CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE TUI TOURS (BEFR)

Les présentes Conditions générales de voyage TUI Tours ont été rédigées pour vous informer de vos droits et obligations dans le cadre de votre forfait de voyage. En outre, nous y donnons des informations sur ce que vous pouvez attendre de votre voyage ou de vos vacances.

1. DÉFINITIONS

Certains termes sont souvent utilisés dans les présentes Conditions générales de voyage TUI Tours. Ils portent généralement la majuscule. Ces termes ont la signification suivante:

1.1 **Bébé:** un enfant de moins de deux ans, sauf mention contraire;

1.2 **Services négociés:**
- modules de voyage distincts, où le Contrat est conclu avec un autre Prestataire de services et où nous servons exclusivement de médiateur;
- les Activités locales réservées par vos soins à la destination de vacances;

1.3 **Réservation:** la conclusion d'un Contrat de voyage à forfait entre vous et nous;

1.4 **TUI tours Customer Services:** nos TUI tours Customer Services, dont vous trouverez les coordonnées à l'article 8.2;

1.5 **Croisière:** un Voyage à forfait publié dans nos brochures de voyages et sur Notre Site web comme croisière et dans lequel le voyage (une partie du voyage) est effectué en bateau, tandis que votre hébergement est prévu sur le bateau;

1.6 **Prestataire de services:** une partie à laquelle nous avons recours dans le cadre de l'exécution du Voyage à forfait, comme un hôtel ou une compagnie aérienne;

1.7 **Enfant:** un enfant de deux ans ou plus, sauf mention contraire;

1.8 **Activités locales:** activités, produits et services que vous réservez à votre destination auprès de notre accompagnateur de voyage ou représentant. Exemples: excursions, visites, visites guidées, événements, sports/cours de sport (notamment cours de natation, rafting et plongée sous-marine), location de voiture, représentations de théâtre, circuits, skipass, survols, tours en montgolfière et balades en quad;

1.9 **Modules de voyage distincts:** tous les Services de voyage distincts publiés dans l'Offre de voyages (y compris les excursions et autres forfaits) qui ne sont pas explicitement proposés comme partie d'un Voyage à forfait et pour autant qu'ils ne soient pas combinés avec d'autres Services de voyage distincts. Exemples: vols seuls, transferts seuls, hôtels seuls, circuits seuls, Croisières seules et voitures de location seules;

1.10 **Nous, notre, nos:** TUI Nederland N.V., établie à (2288 GC) Rijswijk, Volmerlaan 3, et opérant sous le nom TUI Tours Belgium (by TUI Nederland N.V.) TUI Nederland N.V. est enregistrée auprès de la Chambre du commerce sous le numéro 27148888. Site web: www.tui.nl/corporate;

1.11 **Notre Site web:** www.tuitours.com;

1.12 **Circonstances inévitables et extraordinaires:** toutes les circonstances sur lesquelles nous n'avons aucune influence et qui ne peuvent raisonnablement pas nous être imputées (exemples: circulation dense sur les routes ou dans l'espace aérien, grèves des transports en commun ou conditions météorologiques).

1.13 **Voyage à forfait:** combinaison d'au moins deux types de Services de voyage différents pour le même voyage ou les mêmes vacances, si:
i) les services sont combinés par un seul fournisseur, éventuellement à la demande ou conformément au choix du voyageur, avant qu'un seul contrat concernant tous les services ne soit conclu; ou
ii) ces services, que des contrats distincts soient conclus avec différents prestataires de services de voyage ou non, sont:
1° souscrits auprès d'un point de vente et choisis avant que le voyageur accepte de payer;
2° proposés, achetés ou facturés à un prix commun ou un prix total;
3° recommandés ou achetés sous la formulation "voyage à forfait" ou une formulation comparable;
4° combinés après qu'un contrat a été conclu, où le fournisseur fait choisir le voyageur parmi une sélection de divers types de services de voyage; ou
5° sont achetés à différents fournisseurs via des procédures de réservation en ligne mutuellement liées, où le nom, les données de paiement et l'adresse e-mail du voyageur sont transmis par le fournisseur avec lequel le premier contrat est conclu à un ou des autres fournisseurs et qu'un contrat est conclu avec ce ou ces fournisseurs au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier Service de voyage;
sauf si un type de Service de voyage est combiné avec un ou plusieurs autres services touristiques qui:
- ne constituent pas une partie considérable de la valeur de la combinaison, ne sont pas désignés comme une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne représentent pas autrement une caractéristique essentielle de la combinaison;
- ne sont choisis et achetés qu'après le début de l'exécution d'un Service de voyage;

1.14 **Contrat de Voyage à forfait:** contrat concernant l'intégralité du Voyage à forfait ou, si le Voyage à forfait est fourni du chef de contrats distincts, tous les contrats qui portent sur les Services de voyage faisant partie du Voyage à forfait;

1.15 **Offre de voyages:** l'offre telle que visée à l'article 3.1;

1.16 **Documents de voyage:** la facture de votre Voyage à forfait, la confirmation de réservation, les coupons pour les différents Prestataires de services, le billet (d'avion) et les éventuelles informations complémentaires que nous vous envoyons entre la Réservation et le jour du départ;

1.17 **Service de voyage:** service concernant:
i. le transport de personnes;
ii. l'hébergement qui ne fait pas essentiellement partie du transport de personnes et n'est pas destiné à l'habitation;
iii. la location de voitures, d'autres véhicules à moteur tels que visés dans la Directive 2007/46/CE ou de motocycles pour lesquels un permis de conduire de catégorie A est requis conformément à la Directive 2006/126/CE;
iv. d'autres services touristiques qui ne font pas essentiellement partie d'un service de voyage au sens des éléments i, ii ou iii ci-avant;

1.18 **Titres de voyage:** un passeport, une carte d'identité et un visa;

1.19 **TUI fly:** TUI Airlines Nederland B.V. Cette société a une compagnie aérienne à laquelle nous avons recours lors de l'exécution de certains Voyages à forfait. Si vous partez depuis un aéroport étranger, il est possible que votre vol soit exécuté par une autre société sous le nom de TUI fly, qui fait également partie du TUI Group;

1.20 **Vous, votre, vos:** la personne qui souhaite conclure ou a conclu le Contrat de Voyage à forfait avec nous (également appelée le "titulaire"), et toutes les personnes au nom desquelles elle veut conclure ou a conclu un Contrat de Voyage à forfait avec nous;

1.21 **Logement:** une chambre ou un appartement dans votre hébergement, ou une cabine à bord d'un navire de croisière;

1.22 **Jour ouvrable:** tous les jours de l'année, à l'exception des dimanches et des jours fériés officiellement reconnus en Belgique.

2. APPLICABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

2.1 Règle principale – Voyages à forfait

Tous les Voyages à forfait mentionnés dans l'Offre de voyages sont exécutés par nos soins. Les conditions de voyage de l'ANVR, paragraphe 1 (version la plus récente; https://www.anvr.nl/anvr-reizigersvoorwaarden) s'appliquent à tous ces voyages réservés à partir du 17 octobre 2024. En outre, les présentes Conditions générales de voyage TUI Nederland s'appliquent à tous les Voyages à forfait réservés à compter du 17 octobre 2024, pour autant qu'un sujet ne soit pas régi, ou pas exhaustivement, dans les conditions de voyage de l'ANVR.

2.2 **Exception – Services négociés et voyages hors Voyages à forfait**
Il est possible que vous réserviez des Services négociés. Ou que vous réserviez des Services de voyage ou un voyage qui ne relèvent pas de la définition d'un Voyage à forfait (voir article 1.13 à ce sujet). Dans ce cas, les présentes Conditions générales de voyage TUI Nederland ne s'appliquent pas. Au lieu de cela, les conditions de voyage de l'ANVR prévues à cet effet, respectivement les paragraphes 2 et 3 (version la plus récente; www.anvr.nl/anvr-reizigersvoorwaarden), ainsi que les conditions générales de l'exécutant de ces services, s'appliquent. Elles peuvent toujours être consultées, téléchargées et imprimées via www.tui.nl/corporate/nl/algemene-voorwaarden/leveranciers. En ce qui concerne les Services négociés et les services qui ne répondent pas à la définition reprise à l'art. 1.13 d'un Voyage à forfait, nous ne sommes pas responsables de l'achat et de la fourniture/l'exécution de ceux-ci. Nous intervenons simplement entre vous et la partie qui exécute ces services pour vous. Nous ne pouvons pas garantir la qualité ou la fiabilité de ces services, ni les liens entre les différentes parties de ceux-ci. Cela ne vaut évidemment pas si nous sommes explicitement mentionnés comme exécutants du service concerné, même s'il n'est pas question de Voyage à forfait.

3. OFFRE DE VOYAGES

3.1 **Notre Offre de voyages**
Notre Offre de voyages se compose d'offres de Voyages à forfait au consommateur, moyennant le respect des conditions suivantes:
- le contenu du Voyage à forfait (et dans tous les cas l'hébergement) est décrit, où l'hébergement est décrit plus en détail qu'un simple nom;
- le prix total du Voyage à forfait est mentionné, y compris les frais supplémentaires;
- l'offre est publiée dans une brochure (de voyage) ou un indicateur de prix, sur Notre Site web ou par l'un de nos agents.

Ne relèvent pas de notre Offre de voyages:
- les offres qui servent clairement de messages publicitaires;
- les évaluations et les appréciations de clients sur Notre Site web et les informations, évaluations et appréciations sur des sites web et dans des publications de tiers (comme Toeristiek, Tripadvisor et Zoover). Elles sont rédigées par des tiers et reflètent leur opinion (ou celles des visiteurs de leurs sites web), pas la nôtre. Par conséquent, nous déclinons toute responsabilité concernant les informations incorrectes qui y sont fournies.

3.2 Validité de l'Offre de voyages
La publication de l'Offre de voyages entraîne l'expiration de toutes les informations et données issues de publications précédentes. Les brochures de voyages et les éventuels indicateurs de prix y afférents ne sont imprimés qu'une ou deux fois par saison. De ce fait, il se peut que les informations y reprises ne soient plus totalement actualisées au moment où vous consultez la brochure de voyages ou l'indicateur de prix. Les informations transmises

par un agent de voyages ou nos TUI tours Customer Services ou disponibles sur Notre Site web priment sur les informations présentes dans les brochures de voyages et les indicateurs de prix. Comme pour bon nombre d'autres produits et services, les prix de nos voyages varient très régulièrement. Parfois même plusieurs fois par jour. Si le prix d'un Voyage à forfait diminue après que vous avez réservé ce voyage, vous ne pouvez prétendre à aucun droit.

3.3 **Montant final du voyage**
Le montant final du voyage que vous payez pour votre Voyage à forfait figure sur Notre Site web, sur la "facture" que vous voyez lorsque vous avez rempli toutes les données pertinentes. Si vous réservez auprès d'une agence de voyages ou de nos TUI tours Customer Services, le collaborateur ou la collaboratrice peut vous expliquer le montant final de votre Voyage à forfait.

3.4 **Participation minimale**
Un nombre minimal de participants s'applique pour certains voyages (en bus et en groupe). Pour ces voyages, le nombre minimal de participants est indiqué dans l'Offre de voyages, dans le Voyage à forfait en question. S'il y a trop peu de participants pour le Voyage à forfait que vous avez réservé, nous vous en informerons. Dans ce cas, l'article 4.3 des conditions de voyage de l'ANVR, paragraphe 1, nous permet de résilier le Contrat de Voyage à forfait sans être tenus d'une quelconque indemnisation. En fonction de la durée du voyage, nous le ferons au plus tard:

- vingt (20) jours avant le début du Voyage à forfait pour les voyages de six (6) jours ou plus;
- sept (7) jours avant le départ pour les Voyages à forfait de deux (2) à six (6) jours;
- quarante-huit (48) heures avant le début du Voyage à forfait pour les voyages de moins de deux jours.

Lors du calcul du délai de résiliation, nous nous basons sur la date de début du Voyage à forfait. Le cas échéant, nous vous proposons la meilleure alternative possible. Vous devez accepter cette alternative dans les 48 heures suivant la réception. À défaut, elle expire automatiquement. Dans ce cas, le montant du voyage déjà payé vous est remboursé. Si vous acceptez l'offre alternative, nous imputons l'éventuelle différence de prix entre le Voyage à forfait initial et l'alternative que vous avez acceptée. L'expérience nous a appris que les voyages où le nombre minimal de participants est faible ont plus souvent lieu que les voyages où le nombre maximal est élevé.

3.5 **Tarifs pour les Enfants**
Des tarifs spéciaux s'appliquent souvent aux Enfants. L'âge maximal pour bénéficier des tarifs enfants dépend de l'hébergement de votre choix. Cet âge maximal peut même grimper jusqu'à 18 ans. Vous pouvez consulter le montant des tarifs enfants sur Notre Site web ou le demander auprès de nos TUI tours Customer Services/votre agent de voyages. Si aucun tarif enfant n'est mentionné dans l'Offre de voyages pour l'hébergement ou le Voyage à forfait choisi par vos soins, les Enfants paient le tarif adulte.
Sauf indication contraire, au moins deux personnes payant le tarif adulte doivent participer à un Voyage à forfait. Si une seule personne payant le tarif adulte participe, le tarif adulte est également facturé pour le premier enfant. Nous proposons des voyages à prix très réduit. De ce fait, il peut arriver rarement que, par exemple, deux adultes et un enfant dans le calcul du prix de la troisième personne (sur la base du tarif adulte) soient plus intéressants que dans le calcul du prix de la deuxième personne (deux adultes) + 1x tarif enfant. Dans ces cas, le montant total du voyage le plus faible s'applique. Il est possible que des réductions pour réservation rapide et d'autres réductions ne puissent pas être combinées avec des tarifs pour Bébés et/ou Enfants.

4. RÉSERVATIONS

4.1 **Effectuer une Réservation**
La réalisation d'une Réservation d'un Voyage à forfait entraîne un Contrat de Voyage à forfait entre vous et nous. La confirmation de réservation est le contrat entre vous et nous. Ce document est la preuve de l'existence et du contenu du Contrat de Voyage à forfait. Il est interdit aux mineurs d'effectuer une Réservation via nos TUI tours Customer Services ou sur Notre Site web. Si un mineur souhaite effectuer une Réservation dans une agence TUI, il doit prouver que son ou ses parents ou tuteurs y consentent. Dans certains pays, il est interdit de faire un voyage sans être accompagné d'un adulte. Demandez ces pays dans l'une de nos agences de voyages ou à l'un de nos agents.
Il est interdit d'effectuer une Réservation sous un faux nom, ou en donnant un âge incorrect ou encore une mauvaise adresse (e-mail). Nous pouvons résilier le Contrat de Voyage à forfait si vous ne respectez pas cela. Dans ce cas, nous vous rembourserons le montant du voyage que vous avez déjà payé. Nous en déduirons toutefois les frais déjà consentis dans notre chef.

4.2 **Acompte, paiement et délai de paiement**
Le montant total du Voyage à forfait doit toujours nous être payé (si vous avez réservé sur Notre Site web, dans une agence TUI ou via les TUI tours Customer Services) ou être payé à votre agent de voyages (si vous avez réservé par son intermédiaire) au plus tard 45 jours calendrier avant votre départ. Si vous avez réservé un Voyage à forfait auprès de nous et que la période entre la Réservation et votre départ est supérieure à 45 jours calendrier, vous devez payer l'acompte qui vous est communiqué à nous ou à votre agent de voyages directement lors de la réservation. Il s'agit de 100 % des services de voyage non restituables (dans tous les cas les frais de vol) et de 30 % du restant du montant du voyage.
Si cette période correspond à 45 jours calendrier ou moins, aucun acompte ne s'applique. Dans ce cas, le montant total du voyage doit être payé directement à nous ou à votre agent de voyages lors de la Réservation.

4.3 **Nombre de personnes et invités à dormir**
Chaque Réservation est uniquement destinée aux participants qui figurent dans la confirmation de réservation. Il est interdit d'occuper un hébergement avec plus de personnes ou d'autres personnes que celles mentionnées dans la confirmation de réservation. Les Bébés sont comptés pour déterminer l'occupation maximale d'un hébergement, sauf mention contraire. Il peut arriver que vous receviez un(e) invité(e) à dormir sur place (dans le nombre de personnes maximum autorisé), ou que plus de personnes que le nombre indiqué dans la confirmation de réservation souhaitent profiter de l'hébergement. Dans ces cas, vous devez le signaler au préalable au fournisseur de l'hébergement et demander l'autorisation à cet effet. Celui-ci n'est pas tenu de la donner. Si l'autorisation est donnée, des frais supplémentaires peuvent être imputés à cet effet. Vous devez les payer au fournisseur d'hébergement, sur place.
Si nous ou le Prestataire de services concerné remarquons que vous ne respectez pas ces prescriptions, nous pouvons vous facturer des frais supplémentaires. Nous pouvons aussi décider de résilier directement le Contrat de Voyage à forfait. Dans ce cas, nous ne devons pas vous indemniser pour l'éventuel préjudice subi.

4.4 **Préférences, conditions essentielles (non) médicales et autres demandes**
Vous pouvez avoir des souhaits particuliers lors de votre Réservation. Nous parlons de préférences, comme la vue sur mer, les sièges enfants, etc. Mais vous avez peut-être aussi des exigences ou des besoins médicaux. Nous parlons alors de conditions essentielles médicales. Prenons par exemple un hébergement accessible en fauteuil roulant. De plus, vous pouvez avoir des conditions essentielles non médicales. Si vous nous communiquez vos préférences et/ou vos conditions essentielles (non) médicales ou que vous les communiquez à votre agent de voyages, nous en tenons compte autant que possible. Nous nous efforcerons d'honorer votre demande concernant une préférence et/ou une condition essentielle (non) médicale. Lors de la Réservation, nous pouvons généralement indiquer si le Voyage à forfait convient globalement aux personnes à mobilité réduite. Si vous avez besoin d'informations plus précises à ce sujet ou si vous nous signalez une (autre) condition essentielle médicale, nous nous renseignerons auprès du ou des Prestataires de services pour vérifier s'ils peuvent la garantir. Sachez toutefois que dans ce cas, vous concluez déjà directement un Contrat de Voyage à forfait avec nous. Si le ou les Prestataires de services ne peuvent pas garantir la condition essentielle médicale, nous vous en informerons par écrit et vous aurez le droit de résilier le Contrat de Voyage à forfait pendant cinq (5) Jours ouvrables après la réception de ce message. Nous vous remboursons alors le montant du voyage éventuellement payé par vos soins et les frais indiqués ci-dessous. Si vous effectuez une Réservation avec une condition essentielle médicale, vous acceptez les frais supplémentaires indiqués dans l'Offre de voyages/l'offre. Nous ne pouvons jamais garantir les préférences, même après la Réservation. Les conditions essentielles médicales sont toutefois garanties, si c'est explicitement mentionné dans l'Offre de voyages ou dans la confirmation de réservation. Si nous garantissons explicitement une condition essentielle médicale pour un Circuit, c'est uniquement pour l'hôtel de base. Cette garantie ne vaut pas pour un hôtel ou des repas en déplacement, ni pour les composantes de transport, sauf si nous vous avons donné une confirmation contraire explicite. Nous ne sommes pas tenus de traiter les demandes d'adaptation des Voyages à forfait. Une condition essentielle non médicale entraîne des frais administratifs de 27,00 €. Il est possible que vous deviez encore payer un supplément à un certain Prestataire de services pour les préférences et/ou conditions essentielles (non) médicales à votre destination. C'est le cas si des frais supplémentaires sont liés à la préférence ou à la condition essentielle (non) médicale, comme un régime alimentaire spécial. Pour éviter toute déception à ce sujet, nous vous conseillons de nous contacter ou de contacter votre agent de voyages à l'avance (c'est-à-dire avant le départ).

5. ANNULATION DE VOTRE VOYAGE À FORFAIT

5.1 **Généralités**
Il est possible que vous ayez réservé un Voyage à forfait et que vous ne soyez plus en mesure d'y participer. Dans ce cas, nous offrons la possibilité d'annuler votre Voyage à forfait. Des frais y sont toutefois liés. Leur montant correspond à un pourcentage du montant du voyage et dépend du moment où vous annulez votre Voyage à forfait. Les éventuels éléments non restituables de votre Voyage à forfait (comme un billet d'avion) – qui vous sont communiqués lors de la Réservation (voir aussi article 5.2) – sont entièrement facturés en cas d'annulation. En ce qui concerne les autres éléments de votre Voyage à forfait (ou en l'absence d'éléments non restituables dans votre Voyage à forfait complet), nous imputons les frais suivants:

Jours avant le départ	Pourcentage du montant du voyage
Jusqu'à 30 jours:	30 %
De 30 à 15:	40 %
De 14 à 8:	60 %
De 7 à 4:	90 %
De 3 au jour du départ (ou en cas de non-présentation)	100 %

L'annulation de votre Voyage à forfait doit avoir lieu de la manière décrite à l'article 8.

5.2 **Exception 4 – Autres situations**
Si vous avez été informé(e) lors de la Réservation que des frais d'annulation différents des situations décrites à l'article 5.1 à 5.4 s'appliquaient, les frais d'annulation mentionnés lors de la Réservation vous seront imputés.

5.3 **Annulation partielle**
Si vous ou un de vos compagnons de voyage annule sa participation à la Réservation, des frais d'annulation sont dus. Si le nombre de compagnons de voyage restants dans l'Offre de voyages entre en considération pour l'hébergement réservé, nous soumettons une proposition de modification adaptée à la nouvelle taille du groupe pour la même période et le même hébergement au(x) voyageur(s) restant(s). Le montant du voyage est modifié conformément à l'Offre de voyages pour le(s) voyageur(s) restant(s).
Les règles de paiement ordinaires de l'article 4.2 s'appliquent au paiement du montant du voyage modifié. Si une modification n'est pas possible ou si vous n'acceptez pas la proposition de modification, la Réservation est annulée pour tous les voyageurs et tous les voyageurs doivent payer les frais d'annulation en vertu de ce qui précède.

5.4 **Pas de frais en cas de limitation de couverture/ situation pouvant donner lieu à une indemnisation**
Les voyages dans une région pour laquelle une limitation de couverture ou une situation pouvant donner lieu à une indemnisation est déterminée par la Commission des calamités du Fonds des calamités peuvent être annulés gratuitement par vos soins à partir de 3 jours calendrier avant le départ ou, si possible et souhaité, modifiés.

5.5 **Annulation par un voyageur en cas de Circonstances inévitables et extraordinaires**
Si des Conditions inévitables et extraordinaires surviennent au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ont des conséquences considérables sur l'exécution du Voyage à forfait ou sur le transport des personnes vers la destination, vous avez le droit de résilier le Voyage à forfait avant le début de celui-ci, sans payer d'indemnité de résiliation. Dans ce cas, tous les montants payés pour le Voyage à forfait sont entièrement remboursés, mais vous ne pouvez pas prétendre à une indemnisation.

5.6 **Annulation par TUI en cas de Circonstances inévitables et extraordinaires**
Outre la possibilité de résilier le Contrat de Voyage à forfait en l'absence du nombre minimal de participants comme décrit à l'article 3.4, nous avons cette possibilité lorsqu'il est question de Circonstances inévitables et extraordinaires, à condition que nous vous ayons informé(e) de la résiliation du Contrat de Voyage à forfait avant le début du Voyage à forfait. Dans ce cas, tous les montants payés pour le Voyage à forfait sont entièrement remboursés, mais vous ne pouvez pas prétendre à une indemnisation.

6. MODIFICATION DE VOTRE VOYAGE À FORFAIT PAR VOUS OU PAR TUI

Il se peut que vous ayez réservé un Voyage à forfait et que vous souhaitiez y apporter des modifications. Le présent article porte sur cette question. Pour la manière de demander une modification, référez-vous à l'article 8. Cet article prévoit également une éventuelle modification de votre Voyage à forfait par TUI.

6.1 **Modification – Généralités**
Si vous avez réservé un Voyage à forfait, vous pouvez demander des modifications après la Réservation. Les conditions suivantes s'appliquent à cet effet. Pour toute modification jusqu'à 45 jours avant le départ, nous imputons des frais administratifs de 25 € – outre les frais de modification de fournisseurs par exemple.
Une demande de modification dans les 45 jours avant le départ est considérée comme une annulation qui sera réglée conformément à l'article 5, après quoi une nouvelle réservation devra être effectuée aux tarifs en vigueur à ce moment-là.
Pour toutes les (demandes de) modifications ci-dessous, nous prendrons une décision dans les plus brefs délais. Si vous soumettez une demande de modification de votre Réservation, cela ne signifie pas que nous pouvons ou devons y répondre.
En effet, nous dépendons notamment de la disponibilité (de la capacité) du ou des Prestataires de services.
Si une demande de modification est possible dans les conditions décrites et que nous pouvons satisfaire à votre demande, la modification vous sera confirmée par écrit – avec mention du montant du voyage éventuellement modifié. Si les conditions ci-dessous ne sont pas respectées, la modification demandée n'est pas possible (voir article 6.2).

a. *Correction d'un nom, adaptation des compagnons de voyage, modification de l'occupation des chambres*
Les modifications suivantes peuvent être apportées du moment de la Réservation à la date de départ, aux frais communiqués à ce moment-là:
- une correction du nom d'un voyageur. Le changement d'une personne ne relève explicitement pas d'une correction du nom. La procédure de subrogation (voir article 7) s'applique pour ce faire.
- l'ajout d'un voyageur à la Réservation ou la suppression d'un voyageur des compagnons de voyage. Le montant du voyage modifié après l'ajout d'un voyageur doit nous être réglé ou être réglé à votre agent de voyages, après déduction des sommes déjà payées. Cela signifie que les frais que le ou les Prestataires de services calculent pour nous à la suite de la modification vous seront facturés. Une suppression d'un voyageur des compagnons de voyage est considérée comme une annulation (partielle) et sera traitée conformément à l'article 5.
- la modification de l'occupation des chambres réservées, sans que le nombre initial de voyageurs ne change. Si une modification de l'occupation des chambres réservées entraîne que le ou les Prestataires de services nous imputent des frais, ceux-ci vous seront facturés.

b. *Surclassement/déclassement de la chambre (ou du type de chambre), de la formule, des autres services réservés ou du siège (confort)*
Une demande de surclassement d'une chambre ou d'un type de chambre, de formule (comme visé à l'article 12.4), d'autres services réservés (comme une location de voiture) ou de siège pendant le(s) vol(s) réservé(s) est possible du moment de la Réservation à la date de départ. Les frais liés à un tel surclassement, qui nous sont imputés par les Prestataires de services impliqués dans l'exécution du Voyage à forfait, vous sont entièrement facturés à tout moment.
Une demande de déclassement d'une chambre ou d'un type de chambre, de formule (comme visé à l'article 12.4), d'autres services réservés (comme une location de voiture) ou de siège pendant le(s) vol(s) réservé(s) est possible du moment de la Réservation à la date de départ, aux frais communiqués à ce moment-là. Si, lors d'un déclassement, les Prestataires de services impliqués dans l'exécution du Voyage à forfait nous imputent des frais, un éventuel remboursement en votre faveur dépend des frais facturés par les Prestataires de services en question.

c. *Subrogation*
Une demande de subrogation, où un des compagnons de voyage initiaux est remplacé par un autre voyageur, est possible moyennant les frais communiqués à ce moment-là. Outre les frais de modification mentionnés pour ce faire, les frais de subrogation, dont par exemple les frais que les Prestataires de services impliqués dans l'exécution du Voyage à forfait nous imputent, vous seront toujours totalement facturés. Pour les autres conditions de la subrogation, référez-vous à l'article 7. Pour la manière de demander une subrogation, veuillez consulter l'article 8.

6.2 **Modification – refus de la demande**
Si nous rejetons votre demande de modification, nous vous en informerons dans les plus brefs délais. Ce faisant, nous vous expliquerons pourquoi nous ne pouvons pas satisfaire à votre demande. Dans ce cas, vous avez le choix de maintenir ou d'annuler la Réservation initiale. L'article 5 s'applique dans ce dernier cas. Si vous ne réagissez pas au refus de votre demande dans les cinq (5) Jours ouvrables, la Réservation initiale est exécutée et vous devez payer le montant total du voyage.

6.3 **Modification de la date de départ ou du nombre** de voyageurs La modification de la date de départ ou la diminution du nombre de voyageurs payants est considérée comme une annulation (partielle). L'article 5 s'applique ici. Dans ce cas, aucuns frais administratifs ne sont dus (mais des frais d'annulation peuvent l'être).

6.4 **Modification par TUI**
TUI se réserve le droit de modifier unilatéralement le Voyage à forfait, pour autant qu'il s'agisse d'une modification mineure. Si TUI a l'intention de procéder à une telle modification mineure, vous en serez informé(e).

7. SUBROGATION

Il est possible que vous ayez réservé un Voyage à forfait et qu'un ou plusieurs de vos compagnons de voyage veuillent se faire remplacer par un tiers. Dans ce cas, il n'est pas question d'une modification du Contrat de Voyage à forfait, mais nous parlons d'une subrogation.

7.1 **Conditions de la subrogation**
Les conditions suivantes s'appliquent en complément aux dispositions des conditions de voyage de l'ANVR, paragraphe 1 (voir article 8.1) en ce qui concerne la subrogation.
- Le tiers doit répondre à toutes les exigences liées à la subrogation et au Voyage à forfait;
- La demande est introduite au plus tard sept (7) jours calendrier avant le départ, de la manière décrite à l'article 8, ou dans un délai tel que les opérations et formalités nécessaires puissent encore être exécutées. Si la demande de subrogation n'est pas soumise au plus tard sept (7) jours calendrier avant le départ, il est possible que TUI ne puisse pas y donner suite, si les opérations et formalités nécessaires de ce fait ne peuvent plus être exécutées (en temps

voulu).
- Les conditions du ou des Prestataires de services impliqués dans l'exécution du Voyage à forfait, comme des hôtels et des compagnies aériennes, ne s'opposent pas à cette subrogation.

7.2 **Frais de la subrogation**
Les frais de la subrogation, dont par exemple les frais qui nous sont imputés par les Prestataires de services impliqués dans l'exécution du Voyage à forfait, vous sont entièrement facturés à tout moment. Le titulaire, le voyageur et la personne qui le remplace sont conjointement et solidairement responsables du paiement de la partie du montant du voyage encore due, des frais de modification, des suppléments et des autres frais consécutifs à la subrogation. Si vous jugez ces frais trop élevés, vous pouvez décider soit de faire exécuter le voyage sans subrogation, soit d'opter pour une annulation (partielle) de votre Voyage à forfait, où vous devrez éventuellement payer des frais d'annulation comme prévu à l'article 5.1.
Pour la manière de demander une subrogation, veuillez consulter l'article 8.

8. CONTACT EN VUE D'APPORTER DES ADAPTATIONS

8.1 **Rétractation, annulation (partielle), modification et subrogation**
Si vous souhaitez procéder à l'une des opérations suivantes:
- Annulation (partielle) de votre Réservation (article 5)
- Modification de votre Réservation (article 6) c'est exclusivement possible par le titulaire de la réservation via nos TUI tours Customer Services (si vous avez réservé sur Notre Site web, dans une agence TUI ou via les TUI tours Customer Services) ou par l'intermédiaire de votre agent de voyages (si vous avez réservé auprès de lui). Si vous voulez introduire une demande de subrogation (article 7) pour la Réservation effectuée par vos soins, le titulaire peut le faire par écrit en envoyant un e-mail à nos TUI tours Customer Services (si vous avez réservé sur Notre Site web, dans une agence TUI ou via les TUI tours Customer Services): ou autrement par écrit à l'adresse e-mail de votre agent de voyages. Toutes les demandes à cet effet visées dans le présent article peuvent uniquement avoir lieu pendant les heures de bureau (voir article 8.2 ci-après). Si ces demandes sont soumises en dehors des heures de bureau, elles sont considérées comme ayant été effectuées le Jour ouvrable suivant.

8.2 **Heures de bureau et coordonnées des TUI tours Customer Services**
Les heures de bureau des TUI tours Customer Services sont les suivantes: du lundi au vendredi de 10 h 00 à 17 h 00, sauf les jours fériés officiellement reconnus en Belgique. Le numéro de téléphone de nos TUI tours Customer Services est le +32 2 5862463. Vous pouvez demander à votre agent de voyages les heures de bureau pratiquées.

9. INFORMATIONS DE VOYAGE ET DE SANTÉ, INFORMATIONS SUR LES TITRES DE VOYAGE

9.1 **Informations relatives à la santé**
Vous devez vérifier par vous-même si des avis sanitaires s'appliquent à votre (vos) destination(s), comme des vaccins et d'autres mesures préventives afin de prévenir des maladies, dont (mais pas exclusivement) le COVID-19. Cela vaut aussi pour les éventuelles excursions transfrontalières. Vous pouvez obtenir des informations à ce sujet sur www.wanda.be ou auprès de l'un des ministères concernés. Les éventuels dommages ou frais résultant d'un manque d'information par vos soins ou de l'absence de mesures préventives sont pour votre compte.

9.2 **Maladies courantes**
- **Coronavirus**: En vue de la santé de leurs citoyens, les autorités prennent des mesures pour lutter contre le coronavirus (COVID-19) et l'éviter. Les exploitants d'hébergements prennent également les mesures nécessaires. Ces parties peuvent ainsi limiter les conséquences et la diffusion de la maladie. TUI fait de son mieux pour informer de la manière la plus exhaustive possible ses voyageurs des mesures applicables mais, compte tenu de l'éventail de différences dans les mesures et des modifications incessantes, il peut arriver que vous rencontriez davantage de mesures et/ou d'autres mesures que celles communiquées au préalable à votre destination. Vous pouvez aussi faire le nécessaire vous-même pour réduire autant que possible le risque de contamination. Pour ce faire, consultez le site web repris à l'article 9.1.
- **Légionellose**: La bactérie de la légionellose peut causer cette maladie. En vue de la santé de leurs citoyens, les autorités prennent des mesures pour lutter contre cette maladie infectieuse et d'autres maladies infectieuses et les éviter. Les exploitants d'hébergements prennent également les mesures nécessaires. En Europe, les signalements de la légionellose sont enregistrés au niveau central. Au moment où un signalement est effectué, toutes les parties concernées (comme l'hôtelier) agissent. Elles peuvent ainsi limiter les conséquences et la diffusion de la maladie. Mais vous pouvez aussi faire le nécessaire vous-même pour réduire autant que possible le risque de contamination. Lisez les "Conseils de voyage" à cet effet (rubrique de vos Documents de voyage).

9.3 **Titres de voyage**
Les Enfants et les Bébés doivent disposer de leur propre passeport et/ou carte d'identité. Une inscription des Enfants sur le passeport (belge) de leurs parents n'est pas autorisée. Les informations sur les titres de voyage éventuellement mentionnées dans l'Offre de voyages ou les Documents de voyage s'appliquent uniquement aux voyageurs qui ont la nationalité belge. Votre agent de voyages ou nos TUI tours Customer Services peuvent vous expliquer pour quels pays vous avez besoin d'une carte d'identité ou d'un passeport. Ils peuvent également vous transmettre des informations générales sur le visa; vous trouverez les informations les plus récentes sur https://diplomatie.belgium.be/fr. Le montant du voyage ne comprend jamais les frais de visa. Vous assumez toujours vous-même la responsabilité d'être en possession des Titres de voyage adéquats. Vérifiez aussi bien avant votre voyage si votre carte d'identité ou votre passeport sont encore valables assez longtemps (pour certaines destinations, le passeport doit encore être valable un nombre minimum de mois après le retour). Ce qui suit vaut si vous n'avez pas ou pas uniquement la nationalité belge. Vous devez vérifier vous-même avant la Réservation quelles prescriptions s'appliquent dans votre cas en ce qui concerne les Titres de voyage. Pour cela, il est préférable de contacter votre propre ambassade ou consulat, ou l'ambassade ou le consulat du pays de transit et/ou de destination. Si vous ne possédez pas la nationalité belge, vous devez vérifier vous-même si les autorités du pays de votre nationalité ont délivré des avis de voyage par rapport à votre destination. Pour les Croisières, voyez aussi l'article 15.2.

9.4 **Voyage avec un enfant qui ne porte pas le même nom de famille**
Il n'existe pas de procédure belge ou internationale pour accorder l'autorisation parentale pour un mineur en vue d'un voyage à l'étranger. Si votre enfant voyage avec un seul parent, vous pouvez rédiger une déclaration écrite d'autorisation de l'autre parent, faire valider officiellement la signature par la commune et emporter ce document en voyage. Si l'enfant et le parent ne portent pas le même nom de famille, une copie de l'acte de naissance peut servir de preuve de parenté. Le ministère belge des Affaires étrangères recommande cette autorisation parentale écrite et signée lorsqu'un enfant voyage seul ou est accompagné par une autre personne que ses parents. Il est conseillé aux voyageurs de consulter l'ambassade ou le consulat du pays de destination pour connaître les démarches à entreprendre lorsqu'un enfant voyage. Si un enfant voyage seul, il est très important que tous les documents soient en règle et que les dispositions nécessaires aient été officiellement prises avec la compagnie aérienne.

9.5 **Documents de voyage**
Vous devez vérifier l'exactitude des données figurant dans les documents de voyage et la confirmation de réservation. En cas d'erreurs, vous devez nous le signaler immédiatement. Après paiement du montant total du voyage, mais au plus tôt trois (3) semaines avant le départ, les Documents de voyage sont mis à votre disposition par voie numérique. Vous devez télécharger et imprimer ces Documents de voyage. De cette façon, vous pouvez les présenter aux Prestataires de services qui exécutent votre Voyage à forfait. Si vous ne pouvez pas présenter un exemplaire imprimé de vos Documents de voyage à un Prestataire de services, celui-ci peut refuser de fournir la composante concernée du Voyage à forfait. Cela peut signifier, par exemple, que l'accès à l'avion ou à votre Logement vous est refusé. Les frais qui voient le jour de ce fait sont à votre charge.

10. LE VOYAGE À FORFAIT (GÉNÉRALITÉS)

10.1 **Durée du voyage**
La durée du voyage est mentionnée en journées complètes dans l'Offre de voyages et les Documents de voyage. Les jours de départ et d'arrivée sont comptés dedans et ce, quels que soient les heures de départ et d'arrivée. Par conséquent, il peut parfois arriver que le séjour effectif à destination compte moins de jours que ce qui est précisé dans l'Offre de voyages et les Documents de voyage. Cela est fait délibérément pour vous indiquer clairement pour combien de jours vous devriez souscrire une assurance voyage.

10.2 **Force majeure, responsabilité et limitations**
Nous espérons évidemment que le voyage que vous avez réservé répondra entièrement à vos attentes. Si cela ne devait malheureusement pas être le cas, les dispositions suivantes s'appliquent en plus de celles des conditions de voyage de l'ANVR, paragraphe 1 (article 12).
- Nous déclinons toute responsabilité si votre Voyage à forfait ne répond pas à vos attentes si cela résulte d'un cas de force majeure, en ce compris les Circonstances inévitables et extraordinaires. Nous déclinons également toute responsabilité si votre Voyage à forfait ne répond pas à vos attentes lorsque cela résulte de votre fait ou de celui d'un tiers auquel TUI n'a pas fait appel pour l'exécution des services de voyage.
- Notre responsabilité concernant les dommages (frais inclus) est à tout moment limitée à maximum trois fois (3x) le montant du voyage, sauf si ces dommages ont été causés par un agissement intentionnel ou par une négligence grave de TUI. La limitation de responsabilité décrite à la phrase précédente ne vaut pas non plus si les dommages portent sur des lésions corporelles. Si un traité ou un règlement de l'Union européenne s'applique à toute forme de dommages, TUI est libre de se prévaloir d'une

exclusion ou d'une limitation de responsabilité octroyée ou autorisée par le traité ou règlement en question.
- Une éventuelle action en dommages et intérêts expire après deux ans. Cela implique que vous devez avoir introduit ou intenté une éventuelle action en dommages et intérêts au plus tard deux ans après la fin de votre Voyage à forfait. Si vous attendez plus de deux ans, vous ne pouvez plus procéder à une telle action.

10.3 **Circuits et fly & drives**
Pour un Circuit (y compris fly & drive), nous pouvons exécuter une ou plusieurs modifications de l'hébergement. Nous pouvons le faire lorsqu'il s'agit d'une modification mineure. Lors de Circuits, il peut arriver que vous voyagiez avec un groupe international. De plus, des voyageurs d'une ou plusieurs autres organisations de voyages peuvent participer à votre Circuit.

10.4 **Transferts**
Si un transfert fait partie de votre Voyage à forfait, ce qui suit s'applique. Il peut arriver qu'un transfert soit exécuté par un chauffeur local. Il est possible que le transfert complet dure longtemps, par exemple à cause de la circulation dense, de travaux ou de la qualité des routes. En chemin, le moyen de transport peut aussi s'arrêter à des hébergements pour des voyageurs qui en ont réservé un autre que vous. Parfois, le bus de transfert ne peut pas accéder jusqu'à l'hébergement. De ce fait, vous devrez peut-être parcourir 50 à 100 mètres avec vos bagages. Lors d'un transfert, des animaux de compagnie, des vélos, des fauteuils roulants, des équipements de plongée, des planches de surf et d'autres objets volumineux ou bagages aux dimensions particulières ne peuvent pas toujours être transportés en bus. Il se peut que vous ayez besoin d'un transfert spécial de ce fait. Des frais peuvent y être associés. Informez-vous sur les possibilités et les frais avant la Réservation, afin d'éviter toute déception. Souvent, les chauffeurs, les collaborateurs des hébergements ou d'autres prestataires de services chargent et déchargent vos bagages des bus. Vous devez veiller vous-même à ce que votre bagage ne soit pas perdu, oublié ou endommagé. Si vous réservez une prolongation à la plage, après un Voyage à forfait où le transfert est inclus, le transfert de l'hébergement au port ou à l'aéroport expire. Vous ne recevez pas de remboursement ni de nouveau transfert à la fin de la prolongation à la plage. Si un transfert ne fait pas partie de votre Voyage à forfait, vous devez organiser vous-même le transport depuis et vers votre hébergement.

10.5 **Prolongation et changements sur place**
Si vous souhaitez prolonger ou modifier votre séjour pendant votre Voyage à forfait, vous devez nous contacter. Nous étudierons les possibilités. Si nous sommes d'accord avec votre demande de prolongation ou de changement, cela entraînera généralement des frais supplémentaires. Vous devez les régler au fournisseur d'hébergement, sur place.

10.6 **Questions, problèmes et contact**
Si vous avez une question ou un problème pendant votre séjour, nous nous ferons un plaisir de vous aider. Si vous avez des remarques ou des plaintes pendant vos vacances, vous devez toujours commencer par contacter notre organisation aux Pays-Bas. Nous sommes joignables 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, au +32 2 5862463. N'attendez pas d'être de retour à la maison : en effet, les TUI tours Customer Services peuvent chercher immédiatement une solution afin que vous continuiez à profiter de vos vacances. L'expérience nous a appris que nous pouvons régler beaucoup de problèmes de cette manière.
- Accompagnement limité: pour certains circuits de groupe, l'accompagnement de voyage est uniquement prévu pendant le Circuit même, et pas les éventuels jours précédant ou suivant le Circuit.

10.7 **Soins médicaux**
En Belgique, vous êtes habitué(e) à recevoir des soins médicaux de qualité, mais ce n'est pas toujours le cas à l'étranger. Il est donc possible que des dispositifs médicaux simples ne soient pas présents dans certains cas (p. ex. lors d'un safari ou de vacances sur une île isolée). Gardez cela à l'esprit. Avant d'effectuer une Réservation, demandez les dispositifs médicaux présents.

10.8 **Bagages particuliers**
Vous devez toujours demander l'autorisation lors de la Réservation pour emporter des bagages supplémentaires ou des bagages ayant un format différent (aussi pour un fauteuil roulant, un sac de golf ou des équipements de plongée par exemple). Cela concerne les éventuels frais supplémentaires et l'espace limité pour les bagages à bord d'un avion ou d'un bus.

11. LE VOYAGE À FORFAIT (TRANSPORT À L'AÉROPORT)

11.1 **Conditions de transport**
Il est possible que votre Voyage à forfait contienne un ou plusieurs vols. Dans ce cas, les conditions générales de transport de la ou des compagnies aériennes qui exécutent le ou les vols s'appliquent à ce ou ces vols.
Vous trouverez la ou les compagnies aériennes exécutantes dans vos Documents de voyage. Vous pouvez consulter les conditions de TUI fly sur www.tui.nl/corporate/nl/algemene-voorwaarden/tui-fly.
Si votre vol est exécuté par une autre compagnie aérienne, vous pouvez lire ses conditions sur https://www.tui.nl/corporate/nl/algemene-voorwaarden/leveranciers/airlines. Si les conditions de votre compagnie aérienne n'apparaissent pas dans la liste susmentionnée, nous vous renvoyons aux TUI tours Customer Services, à votre agent de voyages ou au site web de la compagnie aérienne en question. De plus, ces conditions peuvent vous être envoyées gratuitement sur demande. Nous exécutons toujours aussi les conditions générales de transport au profit de cette ou ces compagnies aériennes. Par conséquent, elles s'appliquent également dans la relation entre cette ou ces compagnies aériennes et vous. En outre, les conditions complémentaires pour les voyages en avion imprimées sur votre billet sont d'application.

11.2 **Présentation à l'aéroport**
Vous devez vous présenter au moins 2 h 30 avant l'heure de départ mentionnée sur le billet auprès du comptoir d'enregistrement à l'aéroport. Il peut être question de plus de 2 h 30 pour les vols vers certaines destinations. Cela figure dans vos Documents de voyage. Si vous n'êtes pas présent(e) à l'heure de présentation pour une raison qui ne nous est pas imputable, cela peut impliquer de manger votre vol et/ou de perdre votre droit au transport aérien. Nos collaborateurs feront de leur mieux pour vous organiser un vol. Néanmoins, nous déclinons toute responsabilité si ce n'est pas possible. Les éventuels frais supplémentaires liés à un vol de remplacement sont à votre charge. Nous ne les avancerons pas.

11.3 **Heures et aéroport de départ; durée du vol**
Vous trouverez les heures et l'aéroport de départ dans vos Documents de voyage. Contrôlez-les bien. Les heures de départ dépendent toujours de nombreux facteurs. Celles-ci sont notamment déterminées par les normes sonores et environnementales, les conditions météorologiques, la congestion de l'espace aérien, l'aviation militaire ainsi que les circonstances du contrôle du trafic aérien. C'est pourquoi les heures de vol que nous transmettons sont toujours approximatives. Nous vous informons lorsque les heures et/ou l'aéroport de départ initialement prévus changent. Pour ce faire, nous devons évidemment disposer de vos coordonnées (numéro de téléphone portable). Si vous n'êtes pas joignable, les conséquences sont à votre charge. Vous pouvez toujours consulter le statut de certains vols en ligne vous-même, sur www.checkmytrip.com (aussi à télécharger comme application sur votre smartphone). Vous y saisissez votre numéro de réservation (il se trouve sur votre billet et ressemble p. ex. à 3I2NJU) et votre nom de famille. Vous voyez alors l'heure de vol exacte et le numéro de votre ou vos vols. Les heures de départ et d'arrivée des vols peuvent être moins favorables, avec parfois un aller tardif, un retard matinal ou l'inverse. Il y a parfois plusieurs vols par jour vers une destination. Dans ce cas, la compagnie aérienne ou nous assurons la répartition définitive, à savoir quels passagers prendront quel avion. Ce faisant, nous ne pouvons malheureusement pas tenir compte des préférences personnelles concernant un vol matinal ou tardif.

11.4 **Nom sur le billet**
Le nom sur votre billet doit correspondre à celui sur vos Titres de voyage. Il s'agit ici surtout du premier prénom et du nom tels que mentionnés sur le Titre de voyage. Pour les personnes mariées qui ont pris le nom de leur conjoint(e), il s'agit du propre nom de famille initial, tel que mentionné sur le Titre de voyage, et non de celui du (de la) conjoint(e). S'il apparaît que le nom sur le billet et celui sur le Titre de voyage ne correspondent pas, la compagnie aérienne a le droit de vous refuser l'accès à l'avion. Dans ce cas, un nouveau billet sera émis ou votre billet devra être modifié, en fonction de la compagnie aérienne et des conditions pratiquées par celle-ci. Les frais en résultant sont à votre charge. En cas d'émission d'un nouveau billet, cela signifie qu'un nouveau billet doit être acheté au prix en vigueur à ce moment-là. Vérifiez donc bien avant le départ que le nom sur votre billet est correct/correctement orthographié.

11.5 **Le vol**
Les vols faisant partie d'un Voyage à forfait sont souvent moins chers qu'un billet seul vers la même destination. En revanche, il est possible qu'ils présentent des caractéristiques auxquelles vous ne vous attendez peut-être pas. Par exemple, il peut y avoir une escale sans information préalable, alors que celle-ci ne figure pas sur Notre Site web et n'a pas été mentionnée pendant votre Réservation ou dans vos Documents de voyage. En raison de circonstances imprévisibles, il peut arriver qu'une autre compagnie aérienne ou un autre aéroport soient utilisés. Si vous voyagez alors dans une classe inférieure à celle que vous aviez réservé, les éventuels suppléments payés pour le transport dans une classe supérieure vous seront remboursés. De manière générale, aucun repas enfant n'est servi pendant le vol.

11.6 **Dommages aux bagages et perte de bagages**
Si votre bagage n'est pas arrivé à l'aéroport d'arrivée ou s'il est arrivé endommagé, vous devez faire établir un "Property Irregularity Report" (PIR). Dans ce cas, vous devez vous signaler auprès du manutentionnaire de la compagnie aérienne. Vous verrez à l'aéroport de quel manutentionnaire il s'agit. Il vous faut votre carte d'embarquement (boarding pass) et le reçu du bagage (étiquette) pour établir un PIR. Vous avez obtenu le reçu du bagage lors de l'enregistrement de celui-ci. Ne le jetez donc jamais avant d'avoir constaté que votre bagage était arrivé (sans être endommagé). Les indemnités en cas de perte, de retard ou de

dommage des bagages enregistrés sont limités dans les traités internationaux à un montant maximal de 1.131 droits de tirage spéciaux (DTS). Les DTS sont une devise émise par le Fonds monétaire international. Le cours vis-à-vis de l'euro varie chaque jour. Au moment de la publication des présentes conditions, le montant en euros s'élève à 1 400 €. Vous pouvez consulter ce cours sur https://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx.
Le montant d'indemnisation précité est un montant maximal. Il peut finalement être inférieur. Cela est lié aux conventions applicables et dépend des aéroports dont vous partez et où vous arrivez et du poids de vos bagages. Si vous ne faites rien, il n'est pas possible d'y déroger. Mais si votre bagage a plus de valeur que ce maximum, vous pouvez demander un maximum plus élevé à la compagnie aérienne lors de l'enregistrement.
Pour ce faire, vous remplissez une "Declaration of interest" et vous payez un supplément. Le montant exact dépend de la compagnie aérienne. Le personnel présent au comptoir d'enregistrement vous aidera à cet effet. Les articles onéreux et fragiles (comme un appareil photo ou des bijoux) et les médicaments doivent être transportés comme bagages à main en cabine, pour éviter toute éventuelle perte ou arrivée tardive de vos bagages.

11.7 **Poids et nombre de bagages autorisés**
Chaque compagnie aérienne dispose de ses propres règles en ce qui concerne le transport gratuit ou payant de bagages à main et de bagages en soute.
- Consultez le site web de la compagnie aérienne en question (voir aussi les explications à l'article 11.1).
  Les bagages à main ou les bagages en soute qui excèdent le poids ou les dimensions autorisés ou qui présentent des formes particulières (comme une planche de surf) peuvent généralement uniquement être transportés moyennant le paiement d'un supplément (considérable) à l'aéroport. Lors de la Réservation, vous pouvez demander une estimation de l'éventuel supplément.

11.8 **Liquides dans le bagage à main**
En ce qui concerne les mesures de sécurité, les liquides ne peuvent être transportés dans le bagage à main qu'en quantité limitée: maximum 100 ml par emballage et maximum 1 litre au total. Le tout doit être emballé dans un sac transparent refermable d'env. 20 cm sur 20 cm.
Rappelez-vous que les liquides ne concernent pas seulement l'eau et les autres boissons: les gels, pâtes, lotions et le contenu des aérosols sont aussi considérés comme tels. Les articles de toilette, comme le dentifrice, la mousse de rasage, le gel pour cheveux, le gloss pour les lèvres et les crèmes relèvent donc aussi de cette catégorie. Les liquides achetés à l'aéroport dans les magasins hors taxes vous sont remis dans un sac scellé après paiement. Attendez le dernier contrôle au dernier aéroport du voyage aller ou retour pour rompre les scellés. Vous ne pouvez mettre des liquides dans vos valises et sacs que s'ils sont enregistrés comme des bagages à transporter dans la soute de l'avion.

11.9 **Réservation de sièges**
Si le vol est exécuté par TUI fly ou Transavia, vous pouvez réserver le siège que vous souhaitez dans l'avion.

11.10 **Voyages avec plus de 8 personnes et voyages avec des Bébés**
Si vous voulez voyager avec un groupe de plus de huit personnes, vous devez le signaler lors de la Réservation. En effet, certaines compagnies aériennes pratiquent d'autres conditions et tarifs. Nous pouvons résilier le Contrat de Voyage à forfait si nous constatons que ce signalement n'a pas été fait. Les éventuels frais en résultant seront à votre charge. En raison des consignes de sécurité à bord de l'avion, chaque adulte ne peut accompagner qu'un Bébé. Les Bébés n'ont pas droit à leur propre siège pendant le vol, mais voyagent sur les genoux de la personne qui les accompagne.

11.11 **Voyages en avion vers** les États-Unis et le Canada Si vous avez réservé un Voyage à forfait à destination des États-Unis ou du Canada, vous avez l'obligation d'obtenir une autorisation de voyage électronique, à demander en ligne. Pour les États-Unis, cela se fait auprès de l'ESTA (Electronic System for Travel Authorization): https://esta.cbp.dhs.gov/. La demande coûte 14,00 USD (ce montant peut varier). Pour le Canada, cela se fait avec une Electronic Travel Authorization (eTA): http://www.cic.gc.ca/english/visit/eta-start.asp. La demande coûte 7,00 CAD (ce montant peut varier). Nous vous conseillons de soumettre la demande en temps voulu (au moins trois (3) jours avant le départ). Imprimez l'autorisation et prenez un exemplaire pour l'enregistrement. Dans la plupart des cas, une autorisation est délivrée dès que vous avez introduit la demande. Cela peut parfois prendre trois (3) jours. Si aucune autorisation n'est délivrée, vous devez demander un visa auprès de l'ambassade des États-Unis ou du Canada. L'autorisation peut être utilisée pour plusieurs visites aux États-Unis ou au Canada, tant qu'elle est valable. Vous devez actualiser les données relatives à l'adresse de séjour, au numéro de vol, etc. par voyage. L'autorisation est valable pour une période de maximum deux ans (États-Unis) ou cinq ans (Canada), jusqu'à la date à laquelle expire votre passeport ou jusqu'au retrait de l'autorisation (selon la situation qui se produit en premier lieu). Si vous n'avez pas obtenu une autorisation de voyage au préalable, vous prenez le risque d'encourir du retard à l'aéroport d'arrivée aux États-Unis ou au Canada. Dans le cas le plus grave, l'accès au pays peut même vous être refusé. Nous déclinons toute responsabilité si cela est dû au contenu, à l'absence ou au refus d'une autorisation. Si des amendes, taxes ou autres frais sont imputés à TUI, TUI fly ou la compagnie aérienne exécutante en raison de l'absence d'un ESTA, d'un eTA ou d'une autorisation, ces frais vous seront refacturés.

12. LE VOYAGE À FORFAIT (HÉBERGEMENT)

12.1 **Description dans l'Offre de voyages**
La description des hébergements dans l'Offre de voyages est rédigée de la manière la plus objective possible. Il est possible qu'il y ait des différences entre la description dans la brochure de voyage ou sur Notre Site web d'une part et le prix et/ou les conditions dans le tableau/l'annexe des prix d'autre part.
Dans ce cas, c'est le tableau/l'annexe des prix qui prévaut. En cas de différence entre l'Offre de voyages telle que publiée dans une brochure de voyage et l'Offre de voyages telle que publiée sur Notre Site web, cette dernière prévaut. Un complexe d'hébergement comporte souvent de nombreux types de Logements différents: la disposition, les dimensions, le mobilier et la vue peuvent varier par Logement. De ce fait, il est parfois difficile de rédiger une description univoque. De plus, les photos et textes imprimés à côté des hébergements dans l'Offre de voyages ne donnent qu'une idée de la disposition, des dimensions, du mobilier et/ou de la vue.
C'est pourquoi il peut arriver que le Logement que vous obtenez sur place diffère des photos de l'Offre de voyages. Il est aussi possible que l'hébergement soit encore en cours de construction ou de rénovation au moment de la publication de l'Offre de voyages. Le cas échéant, vous verrez des animations ou croquis informatisés de ce à quoi ressemblera l'hébergement.
De même, ces animations/croquis ne donnent qu'une idée de la disposition, des dimensions, du mobilier et/ou de la vue. Nous ne pouvons pas faire de promesse concernant la vue et la situation de votre Logement. Cela ne vaut évidemment pas si des engagements explicites sont mentionnés dans vos Documents de voyage. Gardez à l'esprit qu'il peut arriver qu'il n'y ait pas de vue dégagée, notamment dans les zones urbaines.

12.2 **Disposition de l'hébergement**
L'Offre de voyages contient les descriptions suivantes:
- Bain ou douche dans le Logement: si l'Offre de voyages mentionne que le Logement dispose d'un bain ou d'une douche, il n'est malheureusement pas possible de déjà préciser dans les Documents de voyage s'il s'agit effectivement d'un bain ou d'une douche. Les Documents de voyage mentionneront uniquement "douche". Vous verrez à destination lequel des deux est présent dans votre Logement.
- Chambre individuelle: lorsque vous optez pour un séjour dans une chambre individuelle, vous devez tenir compte qu'elle est parfois moins qualitative et/ou située moins avantageusement qu'une chambre double dans le même hébergement.
- Chambre double: lorsque vous réservez une chambre double, il peut arriver qu'une chambre triple (triple room) soit mentionnée dans les Documents de voyage. Mais cela ne signifie pas que vous séjournerez dans une chambre triple. Si vous voyagez à deux, vous recevrez une chambre de deux personnes.
- Chambre triple ou quadruple, chambre familiale ou suite familiale: l'Offre de voyages évoque parfois des chambres triples ou quadruples, des chambres familiales ou des suites familiales. Dans ce cas, il s'agit généralement (et parfois pour les chambres familiales) d'une chambre double où un lit supplémentaire, un canapé-lit ou un lit d'appoint est installé pour la troisième ou la quatrième personne. Les Documents de voyage indiquent la chambre triple (triple room) comme la chambre adaptée pour maximum trois personnes. La chambre quadruple (quadruple room) est mentionnée comme la chambre adaptée pour maximum quatre personnes. Cela ne signifie pas que vous séjournerez dans une chambre triple ou quadruple (plus grande) si vous réservez avec moins de personnes que le nombre maximal de personnes autorisées.
- Occupation minimale ou maximale: si vous voyez la mention "ch. 3/4 3 pers" (ou similaire) dans l'Offre de voyages, cela signifie qu'une occupation minimale s'applique à ce type de chambre. Dans l'exemple donné, cela veut dire qu'il y a une occupation minimale de 3 personnes pour une chambre triple/quadruple. Un séjour pour deux personnes dans cette chambre n'est donc pas accepté comme Réservation.
- L'Offre de voyages mentionne différents types de chambres dans les hébergements. Pour éviter toute ambiguïté: une chambre double/triple, une chambre triple ou une chambre quadruple correspondent en général à une chambre double standard avec la possibilité d'ajouter une troisième ou une quatrième personne. Il y a deux possibilités ici:
  1. le plus souvent, les chambres doubles contiennent deux lits queensize ou lits 1 place ½, de sorte que la chambre est en principe adaptée pour maximum quatre personnes. Vous recevez la même chambre que vous réserviez pour deux ou quatre personnes; si vous souhaitez un lit supplémentaire au lieu d'un lit queensize, un supplément est souvent calculé.
  2. parfois, un lit supplémentaire (lit pliable,

lit d'appoint ou canapé-lit) est ajouté dans la chambre double standard pour la troisième et/ou la quatrième personne. Des frais peuvent être calculés pour ce faire. Vos Documents de voyage mentionnent le nombre maximum de personnes pouvant séjourner dans la chambre: double/twin room (max. deux personnes), triple room (max. trois personnes) et quadruple room (max. quatre personnes). Cela peut différer du nombre de personnes effectivement réservé par Logement lors de la Réservation.

- **Appartements:** de manière générale, un appartement 1 chambre se compose d'une chambre à coucher/un living avec une kitchenette ou une cuisine séparée. Un appartement 2 ou 3 chambres comporte le plus souvent une chambre à coucher/un living avec une kitchenette ou une cuisine séparée et 1 ou 2 chambres à coucher. Nous vous renvoyons à la description dans l'Offre de voyages pour la disposition exacte.
- **Vue sur mer:** une chambre avec vue sur mer implique que vous voyez la mer depuis votre chambre ou votre balcon. Dans certains cas, vous avez une belle vue totale sur la mer. Gardez toutefois à l'esprit qu'il est possible que la vue soit plus limitée dans certains cas. Elle peut par exemple être (partiellement) obstruée par la végétation et des bâtiments. La mer peut aussi se trouver à une certaine distance.
- **Chambre promo:** la description "chambre promo" désigne un nombre limité de chambres que nous pouvons proposer à un prix particulièrement avantageux. Ces chambres promo correspondent généralement aux chambres standard. Toutefois, il peut arriver que les chambres promo bénéficient d'une situation moins avantageuse et soient plus petites.

12.3 **Qualité de l'hébergement**

Il n'existe pas de normes (internationales) selon lesquelles les étoiles peuvent être attribuées uniformément aux hébergements. Et ce, notamment car il est souvent difficile de comparer les hébergements. Pour les hébergements, nous appliquons généralement la catégorie touristique de l'hébergement telle que prévue par les autorités concernées du pays de destination. Souvent, ces autorités pratiquent des critères subjectifs, basés sur les normes et valeurs locales, les infrastructures, l'ambiance, etc.

Pour vous faciliter la comparaison des hébergements (ou en l'absence de catégorie touristique de l'hébergement selon le pays de destination), nous tentons tout de même de vous donner une estimation de l'hébergement pour des raisons de service. Notre estimation porte donc sur le confort et les infrastructures présentes et est exprimée à l'aide d'étoiles. La signification des classements avec étoiles est la suivante:

***** Luxe
**** Première catégorie
*** Catégorie moyenne
** Catégorie touristique
* Catégorie touristique simple

Nous utilisons parfois des demi-étoiles, p. ex. ***1/2. Cela signifie que l'hébergement est considéré comme supérieur à la catégorie moyenne, mais inférieur à la première catégorie. Pour le classement des navires, référez-vous à l'article 15.8. Puisque l'octroi d'étoiles à un hébergement est une question subjective, aucun droit ne peut être déduit de cet octroi d'étoiles dans notre Offre de voyages.

12.4 **Formule**

Nous utilisons souvent une brève description ou un code indiquant le niveau de la formule dans l'Offre de voyages. Vous trouverez ci-dessous la signification de ces descriptions et codes.

- **Logement (LG)**: si vous réservez un logement, les boissons et les repas ne sont pas inclus dans la formule. Vous devrez donc les acheter vous-même. Rappelez-vous que les banques et les magasins sont généralement fermés si vous arrivez un samedi ou un dimanche.
- **Logement/petit-déjeuner (LPD)**: en logement/petit-déjeuner, la formule commence le jour suivant l'arrivée avec le petit-déjeuner et se termine le jour du départ avec le petit-déjeuner. Pendant la période intermédiaire, seul le petit-déjeuner est compris dans la formule.
- **Demi-pension (DP), pension complète (PC):** en demi-pension et en pension complète, la formule commence généralement avec le repas du soir le jour de l'arrivée et se termine avec le petit-déjeuner ou le repas du midi le jour du départ. Le café, les boissons, etc. (sauf le café et le thé au petit-déjeuner) ne sont pas inclus par défaut dans le prix. Durant la période intermédiaire, le petit-déjeuner et le repas du soir (demi-pension) ou le petit-déjeuner, le repas du midi et le repas du soir (pension complète) sont compris dans la formule.
- **All Inclusive (AI):** en all inclusive, la formule commence à partir de votre enregistrement et se termine au moment du check-out dans presque tous les hébergements. Dans les hébergements all inclusive, des extras sont inclus en plus de la pension complète (petit-déjeuner, repas du midi et repas du soir). Cela peut varier des boissons (non alcoolisées) et de snacks (souvent sucrés) locaux gratuits à l'utilisation de facilités sportives (nautiques).

  Une formule all inclusive implique toutefois des règles et conditions. Vous en trouverez les plus fréquentes ci-dessous. Sachez que le contenu des formules all inclusive peut varier par hébergement. Ce qui est compris dans la formule all inclusive est mentionné dans l'Offre de voyages. Les règles et conditions des formules all inclusive sont souvent très détaillées. Comme nous ne disposons fréquemment que d'un espace limité dans notre Offre de voyages, nous nous contentons généralement de résumer les principaux éléments. Demandez à votre agent de voyages ou à nos TUI tours Customer Services des informations supplémentaires sur la formule all inclusive de l'hébergement si vous manquez de renseignements. Nous rédigeons soigneusement les informations relatives aux heures des repas et boissons. Cependant, il peut arriver qu'il y ait des modifications durant la saison. L'utilisation de certaines infrastructures peut aussi être adaptée. Le fournisseur d'hébergement pourra vous donner plus de détails. Nous n'avons aucune influence sur cela et nous déclinons donc toute responsabilité à cet égard.
- **Généralités**: en principe, le petit-déjeuner est servi avant 10 h 00. Les plus petits hébergements appliquent souvent des heures de table fixes. Durant les périodes d'affluence, il est possible que le repas du soir et/ou le petit déjeuner soient réservés en deux services. Pendant la basse saison de la destination, il se peut que la variété des repas et/ou boissons soit moindre. Bon nombre d'hôtels appliquent un code vestimentaire pour le repas du soir. Ils attendent de vous que vous portiez une tenue adaptée à ce moment-là (les hommes en pantalon long, t-shirt et chaussures fermées, les femmes en pantalon ou jupe/robe; pas de maillot de bain ou de tenue de plage). Dans certains hôtels 4 et 5 étoiles, les hommes doivent même porter une veste lors du repas du soir. Pensez éventuellement aussi aux repas de Noël ou de nouvelle année. Tenez-en compte lors de la préparation de vos bagages. Il peut arriver que vous mangiez à la même table que d'autres voyageurs. Il est également possible que vous ayez réservé un vol aller tardif et/ou un vol retour matinal. Dans ce cas, vous manquez le repas du soir le premier jour et/ou le petit-déjeuner le dernier jour et/ou d'autres boissons et snacks. Aucun remboursement n'est prévu à cet effet. Il se peut aussi que le restaurant soit déjà fermé en cas d'arrivée tardive à l'aller. Dans ce cas, un plat froid peut vous être servi au lieu du repas du soir. S'il y a peu de vacanciers pour le repas du soir, il est possible que le repas vous soit servi au lieu d'être présenté sous forme de buffet. Parfois (pendant la basse saison ou s'il y a peu de vacanciers dans l'hébergement), l'exploitant du restaurant peut décider de modifier la formule repas en général de buffet à un menu au choix ou vice versa. Si l'Offre de voyages ou les Documents de voyage mentionnent un menu au choix, cela peut aussi impliquer que vous n'ayez qu'un choix pour le plat principal. Nous n'avons aucune influence sur cela. Souvent, il n'existe pas de repas spéciaux pour les Bébés et les Enfants; les portions sont simplement adaptées. Si des repas spéciaux leur sont servis, ils doivent être payés directement au fournisseur d'hébergement. Par ailleurs, chaque pays possède ses propres habitudes alimentaires, comme beaucoup de salades, des plats froids ou des plats tièdes. Chaque personne a des goûts différents, c'est pourquoi nous déclinons toute responsabilité si vous n'êtes pas satisfait(e) des repas. Cela ne vaut évidemment pas si l'on peut constater objectivement qu'il y a un problème au niveau de la nourriture. De nombreux hôtels et complexes d'hébergement interdisent d'apporter des boissons ou de la nourriture achetés par vos soins dans les chambres. Cette interdiction est liée au manque à gagner pour le fournisseur d'hébergement et à la lutte contre les nuisibles.
- Petit-déjeuner en Amérique du Nord: aux États-Unis et au Canada, le petit-déjeuner ne fait pas partie de la formule. Cependant, un petit-déjeuner basique est parfois quand même servi gratuitement. L'hôtel peut vous réclamer un montant pour le petit-déjeuner à tout moment. Nous déclinons toute responsabilité à cet égard.

12.5 **Arrivée et départ**

En général, votre Logement est disponible entre 14 h 00 et 18 h 00 le jour de l'arrivée. Toutefois, en périodes d'affluence, il peut arriver que votre Logement soit disponible plus tard. En cas d'arrivée le samedi après-midi ou le dimanche, vous devez tenir compte que les magasins et les banques peuvent être fermés. Le dernier jour de votre séjour, vous devez quitter le Logement au plus tard entre 10 h 00 et 12 h 00, sauf indication contraire dans l'Offre de voyages ou dans les Documents de voyage. Il est possible de déroger aux heures précitées de départ du Logement après concertation avec le fournisseur d'hébergement. Si vous ne pouvez pas encore prendre possession de votre Logement à l'arrivée ou si vous devez le libérer un peu plus tôt lors du départ, vous pouvez généralement laisser vos bagages à la réception. Si aucun local fermé n'est disponible à cet effet, vous le faites à vos propres risques. Dans la plupart des cas, vous pouvez déjà/encore utiliser toutes les infrastructures de l'hébergement, comme la piscine, pendant que vous attendez. Parfois, une indemnité limitée est néanmoins demandée. Cela vaut également pour les voyageurs qui poursuivent leur séjour dans une autre destination/sur une autre île et qui attendent leur transfert (par bateau). Si vous arrivez plus tard que prévu à votre hébergement ou devez le quitter plus tôt pour des raisons autres qu'une force majeure et qui ne nous sont pas imputables, vous n'avez pas droit à un remboursement des nuitées, repas, services et infrastructures dont vous n'avez pas pu bénéficier.

12.6 **Nuisances liées à des travaux de construction**

La demande en destinations de vacances populaires ne cesse d'augmenter, c'est pourquoi des constructions sont en cours, de nouvelles routes sont aménagées, etc. à destination. S'il s'agit de travaux exécutés à la demande de tiers (comme les autorités locales ou un hôtel voisin), nous ne sommes pas responsables des éventuelles nuisances. Il en va de même si vous rencontrez des nuisances à cause de travaux de construction dont nous n'étions raisonnablement pas informés. Toute gêne due à des travaux de construction ne peut dès lors pas être totalement exclue. Si les travaux ont lieu dans l'hébergement que vous avez choisi, nous tenterons de vous en informer en temps voulu et de vous proposer une solution adéquate.

12.7 **Nouvelles constructions**

Les nouvelles constructions offrent des avantages et des inconvénients. La première année, vous profitez souvent de prix relativement avantageux pour un hébergement flambant neuf. En revanche, vous devez tenir compte des travaux de finition et des plantations récentes ou absentes. Il est également possible que certaines infrastructures complémentaires, comme des magasins, des espaces de fitness et des piscines, ne soient pas encore terminées. La date d'ouverture mentionnée dans l'Offre de voyages pour les nouveaux hébergements est toujours une date d'ouverture prévue. En raison de toutes sortes de circonstances sur lesquelles nous n'avons aucune influence (comme la météo et la lenteur des procédures de permis), il peut arriver que l'hébergement ou les infrastructures liées ouvrent plus tard que la date indiquée dans l'Offre de voyages. Nous mettrons tout en œuvre pour vous en informer au maximum.

12.8 **Parking**

Pour les destinations visitées pendant un Voyage à forfait fly & drive, nous donnons si possible autant d'informations que possible sur la présence de garages ou d'emplacements de stationnement (privés) aux hébergements. Ces emplacements de stationnement ne sont pas gratuits, sauf mention contraire dans l'Offre de voyages. Par ailleurs, un supplément devra toujours être payé pour d'éventuels véhicules multiples. Dans la mesure où nous avons connaissance des frais de stationnement (ou d'une estimation de ceux-ci), nous en ferons part. Néanmoins, ces frais peuvent changer (modification des tarifs appliqués par une commune, etc.) et doivent être réglés à destination. Un emplacement de stationnement ne peut généralement pas être réservé. Le stationnement, tant sur le terrain privé que sur des parkings publics, se fait toujours à vos propres risques. Dans certains hébergements ou dans certaines localités piétonnes, vous devez stationner votre véhicule dans un garage ou un parking à proximité.

12.9 **Animaux domestiques**

- Si vous emmenez des animaux domestiques en voyage, vous devez toujours le signaler lors de la Réservation. Souvent, nous devrons soumettre la demande au fournisseur d'hébergement et, le cas échéant, au transporteur. Si vous effectuez une Réservation pour laquelle la présence d'un animal domestique doit être demandée, vous concluez bel et bien un Contrat de Voyage à forfait avec nous. Nous vous conseillons d'attendre la réponse à la demande avant d'effectuer définitivement une Réservation; si la présence d'un animal domestique n'est pas autorisée, vous devrez alors annuler la Réservation moyennant des frais d'annulation. Si la présence de votre animal domestique est autorisée, vous devez tenir compte que celui-ci est uniquement le bienvenu dans le Logement, et non dans les espaces publics de l'hébergement. Nous ne pouvons pas garantir aux personnes souffrant de maladies respiratoires chroniques aspécifiques que les hébergements où les animaux domestiques ne sont pas autorisés sont toujours totalement "exempts d'animaux domestiques". Les éventuels frais liés à l'hébergement d'un animal domestique doivent être réglés sur place. Ceux-ci vous seront transmis lors de la Réservation. Selon l'UE, il est obligatoire de disposer d'un passeport européen pour animaux de compagnie lors du transport d'animaux domestiques, l'animal doit être vacciné contre la rage et il doit être pucé. En ce qui concerne les pays en dehors de l'UE, renseignez-vous en temps voulu auprès de l'ambassade du pays de destination pour connaître les autres obligations et conditions d'entrée. Si votre animal domestique fait partie d'une espèce protégée, vous devez disposer des documents CITES. Renseignez-vous en temps voulu auprès de l'ambassade du pays de destination pour connaître les conditions d'entrée exactes. Vous pouvez aussi consulter les sites web:
  - https://diplomatie.belgium.be/fr/conseils-aux-voyageurs/voyager-avec-des-animaux
  - https://favv-afsca.be/fr/themes/animaux/animaux-de-compagnie/chiens-chats-et-furets/en-voyage-avec-des-animaux-de-compagnie-pour-les-particuliers
  - https://www.health.belgium.be/fr/themes/animaux-vegetaux/cites-belgique/documents-cites

12.10 **Climatisation**

La plupart des pays de vacances se soucient de l'environnement et de la consommation d'énergie. Si l'Offre de voyages précise qu'un certain hébergement dispose de la climatisation, celle-ci fonctionnera généralement seulement durant les périodes les plus chaudes (de l'année et de la journée). Une climatisation ou un ventilateur ne sont pas toujours silencieux, même si le moteur de l'installation se situe à l'extérieur de l'hébergement. Dans de nombreux hébergements, la climatisation se trouve uniquement dans les chambres à coucher. Si la climatisation doit être réglée au fournisseur d'hébergement sur place, cela sera précisé dans l'Offre de voyages. Les montants cités servent seulement à titre d'indication.

12.11 **Balcon/terrasse**

L'Offre de voyages mentionne souvent que l'hébergement est équipé d'une terrasse (pour le rez-de-chaussée) ou d'un balcon (pour les étages supérieurs). Si vous avez réservé une chambre avec balcon, vous devez tenir compte que les balcons offrent généralement trop peu d'espace pour s'y installer/prendre le soleil. Le plus souvent, ils peuvent seulement accueillir une ou deux chaises sans table. La taille des balcons varie par hébergement et le même hébergement peut même parfois disposer de balcons de différents formats. Si la présence d'un balcon français est indiquée, il s'agit d'une balustrade installée devant une porte-fenêtre ou une baie vitrée, qui permet d'ouvrir complètement celle-ci vers l'intérieur. Il n'y a donc pas d'espace en dehors du Logement.

12.12 **Lits**

Les lits dans les hébergements ont le plus souvent une longueur de 1,80 mètre. Il peut donc arriver qu'ils ne soient pas calculés pour les voyageurs de grande taille. Tenez-en compte. Si vous réservez une chambre où il est possible d'installer un lit supplémentaire pour la troisième et éventuellement la quatrième personne, celui-ci peut être un lit pliable, un canapé-lit, un canapé convertible ou un lit d'appoint. Souvent, il ne peut être installé que dans le living d'un hébergement, et donc potentiellement au détriment de l'espace de vie. Les lits à votre destination de vacances peuvent être moins confortables que ce à quoi vous êtes habitué(e) à la maison. Seul le nombre de lits mentionnés dans l'Offre de voyages (format normal) est mis à disposition. Pour les enfants qui profitent du prix spécial enfants, un lit (enfant) supplémentaire sera installé dans la chambre double de 2 accompagnants payant le plein tarif dans les hôtels, sous réserve de disponibilité.

Lors de la Réservation, vous pouvez demander si votre hébergement dispose de lits enfants. Durant les périodes d'affluence, il est possible que le nombre d'Enfants/Bébés dépasse le nombre de lits enfants disponibles dans votre hébergement et que nous devions vous décevoir. Les frais liés au lit enfant doivent toujours être réglés sur place au fournisseur d'hébergement.

12.13 **Cuisine et aménagement**

La plupart des appartements, bungalows et villas disposent d'une cuisine ouverte ou d'une kitchenette: une partie non séparée du living, où se trouvent un réfrigérateur, un appareil de cuisson (à gaz ou électrique) et un petit plan de travail. Dans de nombreux cas, les cuisines et kitchenettes conviennent uniquement pour préparer des repas simples. Cela demande parfois un peu d'improvisation, car les ustensiles de cuisine auxquels vous êtes habitué(e) à la maison ne sont pas forcément présents (râpe à fromage, filtre à café, cafetière, brosse à vaisselle, bouilloire, ouvre-boîte...). De plus, le système de cuisson se compose généralement de deux taques, dont l'une sert à tenir chaud. L'aménagement de l'hébergement et la qualité de l'intérieur et des sanitaires par exemple peuvent donc être plus simples que ce dont vous avez l'habitude.

12.14 **Nettoyage et linge de maison**

- Généralités: votre Logement vous est fourni propre à votre arrivée. Si le nettoyage est inclus dans l'Offre de voyages, le mode de nettoyage sera suffisant. Mais parfois, cela ne se passe pas de la manière dont vous avez l'habitude à la maison. Cela peut impliquer, par exemple, qu'il n'y ait pas de grand nettoyage. Dans les hôtels, le nettoyage est toutefois prévu chaque jour. Il est possible qu'il n'y ait pas de nettoyage les dimanches et les jours fériés. Si le nettoyage est inclus dans l'Offre de voyages et que vous n'êtes pas satisfait(e) de la qualité de celui-ci, vous devez toujours le signaler immédiatement au fournisseur d'hébergement. De cette manière, celui-ci peut encore prendre des mesures pendant votre séjour. Il arrive que vous soyez obligé(e) de louer les draps de lit sur place. C'est également indiqué dans l'Offre de voyages, avec mention du coût. Si l'Offre de voyages précise que le linge de lit est changé une fois par semaine, cela signifie que le linge de lit est nettoyé à la fin de la semaine. Si vous ne restez qu'une semaine, le linge ne sera donc pas changé pendant votre séjour.
- Des frais de nettoyage obligatoires sont parfois facturés

12.15 **Nuisances (sonores)**

De nombreuses destinations populaires sont très fréquentées pendant la haute saison et les périodes de vacances (y compris celles du pays même). Bon nombre d'hôtels et complexes d'hébergement organisent toutes sortes d'activités sportives et conviviales en journée et le soir, comme de la musique live ou des discothèques. Certains bars (de l'hôtel) ferment tard dans la nuit ou au petit matin, lorsque les derniers vacanciers partent. Si le calme est pour vous un aspect important pour vos vacances, vous devez soigneusement choisir votre hébergement ou destination. Si l'Offre de voyages mentionne un "cadre animé", une "situation centrale" ou "à proximité ou à distance de marche de bars et restaurants", il est généralement question d'une animation plaisante due aux établissements de sortie et/ou à la circulation.

En outre, des animations et divertissements

organisés dans votre hébergement peuvent causer du bruit (surtout le soir). Si des animations et divertissements sont prévus, l'Offre de voyages le stipule (voir aussi l'article 13.2). Par conséquent, le calme et le silence absolus après 22 heures ne peuvent pas être garantis. Si vous êtes sensible aux nuisances sonores, nous vous conseillons d'opter pour un hébergement sans discothèque, bar (de piscine), divertissements ou animations. Un hébergement situé près d'établissements de sortie ou d'axes fréquentés vous conviendra moins également. Malheureusement, il peut arriver que d'autres vacanciers soient plus bruyants que vous ne le voudriez. Nous n'avons aucune influence sur ces personnes (qu'elles logent dans votre hébergement ou non). Par conséquent, nous ne sommes pas responsables de leur comportement.

12.16 **Nuisibles**
Des nuisibles (comme des fourmis, des moustiques, des punaises de lit et des cafards) surviennent plus fréquemment dans certaines destinations que ce à quoi nous sommes habitués en Belgique. Cela ne résulte généralement pas d'un manque d'hygiène, mais plutôt de circonstances climatiques, comme l'humidité et la chaleur. Nous vous conseillons d'emballer vos aliments dans des sachets en plastique et de les ranger dans un réfrigérateur si possible. Nous vous recommandons de signaler la présence de nuisibles au fournisseur d'hébergement, afin qu'il puisse tout mettre en œuvre pour y remédier. Bien entendu, vous pouvez aussi acheter un répulsif sur place, à vos propres risques. Des chats et chiens errants sont aussi présents dans certaines destinations. Malheureusement, la présence de ces animaux et insectes indésirables ne peut jamais être totalement exclue.

12.17 **Eau, électricité, énergie solaire et sanitaires**
Dans la ou les destinations mentionnées dans l'Offre de voyages, l'eau courante n'est généralement pas destinée à être bue. En outre, l'eau courante et l'eau de la piscine peuvent contenir du sel et/ou du chlore. L'expérience nous apprend aussi que des perturbations de l'approvisionnement en eau et en électricité peuvent se produire. Cela est souvent dû aux autorités communales ou régionales qui procèdent à la fermeture temporaire ou à la distribution. En ce qui concerne l'électricité, il s'agit le plus fréquemment d'une surcharge du réseau local. Nous ne sommes pas responsables des inconvénients et/ou dommages subis de ce fait. L'approvisionnement en eau chaude (douches) et en électricité est parfois assuré par l'énergie solaire. Cela signifie que cet approvisionnement ne sera pas suffisant s'il fait moins beau ou en cas d'utilisation multiple de l'eau (chaude) et/ou du courant dans l'hébergement. Si l'Offre de voyages mentionne une baignoire, il peut arriver qu'aucun bouchon ne soit présent. Et ce, en vue d'une économie d'eau et d'énergie. Bon nombre de pays n'utilisent pas de rideau de douche. De ce fait, le sol de la salle de bains peut être mouillé et glissant. Il est possible qu'il soit interdit de jeter le papier (toilette) dans les sanitaires et qu'il faille le jeter dans une poubelle. La consommation énergétique de base est comprise dans le montant du voyage pour la plupart des appartements ou bungalows. Si vous dépassez cette consommation de base (basée sur une consommation énergétique "normale"), des frais supplémentaires peuvent vous être facturés sur place.

12.18 **Taxe de séjour et location de coffre**
Différents hôtels (surtout aux États-Unis) imputent une taxe de séjour. Elle vaut généralement par jour et par personne. Vous devez la payer sur place. La location d'un coffre dans la chambre est aussi obligatoire dans de nombreux hébergements. Si une taxe de séjour et/ou une location de coffre obligatoires sont connues au moment de la rédaction de l'Offre de voyages, elles y sont précisées. Si le montant exact de la taxe de séjour et/ou de la location du coffre n'est pas (encore) connu au moment de la publication de l'Offre de voyages, il sera simplement mentionné qu'il est question d'un supplément à votre charge. Le montant de la taxe de séjour et/ou de la location du coffre n'est pas fixé par nos soins et peut changer à tout moment.

12.19 **Parasols et transats**
L'Offre de voyages évoque souvent la présence de parasols ou de transats. Dans la plupart des cas, le nombre de parasols et transats disponibles n'est pas suffisant pour le nombre de vacanciers séjournant dans l'hébergement. La demande est souvent plus grande que l'offre, surtout dans les plus grands hébergements. Par conséquent, il peut arriver que vous n'ayez pas de parasol et/ou de transat à votre disposition certains jours. Vous n'avez pas droit à un remboursement d'une partie du montant du voyage que vous avez payé de ce fait.

12.20 **Supplément obligatoire pour le repas de Noël et de Nouvel An**
Bon nombre de logements appliquent un supplément obligatoire pour un repas de Noël et/ou de Nouvel An pour les jours de fête particuliers comme Noël (et potentiellement le lendemain de Noël) et la nouvelle année. Comme ces repas varient par hébergement, nous ne pouvons pas indiquer combien de plats seront servis et/ou s'il s'agit d'un repas plus copieux et/ou plus festif.

13. INFRASTRUCTURES LOCALES, EXCURSIONS ET ACTIVITÉS

13.1 **Utilisation de facilités (généralités)**
L'Offre de voyages peut parfois mentionner des prix d'infrastructures sportives, saunas, piscines et autres facilités de votre hébergement ou des environs. Cela n'implique pas que les autres facilités, comme le minibar, l'utilisation de jeux ou de chaînes télévisées, la discothèque, etc. sont gratuites. Elles sont gratuites si cela est précisé explicitement dans l'Offre de voyages. Les heures et jours d'ouverture des infrastructures doivent être demandés sur place.

13.2 **Activités locales**
Les Activités locales réservées par vos soins à votre destination ne relèvent pas de notre influence et ne font pas partie de votre Voyage à forfait. Nos accompagnateurs ou nos représentants à destination publient et servent simplement de médiateurs dans un souci de service. Le contrat final pour l'exécution des Activités locales est conclu entre le fournisseur de celles-ci et vous. Nous ne sommes pas partie prenante. Le fournisseur des Activités locales est responsable de l'organisation et de l'exécution de celles-ci. Nous déclinons toute responsabilité pour les dommages résultant de votre participation aux Activités locales. Par conséquent, informez-vous bien quant à la nature et au risque de ces Activités locales avant de prendre part à celles-ci, même si vous avez souscrit une assurance voyage. Parfois, une assurance complémentaire est nécessaire. Les conditions de voyage de l'ANVR, paragraphe 3 (à consulter sur https://www.anvr.nl/downloads/reizigersvoorwaarden.pdf, s'appliquent à la relation d'intermédiation entre vous et nous en ce qui concerne les Activités locales. Les Activités locales ont toujours lieu sous réserve d'une participation suffisante. De plus, leur déroulement dépend souvent des conditions saisonnières et météorologiques. Dans le cadre de notre rôle d'intermédiation, nous mentionnons autant d'informations que possible sur les prix des Activités locales. Les programmes d'excursion ne comprennent jamais les entrées aux attractions et aux bâtiments, sauf mention contraire. S'il est fait appel à un guide local de la ville, les frais sont répartis sur l'ensemble du groupe. La participation à des visites est facultative. Vous trouverez des informations sur les entrées et le coût du guide dans vos Documents de voyage. Ces tarifs sont une estimation et sont sous réserve de modification (du programme). L'ordre dans lequel les excursions sont effectuées peut être modifié. Dans des cas exceptionnels, il est possible de décider de ne pas exécuter les excursions.

13.3 **Plongée**
Nous vous déconseillons vivement de faire de la plongée si vous souffrez d'asthme et/ou de problèmes pulmonaires, cardiaques et d'audition. De plus, d'un point de vue médical, il est fortement déconseillé de pratiquer de la plongée sous-marine dans les 12 heures suivant l'arrivée de votre vol. Il en va de même pour la plongée dans les 24 heures qui précèdent votre vol retour ou votre vol suivant. Votre médecin traitant peut vous donner plus de renseignements à ce sujet. Vous êtes responsable d'être en possession d'un brevet de plongée (valable) si vous plongez sans accompagnement.

13.4 **Caution**
Il peut arriver que vous deviez donner une caution (garantie) à votre arrivée dans un hébergement ou à une location de matériel (vélos, matériel de sport nautique ou voitures). Le plus souvent, cela se fait par débit d'une carte de crédit. Mais d'autres méthodes sont également possibles, comme donner un passeport, un permis de conduire, une carte bancaire ou des espèces. Ce n'est pas toujours indiqué dans l'Offre de voyages. Le jour du départ ou lorsque vous restituez le matériel, cette caution vous sera restituée, après vérification de votre hébergement ou du matériel. Si la caution a été donnée avec une carte de crédit, elle sera à nouveau créditée. Si la caution a été payée en espèces, ce montant vous sera rendu. Et ce, après déduction des éventuels frais à payer pour les dommages ou le matériel manquant, l'inventaire, la consommation de gaz, d'éclairage ou d'eau, les frais de nettoyage supplémentaires, le changement de la literie, etc. (pour autant que ce dernier n'était pas inclus dans le montant du voyage/de la location). Si vous partez de bon matin le dernier jour de votre séjour, pensez à déjà demander un contrôle du Logement et la restitution de la caution la veille. Nous déclinons toute responsabilité si tout ou partie de la caution est conservé(e) à tort. Il en va de même si vous avez oublié de réclamer votre caution. Il s'agit d'un arrangement entre le fournisseur d'hébergement/prestataire de services et vous. Nous n'intervenons pas à ce niveau.

13.5 **Utilisation des piscines et des plages**
Dans certains pays, il est obligatoire de porter un bonnet de bain dans une piscine pour des raisons d'hygiène. Il peut aussi être interdit de se baigner en pantalon de surf, boxer, tee-shirt ou avec de la crème/huile solaire. Pour éviter tout dérangement, il est généralement interdit de jouer au ballon et d'utiliser des matelas gonflables, etc. dans la piscine. Dans les pays méridionaux en particulier, il arrive qu'il y ait une siesta l'après-midi. Les vacanciers sont alors priés de ne pas être bruyants et les piscines sont généralement fermées. Toutes les piscines présentes ne sont souvent pas ouvertes en début et en fin de saison. L'accès à certaines plages est parfois payant. Il peut également arriver que vous soyez obligé(e) de louer un transat si vous souhaitez profiter de la plage. Le cas échéant, ce n'est pas compris dans le montant du voyage.

14. LOCATION DE VOITURE ET CAMPING-CAR

Cet article traite de la location de voiture. La location d'un camping-car (également appelé motorhome) en relève explicitement, sauf indication contraire. Les dispositions de l'article 13.4 valent également pour la location de voiture réservée par vos soins à votre destination, qui ne fait donc pas partie du Voyage à forfait.

14.1 **Période de location**
La location de voiture est toujours calculée par journée (24 heures). Lorsque vous retirez par exemple votre voiture de location le lundi à 09 h 00 pour une période de location de trois jours, la location se termine le jeudi à 09 h 00. Si vous restituez la voiture de location plus tard, une journée supplémentaire sera calculée. Si vous restituez votre voiture de location avant la fin de la période de location, vous n'aurez pas droit au remboursement de la période dont vous n'avez pas profité. Si vous restituez la voiture de location à un autre endroit que l'endroit convenu, des frais supplémentaires seront facturés sur place. Veillez à ce que la durée de la période de location corresponde à vos horaires de vol.

14.2 **Types de véhicules**
L'ensemble des marques et des types de véhicules mentionnés dans l'Offre de voyages ne sont que des exemples. Il se peut que vous receviez une voiture de location d'une autre marque ou d'un autre type sur place. Cependant, le véhicule appartiendra à la même catégorie que celle que vous avez réservée. Si une voiture de location est explicitement comprise dans le montant du voyage, il s'agit le plus souvent d'une voiture de la catégorie A ou B. Si cette voiture ne peut pas transporter tous les passagers et bagages, nous vous conseillons de réserver une plus grande voiture (ou une voiture de plus) moyennant un supplément.

14.3 **Retrait de la voiture**
La voiture de location peut pratiquement toujours être retirée à l'aéroport d'arrivée. En général, elle se trouve à une certaine distance du bâtiment de l'aéroport. Vous devrez alors utiliser une navette, un taxi ou d'autres options de transport pour accéder à la location de véhicules. Il arrive également que les voitures de location doivent être retirées dans un bureau en ville. Si l'Offre de voyages indique explicitement que la voiture a été ou sera remise à votre adresse de vacances, vous serez en général pris en charge à votre hébergement. Vous prenez ensuite possession de votre voiture de location à la location de véhicules à l'aéroport ou en ville, dans quel cas vous y restituez également la voiture. Lorsque vous signez le contrat de location, faites attention à ce que des produits, services et frais supplémentaires ne soient pas facturés contre votre volonté. Ceux-ci sont généralement inclus dans le montant du voyage. En cas de désaccord à ce sujet à l'issue de la période de location, nous ne pouvons rien faire pour vous. En effet, il s'agit d'une question à régler entre le loueur de véhicules et vous.

14.4 **Carte de crédit obligatoire**
Une carte de crédit acceptée au niveau international est obligatoire pour toutes les locations de voiture. Celle-ci doit être enregistrée au nom du conducteur principal. La carte est utilisée pour s'acquitter d'une éventuelle caution sur place (voir aussi article 13.6) et/ou pour payer les éventuels extras non inclus dans le montant du voyage. Un autre mode de paiement n'est généralement pas accepté.

14.5 **Conditions d'âge**
Des conditions sont souvent imposées au niveau de l'âge du conducteur principal et du nombre d'années en possession d'un permis de conduire valable. Celles-ci varient d'un pays à l'autre. Vous devez vérifier vous-même si des conditions qui pourraient entraîner une limitation pour vous pendant votre voyage s'appliquent à votre destination.

14.6 **Assurances et dommages à la voiture de location**
Si des dommages ont été occasionnés à la voiture pendant la période de location, les conséquences financières sont directement à votre charge. Vous devez régler cela vous-même avec la société de location. Nous n'intervenons pas. Vous nous préservez d'éventuelles actions de la société de location ou de tiers concernant de tels dommages. Renseignez-vous sur les conditions d'assurance sur place, pour savoir ce qui relève ou non de la couverture. Ainsi, il est possible qu'un certain montant subsiste à titre de franchise dans une assurance CDW (Collision Damage Waiver, couvre les dommages au véhicule) déjà incluse. Vous pouvez parfois l'acheter sur place en souscrivant une assurance "super" CDW (elle peut porter un autre nom). En cas de dommages au véhicule, d'accident avec celui-ci, de vol ou de perte, vous devez toujours transmettre un rapport de police, un rapport de dommages et une copie de votre carte d'identité au loueur de véhicules. Vous devez toujours informer immédiatement la société de location de véhicules d'un incident ou d'un accident. Lors du retrait de la voiture, nous vous conseillons de toujours vérifier si elle est en règle et s'il n'y a pas de dommages. Et ce, pour votre propre sécurité et pour éviter tout désaccord concernant des dommages existants ou non lors du retrait du véhicule. Lors du contrôle, pensez à vérifier le niveau d'essence (le plein est-il fait? Voir aussi article 14.7), la présence d'une roue de secours, etc. Si la voiture n'est pas en règle à la réception, vous devez le faire consigner directement auprès du loueur de véhicules et en obtenir une preuve. Sachez aussi que les dommages aux pneus et aux sols et les bris de vitres ne sont jamais assurés. L'assurance dommages n'interviendra jamais si un comportement (une conduite) incorrect ou imprudent peut être reproché au conducteur sous l'influence de l'alcool, de médicaments ou de drogues. L'assurance vol ne couvre aucun dommage si les clés sont restées à l'intérieur du véhicule. Il n'existe pas non plus de couverture si vous faites le plein avec le mauvais carburant. Si vous avez l'intention de passer la frontière du pays avec le véhicule, pensez à vérifier si vous y êtes autorisé(e).

14.7 **Carburant et extras**
Il peut arriver que vous deviez déjà payer un plein complet de carburant lors du retrait du véhicule. Dans ce cas, vous pouvez rendre la voiture avec un plein vide. Si le plein de la voiture a déjà été fait lors du retrait, vous devez à nouveau la restituer avec un plein complet. À défaut, les frais de carburant et de service vous seront facturés par la suite. Tous les extras cités dans la location de voiture ne comprennent pas les taxes locales.

15. CROISIÈRES

Le fait qu'une disposition du présent article s'applique ne porte pas atteinte à l'applicabilité des dispositions d'autres articles. Cela ne s'applique pas si le présent article y déroge explicitement.

15.1 **Conditions générales des armateurs**
Les conditions générales de l'armateur qui exécute la Croisière s'appliquent également à votre Croisière. Vous pouvez toujours les consulter, les télécharger et les imprimer sur https://www.tui.nl/corporate/nl/algemene-voorwaarden/leveranciers/cruises. Elles peuvent également vous être envoyées gratuitement. Nous exécutons les conditions générales de l'armateur au profit de celui-ci et celles-ci s'appliquent donc aussi dans la relation entre l'armateur et vous.

15.2 **Titres de voyage**
La plupart des Armateurs (y compris ceux qui opèrent uniquement en Europe) exigent que vous soyez en possession d'un passeport valable pendant au moins six (6) mois après votre retour en Belgique (une carte d'identité ne suffit donc pas!). Demandez les exigences exactes lors de votre Réservation. En outre, le nom et le prénom figurant sur vos Titres de voyage doivent correspondre exactement à ceux présents sur votre billet de croisière. C'est pourquoi bon nombre d'armateurs ont pour habitude de pré-enregistrer les données de vos Titres de voyage en ligne. Si vous ne le faites pas, l'armateur peut vous imputer des frais (élevés) pour l'adaptation ou l'accès à bord peut même vous être refusé. Nous déclinons toute responsabilité concernant ces frais ou ce refus. En vue du bon déroulement des formalités douanières dans les différents ports, vous pourriez être prié(e) de donner votre passeport lors de l'embarquement. Vous le récupérerez lors du débarquement. Par conséquent, nous vous conseillons d'emporter une copie de votre passeport ou une deuxième pièce d'identité, comme un permis de conduire ou une carte d'identité. Si vous voyagez dans un pays pour lequel un visa est nécessaire, nous le préciserons. Dans certains cas, l'armateur s'occupe d'un visa (moyennant paiement). Cependant, vous avez toujours la responsabilité de demander et de disposer des Titres de voyage adéquats.

15.3 **Connexion vol-Croisière**
Si vous ne pouvez pas accéder (en temps voulu) au port de départ parce que le voyage en avion réservé par vos soins (c'est-à-dire un voyage en avion qui ne fait pas partie du Voyage à forfait) jusqu'au port de départ n'a pas lieu ou est retardé pour cause de force majeure, ce risque est pour votre compte.

15.4 **Programme de navigation**
Même si l'armateur fera tout pour respecter le programme de navigation établi, certaines conditions entraînent parfois un changement de programme. Cela peut par exemple être le cas lors de certaines conditions météorologiques ou situations politiques. Pour les croisières d'expédition, les conditions de la glace peuvent jouer un rôle et le niveau d'eau peut avoir une influence pour les croisières fluviales.
Le capitaine veille à la sécurité des passagers, de l'équipage et du navire et a le dernier mot à cet égard. L'armateur se réserve aussi le droit d'exécuter le programme de navigation avec un autre navire. Ces bateaux sont toujours au moins équivalents, même si la disposition peut varier.

15.5 **Embarquement et débarquement**
À l'embarquement, vous recevez une carte. Celle-ci vous sert de pièce d'identité et vous devez toujours l'avoir sur vous lorsque vous quittez le navire. Dans presque tous les cas, cette carte vous sert aussi de clé de cabine. Elle est également utilisée pour consigner toutes vos dépenses à bord sur votre compte de bord. L'embarquement commence généralement quelques heures avant le départ. Les horaires exacts sont mentionnés dans vos Documents de voyage. Pour les grands navires, veuillez tenir compte que l'embarquement peut provoquer de l'attente. Les armateurs mettent tout en œuvre pour limiter cela au maximum. Dans certains ports, le navire ne peut pas accoster à quai. Des tenders, des petits bateaux qui vous conduisent à terre, seront utilisés dans ce cas. Ces tenders font des allers-retours pendant le séjour dans un port.

15.6 **Tenue vestimentaire et langue véhiculaire**
Le code vestimentaire varie fortement d'un armateur à l'autre. La plupart du temps, vous pouvez porter des vêtements confortables de loisirs la journée. Pour le soir, une tenue plus élégante est souvent souhaitée. De nombreux navires organisent

une soirée de gala deux fois par semaine. Ces soirs-là, une tenue plus formelle est souhaitée. Pour les hommes, il s'agit d'un smoking ou d'un costume sombre et pour les femmes d'une robe de cocktail ou de gala. Cependant, de plus en plus d'armateurs n'imposent plus aucun code vestimentaire. En fonction de la destination, de bonnes chaussures de marche sont pratiques. Pour les croisières d'expédition, des bottes en caoutchouc sont nécessaires. Elles vous sont parfois prêtées. Si ce n'est pas précisé à l'avance, vous devez les prévoir. Une veste chaude résistante au vent et à la pluie est également requise pour les croisières d'expédition dans les régions polaires. Dans certains cas, l'armateur vous offrira une parka. Nous vous en informerons avant le départ. La langue parlée à bord dépend de l'origine de l'armateur. Il s'agit le plus souvent de l'anglais, de l'espagnol ou de l'allemand. Néanmoins, l'équipage international parlera généralement aussi d'autres langues. Les communications via la radio ou le journal de croisière se font souvent dans plusieurs langues.

15.7 **Soins médicaux à bord**
Du personnel médical est présent sur tous les bateaux. Les consultations et les médicaments sont facturés et doivent être réglés à bord. Souvent, vous pouvez déclarer ces frais à votre assureur voyage ou frais de maladie à votre retour. Les stabilisateurs des navires modernes réduisent l'apparition du mal de mer à un minimum. Si vous y êtes sensible, prévoyez des cachets ou contactez votre médecin traitant. En raison de la réflexion sur la surface de l'eau, le soleil peut être plus fort à bord d'un navire de croisière. Cela vaut aussi pour les régions polaires. Dès lors, nous vous conseillons de bien vous protéger, vos enfants et vous, contre les coups de soleil. Certains armateurs demandent une déclaration rédigée en anglais si le passager utilise un fauteuil roulant ou a besoin de dialyse, d'approvisionnements supplémentaires en oxygène ou de médicaments périssables. La déclaration doit être établie par un médecin et signée par le médecin et le passager. Nous vous donnerons volontiers plus d'informations. Les armateurs appliquent différentes conditions pour les femmes enceintes pendant une Croisière. Demandez ces conditions pendant la Réservation (où dès que vous prenez connaissance de la grossesse). Ces conditions sont strictement respectées. Un éventuel refus est possible si vous ne les respectez pas. En ce qui concerne la vulnérabilité des nouveau-nés, les bébés de moins de 6 mois ne sont pas admis sur une Croisière.

15.8 **Hébergements et autres équipements à bord**
Dans l'Offre de voyages, vous trouverez un certain classement pour chaque navire. Le premier alinéa de l'article 12.3 s'applique ici. Toutes les cabines disposent de la climatisation, qui peut généralement être activée manuellement. Les cabines possèdent aussi une salle de bains privée. Le plus souvent, la cabine est équipée d'un téléphone, d'une télévision et d'un coffre. Les autres facilités dépendent de l'armateur et du type de cabine choisi. C'est généralement indiqué dans l'Offre de voyages. Les cabines sont habituellement munies de prises de courant de 110 et 220 volts. Ce n'est toutefois pas toujours le cas. Renseignez-vous lors de la Réservation. Nous vous conseillons de prévoir un adaptateur universel, car les prises belges ne correspondent pas toujours aux prises à bord. La plupart des cabines disposent d'un téléphone avec lequel vous pouvez passer des appels internationaux. Cependant, ceux-ci coûtent très cher. Par conséquent, nous vous recommandons de ne vous servir de ce téléphone qu'en cas d'urgence. Presque tous les navires possèdent des facilités Internet que vous pouvez utiliser moyennant paiement. L'utilisation de votre téléphone portable à bord dépend de votre opérateur et des infrastructures techniques à bord. En outre, il peut arriver qu'un téléphone portable n'ait pas de réseau lorsque le navire est en mer. Une réservation est parfois effectuée sur la base d'une "cabine garantie". C'est notamment le cas lors d'offres spéciales. Cela implique qu'un numéro de cabine ne vous est attribué qu'ultérieurement ou lors de l'embarquement. Vous ne pouvez en tirer aucun droit.

15.9 **Nourriture et boissons à bord**
Sauf indication contraire, tous les repas sont inclus pendant une Croisière. Les repas sont proposés sous forme de buffet ou à la carte. Compte tenu de la capacité limitée de nombreux restaurants, le repas du soir s'organise souvent en deux services. Dans la plupart des cas, vous pouvez indiquer dans la réservation votre préférence pour le premier service (début vers 18 h 00-18 h 30) ou le deuxième service (début vers 20 h 00-20 h 30) et la taille de table souhaitée. Cette préférence n'est pas une garantie. À l'embarquement ou dans la cabine, vous recevez les données définitives concernant le service, le numéro de table et le restaurant dans lequel vous mangez. Un nombre croissant d'armateurs proposent aussi un placement libre, de sorte que vous ne devez plus vous tenir à l'heure de début du repas. Il y a également des restaurants de spécialités à bord. Chaque armateur propose un menu étoffé. Des plats végétariens sont également toujours disponibles. Si vous avez des souhaits alimentaires spécifiques ou des allergies, signalez-le lors de la Réservation.

15.10 **Bagages**
Avant de monter à bord, vous confiez vos bagages aux bagagistes dans le port. Vos bagages seront déposés devant la porte ou dans votre cabine plus tard dans la journée. Le soir précédant le débarquement, vous serez prié(e) de placer vos bagages devant la porte de votre cabine pour éviter les embarras dans les couloirs et les contretemps dans les ascenseurs. Les bagages doivent également être contrôlés par la douane. Le jour du débarquement, vous récupérez vos bagages au terminal. Nous vous conseillons de garder un bagage à main avec des articles de toilette et d'éventuels médicaments avec vous pour le dernier soir. Comme une cabine moyenne à bord est plus petite qu'une chambre d'hôtel, l'espace de rangement est souvent limité. Nous vous recommandons de ne pas emporter plus d'une valise par personne.

15.11 **Activités pendant la Croisière**
Chaque jour, vous recevez un programme journalier, le journal de croisière, dans votre cabine. Vous y trouverez un aperçu de toutes les activités, les heures d'ouverture des magasins, les heures de départ et d'arrivée dans un port et les informations sur les repas et le programme de divertissements. La plupart des armateurs proposent un programme d'excursions complet. Souvent, vous pouvez déjà réserver ces excursions avant le départ. Vous en serez informé(e) lors de la réservation. Bien entendu, vous pouvez aussi réserver ces excursions à bord. Cependant, il est possible que les excursions populaires ou limitées affichent déjà complet. Une fois réservées, ces excursions ne peuvent généralement plus être annulées gratuitement. Si vous ne souhaitez pas participer à une excursion, vous êtes libre de quitter le navire en toute autonomie. Néanmoins, vous avez la responsabilité d'être de retour à bord en temps voulu. Les excursions sont habituellement incluses dans le montant du voyage pour les croisières d'expédition et les croisières fluviales. Les dispositions de l'article 13.4 valent pour les excursions réservées (en plus) à bord ou dans des ports et non incluses dans le montant du voyage.

15.12 **Compte de bord et pourboires**
Toutes les dépenses réalisées à bord (à l'exception du casino) sont consignées sur votre compte de bord. Vous devez régler celui-ci avec une carte de crédit courante ou en espèces à l'issue de la Croisière. Nous vous conseillons d'emporter une carte de crédit. En effet, une caution est généralement demandée (voir aussi article 13.6) au début de la Croisière en cas de paiement en espèces. Les frais des boissons que vous commandez aux bars ou au restaurant sont consignés sur votre compte de bord et vous les payez à la fin de la Croisière.
Les armateurs imputent automatiquement un supplément de service de 15 à 18 % à cet effet. En général, les pourboires ne sont pas inclus dans les tarifs de croisière, mais ils sont monnaie courante. Vous pouvez compter sur un montant de 6-10 € par jour à titre de directive. Les règles varient selon les armateurs: les pourboires sont facturés lors de la réservation, ils sont consignés sur le compte de bord ou ils sont laissés à la discrétion du passager.

15.13 **Autres dispositions des présentes Conditions générales de voyage TUI Nederland**
Par dérogation aux dispositions de
a) l'article 3.5, des prix distincts pour les enfants ne sont pas toujours d'application et les armateurs calculent un tarif complet ou un tarif spécial 3e/4e personne pour les Bébés. Un minimum de deux personnes payant le plein tarif doit participer pour toutes les Croisières. Si seule une personne payant le plein tarif participe, le premier enfant est considéré comme le deuxième passager payant le plein tarif. Consultez l'Offre de voyages ou demandez les prix pour les Enfants et les Bébés.
b) l'article 10.4, le transport depuis l'aéroport vers les terminaux de croisière et vice versa ne sont pas inclus dans le prix, sauf mention contraire dans l'Offre de voyages ou accord contraire.
c) l'article 10.6, aucun accompagnateur de voyage n'est généralement présent aux destinations de croisière.
d) l'article 12.2, la troisième et la quatrième personne séjournent le plus souvent dans un lit en hauteur dans une cabine intérieure ou extérieure standard de 3 et/ou 4 personnes. Un canapé-lit est uniquement présent dans la catégorie de cabine plus onéreuse (cela varie d'un armateur à l'autre).
e) l'article 12.9, il est interdit d'emmener des animaux (de compagnie) à bord.
f) l'article 12.12, un troisième ou quatrième lit est souvent un lit en hauteur.
g) l'article 21.3, les dispositions relatives au tabac varient d'un armateur à l'autre. Tous les restaurants sur tous les navires sont non-fumeurs. Il est également interdit de fumer, ou seulement permis de manière très limitée, dans les autres espaces publics. S'il est autorisé de fumer, ce sera uniquement aux endroits prévus à cet effet. Certains armateurs permettent encore de fumer dans la cabine ou sur le balcon, mais d'autres l'interdisent. Fumer un cigare ou la pipe est généralement autorisé à l'extérieur uniquement ou dans les "bars à cigares" spéciaux présents sur certains navires.

16 ASSURANCES

16.1 **Assurances: généralités**
Nous vous conseillons vivement de souscrire une bonne assurance voyage (bagages), accidents, frais de maladie et annulation. En effet, un accident est vite arrivé. Une bonne assurance offrant une couverture étendue (à l'étranger) peut vous éviter toute une série de frais inutiles et de tracas en cas de dommages, de blessures ou de maladie. Votre propre situation spécifique (comme votre destination et les activités à y effectuer) détermine la nécessité ou l'utilité de souscrire une ou plusieurs assurances de ce genre. Votre agent de voyages ou nos TUI tours

Customer Services peuvent vous conseiller à cet égard.

16.2 **Intermédiaire**
Si vous souscrivez une assurance voyage (bagages), accidents, frais de maladie et/ou annulation auprès de nous, nous agissons seulement comme intermédiaire entre la compagnie d'assurances et vous. Par conséquent, le contrat d'assurance est conclu entre cette compagnie d'assurances et vous. Nous n'y sommes pas partie et nous déclinons donc toute responsabilité concernant l'exécution imparfaite de ce contrat. Si des réclamations relevant de la police d'assurance sont introduites auprès de nous, nous les présenterons uniquement à l'assureur en tant qu'intermédiaire.

17 RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR

Vous devez utiliser et entretenir votre hébergement en personne prudente et raisonnable et selon l'affectation prévue.
En outre, vous êtes un(e) invité(e) dans tous les moyens de transport utilisés pour l'exécution du Contrat de Voyage à forfait. Vous êtes responsable de tous les dommages que vous infligez aux biens de tiers (autres voyageurs, compagnies aériennes, fournisseurs d'hébergements...). Il en va de même pour les frais que ces tiers doivent engager à la suite de vos actes ou de vos omissions. Si vous ou les personnes dont vous êtes responsable:

a) vous comportez de telle sorte que des dommages voient le jour ou menacent d'apparaître;
b) ne respectez pas les règles internes du Prestataire de services;
c) incommodez des tiers dans leur voyage; ou
d) causez des nuisances d'une autre manière,

tant les Prestataires de services que nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès à votre hébergement ou au moyen de transport, de vous prier de le quitter et/ou de vous imputer les dommages. De plus, dans ce cas, nous pouvons résilier le Contrat de Voyage à forfait conclu avec vous pour cause de circonstances graves. Nous déclinons toute responsabilité en ce qui concerne les agissements ou négligences d'autres voyageurs.

18 PAS TOTALEMENT SATISFAIT(E)

Il peut arriver que vous constatiez un manquement à votre destination ou pendant le Voyage à forfait. Vous devez nous le signaler au plus vite par l'intermédiaire de nos représentants sur place ou par voie numérique et avertir également le Prestataire de services concerné.
Si nos accompagnateurs de voyage ou le Prestataire de services ne se trouvent pas sur place, ne sont pas présents ou ne sont pas joignables, vous pouvez signaler le manquement directement par téléphone (+32 2 5862463) auprès de notre organisation aux Pays-Bas (accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7). Les appels en PCV ne sont pas acceptés. Lors du contact, mentionnez votre numéro de réservation, que vous trouverez dans vos Documents de voyage. Nous tenterons, en concertation avec le Prestataire de services concerné ou non, de remédier au manquement constaté, sauf si c'est impossible ou si cela entraînerait des frais disproportionnés dans notre chef ou dans celui du Prestataire de services, compte tenu de la nature et de la mesure du manquement ainsi que de la valeur du Voyage à forfait ou du Service de voyage en question.
Si vous n'êtes (toujours) pas satisfait(e) du déroulement de votre Voyage à forfait après votre retour, vous pouvez introduire une plainte ou une suggestion par e-mail auprès des TUI tours Customer Services: TUIToursFeedback@tui.com. Le département TUI tours Customer Services de TUI répond aux questions et aux réactions à l'issue du Voyage à forfait et tente de trouver une solution avec vous.
Si vous ne parvenez pas à trouver une solution à votre plainte avec TUI, vous pouvez demander à une partie neutre reconnue de trancher votre litige. De cette manière, vous ne devez pas saisir le juge. La Commission européenne dispose d'une plateforme de traitement des litiges en ligne pour les produits et services achetés en ligne. Aux Pays-Bas, il s'agit de la Commission de Litiges Voyages (voir https://www.degeschillencommissie.nl/francais/), à laquelle TUI est automatiquement affiliée en tant que membre de l'ANVR. La Commission de Litiges Voyages est reconnue par la Commission européenne comme un organisme neutre de règlement alternatif des litiges, comme prévu. Vous pouvez aussi introduire une plainte directement auprès de la Commission de Litiges Voyages:

Commission de Litiges Voyages, boîte postale 90600
2509 LP La Haye
tél.: 070-310 53 10
https://www.degeschillencommissie.nl/francais/

Veillez toutefois à ce que votre plainte soit seulement traitée par la Commission de Litiges Voyages si les dispositions des articles 12 et 13 des conditions de voyage de l'ANVR sont respectées. De plus, les dispositions du règlement de la Commission de Litiges Voyages doivent être respectées.
Si vous estimez que votre action à notre égard s'élève à maximum 5 000,00 €, vous pouvez aussi avoir recours à la procédure européenne de règlement des petits litiges. Il s'agit d'une procédure judiciaire simplifiée, accessible et rapide, dont la décision est généralement reconnue et exécutée dans les autres pays européens.
Nous vous renvoyons vers le portail e-Justice européen - petits litiges pour plus d'informations sur la procédure en question.

19. DIVERS

19.1 **Utilisation de la carte de crédit**
Lors de l'utilisation d'une carte de crédit, l'utilisation du code PIN au lieu d'une signature est de plus en plus souvent requise. C'est pourquoi il importe que les titulaires de carte, dont vous en tant que vacancier(e) si vous voulez l'utiliser, connaissent le code PIN de leur carte de crédit (mais en aucun cas ne le notent quelque part).

19.2 **Votre numéro de téléphone portable**
Votre numéro de téléphone portable sera demandé lors de votre Réservation, afin de pouvoir vous contacter rapidement en cas de catastrophes. Si nous ne sommes pas en mesure de vous joindre parce que vous n'avez pas fourni de numéro de téléphone portable, parce qu'il est incorrect ou parce que votre téléphone est éteint, vous en assumez entièrement les risques. En outre, nous vous demandons un numéro de téléphone d'un proche qui ne participe pas au voyage pendant la Réservation. En cas de catastrophes, nous pouvons donc contacter directement cette personne. Dans un tel cas, vous devez avoir l'autorisation de cette personne pour nous transmettre son numéro de téléphone.

19.3 **Tabagisme**
Il est interdit de fumer à bord des autocars, trains et avions. Dans de nombreux pays, cette interdiction s'applique maintenant aussi dans les lieux publics et l'horeca. Dans la plupart des pays de l'UE, en Norvège, en Suisse, en Islande et au Liechtenstein, il est aussi interdit de fumer dans les chambres d'hôtel et dans les espaces publics de l'hôtel. De plus en plus de pays (aussi en dehors de l'UE) instaurent une interdiction nationale de fumer. L'introduction d'une telle interdiction n'est pas une raison pour annuler ou modifier gratuitement votre Réservation.

19.4 **Accessible jour et nuit**
Vous rencontrez des problèmes ou des difficultés en chemin ou sur place? Sachez que vous pouvez nous appeler jour et nuit. Tél.: +32 2 5862463 (également pour les personnes qui ne font pas partie du voyage). Voir également l'article 20 à cet égard.

19.5 **Droits d'auteur**
Aucun élément de nos brochures de voyage, indicateurs de prix, sites web et autres médias ni des présentes Conditions générales de voyage TUI Nederland ne peut être reproduit, enregistré dans un fichier de données automatisé ou publié sans autorisation écrite préalable de TUI Nederland N.V.

19.6 **Confidentialité et données à caractère personnel**
Plusieurs parties sont impliquées dans la réalisation de vos vacances, comme une compagnie aérienne, un hôtelier ou encore une société de bus assurant le transfert depuis/vers l'aéroport. Également les autorités nationales du pays de destination. Sachez que ces parties doivent disposer de vos données à caractère personnel (comme votre nom, votre date de naissance, vos données de vol et des demandes particulières pour les repas et les bagages spéciaux par exemple). Nous sommes tenus par la loi de fournir ces données (en cas d'autorités nationales), ou nous devons transmettre les données. À défaut, nous ne pouvons pas (bien) exécuter le Contrat de Voyage à forfait. Nous traitons les données à caractère personnel que vous mettez à notre disposition conformément à notre politique en matière de vie privée. Vous trouverez notre déclaration de confidentialité sur https://www.tui.nl/overons/privacybeleid

19.7 **Organisateur de voyages**
Sauf mention contraire explicite, tous les voyages de l'Offre de voyages sont organisés par nos soins:

TUI Nederland N.V. Volmerlaan 3
2288 GC Rijswijk
KvK 27148888
Tél.: 070 3266000
E-mail: info@tui.nl
Site web: www.tui.nl/corporate

Conditions de voyage de l'ANVR
Nous sommes affiliés à l'Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR, association néerlandaise des agents de voyages et voyagistes). Cette association applique des normes strictes en ce qui concerne l'affiliation et promeut la qualité des voyages et des informations relatives à ceux-ci. Les Conditions de voyage de l'ANVR, paragraphe 1 (version la plus récente) s'appliquent à tous les Voyages à forfait de notre Offre de voyages. Ces conditions sont décrites dans la brochure de l'ANVR. L'agence de réservation pourra vous en remettre un exemplaire. Vous pouvez aussi télécharger la brochure en ligne sur le site de l'ANVR (https://www.anvr.nl/anvr-reizigersvoorwaarden). En cas de réservation par téléphone, les Conditions de voyage de l'ANVR peuvent être consultées au siège de TUI Nederland N.V. et vous seront envoyées gratuitement sur demande.

Stichting Garantiefonds Reisgelden
Nous sommes affiliés à la Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR, fonds de garantie des montants des voyages). En cas d'insolvabilité financière de notre part et/ou d'un prestataire de services affilié à la SGR, vous pouvez faire appel à la garantie si et dans la mesure où le règlement le prévoit. Voir aussi https://www.sgr.nl/english/.