CORENDON CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VOYAGE

Valables pour les voyages réservés auprès de Corendon International Travel B.V., société établie à Schipholweg 335 A, 1171 PL à Badhoevedorp, Pays-Bas, titulaire du numéro d'enregistrement à la Chambre de commerce 34220902, par l'intermédiaire du site Web www.corendon.be, par vente téléphonique ou par l'intermédiaire d'un détaillant en Belgique, au Luxembourg ou en France (ci-après : « **Corendon Belgique** »).

Article 1 – Champ d'application

1.1 Les présentes conditions particulières s'appliquent aux contrats de voyage conclus par Corendon Belgique avec ses voyageurs. Sous réserve des dérogations autorisées dans les présentes conditions particulières, ces dispositions ne peuvent porter atteinte à la version la plus récente des Conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyages pour des contrats de voyage à forfait, pour des voyages à forfait, ou aux Conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyages pour des contrats de services de voyage, pour des réservations d'hébergement ou pour des réservations de vol individuelles effectuées par téléphone (ci-après conjointement : « **Conditions générales de voyage** »).

Article 2 – Information de Corendon Belgique

2.1 Il est recommandé au voyageur d'être en possession d'une assurance voyage valide au plus tard au début du voyage.
2.2 Corendon Belgique n'est pas responsable des informations générales contenues dans des photos, des dépliants, des publicités, des sites Internet et d'autres supports d'information, si ces informations sont établies ou éditées par des tiers.
2.3 Si l'offre de Corendon Belgique est publiée en ligne, les données qui y sont mentionnées font partie du contrat de voyage, sauf indication contraire dans l'offre. L'offre en ligne de Corendon peut changer rapidement. Si le voyageur veut démontrer plus tard ce qu'impliquait précisément l'offre, il doit prendre une capture d'écran au moment de la réservation sur laquelle l'offre est mentionnée.
2.4 Le voyageur doit s'assurer qu'il dispose à tout moment des documents de voyage adéquats, y compris un passeport ou une carte d'identité en cours de validité et, le cas échéant, un visa. Le voyageur peut trouver des informations générales à ce sujet et des conseils de santé sur https://fr.corendon.be/documents-de-voyage-et-sante. Le voyageur peut obtenir des informations complémentaires auprès des autorités concernées. Le voyageur doit également vérifier à temps avant le départ si les informations précédemment obtenues n'ont pas été modifiées entre-temps. Si le voyageur subit un préjudice en raison d'informations tardives ou incorrectes ou en l'absence de mesures préventives, les frais correspondants sont à la charge du voyageur.
2.5 Le voyageur doit s'informer sur sa destination, ainsi que sur les diverses obligations et aspects dans ce domaine. Des informations importantes sont disponibles sur le site web de Corendon Belgique (destination, hôtel, questions fréquemment posées, etc.), mais aussi sur les sites web du ministère des Affaires étrangères, de l'office de tourisme du pays de destination, de l'aéroport, de la compagnie aérienne, etc. Les voyageurs à mobilité réduite doivent veiller à ce que leur destination et l'hébergement choisi soient adaptés à leur situation. Important : si le voyageur prend des médicaments ou subit un traitement médical, il doit s'assurer de disposer d'une déclaration médicale en anglais attestant qu'il a

besoin de ces médicaments. Le voyageur doit également veiller à ce que les médicaments qu'il emporte soient acceptés dans son pays de destination. Corendon Belgique ne peut être tenu responsable des éventuels problèmes résultant de médicaments emportés par les voyageurs.
2.6 Lors de la réservation, le voyageur doit informer Corendon Belgique de toutes les informations pouvant avoir un impact sur 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 en informer Corendon Belgique dans les plus brefs délais. Tous les frais pouvant résulter du non-respect de cette obligation d'information sont à la charge du voyageur.
2.7 Si le voyageur voyage avec des bagages spéciaux (planche de surf, vélo, sac de golf, animal de compagnie, etc. ou d'autres bagages spéciaux), il doit en informer Corendon Belgique lors de la réservation. La demande pour ces bagages spéciaux doit être introduite auprès du transporteur aérien et des autres prestataires de services. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour le transport de ces bagages spéciaux. Des frais supplémentaires peuvent également être facturés pour un transfert approprié de ces bagages à destination. Si le voyageur n'en informe pas Corendon Belgique au moment de la réservation, il se peut que ces bagages ne soient pas acceptés par la compagnie aérienne et/ou que le voyageur ne puisse pas utiliser le service de transfert au lieu de destination. Les éventuels frais supplémentaires sont à la charge du voyageur.
`2.8 En ce qui concerne le transport aérien, Corendon Belgique communique au voyageur l'identité de la compagnie aérienne exploitante dès qu'elle sera connue. Les heures de départ et d'arrivée des parties de transport d'un voyage à forfait sont mentionnées à titre indicatif dans les documents de voyage. Les heures de départ et d'arrivée effectives sont indiquées sur les tickets. Lors de la réservation, l'identité du transporteur aérien est communiquée sous réserve de modification. Il se peut également que la compagnie aérienne ne soit pas encore connue au moment de votre réservation, ou qu'elle soit modifiée. Le transporteur effectif sera indiqué sur les billets.
2.9 Il existe une liste de compagnies aériennes qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation au sein de l'UE. Le voyageur peut consulter cette liste sur https://transport.ec.europa.eu/index_en.

Article 3 – Conclusion et révocation du contrat de voyage à forfait par Corendon Belgique
3.1 Le contrat de voyage entre Corendon Belgique et le voyageur est conclu après que le voyageur a marqué son accord avec les Conditions Générales de Voyage et les présentes Conditions Particulières lors de la réservation. Après la conclusion du contrat, les modifications ou annulations seront traitées conformément aux présentes Conditions particulières.
`3.2 Si la réservation du voyage se fait par téléphone, le contrat de voyage est établi au moment où Corendon Belgique a confirmé le voyage au voyageur. `Si le voyageur effectue un acompte, celui-ci constitue la preuve que l'offre a été acceptée par le voyageur.
3.3 L'offre de Corendon Belgique est sans engagement. Corendon Belgique peut révoquer l'offre si nécessaire, même après acceptation de l'offre par le voyageur et confirmation éventuelle de celle-ci. Corendon Belgique doit notifier la rétractation au voyageur le plus rapidement possible, et en tout état de cause dans les 24 heures (pour les voyages vers l'Europe et les pays méditerranéens) et, respectivement, dans les 48 heures (pour les voyages vers d'autres destinations) à compter du jour de l'acceptation, en indiquant les motifs.
Si le voyageur a accepté l'offre pendant le week-end, le délai de révocation par Corendon commence à

minuit le dimanche soir, à moins que ce dimanche ne soit suivi d'un jour férié officiellement reconnu, auquel cas le délai commence à minuit du dernier jour férié.
3.4 Les erreurs manifestes et/ou les inexactitudes manifestes ne lient pas Corendon Belgique. Du point de vue du voyageur moyen, ce type d'erreurs et de méprises est perceptible à première vue ou devrait l'être.
3.5 Dans tous les cas où le voyageur a droit au remboursement des paiements qu'il a déjà effectués, Corendon Belgique le fait le plus rapidement possible, mais en tout état de cause dans les 14 jours suivant la naissance du droit au remboursement.

Article 4 – Modifications par Corendon Belgique
4.1 Corendon Belgique se réserve le droit d'apporter unilatéralement des modifications mineures au contrat de voyage. Corendon Belgique informera le voyageur à ce sujet via un support écologique.
4.2 En cas de modifications importantes du contrat de voyage, Corendon Belgique en informe le voyageur et lui demande s'il souhaite accepter les modifications ou annuler le contrat de voyage sans frais. Pour les voyages commençant 14 jours ou plus après la notification de la modification, le voyageur doit informer Corendon Belgique de sa décision au plus tard 48 heures après réception de la notification. Pour les voyages qui commencent dans les 14 jours à compter de la notification, le voyageur communique sa décision à Corendon Belgique sans délai et en tout cas dans les 24 heures. Si le voyageur ne communique pas sa décision dans le délai imparti, il est réputé avoir accepté les modifications.
4.3 Corendon Belgique se réserve le droit d'augmenter le prix du voyage à concurrence de 8 % jusqu'à 20 jours avant le départ en raison de modifications des taxes et redevances dues. De telles modifications ne pouvaient pas être prévues lors de la fixation du prix du voyage et sont donc répercutés sur le voyageur. L'augmentation du prix du voyage est calculée en prenant la différence entre les tarifs actuels et les tarifs à la date de réservation. Les augmentations sont ajoutées nettes au montant du voyage.

Article 5 – Modifications par le voyageur
5.1 Après la conclusion du contrat de voyage, seul le responsable de la réservation peut solliciter une modification de l'offre de voyage. Pour cela, il est prévu que le voyageur s'acquitte du montant révisé du voyage, déduction faite des sommes déjà payées. Les réductions autorisées peuvent expirer. Les avantages applicables aux nouvelles réservations ne s'appliquent pas en cas de modification d'une réservation existante. Une demande comportant des frais d'annulation (partiels) peut également être attribuée. Une demande de modification ne peut être introduite pour les voyages non remboursables ou les voyages avec des vols non flexibles. Le voyageur est toujours informé à l'avance des frais applicables, qui dépendent de la nature et du moment de la modification.
5.2 Les changements de nom, de date de naissance et/ou de sexe des voyageurs de plus de 14 ans via Mon Corendon sont gratuits pour les voyages avec réservation d'un vol Corendon Dutch Airlines, Corendon Airlines Europe ou Corendon Airlines International.
5.3 Les frais de modification suivants s'appliquent à tous les voyages à l'exception des croisières maritimes et/ou du Grand Prix de Formule 1:
5.3.1 Langue des documents de voyage, type de chambre ou régime de repas

- La modification de la langue des documents de voyage n'entraîne pas de frais administratifs.
- Pour une mise à niveau du type de chambre et/ou du régime de repas, la différence du jour est

d'application. Aucun frais de service supplémentaire n'est calculé à cet effet.

- Pour un changement de catégorie du type de chambre et/ou du régime de repas dans les 6 semaines avant le départ, les frais d'annulation sont calculés sur la différence entre l'ancien prix et le nouveau prix. En dehors des 6 semaines qui précèdent le départ, seule la différence entre l'ancien prix et le nouveau prix n'ouvre droit qu'à un remboursement pour le voyageur. Il est possible que le nouveau prix soit supérieur à l'ancien prix. Dans ce cas, le voyageur ne recevra pas de remboursement.

5.3.2 Special Services Requests « SSR » (assistance, matériel sportif, animaux domestiques)

- Les SSR déjà payés ne peuvent pas être annulés.
- La réservation d'un SSR peut être effectuée les jours ouvrables jusqu'à 24 heures avant le départ, les jours non ouvrables jusqu'à 48 heures avant le départ, sans frais administratifs supplémentaires, via le site Internet ou par téléphone.

5.3.3 Changement d'hôtel ou d'appartement, date de départ ou de retour OU changement de destination avec maintien de la période de voyage

Ceci est considéré comme une annulation, et les conditions énoncées à l'article 6 s'appliquent.

5.3.4 Modification du numéro de vol et/ou de l'aéroport de départ à l'aller ou de l'aéroport d'arrivée au retour :

a) Le numéro de vol peut être modifié jusqu'à 1 semaine avant le départ moyennant paiement de frais de modification pour un montant de 30 euros

Si le nouveau vol est plus cher, le voyageur paie cette différence. En cas de vol moins cher, le prix reste le même.

b) Modifier l'aéroport est possible jusqu'à 2 semaines avant le départ moyennant 30 euros de frais de modification

Si le nouveau vol est plus cher, le voyageur paie cette différence. En cas de vol moins cher, le prix reste le même.

5.3.5 Vols réguliers

La modification des vols réguliers ne peut se faire qu'à 100 % de frais d'annulation.

5.3.6 Croisières en mer et voyages au Grand Prix de Formule 1

Les modifications de nom, de date de naissance, de sexe des voyageurs, de chambre/cabine et de toutes les autres modifications sont traitées sur demande et peuvent entraîner des frais.

5.3.7 Hôtel uniquement/hotel only

Si un hôtel a été réservé sans que l'hôtel ne fasse partie d'un voyage à forfait, les frais d'annulation tels que mentionnés à l'article 6.5 s'appliquent en cas de modification de la réservation (annulation, réduction de la durée du voyage, modification de la date, etc.).

5.4 Les demandes de modification seront traitées dès que possible. En cas d'approbation des modifications, les frais de modification sont facturés. Le refus des modifications souhaitées par le voyageur sera motivé par Corendon Belgique et le voyageur sera informé sans délai. Le voyageur peut maintenir ou annuler le contrat de voyage initial. Dans ce dernier cas, des frais d'annulation s'appliquent. En l'absence de réaction du voyageur au rejet de sa demande, le contrat de voyage initial est exécuté.

5.5 La réduction du nombre de passagers payants est considérée comme une annulation (partielle) et des frais d'annulation seront appliqués. Dans ce cas, aucun frais de modification ou de communication n'est dû.

Article 6 – Annulation par le voyageur

6.1 Le voyageur a le droit d'annuler sans frais son voyage dans un délai de 5 jours à compter de la conclusion du contrat, date de réservation incluse, sans avoir à donner de raisons pour justifier son annulation.

Vous ne pouvez pas annuler sans frais dans les cas suivants :

- le voyage a été réservé dans les 28 jours précédant le départ;
- si la réservation concerne des croisières maritimes, des circuits, le Grand Prix de Formule 1;
- si la réservation porte uniquement sur l'hébergement;
- l'offre indique explicitement que le voyage n'est pas remboursable ou qu'il a des vols non flexibles.

6.2 Le droit de rétractation légal ne s'applique pas aux voyages à forfait et aux réservations d'hébergement individuelles de Corendon Belgique.

6.3 Seul le teneur de livres principal peut introduire une demande d'annulation. Un autre voyageur ne peut pas soumettre une telle demande.

6.4 Toute annulation qui ne satisfait pas aux conditions d'annulation sans frais s'effectue moyennant le paiement d'une indemnité égale au maximum à une fois le prix du voyage. L'indemnité due dépend du moment de l'annulation, des frais et revenus éventuels que Corendon Belgique pourrait encore percevoir du fait de la vente du voyage annulé par le voyageur.

6.5 Les taux d'indemnités d'annulation suivants s'appliquent :

- jusqu'au et y compris 42^{e} jour calendaire (inclus) avant le jour de départ : 15 % du montant du voyage ;
- entre le 41^{e} jour calendaire (inclus) et le 28^{e} jour calendaire (non inclus) avant le jour de départ : 35 % du montant du voyage ;
- entre le 28^{e} jour calendaire (inclus) et le 21^{e} jour calendaire (non inclus) avant le jour de départ : 40 % du montant du voyage ;
- entre le 21^{e} jour calendaire (inclus) et le 14^{e} jour calendaire (non inclus) avant le jour de départ : 50 % du montant du voyage ;
- entre le 14^{e} jour calendaire (inclus) et le 5^{e} jour calendaire (non inclus) avant le jour de départ : 75 % du montant du voyage ;
- à partir du 5^{e} jour calendaire (inclus) et jusqu'au jour de départ inclus : 100 % du montant du voyage ;

Dans ce cadre, on entend par somme de voyage le prix publié par ou au nom de Corendon Belgique, à l'exclusion des primes d'assurance. Le montant des primes d'assurance est ajouté aux frais d'annulation du voyage.

6.6 Par dérogation à l'article 6.5, les frais d'annulation suivants s'appliquent dans le cas des croisières maritimes :

- en cas d'annulation jusqu'au 91e jour calendaire (exclusif) précédant le jour de départ : 35 % du montant du voyage;
- en cas d'annulation entre le 90^{e} jour calendaire (inclus) et le 61^{e} jour calendaire (non inclus) avant le jour de départ : 50 % du montant du voyage;
- en cas d'annulation entre le 60^{e} jour calendaire (inclus) et le 31^{e} jour calendaire (non inclus)

avant le jour de départ : 75 % du montant du voyage;

- En cas d'annulation à compter du 30e jour calendaire inclus jusqu'au jour de départ inclus : 100 % du montant du voyage;
- Dans ce cadre, on entend par somme de voyage le prix publié par ou au nom de Corendon Belgique, à l'exclusion des suppléments. Le montant des extras est ajouté aux frais d'annulation du voyage.

6.7 Par dérogation à l'article 6.5, les frais d'annulation suivants s'appliquent dans le cas des voyages Grand Prix de Formule 1 :

- À compter de la date de réservation et jusqu'à 101 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage;
- De 100 à 91 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage;
- De 90 à 61 jours avant le départ : 90 % du montant du voyage;
- 60 jours avant le départ : 100 % du montant du voyage;
- Subrogation : jusqu'à 2 mois avant le départ : 150 € par personne.

Dans ce cadre, on entend par somme de voyage le prix publié par ou au nom de Corendon Belgique, à l'exclusion des suppléments. Le montant des extras est ajouté aux frais d'annulation du voyage.

6.8 Des conditions dérogatoires d'annulation et de modification pour certains voyages, désignées comme « non remboursables » ou « non flexibles » pendant le processus de réservation, sont soumises à une politique stricte d'annulation et de modification. En cas d'annulation ou de modification de ces réservations, les frais d'annulation sont toujours de 100 % du montant du voyage, à l'exception des voyages avec les vols Transavia non flexibles, et en cas d'annulation ou de modification jusqu'à 6 semaines avant le départ, les frais d'annulation à hauteur de 50 % du montant du voyage s'appliquent. En cas d'annulation ou de modification dans les 6 semaines précédant le départ des voyages précités, les frais d'annulation applicables sont toujours de 100 % du montant du voyage. Ces conditions sont explicitement mentionnées lors de la procédure de réservation et le voyageur y consent au moment de la réservation.

6.9 Les frais d'annulation ci-dessus s'appliquent à tous les voyages, sauf indication contraire lors du voyage en question.

6.10 Lorsqu'un voyage à forfait est composé de plusieurs parties auxquelles s'appliquent différentes dispositions d'annulation, celles qui sont spécifiquement applicables à chaque partie prévalent. Lors de la réservation, Corendon Belgique indique si des clauses d'annulation spécifiques s'appliquent à des parties du voyage à forfait.

6.11 Les frais de modification et les éventuels frais d'annulation facturés précédemment restent entièrement dus.

6.12 Les dispositions qui précèdent s'appliquent également si un membre du groupe annule sa part du voyage à forfait. Pour les voyageurs restants, Corendon Belgique fait, si possible, une proposition de modification du voyage à forfait. Si l'offre de modification n'est pas possible ou n'est pas acceptée, la totalité du voyage est annulée et les indemnités d'annulation des dispositions précédentes s'appliquent.

6.12.1 Les annulations partielles ne sont pas possibles pour les réservations incluant des vols non flexibles.

6.12.2 Si la taille du groupe restant figure dans le tableau des prix de l'hébergement concerné, Corendon Belgique soumettra au(x) voyageur(s) restant(s) une proposition de modification

adaptée à la nouvelle taille du groupe, pour la même période et dans le même hébergement. Il est possible que des réductions antérieures (telles que les réductions pour réservation anticipée) soient annulées, selon le type de chambre réservé. Les règles de paiement habituelles s'appliqueront pour le règlement du nouveau prix du voyage.

6.12.3 [sic] 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 conformément aux présentes conditions.

6.12.4 Le montant total des frais d'annulation et du prix du voyage modifié ne dépassera jamais le prix total du voyage des voyageurs initiaux. Tout excédent éventuel sera déduit du nouveau prix du voyage.

6.13 Une annulation peut être communiquée à Corendon Belgique tant par écrit que par téléphone. Une annulation envoyée pendant les jours non ouvrables est réputée avoir été reçue par Corendon Belgique le premier jour ouvrable suivant. Les annulations intervenant en dehors des heures de bureau, mais un jour ouvrable avant l'heure d'ouverture, sont réputées avoir été reçues par Corendon ce même jour ouvrable. Les annulations en dehors des heures de bureau après l'heure de fermeture sont réputées avoir été reçues par Corendon le jour ouvrable suivant.

Article 7 – Paiement

7.1 Lors de la conclusion du contrat de voyage, un acompte de 35 % du montant total convenu doit être payé. Pour les voyages comprenant des vols non flexibles et/ou pour les suppléments réservés, l'intégralité des frais (100 %) doit être payée, à l'exception des voyages avec des vols Transavia non flexibles, pour lesquels 50 % du montant du voyage doit être prépayé. Cela vaut tant pour les réservations de voyages à forfait que pour les réservations d'hébergement isolées. Le solde du montant du voyage doit avoir été versé au bureau de réservation ou à Corendon au plus tard six semaines avant le jour de départ (pour les voyages avec transport personnel, au plus tard six semaines avant la date d'arrivée du premier séjour réservé). 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 de l'intégralité du montant du voyage, Corendon sera dans l'obligation de résilier le contrat et de réclamer des frais d'annulation.

7.2 Le solde de la somme de voyage doit être en possession de Corendon ou du détaillant pour les voyages à forfait au plus tard six semaines avant la date de départ et pour les réservations d'hébergement au plus tard six semaines avant la date d'arrivée du premier séjour réservé.

7.3. Si le contrat de voyage est conclu dans les six semaines précédant le jour du départ, le montant total du voyage doit être payé immédiatement.

7.4 En l'absence de paiement intégral du prix du voyage dans les délais impartis, des rappels gratuits sont envoyés au voyageur. Dans le dernier rappel, on attire l'attention du voyageur sur le fait que, si le paiement n'est pas effectué dans le délai imparti, le contrat de voyage est considéré comme annulé à la date d'échéance du rappel. Dans ce cas, des frais d'annulation sont facturés au voyageur. Si le voyageur néglige de payer les frais d'annulation, des rappels sans frais seront à nouveau envoyés au voyageur. Le dernier rappel offre un délai de paiement de 14 jours calendaires pour régler la somme due. Après l'expiration du délai d'attente, les indemnités suivantes sont facturées :

I. Un intérêt de retard au taux d'intérêt de référence maximum en vigueur tel qu'indiqué dans la loi sur le retard de paiement ;

II. Une indemnité forfaitaire maximale telle que fixée dans le Code de droit économique Art. XIX.4, deuxième alinéa.

7.5 Le paiement peut être effectué par virement, par carte de débit ou par carte de crédit (Visa ou Mastercard). En cas de réservation sur notre site Web avec départ dans les huit jours, il est obligatoire de payer immédiatement l'intégralité du voyage via notre site Web. Le paiement par virement bancaire n'est pas possible pour les réservations effectuées via notre site internet www.corendon.be et dont le départ est prévu dans les huit jours. Si vous avez réservé directement par téléphone, dans les huit jours précédant le départ, vous êtes obligé de payer immédiatement l'ensemble du voyage via notre site Internet.
7.6 Si le voyageur paie la réservation par carte de crédit, le montant est encaissé. La date d'amortissement effectif du montant dépendra de votre société de carte de crédit.
7.7 Pour les voyages réservés par l'intermédiaire d'un détaillant (agence de voyages), le paiement est, dans la plupart des cas, effectué directement au détaillant.

Article 8 – Responsabilité du voyageur
8.1 Le voyageur qui réserve le voyage à forfait est solidairement responsable.
8.2 Le voyageur est tenu de respecter toutes les indications données par ou au nom de Corendon Belgique et le voyageur est responsable des dommages causés par son comportement, à apprécier selon la norme de conduite d'un voyageur raisonnable.
8.3 Si le voyageur occasionne ou est susceptible d'occasionner des nuisances ou des désagréments tels qu'une bonne exécution du contrat de voyage à forfait est ou peut être rendue difficile, Corendon Belgique peut exclure le voyageur (de la poursuite) du voyage. Les frais qui en découlent sont à la charge du voyageur.

Article 9 – Traitement des plaintes
9.1 Le voyageur peut trouver des informations sur le traitement des plaintes de Corendon Belgique à l'adresse suivante https://fr.corendon.be/poser/apres-le-voyage/remarques-suggestions-et-reclamations/.
9.2 En cas de règlement extrajudiciaire du litige, la Commission des litiges voyages ou le Service de médiation des consommateurs de l'Autorité fédérale est compétent pour toute demande de règlement extrajudiciaire
portant sur des litiges liés à la consommation. Celui-ci, à son tour, devra soit
traiter lui-même la demande ou la transmettre à une entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de médiation pour les consommateurs via ce lien :
https://mediationconsommateur.be/.

Autres informations utiles
Taxe de séjour
Pour certaines destinations, une taxe locale est due. Cette taxe doit être payée au lieu de destination. Si la taxe locale est due, le montant est indiqué sur notre site Internet.

Enfants et bébés
Il est possible que des tarifs pour enfants s'appliquent. Cela dépend de l'hôtel et de l'âge des enfants. Le voyageur doit indiquer la ou les dates de naissance correctes. Tous les frais résultant de données inexactes sont à la charge du voyageur. Les enfants de moins de 2 ans (bébés) bénéficient d'un transport aérien gratuit (par vol affrété) et paient un prix fixe. Les bébés voyagent sur les genoux des parents et n'ont pas leur propre siège dans l'avion. Lors de la réservation, vous pouvez demander un lit bébé. Les frais de repas et de lits bébé doivent être payés sur place. Les bébés doivent avoir moins de 2 ans à la date de retour. Une fausse déclaration entraîne automatiquement le refus du billet gratuit et vous risquez alors de ne pas pouvoir voyager ou de devoir acheter un nouveau billet pour bébé (sous réserve de disponibilité).

Taxes locales, taxe de séjour, droits d'entrée
Le montant des taxes à payer au lieu de destination (le cas échéant) est communiqué sous réserve de modifications. Le montant des taxes peut être modifié par les autorités locales. Il est également possible que les autorités locales instituent le paiement de la taxe après que le voyageur a effectué sa réservation. En cas de visite, le montant des droits d'entrée peut être révisé par les autorités locales. Corendon Belgique ne peut en être tenu responsable et les voyageurs devront payer ces nouvelles taxes ou suppléments.

Préférences
Pour les chambres promo/avantageuses, aucune préférence ne peut être demandée. Une préférence indiquée lors de la réservation est un souhait du vacancier. Cela ne peut toutefois pas être garanti. Les essentiels doivent être clairement spécifiés au moment de la réservation. Pour les demandes concernant l'essentiel, des frais de 30 € sont facturés. L'indemnité de 30 € est facturée par chaque prestataire de services (par exemple : si le voyage comprend deux hôtels, un montant de 30 € par hôtel est facturé). Si le prestataire de services demande un supplément pour garantir une option essentielle, le voyageur en est informé. Si l'option essentielle ne peut être confirmée qu'en payant un supplément et que le voyageur accepte ces frais supplémentaires, ce montant sera facturé. Si un élément essentiel ne peut être confirmé, le montant de 30 € n'est pas facturé au voyageur et celui-ci peut annuler le voyage gratuitement. Si une option essentielle est confirmée et que le voyageur souhaite annuler sa réservation, les frais d'annulation mentionnés dans les conditions d'annulation seront facturés. Les éléments essentiels mentionnés après la comptabilisation ne peuvent être pris en compte. Si le voyageur souhaite ajouter une option après la réservation, des frais de 30 € par prestataire seront facturés. Si l'élément essentiel ne peut être confirmé, le montant de 30 € reste dû. Si le voyageur souhaite annuler son voyage parce qu'une option essentielle demandée après la réservation ne peut pas être confirmée, les frais d'annulation seront facturés conformément aux conditions d'annulation. Pour les réservations effectuées à partir de 21 jours avant le départ, les conditions fondamentales ne sont plus acceptées.

Assurances
Il n'est pas possible de résilier une assurance souscrite. En cas de changement de 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 modification de la date, de la durée du voyage, etc., une nouvelle assurance doit éventuellement être souscrite.

Informations supplémentaires pour les voyageurs bénéficiant d'une assurance annulation/assistance
Ce document constitue une affiliation à la police collective de PROTECTIONS (conclue avec AG Insurance) et ce, pour les options souscrites (sur base des déclarations du voyageur lors de l'analyse des besoins). Les dispositions générales de la police d'assurance collective, ainsi que les conditions générales et les limites d'intervention des options souscrites, sont disponibles chez l'intermédiaire auprès duquel vous avez réservé votre voyage ainsi que https://fr.corendon.be/informations-generales
La prime comprend au maximum 26 % de frais d'achat et 4 % de frais administratifs*.
Par le paiement de la prime ou la signature du bon de commande, le voyageur accepte, avant la souscription du contrat, d'avoir pris connaissance des conditions générales, des limites d'intervention et de la fiche IPID et accepte sans réserve les conditions du contrat.

** Notez que si vous comparez différents contrats d'assurance, vous ne devez pas seulement examiner les coûts et les charges estimés, mais également tenir compte d'autres éléments tels que l'étendue des garanties, le montant des franchises éventuelles ou les clauses d'exclusion. Les estimations fournies donnent une meilleure vue sur la partie de la prime utilisée pour la garantie du risque couvert par le contrat d'assurance. Le solde de la prime, après déduction des taxes et cotisations ainsi que des frais d'acquisition et d'administration, se compose en effet de la partie de la prime affectée à l'exécution des prestations contractuellement prévues et des frais autres que ceux mentionnés ci-dessus (dont les frais cumulés et partagés des sinistres et de leur gestion). Ces estimations ont été calculées sur la base des données comptables du dernier exercice comptable de la compagnie d'assurances, telles qu'approuvées par son assemblée générale.*

Enregistrement
Le voyageur doit être à l'aéroport au plus tard deux heures avant le départ du vol. Si une place de parking est réservée, il est conseillé aux voyageurs de se rendre sur place 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 présents à l'aéroport au plus tard trois heures avant le départ du vol. Le voyageur doit avoir imprimé les documents de voyage (billets d'avion, bons, etc.) pour 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 représenté en 9 jours/7 nuits. Le jour de départ et le jour de retour sont considérés comme des jours de voyage. Il se peut que le départ de Bruxelles (ou d'un autre aéroport de départ sélectionné) ait lieu le soir et que vous arriviez tard le soir à destination. Il est également possible que le retour ait lieu très tôt le matin. La perte de jouissance de ces deux jours et/ou arrivée après minuit ne donne pas droit à un éventuel remboursement. Pour des raisons de planification, d'ordre technique ou en raison du trafic aérien, votre vol retour peut commencer après minuit. Cela ne vous donne pas droit à un remboursement ou à une indemnisation. Le forfait tout

compris commence au moment de l'enregistrement (vers 15 h 00 le jour de l'arrivée) et se termine au moment du départ (vers 11 h 00 le jour du retour).

Données de vol
Les horaires de vol et les données (compagnie aérienne, numéro de vol, etc.) ne sont jamais garantis et sont toujours communiqués sous réserve de modifications. Il est également possible qu'un vol direct soit modifié en vol avec escale. Un vol direct peut faire une escale technique, qui n’est pas toujours indiquée. Les horaires de vol, les informations de vol et les escales possibles ne sont pas considérés comme des éléments essentiels.