Conditions particulières de vente pour les voyages à forfait

(valables pour les réservations effectuées à partir du 1er janvier 2020)

Il convient de tenir compte des services réservés afin de savoir si certaines clauses ne sont pas applicables.

1.Prix du voyage

1.1 Généralités

Le prix communiqué est valable si la réservation est effectuée immédiatement. Ce prix est communiqué sous réserve de disponibilité au moment de la réservation.
Le prix convenu dans le contrat est fixe, sous réserve d'une erreur matérielle évidente et des conditions reprises à l'article 5 des conditions générales de vente et prévues à l'article 3 des conditions particulières.
Dans le cas d'une erreur matérielle évidente, Corendon Travel International se réserve le droit de corriger le prix du voyage après que la réservation ait été effectuée et à en informer le voyageur. Si le voyageur n'accepte pas le nouveau prix, il aura le droit d'annuler sa réservation sans aucun frais.

1.2 Inclus dans le prix :

- vols aller/retour
- bagage à main (le poids autorisé dépend de la compagnie aérienne)
- taxes d'aéroport connues au moment de la réservation
- logement sur base de ce qui a été réservé
- pension sur base de ce qui a été réservé (petit-déjeuner, demi-pension, pension complète, (ultra) all inclusive, logement seul, selon programme…)
- TVA si applicable

1.3 Non inclus dans le prix :

- bagages en soute (sauf si spécifié autrement)
- visa, frais de passeport, vaccins éventuels…
- boissons et repas (sauf si mentionnés)
- repas/boissons durant le vol (sauf si mentionné autrement)
- transfert aéroport – logement – aéroport (sauf si mentionné autrement)
- transfert domicile – aéroport – domicile
- dépenses personnelles
- pourboires
- excursions, visites, droits d'entrée (sauf si mentionné autrement)
- taxes de séjour éventuelles à payer à destination
- assurances annulation et assistance
- tout autre élément non spécifié au point 1.2 (inclus dans le prix) et/ou dans le descriptif du voyage.

1.4 Taxes de séjour

Pour certaines destinations, une taxe locale est due. Cette taxe doit être payée à destination. Si une taxe locale est due, le montant est indiqué sur notre site.

1.5 Prix, early booking et modifications

Les prix de nos produits peuvent être modifiés à chaque instant. Les prix indiqués sont uniquement valables lors de la réservation. En cas de modification d'une réservation existante, le client risque de perdre les avantages précédemment acquis (par exemple : perte éventuelle des avantages early booking ; actions spéciales qui étaient d'application au moment de la réservation…). Les avantages applicables aux nouvelles réservations ne seront pas d'application en cas de modification d'une réservation existante.

1.6 Enfants et bébés

Des tarifs enfants peuvent être d'application. Cela varie selon les hôtels et en fonction de l'âge des enfants. Le voyageur est tenu de communiquer les dates de naissance correctes. Les frais éventuels suite à des informations erronées seront à charge du voyageur.
Les enfants de moins de 2 ans (bébés) bénéficient du transport aérien gratuit (en charter) et paient un forfait de €40. Les bébés voyagent sur les genoux des parents, sans siège personnel dans l'avion. Lorsque vous réservez, vous pouvez demander un lit bébé. Les frais de repas et de lit pour bébé sont toujours à régler sur place. Les bébés (ou « infants ») ne peuvent avoir atteint l'âge de 2 ans le jour du retour. Une fausse déclaration entraîne automatiquement le refus du ticket gratuit, de sorte que vous prenez le risque de ne pouvoir voyager ou de devoir acheter un nouveau billet pour le bébé (sous réserve de disponibilité).

2. Droit de rétractation

Le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat.
Conformément à l'article VI.53 du Code de Droit Économique le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat.

3. Révision du prix

Bien que le prix soit fixe, il peut toutefois être revu sur base des conditions reprises à l'article 5 des Conditions Générales de Voyages et prévues dans cet article 3 des Conditions Particulières et dans le cas d'une erreur matérielle évidente.

3.1 Taxes

Les prix sont calculés sur base des taxes/redevances connues en date du 27 mars 2019 (saison hiver 2019/2020, période de départ 01/11/19-31/03/20), et en date du 15 juillet 2019 (saison été 2020, période de départ 01/04/2020-31/10/2020). En cas de nouvelles taxes/redevances ou de modifications, elles seront facturées/adaptées à prix coutant.

Si ces taxes doivent être payées sur place, celles-ci ne seront pas facturées par Corendon mais seront à payer directement auprès du prestataire de service concerné.

3.2 Taxes locales, de séjour, droit d'entrées

Le montant des taxes à payer à destination (si applicable) est communiqué sous réserve de modification. Le montant des taxes peut être revu par les autorités locales. Il se peut également que les autorités locales instaurent le paiement d'une taxe après que le voyageur ait effectué la réservation. En cas de visites, les montants des droits d'entrée peuvent être revus par les

autorités locales. Corendon ne peut être tenu responsable et les voyageurs devront s'acquitter de ces nouvelles taxes ou suppléments.

3.3 Séjour et services à destination

La modification du taux de change n'entraine pas d'ajustement tarifaire pour la partie séjour (hôtel, appartement…), ni pour les services à l'étranger (transferts...).

4. Publication

Les informations communiquées et descriptifs ont été réalisés de bonne foi sur base des données communiquées par les hôteliers et des informations disponibles.
Corendon se réserve le droit d'apporter des modifications aux descriptifs ou informations mentionnées par le biais d'errata.

5. Préférences et conditions essentielles

Pour les chambres promos/économiques, aucune préférence ou condition essentielle ne peut être demandée.
Une préférence indiquée au moment de la réservation est un souhait exprimé par le vacancier, mais qui ne peut être garanti.
Les conditions essentielles doivent être clairement spécifiées au moment de la réservation. Des frais de 10€ seront facturés pour des demandes concernant les conditions essentielles. Les frais de 10€ seront facturés par prestataire de service (exemple : si le voyage comprend 2 hôtels, 10€ seront facturés par hôtel). Si le prestataire de service demande un supplément afin de garantir la condition essentielle, le client en sera informé. Si la condition essentielle ne peut être confirmée que moyennant supplément et que le client marque son accord au sujet des frais supplémentaires, ce montant lui sera facturé. Si la condition essentielle ne peut être confirmée, le montant de 10€ ne sera pas facturé au client et celui-ci pourra annuler son dossier gratuitement. Si la condition essentielle est confirmée et que le client souhaite annuler sa réservation, les frais d'annulation repris dans les conditions d'annulation seront facturés.
Les conditions essentielles mentionnées après la réservation ne peuvent pas être prises en compte. Si le client souhaite ajouter une condition essentielle après avoir réservé, des frais de 10€ par prestataire de service lui seront facturés. Si la condition essentielle ne peut pas être confirmée, les 10€ resteront dus. Si le client souhaite annuler son voyage car la condition essentielle demandée après avoir réservé ne peut être confirmée, les frais d'annulation repris dans les conditions d'annulation seront facturés.
Aucune condition essentielle ne pourra être acceptée pour les réservations effectuées à partir de 21 jours avant le départ.

6. Paiement du montant du voyage

6.1 Acompte et solde

6.1.1 Réservation jusqu'à 42 jours avant le départ :

35% du montant du voyage + l'entièreté de la prime d'assurance éventuelle. L'acompte doit être payé dans les 3 jours ouvrables suivant la réservation. Le solde devra être payé 6 semaines avant le départ.

6.1.2 Réservation à partir de 41 jours avant le départ :

Le montant total du voyage (y compris les assurances, frais éventuels) devra être payé directement (au plus tard dans les 2 jours ouvrables).
En cas de réservation sur notre site internet, avec départ dans les 8 jours, il est obligatoire de payer l'entièreté du voyage sur notre site endéans les 2 heures (Bancontact, Visa, Mastercard ou American Express). Si le paiement n'est pas effectué sur notre site dans les deux heures, le voyage sera automatiquement annulé sans frais.

6.2 Retard de paiement

6.2.1 Réservation effectuée 42 jours ou plus avant le départ

Si le paiement n'est pas effectué à temps, Corendon se réserve le droit de facturer €20,00 de frais administratifs par dossier et par rappel, et ce à partir du deuxième rappel.
Si malgré les rappels et une mise en demeure, le paiement n'est pas effectué à l'échéance indiquée, Corendon se réserve le droit d'annuler le voyage. Les frais d'annulation repris au point 7.2 seront facturés.
De plus, les frais supplémentaires repris ci-dessous seront portés en compte :
- des intérêts conventionnels de 12% par an, sur le montant impayé à partir de la date d'échéance de la facture ;
- un montant forfaitaire correspondant à 10% de la somme impayée, avec un minimum de €75,00 ;

Si malgré nos rappels et notre mise en demeure, la facture reste impayée à la date indiquée, Corendon se réserve le droit de transmettre le dossier à un bureau de recouvrement afin d'obtenir le paiement. Les frais supplémentaires éventuels seront à charge du client.

6.2.2 Réservation effectuée moins de 42 jours avant le départ

En cas de non-paiement immédiat (au plus tard dans les deux jours ouvrables) du montant total du voyage, Corendon se réserve le droit d'annuler le voyage sans mise en demeure. Les frais d'annulation repris au point 7.2 seront facturés.
De plus, les frais supplémentaires repris ci-dessous seront portés en compte en cas de retard de paiement :
- des intérêts conventionnels de 12% par an, sur le montant impayé à partir de la date d'échéance de la facture ;
- un montant forfaitaire correspondant à 10% de la somme impayée, avec un minimum de €75,00 ;

Corendon se réserve le droit de transmettre le dossier à un bureau de recouvrement pour obtenir le paiement d'une facture impayée. Les frais supplémentaires éventuels seront à charge du voyageur.

6.3 Modes de paiement

Pour les réservations effectuées via un détaillant (agence de voyage), le paiement s'effectue directement auprès de celui-ci.

Pour les réservations effectuées sur notre site ou via notre call center, le paiement peut s'effectuer par virement bancaire, par carte de débit (Bancontact) ou par carte de crédit (Visa, Mastercard ou American Express).
Pour les réservations effectuées à partir de 30 jours avant le départ et pour lesquelles le paiement est effectué par virement bancaire, nous vous demandons d'envoyer une preuve de paiement par mail à administratie@corendon.nl. En cas de réservation sur notre site internet, avec départ dans les 8 jours, il est obligatoire de payer l'entièreté du voyage sur notre site internet dans les 2 heures (Bancontact, Visa, Mastercard ou American Express), sans quoi le dossier sera automatiquement annulé. Le paiement par virement bancaire n'est pas possible pour les réservations avec départ dans les 8 jours.

7. Annulation

7.1 Annulation par l'organisateur de voyage

Un circuit/croisière peut être annulé au cas où le nombre minimal de participants ne serait pas atteint pour la date de départ choisie. Si possible, nous vous proposerons une alternative.
Dans le cas de vols charters, le taux d'occupation de l'avion doit être de minimum 65%.
Si le nombre de participants minimal ou le taux d'occupation minimal du vol n'est pas atteint, Corendon se réserve le droit d'annuler le voyage.
Dans certains cas, l'organisateur de voyage peut être contraint de supprimer ou de modifier une offre (logement, vol…). Si tel devait être le cas, une alternative serait proposée (pas en cas de force majeure).

7.2 Annulation par le voyageur

Dossier réservé via une agence de voyage :
L'annulation doit être effectuée par le biais de l'agence de voyage chez qui la réservation a été effectuée.
Dossier réservé directement chez Corendon International Travel (via notre centre d'appel, site internet…) :
L'annulation d'un voyage peut uniquement se faire via notre call center ou par mail ; durant les heures d'ouverture (à savoir : du lundi au vendredi de 9h à 19h ; et le samedi de 10h à 18h, heures belges. Nos bureaux sont fermés le dimanche et lors de jours fériés légaux). Les mails envoyés en dehors des heures d'ouverture seront considérés comme ayant été réceptionnés lors de la prochaine période ouvrable de notre centre d'appel (exemple : un mail envoyé le samedi à 18h30 sera considéré comme ayant été reçu le lundi. Si le lundi est un jour férié, le mail sera considéré comme ayant été réceptionné le mardi. Le calcul des frais sera dès lors effectué sur base des frais applicables le mardi).

7.2.1 Packages

En cas d'annulation, les frais repris dans cet article seront portés en compte.
Pour toute annulation, les frais suivants seront facturés :
-jusqu'à 56 jours avant le départ : € 25/personne
-de 55 à 29 jours avant le départ : € 50/personne
-de 28 à 21 jours avant le départ : 25% du prix du voyage
-de 20 à 10 jours avant le départ : 50% du prix du voyage
-de 9 à 4 jours avant le départ : 75% du prix du voyage
-à partir de 3 jours avant le départ ou en cas de non présentation (no show) : 100% du prix du voyage.

Pour les bébés (moins de 2 ans) : les frais d'annulation sont de 25% jusqu'à 21 jours avant le départ. A partir de 20 jours avant le départ, les frais repris ci-dessus sont d'application.
Si une assurance annulation/assistance a été réservée, la prime d'assurance reste due en cas d'annulation. Le montant de la prime d'assurance sera ajouté aux frais d'annulation du voyage.

Attention : pour les vols réguliers, des frais supplémentaires peuvent être calculés par la compagnie aérienne. Si tel est le cas, ces frais viendront en supplément des frais repris ci-dessus.

Les frais de dossier, frais de modification et frais d'annulation éventuels préalablement facturés restent dus dans leur intégralité.

7.2.2 Croisières

Pour les croisières, des frais d'annulation spécifiques sont d'application :
Jusqu'à 91 jours avant le départ : 30% du montant total du voyage
De 90 à 61 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage
De 60 à 31 jours avant le départ : 75% du montant total du voyage
A partir de 30 jours avant le départ ou en cas de no show : 100% total du prix du voyage

Si une assurance annulation/assistance a été réservée, la prime d'assurance reste due en cas d'annulation. Le montant de la prime d'assurance sera ajouté aux frais d'annulation du voyage.

Attention : pour les vols réguliers, des frais supplémentaires peuvent être calculés par la compagnie aérienne. Si tel est le cas, ces frais viendront en supplément des frais repris ci-dessus.

Les frais de dossier, frais de modification et frais d'annulation éventuels préalablement facturés restent dus dans leur intégralité.

Les croisières sur le Nil et les croisières en goélettes (Blue Cruises) sont considérées comme « packages » ; il convient de se référer aux frais d'annulation repris au point 7.2.1

7.2.3 Bagages, SSR (Special Service Request (exemples : vélos, matériel de golf…))

Les bagages et SSR réservés ne peuvent pas être annulés. Le prix de ces services reste dû, même en cas d'annulation ou de modification.

7.2.4 Parking, transferts privés, voitures de locations

Les frais repris ci-dessous s'entendent par prestation. Parking, transferts privés et voitures de location sont considérés comme des services distincts.
-jusqu'à 21 jours avant le départ : € 30/prestation
-à partir de 20 jours avant le départ : 100% de frais d'annulation

7.2.5 Assurance

Il n'est pas possible d'annuler une assurance qui a été souscrite.

8. Modifications

8.1 Changements et errata

Les informations et descriptifs ont été réalisés sur base des données communiquées par les hôteliers et des informations disponibles. Corendon se réserve le droit de modifier/corriger les informations et d'en informer le voyageur par le biais d'errata.

8.2 Modifications par l'organisateur de voyage

L'organisateur du voyage (Corendon International Travel) se réserve le droit de modifier le contrat de voyage conformément à la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage. Si une modification doit être apportée, l'organisateur de voyage en informera le client.
Dans certains cas, l'organisateur de voyage peut être contraint de supprimer ou de modifier une offre (logement, vol…). Si tel devait être le cas, une alternative serait proposée (pas en cas de force majeur).

8.3 Modifications demandées par le voyageur

8.3.1 Généralités

Dossier réservé via une agence de voyage :
La modification d'un voyage peut uniquement se faire avant le départ. La modification doit être effectuée par le biais de l'agence de voyage chez qui la réservation a été effectuée.
Dossier réservé directement chez Corendon International Travel (via notre centre d'appel, site internet…) :
La modification d'un voyage peut uniquement se faire avant le départ, via notre call center ou par mail ; durant les heures d'ouverture (à savoir : du lundi au vendredi de 9h à 19h ; et le samedi de 10h à 18h, heures belges. Nos bureaux sont fermés le dimanche et lors de jours fériés légaux). Les mails envoyés en dehors des heures d'ouverture seront considérés comme ayant été réceptionnés lors de la prochaine période ouvrable de notre centre d'appels (exemple : un mail envoyé le samedi à 18h30 sera considéré comme ayant été reçu le lundi. Si le lundi est un jour férié, le mail sera considéré comme ayant été réceptionné le mardi. Le calcul des frais sera dès lors effectué sur base des frais applicables le mardi).

Si une assurance annulation/assistance a été réservée, la prime d'assurance reste due en cas de modification. Une nouvelle assurance devra être souscrite en cas de changement de nom. En cas de modification de date, il se peut que vous deviez souscrire une nouvelle assurance si vous souhaitez être assuré. L'assurance annulation ne peut en effet pas être utilisée à plusieurs reprises (pour la date initialement réservée et la nouvelle date du voyage).

8.3.2 Packages

Toute modification/cession demandée sera acceptée dans la mesure du possible et moyennant le paiement des frais suivants :

Cession/modification jusqu'à 56 jours avant le départ : € 25/dossier.
Cession/modification (nom de voyageur, type de chambre, régime, hôtel, date de départ et/ou date de retour) :

A partir de 55 jours jusqu'à 21 jours avant le départ : € 50/pers
A partir de 20 jours jusqu'à 14 jours avant le départ : € 75/pers
A partir de 13 jours jusqu'à 4 jours avant le départ : € 125/pers
A partir de 3 jours avant le départ : voir rubrique annulation

Lors de modifications, un réajustement éventuel du prix peut être appliqué. Les réductions/actions précédemment accordées peuvent ne plus être applicables au moment de la modification, ou selon la modification demandée.
Les promotions/offres actuelles sont également soumises à des conditions, et peuvent ne pas être applicables lors d'une modification de réservation. Notre call center pourra vous informer au moment de votre demande.

Attention : pour les vols réguliers, des frais supplémentaires peuvent être calculés par la compagnie aérienne. Si tel est le cas, ces frais viendront en supplément des frais repris ci-dessus. Malgré tous nos efforts, il se pourrait qu'il soit totalement impossible de modifier le nom pour un vol régulier.

8.3.3 Croisières

8.3.3.1 Modification du nom du voyageur/cession

Jusqu'à 56 jours avant le départ : € 25/personne
A partir de 55 jours jusqu'à 30 jours avant le départ : € 50/personne
A partir de 29 jours avant le départ : sur demande (frais facturés par le croisiériste augmentés de €50 de frais administratifs par personne). Le montant des frais peut atteindre 100% du prix du voyage.

8.3.3.2 Modification du type de cabine

Sur demande. Frais calculés par le croisiériste augmentés de € 50 de frais administratifs par personne. Le montant peut atteindre 100% du prix du voyage.

8.3.3.3 Toute autre modification

Sur demande. Frais calculés par le croisiériste augmentés de € 50 de frais administratifs par personne. Le montant peut atteindre 100% du prix du voyage.

Attention : pour les vols réguliers, des frais supplémentaires peuvent être calculés par la compagnie aérienne. Si tel est le cas, ces frais viendront en supplément des frais repris ci-dessus. Malgré tous nos efforts, il se pourrait qu'il soit totalement impossible de modifier le nom pour un vol régulier.

Les croisières sur le Nil et les croisières en goélettes (Blue Cruises) sont considérées comme « packages » ; il convient de se référer aux frais de modification repris au point 8.3.2

8.3.4 Bagages, SSR (Special Service Request : exemples : vélos, matériel de golf…)

Les bagages et SSR réservés ne peuvent plus être annulés. Le prix de ces services reste dû, même en cas d'annulation ou de modification.

8.3.5 Parking, transferts privés, voitures de locations

Les frais repris ci-dessous s'entendent par prestation. Parking, transferts privés et voitures de location sont considérés comme des services distincts.
-jusqu'à 21 jours avant le départ : 20€/prestation
-à partir de 20 jours avant le départ : 100% de frais

8.3.6 Assurance

Il n'est pas possible d'annuler une assurance qui a été souscrite.
En cas de modification de nom, si une assurance annulation/assistance a été souscrite dans le dossier, une nouvelle assurance devra être conclue pour le nouveau voyageur. Lors d'un changement de date, durée… il se peut qu'une nouvelle assurance doive être souscrite.

9. Obligation d'information de la part du voyageur

Au moment de la réservation, le voyageur doit nous signaler toute information qui pourrait avoir un impact sur le déroulement du voyage (problème de santé, chambres adaptées pour personnes à mobilité réduite, nationalité des voyageurs, régime alimentaire…). Si certaines de ces informations n'étaient pas encore disponibles au moment de la réservation, le voyageur devra nous en informer le plus rapidement possible. Tous les frais éventuels occasionnés suite au non-respect de cette obligation d'information seront à charge du voyageur.
Si le voyageur nous informe qu'il s'agit d'un anniversaire, anniversaire de mariage, voyage de noces… et que cette information est transmise à l'hôtelier, le voyageur devra être en mesure de le prouver au moyen d'un document officiel (copie de l'acte de mariage…). Dans la plupart des hôtels, un voyage de noces est considéré comme tel s'il concerne 2 personnes et que le mariage a eu lieu dans les trois mois précédant le voyage.
Lorsque le passager voyage avec des bagages spéciaux (planche à voile, planche de surf, vélo, sac de golf, animal de compagnie… ou tout autre bagage spécial), il doit en informer l'organisateur au moment de la réservation. La demande pour ces bagages spéciaux devra être faite auprès de la compagnie aérienne et auprès des autres prestataires. Des frais supplémentaires peuvent être d'application pour le transport de ces bagages spéciaux. Des frais supplémentaires peuvent également être demandés afin d'obtenir un transfert adapté à destination pour ces bagages. Si le voyageur ne nous informe pas au moment de la réservation, il est possible que ces bagages ne soient pas acceptés par la compagnie aérienne et/ou qu'il ne puisse pas emprunter le transfert à destination. Tous les frais supplémentaires éventuels seront à charge du voyageur.
Si vous voyagez avec un animal, vous devez être en possession d'un passeport européen pour l'animal. L'animal doit généralement être identifié au moyen d'une puce électronique. Nous vous demandons de vous renseigner auprès de votre vétérinaire et des instances compétentes du pays de destination afin de vérifier toutes les formalités.
Quand vous voyagez avec un animal, vous devez nous en informer afin que nous puissions avertir la compagnie aérienne. Le transport des animaux est payant, vous retrouverez le prix sur le site de la compagnie aérienne. Certains animaux ne sont pas acceptés. Le nombre d'hôtels acceptant les animaux est limité et une demande spéciale devra être effectuée. Si l'hôtel accepte les animaux, les frais éventuels seront à payer sur place. Il se peut également que les animaux ne soient pas autorisés lors du transfert. Si l'organisateur peut régler un transfert adapté, les frais supplémentaires éventuel seront à la charge du voyageur.
Malgré nos efforts, il peut arriver que nous ne puissions organiser de transfert adapté. Le voyageur sera responsable d'organiser lui-même le transfert de/vers son lieu de séjour.

10. Obligation de s'informer

Les vacanciers doivent s'informer sur leur destination de voyage et les différentes obligations et aspects qui en découlent. Des informations importantes peuvent être trouvées sur notre site (destination, hôtel, questions fréquentes…) mais aussi sur les sites du Ministère des Affaires Etrangères, de l'Office de Tourisme du pays de destination, de l'aéroport, de la compagnie aérienne…

Les personnes à mobilité réduite doivent s'assurer que leur destination de voyage et le logement choisi sont adaptés à leur situation.

Attention, si vous emportez des médicaments ou que vous suivez un traitement médical, veillez à vous munir d'une déclaration médicale en anglais qui explique que ces médicaments vous sont nécessaires. Vous devez également vous assurer que les médicaments que vous emportez sont acceptés dans le pays de destination. Par exemple, la méthadone n'est pas autorisée en Turquie. L'organisateur de voyage ne peut être tenu responsable de problèmes éventuels suite aux médicaments transportés par les voyageurs.

11. Formalités de voyages (passeport, carte d'identité…)

Les voyageurs doivent veillez à être en possession des documents nécessaires afin de pouvoir voyager. Pour certaines destinations, un passeport est obligatoire. Certains pays exigent un visa et des documents qui sont encore valables minimum 6 mois après le retour. Il peut arriver que des vaccins spécifiques soient exigés (carnet de vaccination obligatoire dans ce cas). Au cas où le voyage se déroulerait dans plusieurs pays (exemple : croisière, vol avec escale…), le voyageur doit s'assurer d'être en règle de documents pour tous les pays.

Les voyageurs de nationalité belge peuvent retrouver les formalités de voyage sur notre site ainsi que sur le site du Ministère des Affaires Etrangères https://diplomatie.belgium.be/fr

Vous pouvez retrouver les informations concernant les vaccins et les conseils de santé sur le site de l'Institut de Médecine Tropicale https://www.itg.be/F

Les enfants de moins de 12 ans (en ce inclus les bébés), doivent être en possession d'une carte d'identité (Kids ID) ou d'un passeport, selon le pays de destination. Ils doivent être en possession de leur propre pièce d'identité et ne peuvent pas être repris dans le passeport des parents.

En fonction des pays, la validité de ces documents doit parfois être de minimum 6 mois après le retour.

Les mineurs qui ne voyagent pas avec les deux parents doivent être en possession d'une autorisation de sortie du territoire légalisée par la commune.

Il faut être attentif à ne pas confondre carte d'identité et passeport. Ce sont des documents différents.

Les vacanciers qui ne disposent pas de la nationalité belge doivent se renseigner auprès du consulat du pays de destination. En cas de doute suite à une double nationalité, nous vous conseillons d'également prendre contact avec le consulat.

Nous vous conseillons de vérifier que vous êtes en ordre de formalité avant de réserver. Si vous effectuez une réservation et que vous constatez par la suite que vous ne disposez pas des documents nécessaires afin de voyager et que vous devez modifier ou annuler votre voyage, les frais de modification/annulation repris dans nos conditions particulières seront facturés.

12. Formation du contrat

Le contrat prend cours au moment où l'organisateur de voyage confirme la réservation. L'envoi de la facture fait office de confirmation. La facture est envoyée par mail dans les deux jours ouvrables qui suivent la réservation. Dans des cas spécifiques, il peut arriver que la facture soit envoyée par poste. Tant que Corendon n'a pas envoyé la facture, la réservation est considérée comme étant « en demande » et n'est pas encore confirmée.

13. Assurance

Nous vous conseillons de souscrire une assurance annulation et assistance. Vous pouvez retrouver les informations concernant l'assurance annulation et assistance proposée par Corenon sur https://images.corendon.be/BE/corendon_ADAV_FR.pdf

L'assurance que nous proposons doit être souscrite dans les 3 jours ouvrables qui suivent la réservation. Pour les départs endéans les 31 jours, l'assurance ne peut être souscrite qu'au moment de la réservation ; il ne sera pas possible de l'ajouter après que la réservation ait été effectuée.

Nous vous conseillons également de prendre contact avec votre mutuelle afin de vérifier si vous avez besoin de documents spécifiques pour voyager. La mutuelle n'intervient pas dans certains pays.

14. Documents de voyages (billets, vouchers…)

Les documents de voyages seront envoyés par mail 14 jours avant le départ. Il n'est pas possible de recevoir les documents de voyages par la poste.

En cas de réservation tardive (ou de paiement tardif), il se peut que les documents ne puissent pas être envoyés 14 jours avant le départ.

Les documents ne pourront être envoyés que lorsque le paiement total du voyage aura été reçu.

15. Check in

Le voyageur doit se présenter à l'aéroport au plus tard deux heures avant le départ du vol. Si un parking a été réservé, nous conseillons aux voyageurs de se présenter au parking trois heures avant le vol afin d'être présent au check in deux heures avant le décollage.

Pour les vols long courrier (Curaçao, Thaïlande, Indonésie…), nous vous demandons d'être présents à l'aéroport au plus tard trois heures avant le départ du vol.

Le voyageur devra avoir imprimé les documents de voyages (billets d'avion, vouchers…) et pouvoir les présenter à tout moment.

16. Durée du voyage

La durée du voyage est toujours exprimée en nombre de jours et de nuits (exemple : 8 jours/7 nuits). Pour les voyages vers les destinations lointaines, suite au décalage horaire et à la durée de vol, il est possible qu'un voyage de 7 nuits soit affiché en 9 jours/7 nuits.

Le jour de départ et le jour de retour sont considérés comme des jours de voyages. Il se peut que le départ de Bruxelles (ou autre aéroport de départ sélectionné) ait lieu en soirée et que vous arriviez à destination tard dans la nuit. Il se peut également que le retour ait lieu à une heure matinale. La perte de jouissance de ces deux jours et/ou le fait d'arriver après minuit ne peu(ven)t donner droit à un remboursement éventuel.

Pour des raisons de planning, raisons techniques ou suite au trafic aérien, il se peut que votre vol retour décolle après minuit. Cela ne donne pas droit à un remboursement ni à un dédommagement éventuel.
La formule all inclusive commence au moment du check in (vers 15h le jour d'arrivée) et se termine au moment du check out (vers 11h le jour du retour).

17. Données de vols

Les horaires et données de vols (compagnie aérienne, numéro de vol…) ne sont jamais garantis et sont toujours communiqués sous réserve de modification. Il peut également arriver qu'un vol direct soit modifié par un vol avec escale.
Un vol direct peut éventuellement faire une escale technique, celle-ci n'étant pas toujours renseignée.
Les horaires, données de vols, escales éventuelles ne sont pas considérés comme des éléments essentiels.

18. Plaintes

18.1 Réservation via un détaillant :

Si la réservation a été effectuée via un détaillant (ex : agence de voyage), et que le voyageur lui fait parvenir une plainte concernant le voyage, le voyageur est tenu d'envoyer une copie de la plainte à l'organisateur de voyage par mail ou courrier recommandé ; et ce afin que la plainte puisse être traitée le plus rapidement possible et que nous puissions essayer d'y apporter une solution.

18.2 Plaintes à destination

Les plaintes survenant durant l'exécution du voyage doivent être introduites au plus vite sur place. Il convient de premier s'adresser au prestataire de service concerné. Nous vous demandons d'informer notre représentant local lors de ses heures de visite ou l'agent local. Vous pouvez également les joindre par téléphone. Leurs numéros de téléphone se trouvent aux tableaux d'information de votre accommodation ou dans l'enveloppe que vous avez éventuellement reçue à votre arrivée à destination. Vous pouvez retrouver le numéro de téléphone de notre agent local dans les documents de voyage que nous vous avons fait parvenir. Un formulaire de plainte sera remis par l'agent local de Corendon. Ce formulaire est votre preuve comme quoi vous avez bien déposé plainte à destination et une copie devra nous être envoyée à votre retour. Au cas où vous ne pourriez contacter notre agent local, vous devez prendre contact avec notre call center durant les heures de bureau au +32 2 722 94 94.
Si la réservation a été effectuée par l'intermédiaire d'un détaillant (ex : agence de voyage), le voyageur est obligé d'informer l'organisateur de voyage en cas de problème afin que l'organisateur puisse essayer d'apporter une solution dans les plus brefs délais.
Si vous ne déposez plainte qu'à votre retour, nous n'aurons pas su vous assister/aider durant votre séjour et vous risquez de ne pas avoir droit à une indemnité éventuelle.

18.3 Plainte après le retour

Si la plainte n'a pas pu être solutionnée à destination, vous devez introduire une plainte par écrit dans les 30 jours qui suivent votre retour. Vous devez y joindre les éléments pouvant servir de preuve ainsi qu'une copie du formulaire de plainte complété à destination. Les plaintes doivent être introduites par mail à sav@corendon.be (en français) ou

clientenservice@corendon.nl (en néerlandais) ou par lettre recommandée avec accusé de réception. Afin de faciliter le traitement, nous vous conseillons d'envoyer votre plainte par mail. Si la plainte n'a pas pu être résolue à l'amiable, le voyageur pourra introduire son dossier auprès de la Commission des Litiges Voyages. Plus d'information sur le site https://www.clv-gr.be
Le voyageur dispose de la possibilité de déposer sa plainte sur la plateforme « Règlement en ligne des Litiges » (https://ec.europa.eu/odr)

18.4 Plaintes concernant les bagages/prestations aériennes

Les plaintes concernant les prestations aériennes (retard de vol, bagages…) doivent être introduites directement auprès de la compagnie aérienne concernée.
En cas de bagages retardés, endommagés, perdus… le passager doit directement introduire une déclaration (PIR) à l'aéroport. Le passager doit aussi veiller à introduire une plainte directement auprès de la compagnie aérienne. La plupart des plaintes peuvent être introduites en ligne sur le site des compagnies aériennes.
Veillez à conserver tous les documents (PIR, boarding card, baggage tag, billet d'avion...) car ces documents vous seront certainement demandés lorsque vous introduirez votre plainte.

19. Respect de la vie privée

Les données personnelles que vous nous transmettez sont collectées à plusieurs fins, et peuvent également être transmises à des tiers, que ce soit pour l'exécution de votre voyage, suite à des obligations légales ou autres. Nous vous invitons à consulter notre déclaration de confidentialité concernant le traitement de vos données sur :
https://fr.corendon.be/Declaration-de-confidentialite

20. Assurance insolvabilité

Corendon International Travel B.V. a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Stichting Garantiefonds Reisgelden. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente : Stichting Garantiefonds Reisgelden, Postbus 4040, 3006AA Rotterdam, telefoonnummer: (+31) 010 4146377, e-mailadres: sgr@sgr.nl.

21. Divers

La nullité éventuelle d'une ou plusieurs clauses (ou articles) de ces conditions n'entraine pas la nullité du contrat et des autres clauses/articles.

22. Responsabilité de l'organisateur de voyage

La responsabilité de l'organisateur de voyage est régie 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.
Les excursions ou services supplémentaires réservés sur place ne font pas partie du voyage à forfait initial ; l'organisateur de voyage n'est pas responsable des problèmes éventuels. Les plaintes relatives aux excursions, services supplémentaires réservés à destination doivent être réglées sur place.
L'organisateur de voyage ne peut en aucun cas être tenu responsable de préjudices/problèmes occasionnés par les actes de tiers.
La responsabilité de l'organisateur de voyage n'est pas en cause en cas de force majeure, en cas de situation qu'il n'aurait pu prévoir ou résoudre, et ce même en prenant toutes les mesures raisonnables, ainsi que dans les cas repris à l'article 50 de la loi du 21 novembre 2017.

Dans les cas repris à l'article 51, §3, de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage, la responsabilité de l'organisateur de voyage est limitée à trois fois le prix total du voyage.

23. Transporteurs aériens

23.1 Transporteurs aériens : « Liste communautaire »

Comme mentionné dans l'article 9 du règlement européen (EG) nr. 2111/2005, nous vous informons qu'il existe une « liste communautaire » de transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté. Vous pouvez retrouver cette liste sur https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

23.2 Identité des transporteurs aériens effectifs

Le règlement européen (EG) nr. 2111/2005 nous demande de vous informer de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs relatifs à votre vol ; ou du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer les vols.
Lors de la réservation, l'identité de la compagnie aérienne est communiquée sous réserve de modification. Il peut également arriver que la compagnie aérienne ne soit pas encore connue lors de votre réservation, ou que celle-ci soit modifiée.
Le transporteur effectif vous sera communiqué sur vos billets d'avion. En cas de changement, nous vous en informerons dès que possible, et au plus tard lors de votre check in.
Vous trouverez ci-dessous la liste des transporteurs susceptibles d'effectuer le vol:
Corendon Airlines, Corendon Dutch Airlines, Corendon Airlines Europe, Vueling, Brussels Airlines, Pegasus Airlines, Onur Air, Freebird, Tailwind, KLM, Tunisair, Transavia, Qatar Airways, Thai Airways, Ryanair, Tap Air Portugal, Croatia Airlines, Condor, Egyptair, Iberia, TUI Fly, AlMasria, Turkish Airlines, Bulgarian Air Charter, Bulgaria Air, Azur Air, Nesma, Aegean Airlines, Emirates, SunExpress, FlyEgypt, Small Planet, VLM Airlines, AtlasGlobal, Orange2fly, Alitalia, AirEuropa.

24. Points divers concernant les prestations aériennes

24.1 Généralités

La Convention de Montréal régit la responsabilité des transporteurs aériens si le transport s'effectue entre des pays ayant ratifié cette convention, ou pour des voyages qui y commencent et finissent. Dans les autres cas, les limites de la Convention de Varsovie et du Protocole de La Haye sont d'application.
La responsabilité des transporteurs aériens communautaires est régie par la Convention de Montréal (28 mai 1999), le règlement (CE) n° 2027/97 (modifié par le règlement (CE) n° 889/2002), et le règlement (CE) n° 261/2004.

24.2 Convention de Montréal et législation européenne

Vous trouverez ci-dessous un résumé des règles de responsabilité d'application pour les transporteurs aériens communautaires, et ce conformément à la législation européenne et à la convention de Montréal.

24.2.1 Indemnisation en cas de décès ou de blessure

En cas de décès ou de blessure de passagers, la responsabilité financière n'est pas limitée.
Pour les dommages jusqu'à 113.100 DTS (droits de tirage spéciaux), la compagnie aérienne ne peut pas contester les demandes d'indemnisation. Au-dessus de ce montant, la compagnie

aérienne peut se défendre contre une action si elle peut apporter la preuve qu'elle n'a pas été négligente ou qu'elle n'est pas restée en défaut d'une autre façon.

24.2.2 Avances

En cas de blessure ou de décès d'un passager, la compagnie aérienne doit verser une avance dans les quinze jours qui suivent l'identification du bénéficiaire, et ce afin de répondre aux besoins financiers immédiats. En cas de décès, l'avance ne peut pas être inférieure à 16.000 DTS (droits de tirages spéciaux).

24.2.3 Retard de passagers

En cas de retard de passagers, le transporteur aérien est responsable du préjudice causé, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnablement envisageables afin d'éviter ce préjudice ou s'il se trouvait dans l'impossibilité de le faire. En cas de retard des passagers, la responsabilité est limitée à 4.694 DTS (droits de tirage spéciaux).

24.2.4 Retard de bagages

En cas de retard de bagages, le transporteur aérien est responsable du préjudice causé, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter ce préjudice ou s'il se trouvait dans l'impossibilité de le faire. La responsabilité du retard de bagages est limitée à 1.131 DTS (droits de tirage spéciaux).

24.2.5 Destruction, perte ou endommagement de bagages

Le transporteur aérien est responsable en cas de destruction, de perte ou d'endommagement des bagages, et ce jusqu'à un montant maximal de 1.131 DTS (droits de tirage spéciaux). Pour les bagages enregistrés, le transporteur aérien est responsable même si sa faute n'est pas engagée, sauf si les bagages étaient endommagés. Pour les bagages non enregistrés, le transporteur n'est responsable que s'il commet une faute.

24.2.6 Limites plus élevées pour les bagages

Une limite plus élevée de responsabilité peut être d'application si le passager a fait une déclaration spéciale, et qu'il a payé une redevance supplémentaire.

24.2.7 Plaintes concernant les bagages

Lorsque les bagages sont abîmés, retardés, perdus ou détruits, le passager doit introduire une plainte écrite auprès du transporteur aérien, et ce dans les plus brefs délais. Lors de dommage aux bagages enregistrés, le passager doit adresser une plainte écrite dans les sept jours. Lors d'un retard de livraison de bagages déclarés, le passager doit introduire sa plainte écrite dans les vingt et un jours suivant la date à laquelle les bagages ont été mis à sa disposition.

24.2.8 Responsabilité du transporteur contractuel et du transporteur effectif

Si la compagnie aérienne qui effectue le vol n'est pas la même que celle avec laquelle le contrat de transport a été conclu, le passager a le droit d'adresser une plainte ou réclamation

à l'une ou à l'autre. Si le nom ou le code d'une compagnie aérienne figure sur le billet, cette compagnie aérienne est celle avec laquelle le contrat de transport a été conclu.

24.2.9 Délai pour la procédure judiciaire

Lors d'une action en dommages et intérêts, celle-ci doit être intentée dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'avion ou la date à laquelle l'avion aurait dû atterrir.

24.2.10 Délai de recours

Toute action en dommages et intérêts doit être intentée dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'avion, ou suivant la date à laquelle l'avion aurait dû atterrir.

24.3 Convention de Varsovie

Si le vol n'est pas effectué par un transporteur aérien de l'Union Européenne, le transport vers des pays qui n'ont pas souscrit la Convention de Montréal est régi par la Convention de Varsovie (amendée à la Haye en 1955 et/ou Montréal en 1975). Cette convention limite la responsabilité des transporteurs aériens en cas de décès ou de blessure ainsi qu'en cas de perte, de dommage ou de retard dans la délivrance des bagages.