

## **Conditions générales de la Commission de Litiges Voyage pour les voyages à forfait**

### **Article 1: Champ d'application**

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage

### **Article 2: Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait**

#### 2.1

L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

1° les caractéristiques principales des services de voyage:

- a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises;
- b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances; lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour;
- c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination ;
- d) les repas fournis;
- e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait;
- f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe;
- g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis;
- h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite

2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter;

3° les modalités de paiement

4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

5° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires;

6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation;

7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance

## 2.2

Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.

## 2.3

Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

### **Article 3: Information de la part du voyageur**

#### 3.1

La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

#### 3.2

Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

### **Article 4: Le contrat de voyage à forfait**

#### 4.1

Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

#### 4.2

Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes:

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;

2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance;

3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;

4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle;

5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage;

6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour;

7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes;

8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE;

9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

#### 4.3

En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :

1° les reçus,

2° les vouchers et billets nécessaires,

3° les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

## **Article 5: Le prix**

### 5.1

Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.

Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

### 5.2

Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

### 5.3

Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

### 5.4

En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

## **Article 6: Paiement du prix**

### 6.1

Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

### 6.2

Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ.

### 6.3

Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

## **Article 7: Cession du contrat de voyage à forfait**

### 7.1

Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et

2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

### 7.2

Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

## **Article 8: Autres modifications par le voyageur**

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ou le détaillant.

## **Article 9: Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage**

### 9.1

L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que:

1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et

2° la modification ne soit mineure, et

3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

### 9.2

Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait;

2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées

3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur

4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et

5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

### 9.3

Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

### 9.4

Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

## **Article 10: Résiliation par l'organisateur avant le voyage.**

### 10.1

L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait:

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard:

a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;

b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;

c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours,

ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

### 10.2

Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

## **Article 11: Résiliation par le voyageur**

### 11.1

Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation.

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

### 11.2

Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

### 11.3

L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom et dans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

## **Article 12: Non-conformité pendant le voyage**

### 12.1

Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait. 12.2

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela:

1° est impossible, ou

2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.

### 12.3

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

#### 12.4

Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

#### 12.5

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

#### 12.6

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

#### 12.7

La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

#### 12.8

L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

#### 12.9

Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

### **Article 13: Responsabilité du voyageur**

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

.

### **Article 14: Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel**

#### 14.1

L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

#### 14.2

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

### **Article 15: Réduction de prix et dédommagement**

#### 15.1

Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

#### 15.2

Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

#### 15.3

Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due:

1° au voyageur;

2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou

3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

### **Article 16: Obligation d'assistance**

#### 16.1

L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment:

1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;

2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

16.2

L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur

### **Article 17: Procédure de plaintes**

17.1

Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.

17.2

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

17.3

Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

### **Article 18: Procédure de conciliation**

18.1

En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.

18.2

Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

18.3

Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation».

18.4

Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

18.5

L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

#### **Article 19 : Arbitrage ou Tribunal**

19.1

Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

19.2

Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

19.3

L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

19.4

Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

19.5

Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :

téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h) fax: 02/277 91 00

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

e-mail: [litiges-voyages@clv-gr.be](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)

# Conditions particulières de Sunweb.be

Si vous effectuez une réservation avec Sunweb, cela signifie que vous acceptez les termes et conditions de Sunweb. Il est donc important que vous lisiez attentivement ces conditions avant d'effectuer la réservation. Sunweb suppose que, outre les conditions particulières suivantes, vous connaissez également les conditions générales du Comité des litiges relatifs aux voyages, les conditions de la compagnie de transport, les conditions de la compagnie d'assurance et les conditions de la compagnie de location de voiture si celles-ci s'appliquent à votre réservation. En outre, Sunweb suppose que vous avez lu toutes les informations relatives à votre voyage sur notre site web.

## Élaboration de l'accord et du contenu

### Montant du voyage

### Conditions de transport

### Réservation et paiement

Outre les conditions générales de voyage du Comité des litiges en matière de voyage, Sunweb.be applique les conditions spécifiques suivantes.

## ÉLABORATION DE L'ACCORD ET DU CONTENU

### Mise en place

Une fois que vous avez fourni tous les détails et accepté les conditions générales, Sunweb.be considère qu'il s'agit d'une réservation définitive. En cas de modifications et d'annulations, les conditions spéciales seront appliquées. Sunweb.be considère également une réservation sur demande comme une réservation définitive. Après la conclusion du contrat, le voyageur reçoit une confirmation écrite ou électronique, éventuellement sous la forme d'une facture.

### Révocation

L'offre du voyageur est sans engagement et peut être révoquée par le voyageur si nécessaire. La révocation doit être effectuée dès que possible, mais au plus tard dans les 8 heures ouvrables après l'acceptation, en indiquant les raisons. La révocation pour correction d'erreurs dans le calcul du tarif des voyages est autorisée; l'annulation due à une augmentation du tarif du voyage doit répondre aux exigences de l'article 4.

### Pré-réservations

Les pré-réservations sont des inscriptions pour des voyages non publiés de la prochaine saison. Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications (par exemple, le programme des vols, les horaires, l'itinéraire, les performances, le prix, les conditions) à ces voyages non publiés. Les pré-réservations sont traitées par ordre d'arrivée. Une caution de 50 € par personne sera facturée pour une pré-réservation. Dès que notre nouvelle offre sera complète, vous recevrez la facture finale et vous pourrez annuler ou modifier votre réservation dans un délai de 5 jours sans frais, après quoi la réservation est définitive.

### Durée du voyage

Si, dans le cas de voyages comprenant le transport, la durée du voyage et du séjour est indiquée dans la publication en jours, les jours de départ et d'arrivée, indépendamment des heures de départ et d'arrivée, sont comptés comme des jours entiers. Dans certains cas, cela peut conduire au fait que le séjour réel à destination a moins de jours que celui indiqué dans la publication. Sunweb n'a aucune influence sur cela et n'est pas responsable des heures d'arrivée et de départ défavorables.

### Publication

Sunweb se réserve le droit de modifier unilatéralement l'accord de voyage, dans la mesure où il s'agit d'une modification insignifiante. Si Sunweb a l'intention de faire un tel changement insignifiant, il vous en informera.

## MONTANT DU VOYAGE

Les prix indiqués sur le site web Sunweb.be ([www.sunweb.be](http://www.sunweb.be)) sont par personne (taxe d'aéroport incluse pour les voyages en avion) et ne sont valables que pour un espace minimal. La réduction pour enfant et la réduction pour un lit supplémentaire dans la chambre ne sont jamais accordées en combinaison. Les lits de camp, les casiers, etc. doivent être payés sur place. Les prix de ces taxes locales sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en réalité.

### Fond de Garantie SGR

Sunweb est affilié à au fond de garantie SGR. Dans les limites de la garantie SGR, les voyages que nous proposons sont couverts par la garantie SGR. La contribution est de 5,00 € par personne et par réservation, elle est automatiquement incluse dans le montant du voyage.

### Modification du cout des voyages

Sunweb.be a le droit d'augmenter le cout du voyage jusqu'à 20 jours avant le jour du départ en raison de l'évolution des coûts de transport, des taxes, des prélèvements et des taux de change applicables. Le cout du voyage a été déterminé sur la base des prix, des taxes et des taux de change applicables à la date de détermination ci-dessous<sup>1</sup>. Si, après ce délai, des changements interviennent dans ces composants, Sunweb se réserve le droit de répercuter ces coûts. La variation est calculée sur la base de la différence entre le prix actuel et le prix à la date d'adoption. Vous avez droit à une réduction de prix (après déduction des frais administratifs réellement encourus) si les frais diminuent pour les mêmes raisons.

### Supplément carburant

---

<sup>1</sup> 15 septembre pour les séjours qui ont lieu pendant la saison d'été (période : du 1er avril au 31 octobre)

<sup>2</sup> 15 mars pour les séjours qui ont lieu pendant la saison d'hiver (période : du 1er novembre au 31 mars)

Nos prix ont été calculés sur la base du niveau de prix du carburant du 13 septembre 2019 (\*). Certaines fluctuations ont été prises en compte, mais pas de fortes hausses de prix, afin de pouvoir vous proposer des prix compétitifs. L'article 6 des conditions générales de vente donne à Sunweb la possibilité de répercuter les augmentations de prix sur le consommateur jusqu'à 20 jours avant le départ. Ce supplément s'applique alors à toutes les réservations déjà effectuées et à effectuer.

(\*Le coût du transport des vols charter est basé sur un coût de carburant de 555€/tonne (Jetfuel FOB Rotterdam) au 13 septembre 2019.

En cas d'augmentation ou de baisse de 15 % et en plus d'une fourchette de 20 €, une révision des prix sera effectuée. Par conséquent, si le carburant est plus cher que 656 €/tonne, le montant ci-dessous sera facturé comme un supplément par itinéraire. Pour chaque tranche supplémentaire de 20 € qui sera franchis, le supplément suivant s'appliquera à nouveau (un 2e supplément sera facturé à 689 €/tonne, un 3e supplément à 699 €/tonne, etc.) Si le carburant devient moins cher que 451 €/tonne, le montant ci-dessous sera accordé sous forme de remise par itinéraire. Pour chaque tranche supplémentaire d'une baisse de 20 € du prix du carburant, cette remise s'applique à nouveau (une 2ème remise est accordée à 431 €/tonne, une 3ème remise à 411 €/tonne, etc.).

1,50 € le trajet, par personne: Espagne (Costa Brava, Costa Blanca, Majorque, Ibiza, Minorque, Croatie)  
1,80 € le trajet, par personne: Espagne (Costa del Sol, Almeria), Grèce (Zakynthos, Corfou, Céphalonie, Lefkas, Athènes, Thessalonique, Péloponnèse, Skiathos), Portugal, Bulgarie, Tunisie, Italie, Malte  
2,30 € le trajet et par personne: Grèce (Crète, Rhodes, Kos, Samos, Lesbos, Santorin, Karpathos), Turquie, Maroc, Madère  
2,70 € le trajet, par personne: îles Canaries, Chypre  
3,30 € le trajet, par personne: Egypte

Le calcul sera effectué sur la base du prix en moyenne du carburant du 3e mois précédant la date de départ et sera calculé au taux de change moyen de ce 3e mois précédant la date de départ. Exemple : la révision éventuelle pour les départs du mois de juin sera calculée sur le coût moyen du prix du carburant du mois de mars et ajustée à partir du mois d'avril.

#### **Protection du carburant**

Lors de la réservation de l'option "Programme de protection du carburant", l'option d'ajustement des prix décrite ci-dessus sous "Supplément carburant" ne s'applique pas. Par conséquent, aucun supplément ou rabais ne peut être appliqué après la réservation en cas de modification du prix du carburant pour un voyage en avion.

## **LES CONDITIONS DE TRANSPORT**

#### **Conditions de transport pour les compagnies aériennes**

Sunweb n'est pas votre transporteur. La compagnie aérienne en question applique les conditions générales de transport, qui peuvent être consultées sur les informations relatives aux voyages sur [notre site web](#). Les présentes conditions générales de transport font partie intégrante de l'accord. Si vous acceptez les conditions de transport de Sunweb, vous acceptez également les présentes conditions de transport.

#### **Location de voitures**

Sunweb travaille avec Sunny Cars sur toutes les destinations. Les termes et conditions de Sunny Cars s'appliquent à votre réservation, qui se trouve sur [la page d'informations de voyage](#) sur notre site Web.

## **RÉSERVATION ET PAIEMENT**

#### **Responsabilité conjointe et solidaire**

La personne qui réserve un voyage est solidairement responsable (également pour toutes les autres personnes qui s'inscrivent). En ce qui concerne les voyageurs mineurs, il doit être démontré que les parents ou les tuteurs ont donné leur consentement. Tout le trafic (y compris le trafic des paiements) entre le(s) voyageur(s) et l'organisateur de voyages se fera exclusivement par l'intermédiaire de la personne qui effectue la réservation.

#### **Changements**

Après avoir établi la facture, vous pouvez effectuer des modifications jusqu'à 28 jours avant le départ (dans la mesure où la modification souhaitée est encore possible). Pour chaque modification, 27 € seront facturés pour la modification, plus les frais supplémentaires occasionnés par la modification. Le report de la date de départ ou la réduction du nombre de passagers payants est considéré comme une annulation (partielle) à laquelle s'appliquent les conditions d'annulation.

#### **Annulation gratuite**

Pour la plupart des vacances, nous offrons la possibilité d'annuler le voyage réservé dans les 3 jours sans frais. Supposons que la réservation soit faite le lundi, vous pouvez alors l'annuler jusqu'au jeudi suivant, à minuit.

Cette option ne s'applique pas aux situations suivantes:

- Départ sous 10 semaines
- Réservation sur demande. Les réservations sur demande seront considérées comme une réservation définitive par Sunweb si la demande est confirmée par nous et ne peut être annulée que selon les présentes conditions générales.
- Réservations préexistantes. Les réservations modifiées ultérieurement par exemple, une nouvelle date de départ ou une personne ajoutée à la réservation) ne peuvent plus être annulées gratuitement.
- Événements ou forfaits où il est expressément indiqué dans l'offre qu'une annulation gratuite n'est pas possible.

## **Annuler**

Les annulations doivent être signalées dans les 3 jours qui suivent l'événement à l'origine de l'annulation (totale ou partielle) du voyage. Une annulation qui ne remplit pas les conditions de gratuité ne sera jamais gratuite. Ce n'est que si vous avez souscrit une assurance annulation et pour une raison valable que vous avez droit à un remboursement partiel du montant du voyage.

Sunweb.be ne peut traiter une annulation que si elle a été soumise par le brooker principal. Un compagnon de voyage n'est pas solidairement responsable et ne peut donc pas répercuter une annulation. Pour un aperçu complet et les conditions d'annulation spécifiques, veuillez-vous référer aux conditions générales de voyage du Comité des litiges en matière de voyage.

## **Frais d'annulation**

Si un accord est annulé, le voyageur devra payer les frais d'annulation suivants en plus des frais de réservation dus :

- a. en cas d'annulation jusqu'au 42<sup>e</sup> jour (non compris) avant le jour du départ : 30%.
- b. en cas d'annulation du 42<sup>e</sup> jour (inclus) au 28<sup>e</sup> jour (exclu) avant le jour du départ : 35 % du montant du voyage.
- c. Annulation du 28<sup>e</sup> jour (inclus) au 21<sup>e</sup> jour (exclu) avant le jour du départ : 40 % du montant du voyage ;
- d. Annulation du 21<sup>e</sup> jour (inclus) au 14<sup>e</sup> jour (exclus) avant le jour du départ : 50 % du montant du voyage ;
- e. Annulation du 14<sup>e</sup> jour (inclus) au 5<sup>e</sup> jour (exclus) avant le jour du départ : 75 % du montant du voyage ;
- f. Annulation du 5<sup>e</sup> jour (inclus) au jour du départ : 90 % du montant du voyage ;
- g. en cas d'annulation le jour du départ ou plus tard : la totalité du montant du voyage.

En cas d'annulation, le prix de l'assurance et les frais de police seront toujours facturés en plus des frais d'annulation, sauf si ceux-ci s'élèvent à la totalité du montant du voyage.

## **Participation minimale**

Pour toutes nos vacances, il y a un nombre minimum de participants de 20 personnes.

S'il n'y a pas assez de participants pour votre voyage (partie), nous vous en informerons par conséquent.

Dans ce cas, nous résilierons immédiatement le contrat de voyage. En fonction de la durée du voyage, nous le ferons au plus tard :

- 20 jours avant le départ pour les voyages de 6 jours ou plus ;
- 7 jours avant le départ pour les voyages de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le départ pour les voyages de moins de deux jours.

Dans la mesure du possible, nous vous proposerons la meilleure alternative possible, en tenant compte des éléments suivants, tous comme la différence de prix. Cette alternative doit être acceptée dans les 48 heures.

## **Payer**

L'avance est de 30 % de la somme du voyage. En outre, les frais de l'assurance annulation et les éventuels frais de réservation doivent être payés immédiatement. Le solde doit être versé à Sunweb.be six semaines avant le départ. Si vous réservez dans les six semaines précédant votre départ, vous devez transférer le montant total en une seule fois.

## **Intérêts et coûts**

Toute facture impayée de plein droit, donc sans obligation de mise en demeure, rapporte un intérêt de 12% sur base annuelle à compter de la date de facturation. En outre, une indemnité de 15% avec un minimum de 37,50€ sera due par la loi, sans obligation de notifier un avis de défaut.

## **Documents de voyage**

Il est interdit de voyager avec un passeport ou une carte d'identité périmée. Dans certains pays, votre passeport doit être valable pendant un certain nombre de mois après votre retour dans votre pays. Vous devez vérifier vous-même auprès des autorités compétentes. Si vous n'avez pas la nationalité belge, vous devez toujours vous renseigner auprès de l'ambassade du pays où vous souhaitez vous rendre pour savoir si vous avez besoin d'un visa. Il vous incombe de disposer à tout moment des documents de voyage appropriés. Pour plus d'informations, veuillez consulter les informations sur les voyages sur notre site web.

## **Visa**

Si vous avez réservé des vacances dans un pays hors de l'Union européenne, il peut être nécessaire d'avoir un visa. Pour plus d'informations sur la demande de visa, veuillez consulter les informations de voyage sur notre site web.

## **Informations sur la santé**

Il vous incombe de vérifier auprès des autorités compétentes si les conseils sanitaires s'appliquent à votre destination. Vous pouvez penser aux vaccinations et autres mesures préventives pour éviter les maladies. Cela s'applique également à toute excursion transfrontalière. Pour obtenir des informations actualisées sur les vaccinations et d'autres données sur la santé et les voyages, veuillez consulter le site web de l'Institut tropical : <https://www.itg.be/N/reisgeneeskunde>. Tout dommage ou coût survenant si vous ne recevez pas les informations adéquates ou si vous ne prenez pas de mesures préventives sera à votre charge.

## **Conseils aux voyageurs**

Vous devez prendre note des conseils de voyage pour une destination particulière aux autorités compétentes. Par exemple, pour obtenir des renseignements à jour, veuillez consulter le site du ministère des Affaires étrangères :

[https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager\\_a\\_letranger/conseils\\_par\\_destination](https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination)

## **Guide touristique**

Notre guide touristique est une équipe orientée vers l'international. Ils parlent tous l'anglais (et leur langue maternelle). Nous nous efforçons de fournir un service de guide touristique francophone pour chaque destination. Dans certains cas, ce n'est malheureusement pas possible, et nous ne pouvons donc pas le garantir.

## **Excursions**

Les excursions sont généralement proposées dans le cadre d'un groupe. La taille du groupe dépend du nombre de participants et du type d'excursion.

#### **Plaintes et litiges**

Il est impératif que vous signaliez immédiatement vos plaintes concernant le voyage ou votre séjour de vacances à la réception de votre hébergement et à notre guide local. Notre guide de voyage est prêt à résoudre votre plainte pendant vos vacances. S'il n'y a pas de guide de voyage à destination, vous pouvez contacter notre bureau en Belgique par téléphone. Le numéro de téléphone est indiqué sur vos documents de voyage.

Grâce à cette procédure, il est généralement possible de régler directement votre plainte. Une fois rentré chez soi, il n'est bien sûr plus possible de résoudre les problèmes.

Si votre plainte n'est pas réglée sur place comme vous le souhaitez, il est nécessaire de remplir un formulaire Customer Care form avec notre guide touristique. Avec ce formulaire, vous pouvez faire connaître votre plainte dans les deux mois suivant votre retour dans votre pays. Dans ce cas, veuillez nous envoyer votre formulaire de justification, avec une explication, par courrier, par courriel ou par fax. L'envoi d'un simple formulaire de justification sans explication supplémentaire ne suffit pas pour traiter votre plainte. Après avoir reçu vos commentaires, nous vous enverrons toujours une confirmation de réception. Nous répondrons à vos commentaires dans un délai d'un mois.

Vous pouvez envoyer votre correspondance à  
Vacances Sunweb  
Pour le service d'assistance à la clientèle  
Rue de Bruxelles 59/3  
2018 Anvers  
t 0032 3 259 0910  
e [infos@sunweb.be](mailto:infos@sunweb.be)  
i [www.sunweb.be](http://www.sunweb.be)

Veuillez noter que si des plaintes n'ont pas été signalées à destination et pour lesquelles aucun formulaire de justification n'a été rempli, elles ne seront pas traitées en Belgique.

Si votre plainte concerne Sunweb ou l'exécution de la réservation, vous pouvez nous la soumettre via le formulaire contact sur notre site internet.

Après réception d'une plainte, avant le départ, nous n'enverrons pas d'accusé de réception. En effet, nous voulons traiter votre plainte dans un délai de 4 semaines, ou plus tôt si vous partez peu avant le départ.

Pour plus d'informations sur les conditions de voyage et vos droits en tant que voyageur, veuillez-vous référer aux conditions générales du Comité des litiges relatifs aux voyages.

Tous les accords que nous concluons avec nos clients, quel que soit leur lieu de résidence, sont exclusivement régis par le droit belge et en cas de litige, seuls les tribunaux belges compétents sont compétents. Si, pour des raisons de droit international, une autre loi s'applique, l'interprétation des présentes conditions générales se référera tout d'abord à la loi belge sur les pratiques du marché et la protection des consommateurs.

En cas de règlement extrajudiciaire du litige, le Service de médiation des consommateurs du Service public fédéral Economie est habilité à recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Cette dernière traitera à son tour la demande elle-même ou la transmettra à une entité qualifiée. Vous pouvez contacter le service du médiateur des consommateurs via ce lien : <https://mediationconsommateur.be/fr>

En cas de litiges de nature transfrontalière, vous pouvez également faire appel à la plateforme de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne via ce lien : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

#### **INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE**

##### ***Votre organisateur de voyages:***

##### **Sunweb Group GmbH**

Schützengasse 4  
CH- 8001 Zurich  
Suisse  
Tél : +41-(0)43-5083535  
Courriel : [sgi@sunwebgroup.com](mailto:sgi@sunwebgroup.com)  
CH- 020.4.049.544-0  
CHE- 178.977.909 MWST  
SGC 3609

# Sunweb

##### ***Point de contact en Belgique:***

Sunweb  
Rue de Bruxelles 59/3  
2018 Anvers  
Tél : +32 (0)3 259 0910  
e-mail : [infos@sunweb.be](mailto:infos@sunweb.be)  
internet : [www.sunweb.be](http://www.sunweb.be)  
Numéro d'entreprise : 0861423049

## Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. Sunweb Group GmbH sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Sunweb Group GmbH dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s). Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=EN>

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes:

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302.

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. — En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.

— Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. — Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

— L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

— Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Sunweb Group GmbH a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la SGR. Lorsque les services ne sont pas fournis en raison de l'insolvabilité de Sunweb Group GmbH, les voyageurs peuvent contacter cette entité (Stichting Garantiefonds Reisgelden, Admiraliteitskade 73, 3063 ED Rotterdam Pays-Bas, numéro de téléphone + 31-104146377, e-mail: [sgr@sgr.nl](mailto:sgr@sgr.nl)).

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&tabl%20e\\_name=loi](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&tabl%20e_name=loi)