

# Sunweb

## Conditions particulières de Sunweb

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

### Élaboration de l'accord et du contenu

#### Montant du voyage

#### Conditions de transport Réservation et paiement

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

### ÉLABORATION DE L'ACCORD ET DU CONTENU

#### Mise en place

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

#### Révocation

L'offre du voyageur est sans engagement et peut être révoquée par le voyageur si nécessaire. La révocation doit être effectuée dès que possible, mais au plus tard dans les 8 heures ouvrables après l'acceptation, en indiquant les raisons. La révocation pour correction d'erreurs dans le calcul du tarif des voyages est autorisée; l'annulation due à une augmentation du tarif du voyage doit répondre aux exigences l'article 5 des conditions générales du Comité des litiges en matière de voyage.

#### Pré-réservations

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

#### Durée du voyage

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

#### Publication

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

#### Public cible

Sunweb propose des vacances et des services en ligne par le biais de ses sites Internet aux consommateurs et autres clients.

Nos offres ne sont pas destinées à la revente. Si nous constatons qu'une réservation ne respecte pas ce principe, nous nous réservons le droit d'annuler immédiatement la réservation et de facturer les frais qui peuvent en résulter.

#### Rétractation

Notre offre est non contraignante et elle peut, le cas échéant, être révoquée, même après votre acceptation de l'offre et une éventuelle confirmation. Suite à notre rétractation, le contrat de voyage (réservation) prend fin automatiquement et

immédiatement et vous ne pouvez plus y prétendre. En cas de rétractation, vous n'avez droit qu'au remboursement immédiat de tous les paiements effectués. La rétractation doit être effectuée aussi tôt que possible, mais au plus tard dans les 24 heures (voyages en Europe et dans les pays méditerranéens) ou dans les 48 heures (voyages vers d'autres destinations) suivant l'acceptation par le voyageur, sous mention des raisons de l'annulation. Si le délai expire un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Voir la section « annulation gratuite » pour vérifier vos options d'annulation pour le voyage confirmé.

## **MONTANT DU VOYAGE**

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

### *Fond de Garantie SGR*

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

## **Modification du cout des voyages**

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

## **LES CONDITIONS DE TRANSPORT**

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

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

### **Location de voitures**

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

## **RÉSERVATION ET PAIEMENT**

Le voyageur est tenu de respecter toutes les instructions données par Sunweb ou au nom de Sunweb. Il est responsable des dommages qu'il cause. Si le voyageur cause ou à l'intention de causer un désagrément qui pourrait nuire à la bonne exécution du contrat de voyage, ou si son comportement constitue un danger pour lui-même, ses compagnons de voyage ou les parties fournissant les services liés au voyage, Sunweb peut alors l'exclure de (la poursuite) (d'une partie) du voyage. Les frais qui en résultent sont à sa charge.

### **Responsabilité conjointe et solidaire**

La personne qui réserve un voyage est conjointement et solidairement responsable de tous les covoyageurs (toute personne qu'il inscrit ou ayant accepté de participer au voyage). En ce qui concerne les voyageurs mineurs, il doit être démontré que les parents ou les tuteurs ont donné leur consentement. Tout le trafic (y compris le trafic des paiements) entre le(s) voyageur(s) et l'organisateur de voyages se fera exclusivement par l'intermédiaire de la personne qui effectue la réservation.

Le voyageur est tenu responsable de tous les dommages qu'il ou que ses accompagnants causent, intentionnellement ou par négligence, aux biens de tiers (compagnie aérienne, propriétaire du logement, etc.). Il en va de même pour les coûts que ces tiers devront supporter à la suite des actes ou omissions du voyageur. Le voyageur est tenu de respecter toutes les instructions données par Sunweb ou au nom de Sunweb. Il est responsable des dommages qu'il cause. Si le voyageur cause ou à l'intention de causer un désagrément qui pourrait nuire à la bonne exécution du contrat de voyage, ou si son comportement constitue un danger pour lui-même, ses compagnons de voyage ou les parties fournissant les services liés au voyage, Sunweb peut alors l'exclure de (la poursuite) (d'une partie) du voyage. Les frais qui en résultent sont à sa charge.

## Changements

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

## Garantie d'échange (Premium et Standard)

La garantie d'échange vous permet de modifier votre réservation sans frais d'annulation.

- La garantie d'échange Standard est incluse dans chaque forfait de voyage, la garantie d'échange Premium ne s'applique que lorsqu'elle est commandée et payée au prix en vigueur.
- La garantie d'échange Standard peut être utilisée une seule fois. La garantie d'échange Premium peut être utilisée deux fois.
- La garantie d'échange Standard peut être utilisée jusqu'à six semaines avant le départ. La garantie d'échange Premium peut être utilisée jusqu'à deux semaines avant le départ.
- La garantie d'échange Standard s'applique uniquement aux forfaits incluant des vols flexibles. La garantie d'échange Premium s'applique également aux forfaits incluant des vols [non flexibles](#).

Les conditions suivantes s'appliquent à la fois à la garantie d'échange Premium et à la garantie d'échange Standard :

- L'échange signifie que la réservation d'un voyage à forfait peut être remplacée par une réservation d'un autre voyage à forfait vers la même destination ou vers une destination complètement différente et/ou à une date de départ différente sans avoir à justifier d'un motif et sans frais d'annulation. L'échange n'est valable que sur les offres disponibles sur les sites internet de nos marques. **Il n'est pas possible d'effectuer une modification de réservation sans apporter de changement à la réservation d'origine.** La garantie d'échange ne s'applique pas dans le cas d'un changement de réservation avec séjour et vol inclus vers un séjour sans transport.
- Vous payez le prix du voyage qui s'applique le jour de la modification de la réservation. Si votre nouvelle facture est plus élevée que la facture initiale, vous devez payer la différence de prix à la hausse. Si votre nouvelle facture est moins élevée que la facture initiale, nous émettrons et vous remettrons un bon d'achat valable 12 mois. Le bon d'achat peut être utilisé pour réserver des suppléments (bagages, location de voiture, assurance) ou un nouveau séjour. Le bon d'achat peut être remboursé sur simple demande de votre part 3 mois après son émission. Le bon d'achat est strictement personnel et non cessible à un tiers. Pour les réservations réalisées dans le cadre d'une garantie d'échange, les conditions générales Sunweb s'appliquent dans leur intégralité. Il n'est pas possible d'effectuer un échange lorsqu'un séjour a déjà été annulé.
- Les conditions des campagnes Early Booking expirent en cas d'utilisation de la garantie d'échange une fois la période des campagnes Early Booking échu. Après une nouvelle réservation effectuée dans le cadre d'une garantie d'échange, l'annulation gratuite dans les 3 jours s'applique. Si vous décidez d'annuler vous-même la nouvelle réservation, les frais d'annulation prévus au contrat s'appliqueront.
- Le Groupe Sunweb se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin à l'offre ou à son exécution et éventuellement d'intenter une action en justice s'il soupçonne une utilisation abusive de la garantie.

## Annulation gratuite

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

Cette option ne s'applique pas aux situations suivantes:

- Les destinations pour lesquelles nous achetons vos places directement auprès de la compagnie aérienne. (vols non flexibles). Une fois la réservation effectuée, il est impossible d'apporter des modifications ou d'annuler le vol sans frais. Pour cette raison, nous ne pouvons pas offrir l'annulation gratuite des vols vers ces destinations.
- Départ sous 10 semaines
- Réservation sur demande. Les réservations sur demande seront considérées comme une réservation définitive par Sunweb si la demande est confirmée par nous et ne peut être annulée que selon les présentes conditions générales.
- Réservations préexistantes. Les réservations modifiées ultérieurement par exemple, une nouvelle date de départ ou une personne ajoutée à la réservation) ne peuvent plus être annulées gratuitement.
- Événements ou forfaits où il est expressément indiqué dans l'offre qu'une annulation gratuite n'est pas possible.

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

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

### **Annuler**

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

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

### **Frais d'annulation**

En cas d'annulation, les frais suivants seront retenus : les frais de réservation, la contribution au fonds SGR, les frais des vols non flexibles (le cas échéant), les frais liés à la garantie d'échange Premium (le cas échéant), les frais d'assurance voyage et d'annulation souscrite, ainsi que les frais de dossier. En plus de ces frais, les frais d'annulation suivants seront appliqués :

- a. en cas d'annulation jusqu'à 42ème jour (non compris) avant le jour du départ : 30%.
- b. en cas d'annulation du 42e jour (inclus) au 21e jour (inclus) avant le jour du départ : 60 % du montant du voyage.
- c. en cas d'annulation du 20e jour (inclus) au 7 jour (inclus) avant le jour du départ : 80 % du montant du voyage ;
- d. Annulation du 6e jour (inclus) au jour du départ: 100 % du montant du voyage

Si un voyage comporte plusieurs parties, auxquelles s'applique une annulation différente, les dispositions spécifiques à chaque partie s'appliqueront. Si des conditions différentes s'appliquent, vous en serez informé lors de la réservation ainsi que sur la facture une fois celle-ci terminée. Remarque : Lorsqu'il en est fait mention dans les étapes de la réservation et sur la facture, le paiement du coût total d'un vol réservé est dû, à l'exception des vols secs.

### **Participation minimale**

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

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

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

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

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

### **Paiement et délai de paiement**

L'acompte est de 30 % de la somme du voyage\*. Ce montant doit être versé sur notre compte dans les 7 jours suivant la réservation. Veuillez tenir compte du délai de traitement des différents modes de paiement. De plus, les frais de réservation, les frais de la garantie d'échange Premium (le cas échéant), les frais d'assurance voyage et annulation ainsi que les frais de police doivent être payés dans l'immédiat. Le montant restant doit parvenir à Sunweb au plus tard 6 semaines avant le départ. Si vous réservez dans les six semaines précédant votre départ, le montant total devra être payé en une seule fois. En cas de retard de paiement, Sunweb est en droit d'annuler une réservation moyennant la facturation de frais. Les conditions énoncées ci-dessous, à la rubrique "Frais d'annulation" s'appliquent.

\*Si, pour une destination de vol spécifique, nous achetons des sièges de vol directement auprès de la compagnie aérienne sur la base de votre réservation (vol non flexible), des conditions différentes peuvent s'appliquer. Nous vous en informerons au cours du processus de réservation. Dans ce cas, vous devrez régler les frais de vol dans l'immédiat. Le paiement est possible via Adyen (KBC Online / Mister Cash), carte de crédit (Visa, Mastercard) ou virement bancaire.

### **Intérêts et coûts**

Toute facture impayée de plein droit rapporte un intérêt de 12% sur base annuelle à compter de la date de la première mise en demeure. En

outre, une indemnité de 15% avec un minimum de 37,50 € sera due par la loi, donc sans obligation de mise en demeure.

### **Documents de voyage**

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

### **Visa**

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

### **Informations sur la santé**

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

### **Conseils aux voyageurs**

Vous devez prendre note des conseils de voyage pour une destination particulière aux autorités compétentes. Par exemple, pour obtenir des renseignements à jour, veuillez consulter le site du ministère des Affaires étrangères : [https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager\\_a\\_letranger/conseils\\_par\\_destination](https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination)

### **Guide touristique**

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

### **Excursions**

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

### **Cours de ski**

Les moniteurs de ski ne parlent que l'anglais (et leur langue maternelle). Parfois, les cours de ski peuvent être dispensés par des moniteurs francophones. Nous ne pouvons garantir à l'avance qu'un moniteur de ski francophone sera présent pour votre cours. Les cours de ski sont généralement proposés en groupe. La taille du groupe dépend du nombre de participants et de la destination.

### **Plaintes et litiges**

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

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

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

Vous pouvez envoyer votre correspondance à :  
Sunweb Group  
Pour le service d'assistance à la clientèle  
Belgique 5 avenue de la république

75011  
Paris France  
t 0032 3 259 09 10  
e: [infos@sunweb.be](mailto:infos@sunweb.be)  
i [www.sunweb.be](http://www.sunweb.be)

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

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

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

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

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

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

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

## INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE

### ***Votre tour opérateur :***

*Sunweb Group GmbH*  
Schützengasse 4  
CH- 8001 Zurich  
Suisse  
CH- 020.4.049.544-0  
CHE- 178.977.909 MWST  
BE Numéro d'entreprise: 0627.969.387  
SGC 3609

The Sunweb logo consists of the word "Sunweb" in a bold, red, sans-serif font.

### ***Votre organisateur de voyage :***

*Sunweb Group Netherlands B.V.*  
*Bahialaan 2*  
*3065 WC, Rotterdam*

### **Contact**

Tél : +32 (0)3 259 0910  
e-mail : [infos@sunweb.be](mailto:infos@sunweb.be)  
internet : [www.sunweb.be](http://www.sunweb.be)

*Sunweb se réserve le droit de modifier ces conditions particulières de vente.*

*Dernière modification en date : 19/12/2024*