

## Conditions particulières de Sunweb Vacances

### Constitution et contenu du dossier

#### Montant du voyage

#### Réserver et payer

Outre les conditions générales de la Commission Litige Voyages, Sunweb Vacances applique ses propres conditions particulières.

### CONSTITUTION ET CONTENU DU DOSSIER

#### Constitution

A partir du moment où toutes les données sont dûment complétées et que vous avez validé et donné votre accord quant aux conditions générales et particulières de ventes, Sunweb Vacances considère votre réservation comme étant ferme et définitive. En cas de modification(s) et/ou d'annulation, seules les conditions générales et particulières sont applicables. Une demande spéciale est aussi considérée comme une réservation définitive par Sunweb Vacances. Après la constitution du dossier, le voyageur reçoit une confirmation écrite (par la poste ou par E-mail), éventuellement sous la forme d'une facture.

#### Modification de l'offre de la part de l'organisateur de voyages

L'offre de l'Organisateur de voyages est libre de modification(s) au niveau de ses produits.

En effet, ceux-ci peuvent être retirés pour des raisons qui lui sont propres. Le retrait doit être effectué le plus rapidement possible, au maximum durant les 8 heures d'ouverture du bureau et ce, dès que la situation et les raisons sont connues par l'Organisateur de voyages. L'annulation en raison de la correction d'erreur(s) par Sunweb dans le calcul du montant est autorisée; l'annulation en raison de l'augmentation du tarif doit répondre aux exigences de l'article 4.

#### Pré-réservation

Les pré-réservations sont des réservations de produits qui ne sont pas encore publiés pour la prochaine saison. Nous avons le droit pour ces voyages non-publiés d'y apporter des modifications (par exemple au niveau des horaires de vol, les dates, trajet, prestations, prix et conditions). Les pré-réservations sont traitées par ordre chronologique. Pour une pré-réservation, nous vous demandons un acompte de 50 € par personne. A partir du moment où les nouvelles offres sont en ligne, vous recevez une facture de réservation définitive, vous pouvez, à ce moment, annuler ou modifier votre réservation dans les 5 jours. Ce délai passé, la réservation est définitive.

#### Durée du voyage

Pour les voyages où le transport est inclus, nous comptons les jours de transports comme des jours complets sur notre site. Ainsi le jour d'arrivée et le jour de départ comptent pour 2 jours. Dans ce cas, le séjour réel est plus court que ce qui est mentionné sur le site internet.

### PRIX DU SEJOUR

Les prix mentionnés sur le site internet de Sunweb sont par personne ([www.sunweb.be](http://www.sunweb.be)). Les prix comprennent toujours les vols A/R et les taxes d'aéroport. Les prix peuvent fluctuer en saison. Les réductions pour enfants et les réductions pour un lit supplémentaire ne sont jamais cumulables. Les lits bébé, les casiers et autres prestations supplémentaires ne rentrent pas dans l'application du contrat. Sunweb ne pourra en aucun cas supporter les frais supplémentaires ou les frais d'annulations liés à ces prestations.

#### Changement du montant du voyage

Jusqu'à 20 jours du départ, Sunweb a le droit de modifier les prix tant à la hausse qu'à la baisse, pour tenir compte des variations suivantes : variations du cours des devises (taux de change). Les prix forfaitaires des Séjours sont fixés en fonction de nuitées. Dans la durée sont inclus le jour du départ (à compter de l'heure de convocation) et le jour de retour à l'heure d'arrivée.

Le tarif est déterminé sur la base des prix, des taxes et des taux de change, valable le 14 septembre 2018. Si après cette période, des changements interviennent, Sunweb se réserve le droit de facturer ces frais aux vacanciers.

#### Surcharge du carburant

Nos prix sont calculés sur la base du niveau du prix du 14 septembre 2018 (\*). Une faible fluctuation est prise en compte, cependant pas avec une énorme augmentation des prix, afin de vous offrir des prix compétitifs.

L'article 6 des conditions générales de Sunweb nous donne la possibilité de taxer le client d'une augmentation de prix jusqu'à 20 jours avant le départ. Cette augmentation est applicable à toutes les réservations déjà effectuées et celles à venir.

(\* ) Le prix de vente est de 612 € la tonne (Jetfuel FOB Rotterdam) au 14 septembre 2018.

Si le prix du carburant augmente ou diminue avec 15% et en suivant par tranche de 20 €, une révision des prix sera mise en œuvre.

Ainsi, si le prix du carburant est plus cher que 724 € la tonne, le montant mentionné ci-dessous sera facturé par trajet. Par tranche supplémentaire de 20 € dépassé, le supplément sera de nouveau appliqué ( un deuxième supplément sera appliqué dès 744 € la tonne, un troisième dès 764 € la tonne... etc).

Si le carburant diminue et devient inférieur à 500 € la tonne, nous remboursons la différence avec le même schéma et selon les réductions indiquées ci-dessous. Par tranche supplémentaire de 20 €, la réduction sera de nouveau accordée (une deuxième réduction sera appliquée dès 480 € la tonne, une troisième réduction dès 460 € la tonne... etc).

€ 1,50 par trajet, par personne : Espagne (Costa Brava/Costa Blanca/Majorque/Ibiza), Croatie

€ 1,80 par trajet, par personne : Espagne (Costa del Sol), Grèce (Zakynthos, Corfu, Athènes, Thessaloniki, Péloponnèse), Portugal, Bulgarie,

Tunisie.

€ 2,30 par trajet, par personne : Grèce (Crète, Rhodes, Cos), Turquie, Maroc

€ 2,70 par trajet, par personne : Espagne (Iles Canaries)

€ 3,30 par trajet, par personne : Egypte

Le calcul sera effectué sur la base du prix moyen du fuel du 3ème mois avant la date de départ et le taux de change moyen du 3ème mois avant la date de départ. Par exemple: l'éventuel avis pour les départs du mois de juin seront calculés sur le prix moyen du fuel du mois de mars et seront adaptés à partir du mois d'avril.

#### **Programme de protection carburant**

Il est possible de souscrire le « Programme de protection carburant », qui permet de conserver le prix de départ.

En cas d'augmentation du carburant, le prix reste inchangé (voir la rubrique « Augmentation de carburant » ci-dessus). Ainsi, avec le programme de protection carburant, aucune augmentation ou diminution de prix ne sera appliquée.

#### **RESERVER ET PAYER**

##### **Responsabilité**

La personne qui réserve le voyage est solidairement responsable de tous les autres participants qu'il a inscrits lors de la réservation. Lorsqu'un client est mineur, il doit faire parvenir à Sunweb Vacances une attestation légale l'autorisant à quitter le territoire national signée par les parents ou le tuteur.

Toute la gestion du dossier (en ce compris les paiements) entre les vacanciers et l'Organisateur de voyages se fait uniquement par l'intermédiaire du responsable du dossier.

##### **Changement**

A partir du moment où la facture est émise, vous pouvez, si vous le souhaitez, apporter une ou des modifications à votre réservation et ce, jusqu'à 28 jours avant votre départ (sauf mention contraire).

Pour chaque modification, un montant de 27€ vous sera facturé en plus du montant de l'option rajoutée. Nous attirons votre attention sur le fait que seul un responsable de dossier peut opérer le ou les changements.

Un changement concernant la date de départ ou le nombre de vacanciers (une diminution de participant par exemple) est considéré comme une annulation partielle. Nous vous renvoyons, pour ce dernier point, aux conditions d'annulation.

##### **Annuler**

Les annulations se font par écrit 3 jours après la prise de connaissance de votre annulation (décès, maladie,...). Que cette annulation soit entière ou partielle, vous devez tenir compte qu'en cas d'annulation, il y a toujours des frais. Il est possible de limiter ces frais en prenant une assurance annulation (si toute fois la raison d'annulation invoquée répond aux conditions de l'assureur). Sunweb Vacances peut uniquement traiter votre annulation quand le responsable du dossier l'a effectuée par écrit. Un co-voyageur n'est pas responsable et il ne peut lui-même rédiger la notification d'annulation. Pour un récapitulatif complet quant aux conditions d'annulation, nous vous renvoyons vers les conditions générales de Sunweb. Lors d'une annulation, le prix de l'assurance et les coûts de police sont toujours facturés en sus des frais d'annulation, à moins que la totalité de la somme soit demandée.

##### **Frais d'annulation**

Ci-dessous vous trouverez un récapitulatif des frais d'annulation qui vous seront facturés (voir nos conditions générales).

Article 9, Annulation par le voyageur

Article 9 alinéas 2

Si le contrat de voyage (la réservation) est annulé par le voyageur :

- A. Pour une annulation avant J-42 du départ (non compris), 30 % du montant total du séjour vous seront réclamés
- B. Pour une annulation entre J-42 et J-28 (non compris) du départ, 35 % du montant total du séjour vous seront réclamés.
- C. Pour une annulation entre J-28 et J-21 (non compris) du départ, 40 % du montant total du séjour vous seront réclamés.
- D. Pour une annulation entre J-21 et J-14 (non compris) du départ, 50% du montant total du séjour vous seront réclamés.
- E. Pour une annulation entre J-14 et J-5 (non compris) du départ, 75 % du montant total du séjour vous seront réclamés.
- F. Pour une annulation entre j-5 et le jour du départ (non compris), 90 % du montant total du séjour vous seront réclamés.
- G. Pour une annulation le jour même du départ ou après le jour de départ, le montant total de la facture vous sera réclamé.

##### **Payement**

L'acompte représente 30% du montant total. Les frais, concernant les assurances et les frais de réservation, doivent être payés immédiatement, en même temps que l'acompte. Le solde restant dû doit être payé au plus tard 6 semaines avant le départ à Sunweb Vacances.

Quand vous réservez moins de 6 semaines avant le départ, vous devez immédiatement payer la totalité du montant demandé (Acompte et Solde).

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous payez en retard, vous recevrez une lettre de rappel de la part de Sunweb. Une fois celle-ci reçue, un délai supplémentaire de 7 jours vous sera octroyé. Si vous n'effectuez pas le paiement du montant demandé avant ce délai supplémentaire, votre dossier sera annulé et Sunweb vous réclamera des frais d'annulation comme indiqués dans nos conditions de vente.

##### **Intérêts et coûts**

Toute facture impayée, dans les délais préalablement définis, sera automatiquement, sans mise en demeure de notre part, additionnée d'intérêt au taux de 12% l'an. En outre, un dédommagement forfaitaire, de plein droit, de 15%, avec un minimum de 37,5 euro, sera demandé. Le paiement des factures, après la date d'échéance, sera affecté en premier lieu aux intérêts dus, ensuite au dédommagement forfaitaire et pour finir au(x) plus ancien(s) montant(s) du(s).

### **Compétence**

Le droit belge est applicable au présent contrat conclu entre le Vacancier et l'Organisateur de voyages. Seuls les tribunaux de Bruxelles ou la Commission Litiges Voyages, organisée par le Ministère des Affaires Economiques, sont compétents pour connaître les litiges qui pourraient naître dans le cadre de tout contrat avec Sundio Group Belgium.

### **Hôtesse et guides**

Hôtesse et guides, lors la saison été, il y a toujours une hôtesse/guide Sunweb par destination. Il est possible que sur certaines dates, périodes avec de nombreux vacanciers, notre hôtesse/guide se fasse aider par des guides locaux. Sur des destinations telles que Corfou, Rhodes, Cos, Dalaman, Malte, la Costa Brava, Costa Blanca, Costa de la Luz, Costa Del Sol ou Algarve, nos guides Sunweb sont toujours anglophones.

Sur les autres destinations, nous bénéficions d'un guide francophone mais des exceptions sont possibles à certaines dates.

### **Plaintes et litiges**

Nous espérons bien évidemment toujours que tous nos clients soient satisfaits à 100%. Au cas où vous auriez néanmoins des plaintes, n'hésitez pas à nous contacter via le formulaire de contact de notre site.

Il est impératif que vous adressiez vos plaintes au sujet de votre voyage ou de votre hébergement de vacances directement à la réception de votre hébergement et à notre agent de voyage sur place. Notre agent de voyage sera prêt à trouver une solution à votre plainte pendant vos vacances. S'il n'y a pas d'agent de voyage sur place, vous pourrez contacter notre siège social en Belgique par téléphone. Vous pourrez trouver le numéro de téléphone sur vos documents de voyage.

En suivant cette procédure, il sera généralement possible de résoudre votre plainte directement comme vous le souhaitez. Il ne sera bien sûr plus possible de résoudre votre problème une fois rentré à la maison.

Formulaire de plainte nécessaire

Si votre plainte n'est pas résolue sur place, nous vous demandons de remplir un formulaire de plainte auprès de notre agent de voyage. Avec ce formulaire, vous pourrez déposer votre plainte dans un délai d'un mois après le retour à la maison. Veuillez dans ce cas nous envoyer votre formulaire de plainte, accompagné d'une explication, par courrier postal, courrier électronique ou fax. L'envoi d'un formulaire de plainte sans autre explication ne sera pas suffisant pour traiter votre plainte. Nous vous enverrons toujours un accusé de réception après réception de vos commentaires. Nous fournirons une réponse substantielle à vos commentaires dans un délai d'un mois.

Vous pouvez adresser votre correspondance à :

Sunweb Vakanties

Département Service client

Brusselstraat 59/3

2018 Anvers

t 070 35 01 42

f 03 259 09 19

e customersupport@sunweb.be

i <https://www.sunweb.be/fr/vacances>

Veuillez noter que si les plaintes ne sont pas signalées sur place et pour lesquelles aucun formulaire de plainte n'a été rempli en Belgique, elles ne pourront pas être prises en compte.

Le droit Belge est exclusivement d'application sur tous les contrats avec nos clients, quel que soit leur lieu de résidence. Tous les litiges sont soumis à la compétence exclusive des cours et tribunaux Belges. Si, pour des raisons de droit international, une autre loi serait quand-même applicable, celle-ci sera interprétée en premier lieu conformément à la Loi Belge relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

Dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, le Service de Médiation des Consommateurs mis en place par le Gouvernement Fédéral est compétant pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation. Ce service traitera la demande lui-même ou la transfèrera à l'entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de Médiation des Consommateurs via le lien suivant: <http://www.mediationconsommateur.be//fr>

En cas de litige transfrontalier, vous pouvez également faire appel à la plateforme "Online Dispute Resolution" de l'Union Européenne via le lien: <http://ec.europa.eu/odr>.