

Conditions particulières

Art. 1 : Champ d'application

En fonction de la nature des services réservés, les parties sont liées soit par un contrat de voyage à forfait, soit par un contrat de prestation de services de voyage.

Art. 2 : Promotion

Les brochures, le site web, les dépliants, etc. ont été établis de bonne foi sur la base des informations disponibles au moment de leur rédaction. Les éventuelles erreurs et/ou modifications seront communiquées sous forme d'errata ou d'avis de modification.

Dans certaines circonstances, YelloSun peut être contraint de modifier temporairement ou définitivement un service ou une formule de voyage, voire de le supprimer définitivement.

Une alternative sera proposée.

Art. 3 : Informations fournies par le voyageur

1. Obligations relatives aux documents

Les documents de voyage comprennent notamment les titres de transport et les bons/justificatifs pour les autres services réservés, ainsi que les informations pratiques. Les documents de voyage sont envoyés par voie électronique, éventuellement par courrier postal moyennant le paiement d'un certain montant.

a) Les documents sont envoyés par e-mail au plus tard 7 jours avant le départ.

b) Pour les réservations effectuées moins de 7 jours ouvrables avant le départ et pour lesquelles des documents de voyage officiels sont requis, ceux-ci seront envoyés par coursier. Les frais sont toujours à la charge du voyageur.

Dans certains cas, les documents de voyage peuvent être envoyés directement par YelloSun au voyageur.

Chaque voyageur doit être en possession des documents d'identité valables pour le voyage réservé. La carte d'identité et/ou le passeport doivent être valables au moins 6 mois après la date de retour. Le voyageur doit prendre connaissance des informations publiées dans la brochure et/ou sur le site web.

Le cas échéant, il doit obtenir des informations à ce sujet auprès du consulat du pays concerné ou sur le site web www.diplomatie.belgium.be.

Les voyageurs de nationalité non belge sont tenus de déclarer spontanément leur nationalité à l'agent de voyages et doivent se renseigner auprès du consulat du pays de leur destination.

YelloSun décline toute responsabilité en cas de problèmes pouvant survenir à cet égard.

Les mineurs doivent être en possession de leur propre pièce d'identité avec photo (carte d'identité pour enfants).

La carte d'identité délivrée à la naissance n'est pas valable pour voyager à l'étranger. Les mineurs ne peuvent pas être inscrits sur le passeport de leurs parents et doivent disposer de leur propre passeport.

YelloSun souligne que tous les voyageurs ont l'obligation de s'informer de manière approfondie sur la réglementation relative aux mineurs.

Si un voyageur n'est pas en possession des documents nécessaires, il ne peut tenir YelloSun responsable des éventuels frais d'annulation ou des frais qui en découlent.

Pour les voyages de noces bénéficiant d'une réduction supplémentaire, le voyageur devra présenter un certificat de mariage officiel à la réception de l'hôtel à son arrivée.

Le voyage doit être effectué dans les 6 mois suivant le mariage (sauf indication contraire dans la brochure).

2. Obligations en matière de communication d'informations

Au moment de la réservation, le voyageur est tenu de signaler à l'agent de voyages tout élément susceptible de compromettre le bon déroulement du voyage (nationalité, état de santé, etc.).

Si de tels éléments surviennent après la réservation, le voyageur est tenu de les signaler immédiatement. Tous les frais résultant du non-respect de cette obligation sont à la charge du voyageur.

Si le voyageur a une préférence particulière (chambres à un étage déterminé, numéro de chambre, etc.), cette préférence sera communiquée au prestataire de services.

YelloSun ne peut toutefois garantir que cette préférence particulière sera satisfaite.

Art. 4 : Prix

1. Détermination du prix

Le prix convenu est fixe et comprend tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle manifeste et de la possibilité de révision du prix mentionnée ci-dessous. En cas d'erreur matérielle manifeste, le prix peut être ajusté après la réservation et/ou la confirmation. Dans ce cas, le voyageur a toutefois la possibilité d'annuler la réservation sans frais.

Le prix communiqué lors du calcul par votre agence de voyages ou via le site web de YelloSun n'est valable que si la réservation est effectivement effectuée à ce moment-là. Le programme de voyage et les prix sont valables jusqu'à épuisement des capacités prévues lors de l'impression de la brochure. Le moment de l'épuisement est indépendant de notre responsabilité.

Lors de la réservation de services individuels (par exemple, réservation d'un séjour sans vols), des frais supplémentaires sont facturés. Ces frais supplémentaires sont confirmés au plus tard au moment de la réservation.

Dans certains cas, un supplément peut être facturé pour les séjours d'une durée différente de 7 nuits. Les frais éventuels sont confirmés au moment de la réservation.

Pendant les vacances scolaires, il peut arriver que certaines durées de séjour soient exclues.

2. Inclus dans les voyages à forfait :

Le prix des voyages à forfait comprend (sauf indication contraire dans la description du programme) :

- Le transport aller-retour tel qu'indiqué dans les documents de voyage et les bagages à main
- Transferts collectifs aéroport – hôtel – aéroport. Ces transferts collectifs ne sont disponibles que pour les personnes qui peuvent monter dans le bus seules ou avec l'aide de la personne qui les accompagne.
- Dans certaines destinations, des transferts adaptés peuvent être réservés pour les personnes à mobilité réduite moyennant un supplément (veuillez nous contacter). De plus, les services de transfert non utilisés par le client ne sont pas remboursables.
- Accueil et assistance sur place
- Le séjour dans l'hébergement choisi, ainsi que les repas ou le régime réservés
- Services du guide touristique sur place
- TVA pour les pays de l'UE
- Les taxes d'aéroport telles qu'elles sont connues au moment du calcul du prix (sous réserve de modifications)
- La contribution aux suppléments obligatoires d'assurance et de sécurité

3. Non compris dans le prix

3

Les éléments suivants ne sont pas inclus dans le prix :

- Bagages enregistrés selon les compagnies aériennes réservées (sauf indication contraire)
- Les frais de transport entre le domicile et l'aéroport au départ et au retour
- Frais de passeport, visa, vaccinations ou autres formalités à accomplir
- Assurances (assurance annulation et/ou assistance)
- Dépenses personnelles sur place (boissons, excursions facultatives, repas supplémentaires, pourboires facultatifs)
- Les éventuels frais de dossier facturés par l'agence de voyages
- Taxes touristiques locales, qui ne peuvent être réglées que sur place par le voyageur (comme indiqué dans les descriptions)
- Suppléments éventuels pour la réservation de certains sièges (selon la compagnie aérienne)
- Pourboires, à payer sur place
- Options, avec supplément

4. Révision éventuelle des prix

Conformément aux articles 19 à 23 de la loi relative à la vente de voyages à forfait, de voyages à forfait liés et de services de voyage du 21 novembre 2017, le prix de la réservation peut être révisé. Ces modifications peuvent entraîner une augmentation ou une diminution du prix.

5. Les prix indiqués dans cette brochure sont calculés sur la base de toutes les taxes et redevances prélevées par des tiers qui étaient connues à la date du 21/12/2020. Toutes les taxes et redevances prélevées par des tiers après cette date seront facturées nettes, sauf si elles sont perçues sur place (par exemple, la taxe de séjour payée sur place).

6. Carburant pour les vols charters/vols vacances/vols réguliers

7. Une augmentation ou une diminution des coûts de transport (prix du carburant ou d'autres sources d'énergie) peut entraîner une révision des prix. L'augmentation est différente entre les vols charters/vacances et les vols réguliers.

8. Les frais de transport pour les vacances en avion avec des vols charters sont calculés sur la base du prix du carburant de 52,22 USD / baril de kérosène (Brent Petrol). Une révision des prix aura lieu si le coût du kérosène varie de plus de 15 % et si, en outre, un seuil supplémentaire de 20 € est dépassé.

9. Les voyages en avion avec des vols réguliers peuvent également donner lieu à une révision des prix en raison de modifications des prix du carburant, des taxes ou autres redevances facturées par les compagnies aériennes. Les éventuelles augmentations pour les vols réguliers, qui surviennent après l'inscription, seront facturées nettes aux voyageurs.

Art. 5 : Paiement du prix du voyage

4

1. Réservations plus de 42 jours avant le départ

Lors de la réservation, le voyageur verse un acompte de 30 % du prix total du voyage.

Les éventuels frais administratifs et assurances doivent être payés intégralement lors de la réservation.

Le solde doit être payé au plus tard 42 jours avant le départ.

2. Réservations moins de 42 jours avant le départ

Dans ce cas, le montant total du voyage doit être payé immédiatement, y compris les frais administratifs et les assurances.

3. Retards de paiement

Tout paiement tardif donne à YelloSun, de plein droit et sans mise en demeure, le droit à :

D'un intérêt conventionnel de 12 % par an sur le montant restant dû à compter de la date d'échéance

Des frais administratifs forfaitaires de 10 % du montant total du voyage, avec un minimum de 80 €.

En cas de non-paiement, YelloSun a le droit d'annuler le voyage sans mise en demeure préalable et de facturer les frais d'annulation (tels que mentionnés à l'article 10), sans préjudice du droit de facturer les intérêts et frais administratifs susmentionnés. Le voyageur accepte cette annulation et reconnaît qu'il ne peut introduire aucune réclamation à l'encontre de YelloSun.

Art. 6 : Transférabilité du contrat de voyage à forfait

L'indemnité en cas de transfert d'un voyage à forfait est fixée à 35 € par personne pour les vols charters. Pour les vols réguliers, les frais spécifiques de la compagnie aérienne concernée sont facturés.

Art. 7 : Modifications par le voyageur

Les frais de modification sont déterminés comme suit :

Changement de nom (max. 3 lettres, une seule fois)

Vols réguliers :

- jusqu'à 72 heures avant le départ : sans frais
- entre 72 heures et 24 heures avant le départ : 100 EUR
- moins de 24 heures avant le départ : 350 EUR

Vols réguliers, vols low cost, vols GDS :

- 50 EUR majorés des frais facturés par la compagnie aérienne

Modification passager*

Vols réguliers :

- jusqu'à 30 jours avant le départ : sans frais
- de 30 jours avant le départ à 72 heures avant le départ : 100 EUR
- à partir de 72 heures avant le départ : 350 EUR

Vols réguliers, vols low cost, vols GDS :

- 50 EUR majorés des frais facturés par la compagnie aérienne

Modification de la date de naissance**

- seuls les frais éventuels de la compagnie aérienne sont facturés

Modification de la date (départ et/ou retour, une seule fois)

Vols réguliers :

- jusqu'à 30 jours avant le départ : seuls les frais éventuels de la compagnie aérienne sont facturés
- à partir de 30 jours avant le départ : application des conditions d'annulation + nouvelle réservation

Vols réguliers, vols low cost, vols GDS :

- 50 EUR majorés des frais facturés par la compagnie aérienne

Annulation d'un transfert

- remboursement autorisé jusqu'à 42 jours avant le départ

Ajout d'une personne en formule hôtel seul à une réservation

- uniquement possible dans une chambre simple
- frais administratifs supplémentaires de 100 EUR

Prolongation du séjour pendant le séjour

- frais administratifs supplémentaires de 100 EUR

Ajout d'une personne à une réservation existante

- prix des services sans frais administratifs supplémentaires

Ajout d'assurances

Assurance assistance : possible jusqu'à 24 heures avant le départ

- prix des services sans frais administratifs supplémentaires

Assurance annulation : possible jusqu'à 30 jours avant le départ

- prix des services sans frais administratifs supplémentaires

Ajouter l'assistance aéroport : sans frais

Ajouter une préférence : sans frais

Réservation de siège : prix des services sans frais administratifs supplémentaires

Changement d'hôtel pendant le séjour : prix des services sans frais administratifs supplémentaires

Modification de la réservation le jour même : prix des services sans frais administratifs supplémentaires

Modification d'un transfert en navette en transfert privé : prix des services sans frais administratifs supplémentaires

Ajouter un service optionnel (par exemple, sacs de golf, bagages supplémentaires, chien, etc.)

- prix des services sans frais administratifs supplémentaires
- non remboursable

Ajout d'un passager précédemment annulé : considéré comme une nouvelle réservation.

Réservation hôtel only

- frais administratifs supplémentaires de 100 EUR par dossier

Séjour libre

- frais administratifs supplémentaires de 100 EUR par dossier

* aucun remboursement en cas de remplacement d'un adulte par un enfant

** à condition qu'un enfant/adulte reste un enfant/adulte. Si nécessaire : achat d'un nouveau billet (au prix du jour) + 50 EUR de frais de modification

Art. 8 : Modification par YelloSun avant le départ

YelloSun se réserve le droit de modifier les dispositions du contrat conformément aux dispositions de la loi relative à la vente de voyages à forfait et de services de voyage du 21 novembre 2017.

Art. 9 : Annulation par YelloSun avant le départ

Sans préjudice d'un éventuel nombre minimum de participants pour le voyage en question, les vols charters sont toujours soumis à une occupation minimale de 50 % de la capacité. Si cette occupation minimale n'est pas atteinte, la réservation peut être annulée.

Art. 10 : Annulation par le voyageur

L'annulation doit toujours être effectuée par écrit et par courrier recommandé ou en personne par le voyageur au nom duquel la réservation est enregistrée à l'agence de voyages et où il signe l'annulation.

Les frais d'annulation dépendent des services réservés et du moment de l'annulation. Les frais d'annulation sont calculés en pourcentage sur la base du montant total du voyage (hors suppléments et assurances).

Jours avant le départ	Conditions d'annulation					
	Voyages à forfait - montant du forfait					
	jusqu'au 57 jours	59 à 29 jours	28 à 22 jours	21 à 15 jours	14 à 8 jours	à partir de 7 jours
Vols spéciaux	15%	35%	50%	50%	70%	100%
Vol réguliers et sémi-réguliers*	20%	20%	20%	40%	50%	100%
* Le billet d'avion n'est pas remboursable. En cas d'annulation, des frais s'appliquent en plus des frais facturés par la compagnie aérienne.						
Conformément aux conditions d'annulation applicables à certains hôtels, des frais supplémentaires peuvent être facturés pour l'hébergement dans des cas spécifiques. Ces frais s'ajoutent aux pourcentages susmentionnés.						

Art. 11 : Responsabilité de YelloSun et du revendeur

Les activités qui ne font pas partie du forfait de voyage initial ne relèvent pas de la responsabilité de YelloSun. Il s'agit notamment des excursions, des activités sportives, du bien-être, etc. Ces activités sont réservées auprès d'une entreprise locale qui n'appartient pas à l'organisateur. Les réclamations concernant ces activités doivent être immédiatement signalées sur place et YelloSun ne peut en aucun cas être tenu responsable d'éventuels dommages ou remboursements. La participation à certaines de ces activités peut également comporter un certain risque personnel. En pratiquant de telles activités, vous acceptez la responsabilité de vos propres risques.

Art. 12 : Procédure de réclamation

Le voyageur doit signaler sans délai tout manquement aux prestataires de services (hôtel, société de transport pour le transfert) et au représentant de YelloSun sur place, ainsi que via customerservice@yellosun.be. À défaut, tout droit à indemnisation sera perdu.

Toute réclamation qui ne peut être résolue sur place doit être introduite au plus tard 15 jours après la date de retour pour être recevable. Dans ce cas, elle sera traitée par le service clientèle et la direction de YelloSun.

Tout remboursement de services non utilisés ne sera effectué qu'après présentation des attestations nécessaires du prestataire de services, indiquant clairement les services qui n'ont pas été fournis et ceux qui peuvent éventuellement faire l'objet d'un remboursement.

Lors du dépôt d'une réclamation, les pièces justificatives nécessaires doivent être présentées. Pour les réclamations relatives aux vols, la carte d'embarquement originale (boarding pass) doit être présentée. Pour pouvoir prétendre à un éventuel remboursement lié à un transfert, le voyageur doit obligatoirement prouver qu'il a contacté le prestataire de services sur place (les numéros de contact sont toujours indiqués sur les documents de voyage, bon « Accueil à l'arrivée ») et que ce dernier n'a pas été en mesure de prendre les mesures nécessaires.