

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE CORENDON POUR LES VOYAGES AU FORFAIT**

Valables pour les voyages réservés chez Corendon Belgique par l'intermédiaire du site internet [www.corendon.be](http://www.corendon.be), d'une vente par téléphone ou d'un détaillant en Belgique.

### **Article 1 Introduction**

1.1 Les présentes conditions particulières s'appliquent aux contrats de voyage à forfait que Corendon International Travel B.V. conclut avec vous en tant que voyageur, en complément des Conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyages pour les contrats de voyage à forfait (ci-après : « CGCV »).

1.2 En tant que voyageur, vous avez le droit de résilier votre contrat de voyage dans les 3 jours suivant sa conclusion, y compris le jour de la réservation, sans indication de motif. Vous n'avez pas de droit de rétractation si vous concluez le contrat de voyage dans les 3 semaines précédant le départ, si Corendon indique explicitement dans l'offre que le contrat de voyage n'est pas remboursable, ou dans le cas de croisières, de voyages aller-retour, de voyages en Formule 1 et de services de voyage individuels, y compris le vol seul et l'hôtel seul.

### **Article 2 Informations à fournir par l'organisateur**

2.1 Chaque passager est tenu d'être en possession d'une assurance voyage valide au plus tard au début du voyage.

2.2 Corendon n'est pas responsable des informations générales contenues dans les photographies, brochures, annonces, sites internet et autres supports d'information, si elles sont réalisées ou publiées par des tiers.

2.3 Si l'offre est en ligne, les informations contenues dans le présent document font partie du contrat, sauf indication contraire dans l'offre. L'offre en ligne de Corendon peut varier rapidement. Si vous voulez pouvoir démontrer plus tard ce que contenait exactement l'offre, veuillez faire une capture d'écran (print screen) sur lequel l'offre figure lors de la réservation.

2.4 Sans préjudice de ce qui précède, vous restez responsable de l'obtention d'informations supplémentaires auprès des autorités compétentes à propos des informations sanitaires à destination, les passeports et les obligations en matière de visa, et vous devez également vérifier en temps utile avant le départ que les informations précédemment obtenues n'ont pas été modifiées entre-temps.

2.5 En cas de transport aérien, l'opérateur vous communique l'identité du transporteur aérien qui exécutera ledit transport dès qu'elle nous est connue. Les heures finales de départ et d'arrivée des parties du transport sont indiquées au plus tard dans les documents de voyage. L'identité du transporteur aérien est fournie au moment de la réservation, sous réserve de modification. Il peut aussi arriver que le transporteur aérien ne soit pas encore connu au moment de votre réservation, ou que celui-ci soit

changé. Le transporteur effectif sera mentionné sur vos billets d'avion. En cas de changements majeurs, nous vous informerons le plus vite possible, et au plus tard au moment de l'enregistrement. Vous pouvez également suivre ces modifications par le biais de Mon Corendon.

### **Article 3 Informations à fournir par le voyageur**

3.1 En complément à l'article 3.1 des CGCV, le voyageur doit fournir à Corendon, lors de la réservation, les particularités de sa condition physique et mentale, ainsi que celles des voyageurs inscrits par le voyageur, qui peuvent être importantes pour la bonne exécution du voyage.

3.2 Vous pouvez demander à Corendon de modifier l'offre de voyage pour des raisons médicales ou autres. Si des frais y sont liés, nous vous les ferons connaître. Nous ne sommes pas obligés de donner suite à une telle demande. Si nous le faisons, vous êtes alors tenu de rembourser les coûts liés à la modification.

### **Article 4 Confirmation/révocation par Corendon**

4.1 En cas de contrats de voyage à forfait conclus par téléphone, vous n'êtes lié par le contrat qu'après que nous ayons confirmé le voyage. Cette confirmation se fait de préférence par écrit (y compris par courriel). Si vous effectuez un paiement (acompte), celui-ci sera la preuve que vous avez accepté l'offre.

4.2 Corendon peut résilier le contrat de voyage dans le délai indiqué dans l'offre si le nombre d'inscriptions est inférieur au nombre minimum de participants indiqué avant la réservation.

Nous vous en informerons au plus tard :

- 20 jours avant le départ pour les voyages de plus de six (6) jours ;
- 7 jours avant le départ pour les voyages de deux (2) à six (6) jours ;
- 48 heures avant le départ pour les voyages de moins de deux (2) jours ;
- Les acomptes doivent être reversés dès que possible, mais en tout cas dans les 14 jours suivant la naissance du droit au remboursement.

4.3 L'offre est faite sans engagement. Le cas échéant, nous pouvons révoquer l'offre, même après votre acceptation de l'offre et de l'éventuelle confirmation de celle-ci. Corendon doit révoquer le contrat le plus vite possible, mais en tout cas respectivement dans les 24 heures (voyages en Europe et dans les pays méditerranéens) ou dans les 48 heures (voyages vers d'autres destinations) après le jour de l'acceptation, en indiquant les raisons. Si vous acceptez l'offre pendant un week-end, le délai de révocation par Corendon commence à minuit le dimanche soir, sauf si ce dimanche est suivi d'un jour férié, auquel cas le délai commence à minuit du dernier jour férié.

4.4 Les erreurs manifestes et/ou les malentendus ne lient pas Corendon. Ces types d'erreurs et de malentendus sont – du point de vue du voyageur moyen – manifestes à première vue ou devraient l'être.

4.5 Dans tous les cas où vous avez droit au remboursement des paiements que vous avez déjà effectués, nous le ferons dès que possible, mais en tout cas dans les 14 jours suivant la naissance du droit au remboursement.

## **Article 5 Modifications par Corendon**

5.1 En complément à l'article 9.1 des CGCV, Corendon se réserve le droit de modifier le contrat de voyage. Les modifications mineures telles que prévues à l'article 9 des CGCV seront apportées unilatéralement. En cas de modifications majeures, Corendon vous informera de manière claire et compréhensible et vous demandera si vous souhaitez accepter les modifications proposées ou annuler le contrat de voyage, sans frais. Si les modifications réduisent la qualité ou le coût du voyage à forfait, nous ferons en même temps une proposition appropriée pour réduire le montant du voyage. Par modifications majeures, on entend les modifications apportées aux principales caractéristiques des services du voyage.

5.2 Pour les voyages qui commencent 14 jours ou plus après la notification de la modification visée au paragraphe précédent, vous devez faire connaître votre décision à Corendon au plus tard 48 heures après la réception de ladite notification. Pour les voyages commençant dans les 14 jours suivant la notification, vous devez informer immédiatement Corendon de votre décision, et en tout cas dans les 24 heures. Si vous ne communiquez pas votre décision dans le délai fixé, cela équivaudra à une acceptation des modifications.

5.3 En complément de l'article 5.1 des conditions générales de la CLV, Corendon se réserve le droit d'augmenter le prix du voyage à concurrence de 8 % jusqu'à 20 jours avant le départ en fonction de l'évolution des coûts de transport, des taxes et des redevances dues. Les taxes et redevances dues pour les services fournis ont également été calculées selon les tarifs en vigueur à la date de la réservation et fixées par l'autorité compétente ou le prestataire de services concerné. Les augmentations ou diminutions des taxes et/ou redevances survenant après cette date seront, selon le cas, ajoutées nettes au prix du voyage ou en seront déduites.

## **Article 6 Annulation par le voyageur**

6.1 Le contrat de voyage peut être annulé avant le début du voyage à forfait. En cas d'annulation, un dédommagement est dû, jusqu'à concurrence d'une fois la somme du voyage au maximum.

6.2 Les pourcentages repris dans le présent article (frais d'annulation standardisés) s'appliquent, selon le moment de l'annulation, aux éventuelles économies de coûts et aux revenus que nous prévoyions encore obtenir de la vente du voyage annulé, outre les frais de réservation dus :

- En cas d'annulation jusqu'au 42e jour calendrier (non compris) avant le jour du départ : 15% du prix du voyage ;
- En cas d'annulation à partir du 42e jour calendrier (y compris) jusqu'au 28e jour

- calendrier (non compris) avant le jour du départ : 35 % du prix du voyage ;
- En cas d'annulation à partir du 28e jour calendrier (y compris) jusqu'au 21e jour calendrier (non compris) avant le jour du départ : 40 % du prix du voyage ;
- En cas d'annulation à partir du 21e jour calendrier (y compris) jusqu'au 14e jour calendrier (non compris) avant le jour du départ : 50 % du prix du voyage ;
- En cas d'annulation à partir du 14e jour calendrier (y compris) jusqu'au 5e jour calendrier (non compris) avant le jour du départ : 75 % du prix du voyage ;
- En cas d'annulation à partir du 5e jour calendrier (y compris) jusqu'au jour du départ : 100% du prix du voyage ;

Par prix du voyage, il faut comprendre dans ce cadre le prix publié par ou au nom de l'organisateur, à l'exclusion des frais de réservation et des primes d'assurance. Le montant de la prime d'assurance est ajouté aux frais d'annulation du voyage.

6.3 Si un voyage est composé de différentes parties auxquelles s'appliquent différentes dispositions d'annulation, chaque partie est assujettie aux dispositions d'annulation particulières du prestataire de services. Attention : pour les vols réguliers, des frais supplémentaires peuvent être comptés par le transporteur aérien. Si tel est le cas, ces frais s'ajoutent aux frais mentionnés cidessus.

6.4 Les frais administratifs, les frais de modification et les éventuels frais d'annulation déjà facturés restent dus dans leur intégralité.

6.5 Après la conclusion du contrat, le voyageur peut demander une modification dudit contrat. Cette demande est soumise à la condition que le voyageur paie le prix du voyage modifié, diminué des sommes déjà payées. En outre, il est tenu de payer les frais de modification par réservation et les éventuels frais de communication.

6.5.1 Les modifications de nom pour les voyageurs âgés de plus de 14 ans faites par le biais de Mon Corendon sont gratuites en ce qui concerne les voyages au forfait pour lesquels un vol de Corendon Dutch Airlines, Corendon Airlines ou de Transavia est repris. Pour les autres transporteurs aériens, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer, selon le moment où la modification est demandée. Ces frais doivent être demandés auprès du transporteur aérien en question et être compréhensibles.

6.5.2 Pour les modifications par téléphone concernant les voyages à forfait pour lesquels un vol de Corendon Dutch Airlines, Corendon Airlines ou de Transavia est repris, 25 € seront facturés. Pour les autres transporteurs aériens, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer, en sus des frais de modification par téléphone, selon le moment où la modification est demandée. Ces frais doivent être demandés auprès du transporteur aérien en question et être compréhensibles.

6.5.3 Les demandes de modification pour lesquelles seule la destination est modifiée sont effectuées gratuitement si la demande est faite au moins six semaines avant le départ et que le nouveau prix du voyage est supérieur à l'ancien. Si le nouveau prix du voyage est inférieur, 30 € de frais de modification seront facturés. Le solde sera remboursé dès que possible, à condition que le voyage ait déjà été payé en totalité. Si le prix du voyage augmente après la réservation, vous devrez bien sûr payer la différence.

6.5.4 Pour les demandes de modification pour lesquelles seule la destination est modifiée et pour lesquelles la demande est faite dans les six semaines précédant le départ, les frais d'annulation standardisés applicables à l'ancien voyage sont facturés, et le prix du voyage pour la nouvelle destination.

6.5.5 Pour les demandes de modification pour lesquelles la réservation est reportée à une autre saison, des frais d'annulation standardisés seront facturés, quelle que soit la destination.

6.5.6 Le cumul de frais de modification est possible.

6.5.7 Une décision à propos de la demande sera prise le plus vite possible. Le refus des modifications demandées par le voyageur sera motivé par Corendon et le voyageur en sera immédiatement informé. Le voyageur peut maintenir ou annuler le contrat initial. Dans ce dernier cas, des frais d'annulation s'appliqueront. En l'absence de réponse du voyageur au refus de sa demande, le contrat original sera exécuté. La modification de la date de départ ou la réduction du nombre de passagers payants est considérée comme une annulation (partielle) à laquelle s'appliquent les frais d'annulation. Dans ce cas, aucuns frais de modification ou de communication ne seront dus.

## **Annulation partielle**

Si un voyageur faisant partie d'un groupe de voyages annule sa participation dans un contrat de séjour commun dans un hôtel, un appartement, une maison de vacances ou un autre logement, il est redevable des frais d'annulation conformément à l'article 6.2. Si la taille du groupe restant apparaît dans le tableau des prix pour cet hébergement, l'organisateur de voyages fera une proposition de modification au(x) voyageur(s) restant(s), adaptée à la nouvelle taille du groupe, pour la même période et dans le même hébergement. Pour le(s) voyageur(s) restant(s), le montant du voyage sera modifié selon le tableau des prix. Les règles de paiement normales s'appliqueront au paiement du prix du voyage modifié. Si l'offre de modification n'est pas possible ou n'est pas acceptée, le contrat sera annulé pour tous les voyageurs, et tous les voyageurs seront redevables de frais d'annulation. Le montant total des frais d'annulation et du prix du voyage modifié ne dépassera jamais le prix total du voyage des voyageurs initiaux. Un éventuel excédent sera déduit du nouveau prix du voyage.

6.6 Le montant total des frais d'annulation et des prix du voyage modifiés ne dépassera pas le prix total du voyage des voyageurs initiaux. Corendon déduira un éventuel excédent du nouveau prix du voyage.

6.7 Les annulations envoyées les jours fériés sont présumées avoir été reçues par Corendon le jour ouvrable suivant. Les annulations envoyées en dehors des heures de bureau, mais un jour ouvrable avant les heures d'ouverture, sont présumées avoir été reçues par Corendon ce même jour ouvrable. Les annulations envoyées en dehors des heures de bureau, après les heures d'ouverture, sont présumées avoir été reçues par Corendon le jour ouvrable suivant.

## **Article 7 Aide et assistance**

7.1 En complément à l'article 16, Obligation d'assistance, telle que visée dans les CGCV, les dispositions suivantes s'appliquent. Si le transport fait partie du voyage et que votre retour ne peut être organisé à la date convenue en raison d'un cas de force majeure, vous avez droit à un maximum de trois (3) nuitées gratuites dans un hébergement équivalent, si cela s'avère possible. Cette limitation à 3 nuits ne s'applique pas aux personnes handicapées et à leurs accompagnants, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés et aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que Corendon ait été informée de ces circonstances particulières au moins 48 heures avant le début du voyage.

## **Article 8 Exécution du contrat**

8.1 Corendon veille à l'exécution du contrat de voyage, conformément aux attentes que vous pouvez raisonnablement avoir sur la base du présent contrat. Si un élément déterminé ne peut pas être exécuté conformément à ce qui avait été convenu, et que vous en avez immédiatement informé Corendon, Corendon veillera tout de même à ce que le contrat soit exécuté conformément à ce qui avait été convenu, et ce à moins que cela ne soit impossible ou que cela implique des coûts tellement élevés que l'on ne peut raisonnablement pas l'exiger de l'organisateur.

8.2 En complément à l'article 12 des CGCV, des critères objectifs ressortissant à l'offre alternative seront pris en compte dans l'évaluation de l'offre alternative et/ou de la réduction de prix proposée. Les circonstances suivantes tombent dans ce cadre :

- la situation de l'hébergement au lieu de destination
- la nature et la classe de l'hébergement
- les installations mises à disposition par l'hébergement.
- Lors de cette évaluation, il sera également tenu compte :
- de la composition du groupe de voyage
- des caractéristiques des voyageurs connues et confirmées par nous, y compris les circonstances personnelles particulières rapportées par eux et que nous avons acceptées et enregistrées.

8.3 Un manquement peut être corrigé si vous nous avez signalé en temps utile que le voyage n'est pas effectué conformément aux attentes que vous pouviez raisonnablement avoir, et que Corendon n'a pas remédié au manquement dans un délai raisonnable que vous avez fixé, ou si Corendon indique qu'elle n'est pas en mesure de remédier au manquement et que celui-ci doit être corrigé immédiatement.

8.4 Si un service, une convention ou un règlement de l'UE s'applique au contrat de voyage, nous pouvons alors invoquer une exclusion ou une limitation de responsabilité que cette convention ou ce règlement accorde ou permet à un prestataire de services en tant que tel. En cas de cumul de dommages ou de réduction de prix tel que visé dans le présent article, nous pouvons compenser le cumul entre eux.

## **Article 9 Droits du voyageur remplacement**

9.1 Il est possible de vous faire remplacer par un tiers. Pour cela, les conditions suivantes doivent être réunies :

- le tiers se conforme à toutes les conditions qui s'appliquent au contrat ; et
- vous introduisez la demande au plus tard 7 jours calendrier avant le départ, de la manière communiquée préalablement par Corendon, ou dans un délai tel que Corendon puisse encore effectuer les actes et formalités nécessaires ; et
- les conditions des prestataires de services impliqués dans la prestation ne s'opposent pas à ce remplacement.

9.2 Le notifiant, vous-même et la personne qui vous remplace êtes solidairement responsables envers Corendon du paiement de la partie restante du prix du voyage, des frais de modification, des suppléments et des autres frais résultant du remplacement.

9.3 Les frais seront expliqués de manière transparente sur demande.

## **Garantie en cas d'insolvabilité**

9.4 Si nous ne sommes pas en mesure de remplir nos obligations en cas d'insolvabilité, nous ferons en sorte que l'organisation du voyage soit confiée à une autre partie, ou que le prix du voyage soit remboursé, ou, si le voyage a été partiellement effectué, qu'une partie proportionnelle de celle-ci soit remboursée.

9.5 Si le forfait comprend le transport de personnes, cette garantie couvre également votre rapatriement. La garantie couvre en tout cas les frais raisonnablement prévisibles, y compris le financement du séjour en attendant un éventuel rapatriement et le prix du voyage déjà payé en totalité ou en partie (à l'avance), conformément aux conditions de garantie du fonds de garantie en question.

9.6 Nous sommes affiliés à la Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR), Postbus 4040, 3006 AA, Rotterdam, KvK 41127968.

## **Article 10 Paiement**

10.1 En complément de l'article 6 de l'ARGR, un acompte de 35 % de la somme totale de départ convenue doit être payé lors de la conclusion du contrat. Lors de la conclusion du contrat, l'intégralité (100 %) des éventuels frais de réservation/modification et des éventuels suppléments réservés doit être payée, y compris, mais sans s'y limiter : le stationnement, la location de voiture, les assurances, les bagages et les excursions.

10.2 Le solde du prix du voyage doit être parvenu au bureau de réservation ou de Corendon au plus tard six (6) semaines avant le jour du départ. Si le contrat est conclu dans les 6 semaines précédant le jour du départ, l'intégralité du prix du voyage devra être payée immédiatement. En cas d'absence de paiement dans les délais, un délai peut vous être accordé pour payer immédiatement, en dérogation au délai visé à l'article 10.4. Ce délai vous sera communiqué.

10.3 Si vous n'avez pas rempli vos obligations financières au moment indiqué par nos soins, vous êtes de plein droit en défaut.

10.4 En cas de défaut de votre part, un seul rappel gratuit vous sera envoyé, avec un délai de 14 jours calendrier pour payer la facture. Si ce rappel est envoyé par courrier, il sera tenu compte de 3 jours ouvrables supplémentaires. Veuillez noter que, si vous n'avez pas procédé à l'intégralité du paiement à cette date, le contrat sera réputé annulé. Corendon imputera les montants déjà payés aux frais d'annulation. Si la date de départ se situe dans ce délai de 14 jours, veuillez payer dans tous les cas l'intégralité du montant au plus tard 24 heures avant la date de départ.

10.5 Après l'expiration du délai visé à l'article 10.4, les indemnités suivantes vous seront imputées :

1° un intérêt de retard au taux d'intérêt de référence majoré de huit points de pourcentage visés à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ;

2° une indemnité d'un montant de :

a) 20 euros si le solde dû est inférieur ou égal à 150 euros ;

b) 30 euros majorés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le solde dû est compris entre 150,01 et 500 euros ;

c) 65 euros majorés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500,01 euros, avec un maximum de 2 000 euros si le solde dû est supérieur à 500 euros ;

3° une indemnité pour frais de rappel et frais de port pour l'envoi de rappels en cas de non-paiement de trois échéances s'il s'agit de factures récurrentes (livraison régulière de biens et services pendant un an). Un coût de 7,5 euros est facturé par rappel. En outre, le coût de port réel pourra être réclamé pour chaque rappel.

10.6 Si vous payez votre réservation au moyen d'une carte de crédit, nous prélèverons directement le montant sur votre carte de crédit. La date d'amortissement effectif du montant dépendra de votre société de carte de crédit.

## **Article 11 Vos autres obligations**

11.1 Vous êtes tenu de vous conformer à toutes les instructions données par ou au nom de Corendon, et vous êtes responsable des dommages causés par votre comportement, qui doit être jugé selon les normes de comportement d'un voyageur correct.

11.2 Si vous causez ou êtes susceptible de causer une telle nuisance ou un tel désagrément que la bonne exécution du contrat de voyage est ou peut être rendue plus difficile, Corendon peut vous exclure (de la poursuite) du voyage, si vous ne pouvez raisonnablement pas exiger de notre part de continuer à exécuter le contrat. Les frais qui en découleront vous seront facturés.

11.3 Vous êtes tenu d'éviter tout dommage de votre côté et de le limiter autant que possible.

11.4 Vous devez vérifier l'heure exacte du départ du voyage de retour au plus tard 24 heures avant l'heure de départ indiquée.



## Article 12 Plaintes

12.1 Si vous ne respectez pas l'obligation de notification prévue à l'article 17 des conditions générales de la CLV et, partant, ne nous donnez pas la possibilité de remédier au manquement, votre éventuel droit à une indemnisation (totale ou partielle) peut s'éteindre. Si vous ne parvenez pas à contacter notre agent local, vous devez contacter notre service Customer Care (joignable 24 h/24) au +32 2 722 94 90 (en français ou en anglais). Si vous déclarez la plainte par la suite, vous devez demander sur place un formulaire de plainte rempli. Cela nous aidera, vous et nous, dans le traitement de la plainte.

12.2 Si la réservation a été effectuée par l'intermédiaire d'un détaillant (une agence de voyages, par exemple), en cas de problème, le voyageur doit en informer l'organisateur de voyages afin que l'organisation qu'il représente puisse tenter de trouver une solution dans les plus brefs délais. Si vous ne déposez une plainte qu'au retour, nous ne pourrons pas vous assister pendant votre séjour et vous n'aurez peut-être pas droit à un remboursement.

12.3 Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction, vous devez l'introduire de la manière prescrite dès que possible, mais au plus tard deux mois après la fin du voyage (ou du service dont vous avez bénéficié) ou après la date de départ initiale si le voyage n'a pas eu lieu. Si une copie du rapport de plainte est disponible, veuillez la joindre. Les plaintes doivent être introduites via « Mon Corendon » (en français ou en néerlandais) ou par lettre recommandée avec accusé de réception. Pour faciliter le traitement de la plainte, nous recommandons de l'introduire via « Mon Corendon ».

12.4 Si la plainte concerne la conclusion d'un contrat, vous devez la soumettre au bureau de réservation le plus rapidement possible, mais au plus tard deux mois après avoir pris connaissance des faits auxquels la plainte se rapporte.

12.5 Si vous n'introduisez pas la plainte à temps, Corendon peut décider de ne pas la traiter, sauf si on ne peut raisonnablement pas vous le reprocher.

12.6 Corendon vous donnera une réponse substantielle au plus tard un mois après la réception de la plainte.

12.7 Le droit belge s'applique au contrat conclu, modifié ou complété sur la base des présentes conditions de voyage, à moins qu'un autre droit ne s'applique sur la base de règles impératives.

12.8 Si une disposition est déclarée nulle, les autres dispositions des présentes conditions continuent à s'appliquer dans leur intégralité, et la disposition nulle doit être interprétée dans la mesure du possible selon l'objet de la disposition nulle. L'invalidité ou la nullité d'un des articles n'entraînera pas la dissolution de l'ensemble du contrat de voyage.

## **Conditions supplémentaires**

Les conditions générales du transporteur aérien exécutant s'appliquent toujours à titre de conditions supplémentaires. En cas de retard de bagages, de vol ou de toute autre chose, veuillez contacter le transporteur aérien en question.

## **Autres informations utiles**

### **Taxe de séjour**

Certaines destinations imposent une taxe locale. Cette taxe doit être payée sur le lieu de destination. Si une taxe locale est due, le montant en est indiqué sur notre site indiqué.

## **Prix, réservation anticipée et modifications**

Les prix dans le secteur du voyage sont dynamiques et peuvent être modifiés à tout moment. Les prix indiqués ne sont valables qu'au moment de la réservation. En cas de modification d'une réservation existante, le client court le risque de perdre les avantages acquis précédemment (par exemple : perte éventuelle des avantages d'une réservation anticipée, offres spéciales applicables au moment de la réservation, etc.). Les avantages qui s'appliquent aux nouvelles réservations ne s'appliquent plus en cas de modification d'une réservation existante.

## **Enfants et bébés**

Des tarifs pour enfants peuvent éventuellement s'appliquer. Cela dépend de l'hôtel et de l'âge des enfants. Le voyageur doit fournir la (les) date(s) de naissance exacte(s). Tous les frais découlant de données erronées seront à charge du voyageur. Les enfants de moins de 2 ans (bébés) bénéficient de la gratuité du transport aérien (par charter) et paient un forfait de 40 €. Les bébés voyagent sur les genoux de leurs parents et n'ont pas de siège propre dans l'avion. Lorsque vous réservez, vous pouvez demander un lit pour bébé. Les frais pour les repas et les lits pour bébé doivent être payés sur place. Les bébés ne peuvent pas encore avoir 2 ans au jour du retour. Une fausse déclaration entraîne automatiquement le refus du billet gratuit, et vous courez alors le risque de ne pas pouvoir voyager ou de devoir acheter un nouveau billet pour le bébé (sous réserve de disponibilité).

## **Taxes locales, taxe de séjour, droits d'entrée**

Le montant des taxes à payer à destination (le cas échéant) est communiqué sous réserve de modifications. Le montant des taxes peut être modifié par les autorités locales. Il se peut aussi que les autorités locales imposent le paiement d'une taxe après que le voyageur a réservé. En cas de visite, le montant des droits d'entrée peut être revu par les autorités locales. Corendon ne peut être tenue responsable pour cela, et les voyageurs devront payer ces nouvelles taxes ou suppléments.

## **Séjour et prestation de services sur le lieu de destination**

Des variations du taux de change n'entraînent pas d'adaptation des prix pour la composante hébergement (hôtel, appartement, etc.), ni pour les services à l'étranger (transferts, etc.).

## **Préférences**

Une préférence ne peut être demandée pour les chambres promo/économiques. Une préférence indiquée lors de la réservation est un souhait du vacancier. Elle ne peut toutefois être garantie. Les éléments essentiels doivent être clairement spécifiés au moment de la réservation. Pour les demandes relatives aux éléments essentiels, un supplément de 30€ sera facturé. Le supplément de 30 € sera facturé par prestataire de services (par exemple : si le voyage comprend deux hôtels, 30 € par hôtel seront facturés). Si le prestataire de services demande un supplément pour garantir un élément essentiel, le client en sera informé. Si un élément essentiel ne peut être confirmé que moyennant des frais supplémentaires et que le client accepte ces frais supplémentaires, ce montant sera facturé. Si un élément essentiel ne peut pas être confirmé, le montant de 30 € ne sera pas facturé au client, et le client peut annuler gratuitement le voyage. Si un élément essentiel est confirmé et que le client souhaite annuler sa réservation, les frais d'annulation mentionnés dans les conditions d'annulation seront facturés. Les éléments essentiels mentionnés après la réservation ne peuvent plus être pris en compte. Si le client souhaite ajouter un élément essentiel après la réservation, des frais de 30 € par prestataire de services seront facturés. Si l'élément essentiel ne peut être confirmé, le montant de 30 € reste toutefois dû. Si le client veut annuler son voyage parce qu'un élément essentiel demandé après la réservation ne peut pas être confirmé, les frais d'annulation mentionnés dans les conditions d'annulation seront facturés. En cas de réservations effectuées 21 jours ou plus avant le départ, plus aucun élément essentiel (condition fondamentale) ne sera accepté.

## **Modes de paiement**

En cas de réservations effectuées par l'intermédiaire d'un détaillant (agence de voyage), le paiement est fait directement au détaillant. En cas de réservations effectuées par le biais de notre site internet ou de notre centre d'appel, le paiement peut être effectué par virement bancaire, par carte de débit (Bancontact) ou par carte de crédit (Visa, Mastercard ou American Express). En cas de réservation effectuée par le biais de notre site internet, avec départ dans les huit jours, il est obligatoire de payer la totalité du voyage dans les deux heures par l'intermédiaire de notre site internet (Bancontact, Visa, Mastercard ou American Express), sinon le voyage sera automatiquement annulé. Le paiement par virement bancaire n'est pas possible en cas de réservation avec départ dans les huit jours effectuée par le biais de notre site internet [www.corendon.be](http://www.corendon.be). Si vous avez réservé directement par téléphone, dans les huit jours précédant le départ, nous

pouvons alors vous demander de présenter une preuve de paiement à [administratie@corendon.nl](mailto:administratie@corendon.nl). Si vous ne pouvez pas la présenter, votre réservation sera alors quand même annulée dans les deux heures.

## **Bagages et SSR (Special Service Request, comme vélos, équipement pour le golf, etc.)**

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

## **Assurances**

Il n'est pas possible d'annuler une police d'assurance déjà conclue. En cas de modification du nom, si une assurance annulation/assistance a été souscrite pour le voyage, une nouvelle assurance doit être souscrite pour le nouveau voyageur. En cas de changement de date, de durée du voyage, etc., il peut être nécessaire de souscrire une nouvelle assurance.

## **Obligation d'information du voyageur**

Au moment de la réservation, le voyageur doit nous communiquer toutes les informations susceptibles d'affecter le déroulement du voyage (problèmes de santé, chambres adaptées aux personnes à mobilité réduite, nationalité des voyageurs, régime alimentaire, etc.) Si certaines informations n'étaient pas encore disponibles au moment de la réservation, le voyageur doit nous en informer le plus rapidement possible. Tous les frais qui peuvent découler du non-respect de cette obligation d'information sont à la charge du voyageur. Si le voyageur nous communique qu'il s'agit d'un anniversaire, d'un anniversaire de mariage, d'un voyage de noces, etc., et que ces informations ont été transmises à l'hôtelier, le voyageur doit pouvoir le prouver par un document officiel (copie de l'acte de mariage, etc.). Dans la plupart des hôtels, un voyage de noces est pris en compte s'il implique deux personnes et si le mariage a été célébré trois mois au maximum avant le voyage. Si le passager voyage avec des bagages spéciaux (planche de surf, vélo, sac de golf, animal de compagnie, etc. ou d'autres bagages spéciaux), le passager doit en informer l'organisateur/le détaillant lors de la réservation. La demande de bagages spéciaux doit être transmise au transporteur aérien et aux autres prestataires de services. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour le transport de ces bagages spéciaux. Il peut également y avoir des frais supplémentaires pour un transfert adéquat de ces bagages jusqu'au lieu de destination. Si le voyageur ne nous en informe pas au moment de la réservation, ces bagages peuvent ne pas être acceptés par le transporteur aérien et/ou ne pourront pas être transférés vers le lieu de destination. Les frais supplémentaires éventuels sont à la charge du voyageur. Si vous voyagez avec un animal de compagnie, vous devez avoir un passeport européen pour celui-ci. En général, il faut qu'il soit possible d'identifier l'animal au moyen d'une puce

électronique. Nous vous demandons de vous renseigner auprès de votre vétérinaire et des autorités compétentes du pays de destination en ce qui concerne toutes les formalités. Si vous voyagez avec un animal, vous devez nous en informer afin que nous puissions en informer la compagnie aérienne. Le transport des animaux est facturé ; vous trouverez le prix sur le site du transporteur aérien. Certains animaux ne sont pas acceptés. Le nombre d'hôtels qui acceptent les animaux est limité, et une demande spéciale doit être faite. Si l'hôtel accepte les animaux, les frais éventuels doivent être réglés sur place. Il est également possible que les animaux ne soient pas admis pendant les transferts. Si l'organisateur peut organiser un transfert approprié, tous les frais supplémentaires seront à la charge du voyageur. Malgré nos efforts, il se peut que nous ne soyons pas en mesure d'organiser un transfert adéquat. Le voyageur est alors responsable d'organiser son transfert de/vers son lieu de résidence.

### **Obligation de s'informer**

Les vacanciers doivent s'informer sur leur destination de voyage et sur les différentes obligations et aspects que cela implique. Vous trouverez des informations importantes sur notre site internet (destination, hôtel, foire aux questions, etc.), mais aussi sur les sites du ministère des Affaires étrangères, de l'office du tourisme du pays de destination, de l'aéroport, du transporteur aérien, etc. Les personnes à mobilité réduite doivent s'assurer que leur destination de voyage et l'hébergement choisis sont adaptés à leur situation. Attention : si vous prenez des médicaments ou suivez un traitement médical, assurez-vous d'avoir avec vous un certificat médical en anglais indiquant que vous avez besoin de ces médicaments. Vous devez également vous assurer que les médicaments que vous apportez avec vous sont acceptés dans le pays de destination. L'organisateur/le détaillant ne peut être tenu responsable des problèmes éventuels causés par les médicaments pris par les voyageurs.

### **Formalités de voyage (passeport, carte d'identité, etc.)**

Les voyageurs doivent s'assurer qu'ils disposent des documents nécessaires pour pouvoir voyager. Pour certaines destinations, un passeport est exigé. Certains pays exigent un visa et des documents ayant une validité d'au moins 6 mois après le retour. Il peut arriver que des vaccins particuliers soient nécessaires (dans ce cas, carnet de vaccination obligatoire). Si le voyage comporte plusieurs pays (par exemple, une croisière, un vol avec escale, etc.), le voyageur doit s'assurer qu'il a en sa possession des documents de voyage en règle pour tous ces pays. Les voyageurs de nationalité belge peuvent trouver les formalités de voyage sur notre site internet et sur le site internet du Ministère des Affaires étrangères <https://diplomatie.belgium.be/fr> . Vous pouvez trouver des informations sur les vaccins et des conseils sanitaires sur le site internet de l'Institut de médecine tropicale. <https://www.itg.be/F>. Selon le pays de destination, les enfants de moins de 12 ans (y compris les bébés) doivent être en possession d'une carte d'identité ou d'un passeport. Ils doivent avoir leurs propres documents d'identité et ne

peuvent pas être simplement repris dans le passeport des parents. Selon les pays, la validité de ces documents doit parfois être d'au moins 6 mois après le retour. Les mineurs qui ne voyagent pas avec leurs deux parents doivent avoir une autorisation de quitter le territoire légalisée par la commune. Il faut veiller à ne pas confondre carte d'identité et passeport. Ce sont des documents différents. Les vacanciers qui n'ont pas la nationalité belge doivent s'adresser au consulat du pays de destination. En cas de doute du fait de la double nationalité, nous vous conseillons de contacter le consulat. Nous vous recommandons de vérifier que tous les papiers soient en règle avant de réserver. Si vous faites une réservation et que vous constatez par la suite que vous n'avez pas les documents de voyage nécessaires, et que vous devez modifier ou annuler votre voyage, les frais de modification/ annulation indiqués dans nos conditions particulières vous seront facturés.

## **Assurances**

Chaque passager est tenu d'être en possession d'une assurance voyage valide au plus tard au début du voyage. Nous vous recommandons également de souscrire une assurance annulation.

## **Documents de voyage (billets, coupons, etc.)**

Les documents de voyage sont envoyés par courriel 14 jours avant le départ. En cas de réservation tardive (ou de paiement tardif), il est possible que les documents ne puissent pas être envoyés 14 jours avant le départ. Les documents ne peuvent être envoyés que lorsque le paiement intégral du voyage a été reçu.

## **Enregistrement**

Le passager doit être à l'aéroport au plus tard deux heures avant le départ du vol. Si une place de stationnement a été réservée, il est conseillé aux voyageurs de se rendre à la place de stationnement trois heures avant le vol, afin de pouvoir s'enregistrer deux heures avant le départ. Pour les destinations lointaines (Curaçao, Thaïlande, Indonésie, etc.) nous vous demandons d'être présent à l'aéroport au plus tard trois heures avant le départ du vol. Le passager doit avoir imprimé les documents de voyage (billets d'avion, coupons, etc.) afin de pouvoir les présenter à tout moment.

## **Durée du voyage**

La durée du voyage est toujours exprimée en nombre de jours et de nuits (par exemple : 8 jours/7 nuits). Pour les voyages vers des destinations lointaines, en raison du décalage horaire et de la durée du vol, il est possible qu'un voyage de 7 nuits soit affiché comme étant de 9 jours/7 nuits. Le jour de départ et le jour de retour sont considérés comme des jours de voyage. Il se peut que les départs de Bruxelles (ou d'un autre aéroport de départ sélectionné) aient lieu le soir et que vous arriviez à votre destination tard dans la soirée. Il est également possible que le retour ait lieu très tôt le matin. La perte de

jouissance de ces deux jours et/ou l'arrivée après minuit n'ouvre aucun droit à un éventuel remboursement. Pour des raisons de planification, de raisons techniques ou en raison du trafic aérien, il est possible que votre vol de retour commence après minuit. Cela ne vous donne pas droit à un remboursement ou à une indemnisation. Le forfait All Inclusive commence lors de l'enregistrement à l'hôtel (vers 15 h le jour de l'arrivée) et se termine lors du check out (vers 11 h le jour du retour).

## **Données de vol**

Le plan et les données du vol (transporteur aérien, numéro de vol, etc.) ne sont jamais garantis et seront toujours communiqués sous réserve de modifications. Il est également possible de passer qu'un vol direct soit modifié en un vol avec escale. Un vol direct peut effectuer une escale technique, qui n'est pas toujours indiquée. Les temps de vol, les données de vol et les escales éventuelles ne sont pas considérés comme des éléments essentiels.

## **Respect de la vie privée (RGPD)**

Les données à caractère personnel que vous nous fournissez sont collectées pour des finalités diverses et peuvent également être communiquées à des tiers, qu'il s'agisse de l'exécution de votre voyage ou d'obligations légales ou autres. Nous vous invitons à consulter notre déclaration de confidentialité concernant le traitement de vos données : <https://www.corendon.be/privacybeleid>.

## **Divers**

La nullité éventuelle d'une ou plusieurs dispositions (ou articles) des présentes conditions n'implique pas la nullité du contrat et des autres dispositions/articles.

## **Transporteurs aériens**

Transporteurs aériens : « Liste communautaire » Conformément à l'article 9 du règlement européen (CE) n° 2111/2005, nous vous informons du fait qu'il existe une « liste communautaire » des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation au sein de l'Union européenne. Vous pouvez retrouver cette liste sur [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_nl](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_nl).

## **Identité des transporteurs aériens effectifs**

Le règlement européen (CE) n° 2111/2005 nous requiert de vous informer sur l'identité du (des) transporteur(s) effectif(s) en ce qui concerne votre vol ou du (des) transporteur(s) aérien(s) susceptible(s) d'assurer les vols. L'identité du transporteur aérien est fournie au moment de la réservation, sous réserve de modification. Il peut aussi arriver que le transporteur aérien ne soit pas encore connu au moment de votre réservation, ou que celui-ci soit changé. Le transporteur effectif sera mentionné sur vos



billets d'avion. En cas de changements majeurs, nous vous informerons le plus vite possible, et au plus tard au moment de l'enregistrement.

Augustus 2023, révisé le 13 octobre

