

Ce que vous devez savoir

En complément aux Conditions générales de voyage de l'asbl Commission de Litiges Voyages, nous vous communiquons ici quelques notes importantes, ainsi que des informations explicatives et/ou des ajouts. Les Conditions générales de voyage de l'asbl Commission de Litiges Voyages, ainsi que ces prescriptions reprises dans cette rubrique « Ce que vous devez savoir » et les « Informations utiles de Neckermann et conditions spéciales de voyage » constituent par conséquent les conditions contractuelles applicables.

Transport

Le transport n'est pas vendu séparément. Les prix de transport indiqués ne valent qu'en combinaison avec un séjour.

En bus :

- Les prix s'entendent par personne, par trajet, mais il est toujours obligatoire de réserver un voyage aller et retour. Si l'un des deux trajets n'est pas utilisé, le prix de ce trajet ne sera en aucun cas remboursé.
- Les repas et les boissons dans le bus ne sont pas compris.

En train :

- Les prix s'entendent par personne, soit par trajet, soit aller et retour. Si l'un des deux trajets n'est pas utilisé, le prix de ce trajet ne sera en aucun cas remboursé.
- Les repas et les boissons dans le train ne sont pas compris, excepté sur le Thalys en Confort et sur l'Eurostar en Leisure Select.

En avion :

Départ : être présent combien de temps à l'avance avant le départ ?

- Neckermann vous demande expressément d'être présent à l'aéroport au minimum deux heures avant le départ et de vous présenter au plus vite au guichet d'enregistrement. Les procédures de contrôle en matière de sécurité deviennent de plus en plus strictes et il est impossible d'exclure un temps d'attente au poste de contrôle. D'autres renseignements et des informations spécifiques sont joints à vos documents de voyage et sont bien sûr également disponibles auprès de votre conseiller-vacances Neckermann.
- Pour la plupart des compagnies (de charter), vous avez besoin pour l'enregistrement d'un voucher de vol. Pour la plupart des vols de ligne vous pouvez vous enregistrer avec votre carte d'identité et un numéro de référence et vous n'avez pas besoin de voucher.

Horaire

- Seul l'horaire indiqué sur les derniers documents de voyage est d'application.
- Les vols charter ont une structure flexible. Il se peut qu'en raison de disponibilités et d'occupations ou pour des raisons techniques ou opérationnelles, nous modifions des schémas de vol, de sorte que l'horaire initialement communiqué sera encore modifié. De tels changements ne peuvent pas donner lieu à une adaptation du prix ou à un remboursement.
- Si l'heure de vol définitive est avancée de 30 minutes ou moins, vous n'en êtes pas préalablement informé, puisque vous devez déjà être présent à l'aéroport minimum 2 heures (3 heures pour les vacances exotiques) avant l'heure du décollage.
- Sur place, vous devez vous informer quant aux heures de départ exactes du vol de retour. À l'hôtel, vous devez consulter à cette fin le panneau d'information ou le livret d'information (à partir de 2 jours avant votre date de retour). Les voyageurs sans hôtel (uniquement billet d'avion) doivent reconfirmer leur heure de vol dès 2 jours avant le voyage de retour aux numéros de téléphone indiqués dans les documents de voyage.
- Les jours de départ et de retour sont considérés comme des jours de voyage. Les heures de vol prévues tôt et/ou tard n'entrent pas en considération pour dommages et intérêts pour perte de vacances. Si vous réservez par exemple des vacances de 8 jours, vous avez droit à 2 jours de voyage et 6 jours pleins de vacances sur place pour un prix calculé sur la base de 7 nuits.

Repas et boissons à bord

Les repas et boissons ne sont pas inclus pour la plupart des compagnies aériennes. Vous pouvez profiter du service à la carte moyennant paiement.

Carte d'identité

Lors de la réservation, vous devez communiquer vos coordonnées indiquées sur votre carte d'identité et votre passeport. Le nom/prénom et les initiales figurant sur le billet d'avion doivent correspondre à ceux indiqués sur la carte d'identité et sur le passeport. Si les mentions sur ces deux documents ne correspondent pas, la compagnie aérienne pourra refuser votre accès à bord. Nous déclinons toute responsabilité pour les frais découlant de la réimpression de billets d'avion ou les conséquences d'un tel refus. Vous êtes vous-même responsable de la validité de votre carte d'identité ou passeport. Cette validité peut différer d'une destination de vacances à l'autre. Complément d'information : www.diplomatie.be .

À quelle distance se trouve votre destination de vacances ?

- Pour toutes les destinations, nous mentionnons le nombre de kilomètres depuis Bruxelles via l'autoroute. C'est purement indicatif. La distance que vous parcourez et l'itinéraire peuvent diverger.

Arrivée tardive ? N'hésitez pas à appeler !

- Vos documents de voyage mentionnent l'heure limite d'arrivée et de départ. Si vous arrivez plus tard, vous devez contacter vous-même le prestataire de services. Le numéro de téléphone se trouve sur le voucher. Si vous arrivez plus tard ou si vous partez plus tôt, les repas non consommés ne sont pas remboursés.

Bagages

Si vous voyagez en avion

Utilisez une valise solide que vous pouvez fermer. Si votre valise ne ferme pas à clé, vous pouvez l'entourer d'une sangle, afin d'éviter qu'elle s'ouvre pendant le transport. Afin que le traitement des bagages se déroule sans problème, nous vous conseillons de toujours indiquer clairement votre nom et votre adresse à l'intérieur et à l'extérieur de vos bagages et d'ôter les anciens labels. Un autocollant de Neckermann (ou une propre marque) sur vos bagages vous permettra de les reconnaître plus facilement et vous évitera de vous tromper de bagages.

Que pouvez-vous emporter ou non dans vos bagages

- Les médicaments, produits fragiles et périssables, caméras, ordinateurs et autres appareils électroniques, appareils photo, bijoux, argent, documents précieux et effets personnels importants (exemple : lunettes, dentier, ...) ne sont pas autorisés dans la soute et doivent être emportés comme bagage à main. Neckermann et les compagnies aériennes déclinent toute responsabilité en cas d'éventuel dommage, perte ou retard de ces objets.
- Les produits suivants ne peuvent en aucun cas être autorisés (ni dans la soute, ni dans les bagages à main) : produits corrosifs, produits inflammables, explosifs, poisons, bonbonnes de gaz, armes à feu et munitions et produits irritants.
- Pour des raisons de sécurité, les objets tranchants (tels que ciseaux et limes à ongles) ne sont pas autorisés dans les bagages à main. De tels objets doivent être rangés dans la valise.
- Pour les vols au départ d'un aéroport de l'Union européenne, de strictes limitations s'appliquent aux liquides dans les bagages à main ; ces restrictions s'appliquent en outre également dans de très nombreux aéroports extérieurs à l'Union européenne. Chaque emballage contenant du liquide ne peut pas dépasser une contenance de max. 100 ml. Le concept de liquide doit être interprété très largement. Les gels, sprays, dentifrices, etc. en font également partie. Tous les liquides dans les bagages à main doivent être rangés dans un sachet en plastique transparent refermable d'une contenance de max. 1 l. Des exceptions sont admises pour les médicaments, les aliments pour bébé et les aliments de régime nécessaires pendant le vol. Un certificat médical est conseillé. L'achat de produits liquides au tax free shop est toujours possible ; ceux-ci sont emballés dans un sac soudé. Il est important d'être présent assez tôt à l'aéroport, étant donné que cette réglementation peut provoquer de longs temps d'attente au contrôle de sécurité.
- En ce qui concerne le contrôle des explosifs, il n'est pas autorisé de fermer à clé vos bagages transportés dans la soute. La douane a toujours le droit de contrôler vos bagages. Si vos valises sont fermées à clé, il se peut que la serrure soit forcée.
- Souvent, les petites étiquettes autocollantes munies de codes-barres restent sur les valises après le vol. Afin d'éviter toute erreur ou impossibilité de lecture ultérieure, il convient d'enlever les anciens codes-barres des valises.
- Vous obtiendrez de plus amples informations auprès de votre conseiller-vacances Neckermann, sur www.neckermann.be et sur www.mobilit.fgov.be

Poids maximum autorisé

- Sur la plupart des vols, le poids maximum autorisé des bagages est de 15 kg par personne. Avec Thomas Cook Airlines, vous pouvez emporter 20 kg, également pour les bébés. Le poids

maximum autorisé est indiqué sur vos documents de voyage. Il peut varier entre le vol aller et le vol retour. Ainsi, il peut exceptionnellement arriver que le poids maximum autorisé sur votre vol de retour soit inférieur à celui autorisé sur le vol aller. Dans ce cas, nous vous recommandons de limiter vos bagages à ce poids maximum pour le vol aller également. En cas de dépassement du poids maximum autorisé, vous devez payer un supplément lors de l'enregistrement.

- Attention au groupement de kilos : il est autorisé de grouper les bagages de plusieurs personnes. Si le poids maximum autorisé est par exemple de 15 kg, 2 personnes peuvent dans ce cas emporter ensemble une valise de maximum 30 kg. Notez que dans la majorité des aéroports, le poids maximum par valise enregistrée est limité. À Brussels Airport, le poids par valise enregistrée ne peut pas dépasser 32 kg.
- Vous pouvez emporter 1 bagage à main dans la cabine passagers de l'avion. La somme des dimensions est limitée à maximum 115 cm (55x40x20 cm) et le poids est strictement limité à maximum 6 kg. Les bagages à main plus grands et/ou plus lourds sont refusés lors de l'enregistrement.
- Vous pouvez emporter votre propre équipement de ski en Laponie. Sur transavia.com, un équipement de ski comprend: 1 paire de skis, 1 paire de chaussures, 1 paire de bâtons ou 1 snowboard avec 1 paire de chaussures ou 1 luge (maximum 120 x 50 x 40 cm). Le poids total de cet équipement ne peut dépasser 3 kg. Tout excédent de poids entraînera un surcoût. Si vous emportez vos propres skis ou votre snowboard, emballez-les dans un sac spécialement prévu à cet effet. Dans le cas contraire, ils ne pourront être embarqués à bord.

Perte, vol ou endommagement de bagages

- En cas de perte, vol ou endommagement de bagages, vous devez le signaler au plus vite au service « Bagages perdus » de l'aéroport. Un « Property Irregularity Report » (PIR) ou « Damage Report » (DPR) sera rédigé, dont vous devrez conserver une copie. Sans ce document, il est impossible d'obtenir une indemnité.
- En cas de dommage, tous les documents nécessaires (Damage Report + devis pour réparation + carte d'embarquement) pour une demande de dédommagement doivent être envoyés dans les 7 jours au Customer Service : bagage@neckermann.be (en cas de vol charter) ou à la compagnie aérienne (en cas de vol de ligne).
- Les conventions internationales (dont la Convention de Montréal) limitent la responsabilité des compagnies aériennes en cas de dommages corporels et d'endommagement ou de perte de bagages. Les bagages abîmés ou perdus seront indemnisés conformément à la convention internationale d'application.
- Il est vivement conseillé de souscrire une assurance bagage.

Si vous voyagez en autocar:

- Les produits dangereux et les produits qui constituent des risques pour la sécurité des passagers sont interdits, aussi bien pour les voyages en autocar comme pour les voyages en avion.
- Nous vous demandons avec insistance de limiter vos bagages à: max. 1 valise de dimensions courantes (max.95 cm L, 60 cm l., 25 cm h) et 1 pièce bagage à main. En totalité max. 20 kg par personne. Comme un trop grand nombre de bagages réduit le confort dans l'autocar, les chauffeurs ont le droit de refuser un surplus de bagage. Vous êtes responsable pour vos propres bagages pendant le voyage, alors tenez vos bagages à l'œil, surtout pendant l'embarquement ou pendant le changement d'autocar.

Besoins spéciaux

Bébés (0 - 2 ans)

- Pour le vol, les bébés voyagent gratuitement, sur les genoux de l'un des parents. Seules les taxes d'aéroport doivent être payées. Pour les vols de ligne, un supplément peut éventuellement être dû. 1 seul bébé est autorisé par adulte.
- Le bébé ne peut pas encore avoir atteint l'âge de 2 ans le jour du vol retour. Lors de la réservation, vous devez donner la date de naissance correcte des enfants accompagnants. Tous les frais supplémentaires qui découlent de l'indication erronée de l'âge sont à charge du voyageur. Neckermann n'est pas responsable d'un éventuel préjudice découlant de l'indication erronée de l'âge.
- Les bébés ont droit à 20 kg de bagages gratuits pour les vols effectués avec Thomas Cook Airlines. Pour les autres compagnies aériennes : contactez votre conseiller-vacances Neckermann pour de plus amples renseignements.
- Dans votre hôtel, le lit bébé est disponible sur demande et est à payer sur place.

- Pour certaines destinations, les bébés paient également des taxes de séjour.

Personnes handicapées

- Afin d'éviter d'éventuels problèmes à l'étranger, le voyageur, quelle que soit la nature de son problème, doit en faire mention lors de la réservation. Cela doit en outre être signalé par Neckermann au service médical de la compagnie aérienne. Pour des raisons de sécurité, le transport par avion de passagers avec une limitation est strictement réglementé. Leur nombre est limité selon le type d'appareil et l'occupation du vol.
- Les personnes en fauteuil roulant et les personnes qui ont des difficultés à marcher ou à emprunter des escaliers peuvent demander de l'aide lors de l'embarquement. Moyennant une demande préalable, cet accompagnement peut être assuré. L'absence de notification préalable peut donner lieu à une certaine improvisation et à un retard au moment de l'embarquement.
- Un fauteuil roulant électrique avec batterie « sèche » est transporté dans la soute à bagages moyennant paiement. Une batterie « humide » n'est pas autorisée à bord.
- Afin d'éviter des problèmes sur le lieu de vacances, certains thèmes spécifiques (santé, handicap) doivent être signalés lors de la réservation à Neckermann, afin que nous ayons la possibilité de prendre des mesures spécifiques si nécessaire. Si, étant donné la nature de la limitation, il est impossible de descendre du ou de monter seul dans le bus de transfert, vous devez le signaler à la réservation, afin qu'un autre moyen de transport puisse être prévu. Nous vous demandons aussi expressément de signaler si vous avez besoin de dispositifs particuliers, par exemple dans la chambre (comme des portes de largeur adaptée, un lavabo surbaissé, etc.) Les frais sont à charge du voyageur.
- Hélas, on ne comprend pas partout dans le monde la conception valant en Belgique selon laquelle les gens souffrant d'une limitation doivent pouvoir s'intégrer au maximum dans la vie ordinaire.

Grossesse

- En cas de grossesse à partir du 6^e mois, la plupart des compagnies aériennes demandent un certificat médical. Vous obtiendrez de plus amples informations auprès de votre conseiller-vacances Neckermann.
- Thomas Cook Airlines applique la règle suivante : à partir de la 28^e semaine, un certificat médical est requis, datant de maximum 1 semaine. Si aucun certificat médical ne peut être remis, vous devez signer une déclaration selon laquelle Thomas Cook Airlines n'est pas responsable. À partir de la 36^e semaine, les femmes enceintes ne sont pas admises à bord.
- Les règles susvisées s'appliquent pour le vol tant aller que retour.

Animaux domestiques

- **Documents** : toutes les informations sur les documents requis pour le voyage avec des animaux domestiques doivent être demandées à temps à votre vétérinaire. Si vous voulez partir en vacances en Europe avec un chien ou un chat, votre animal doit avoir un passeport européen (à obtenir également auprès de votre vétérinaire). Ce passeport remplace plusieurs documents internationaux qui étaient nécessaires pour prouver que l'animal est vacciné contre la rage. Vous devez en outre pouvoir prouver au moyen d'un test sanguin que l'animal possède suffisamment d'anticorps contre le virus de la rage. Certains pays exigent également d'autres vaccins. Il est donc très important de vous informer sur le sujet en temps utile auprès de votre vétérinaire ou sur www.diplomatie.belgium.be.
- **Avion** : si vous voyagez en avion, vous devez préalablement déclarer votre animal domestique auprès de la compagnie aérienne. Si vous ne le faites pas, un supplément sera prélevé à l'aéroport par trajet et par animal, pour couvrir les frais administratifs. Dans l'avion, seul un nombre limité de petits chiens et chats est autorisé dans la cabine. Un sac étanche fermé, dont la somme des dimensions ne dépasse pas 115 cm est obligatoire. Sur les vols long courrier, aucun animal domestique n'est admis dans la cabine. Vous payez toujours un montant (souvent calculé sur le poids, animal + cage), soit à la réservation, soit à l'enregistrement à l'aéroport. Seul un nombre limité d'animaux est autorisé sur tous les vols.
- **Hôtel** : Le descriptif de l'hôtel indique si les animaux domestiques sont admis ou non. Lors de votre réservation vous devez demander si les animaux sont admis dans votre hôtel ou pas. Si l'hôtel autorise les animaux domestiques, vous devez en tous les cas déclarer votre animal lors de la réservation, afin que la demande puisse être faite. Les hôtels qui acceptent les animaux le font en ce qui concerne la chambre et un nombre limité d'espaces de l'hôtel. Dans la plupart des hôtels, les animaux domestiques ne sont pas admis dans les lieux publics, tels que restaurants, bars et autour de la piscine.
- N'oubliez pas de déclarer votre animal lors de la réservation à votre conseiller-vacances Neckermann.

Votre séjour

Informations Générales

- Les photos présentées des commodités sont un « exemple d'un intérieur » ou « exemple d'une chambre », la taille et/ou l'aménagement peuvent différer.

Chambre d'hôtel :

- En principe, votre chambre d'hôtel est disponible le jour de votre arrivée au plus tôt à partir de 14 heures. Le jour du retour, vous devez quitter la chambre au plus tard pour 10 heures. Sauf mention contraire sur vos documents de voyage.
- L'ajout d'un ou plusieurs lits limite généralement la place disponible dans la chambre et la vie privée. Les lits ajoutés dans une chambre pour un 3^e et/ou 4^e adulte peuvent être des banquettes-lits, des lits gigognes, des lits d'appoint, des lits pliants ou des lits rabattables (conviennent plutôt aux enfants). Il est possible que l'ajout d'un lit supplémentaire entraîne la suppression du coin-salon.

Appartement ou habitation :

- Nombre de personnes par habitation : nous indiquons toujours clairement la capacité maximale des résidences de vacances. Lors de la réservation, vous êtes tenu de donner le nombre exact de personnes. Vous devez signaler tout changement. Si vous arrivez avec plus de personnes que le nombre mentionné sur le voucher, l'accès peut vous être refusé ou un supplément peut vous être facturé.
- Votre appartement ou logement n'est pas nettoyé durant votre séjour, sauf mentionné autrement. Le nettoyage final est (dépendant de la résidence) : inclus, payant (obligatoirement), ou à faire par vous-même. Vous trouvez l'information à ce sujet dans la description de votre résidence.

Air conditionné :

- Il existe plusieurs systèmes, de réglable individuellement à activable individuellement en passant par la commande centrale. En fonction des conditions locales (économies d'énergie à la suite de réglementations locales, coupures de courant, etc.), le fonctionnement peut en être limité à quelques heures par jour et/ou nuit.

Terminologie :

- « *Bain avec douche* » : vous disposez d'une salle de bains avec une baignoire et vous pouvez prendre une douche dans la baignoire. « *Bain et douche* » veut dire que vous disposez d'une salle de bains avec baignoire ET douche.
- Pour les appartements, nous indiquons à chaque fois le nombre de pièces. Nous comptons le séjour ou le séjour/chambre à coucher ainsi que toutes les chambres pouvant être fermées (au minimum avec une paroi coulissante). Une cabine, une mezzanine ou un coin chambre n'entrent donc pas en ligne de compte, tout comme la salle de bains et la cuisine. Un studio, par exemple, est décrit comme un appartement une pièce, un appartement deux pièces est un appartement avec un séjour (ou séjour/chambre à coucher) et une chambre fermée, etc.
- Les termes « *chambre familiale* » ou « *suite junior* » sont utilisés pour indiquer que l'espace disponible est supérieur à la moyenne. Dans ces cas-là, il n'est toutefois pas question de chambres séparées, sauf mention contraire.
- Avec une « *TV- satellite* », vous ne recevez pas nécessairement des chaînes francophones. Si vous disposez de plusieurs pièces, le téléviseur se trouve généralement dans la salle de séjour.
- Une chambre avec « *vue sur mer* » implique que vous voyez plus ou moins la mer depuis votre chambre. Une vue latérale sur la mer signifie que vous pouvez voir la mer de côté. Une vue frontale sur la mer veut dire que vous avez une vue directe sur la mer. Cependant, il est toujours possible que la vue sur la mer soit (en partie) gênée par la végétation (par exemple des palmiers). Une vue sur la mer veut dire que votre chambre se trouve du côté de la mer, mais pas que vous voyez la mer.
- Si une pièce est dotée d'une moquette, cette information ne sera pas mentionnée. Toutefois, si nous sommes au courant que la pièce possède un autre type de revêtement de sol (parquet, laminé ou pierre naturelle par exemple), nous en ferons mention.

Repas

Pour chaque hôtel le texte indique si l'hôtel sert des buffets ou des menus fixes. Toutes les prestations commencent toujours par le repas du soir (en demi-pension, pension complète ou all inclusive) le jour de l'arrivée et se terminent par le petit-déjeuner le jour du départ.

Demi-pension :

- Comprend le petit déjeuner et un repas principal (généralement le repas du soir) par nuitée.

Pension complète :

- On entend par pension complète le petit déjeuner, le lunch et le repas du soir par nuitée.

All inclusive :

- Une sélection de repas et boissons est compris pendant tout le séjour (selon la description dans le texte relatif à l'hôtel). Dans la plupart des hôtels, le service all inclusive prend fin à 12 h. le jour du départ.

Boissons :

- En demi-pension et pension complète, les boissons pour les repas de midi et du soir ne sont pas comprises, sauf mention contraire.
- En cas de formule all inclusive, quelques boissons locales (alcoolisées) sont généralement comprises, sauf mention contraire. Il se peut que certaines boissons ou certains bars soient payants.
- Les personnes âgées de moins de 18 ans ont l'interdiction de consommer de l'alcool dans certains hôtels.

Petit-déjeuner:

- *Petit-déjeuner continental* : est servi à table ou se trouve déjà sur la table. Il se compose généralement d'un croissant, d'un petit pain ou de tranches de pain. Certaines garnitures doivent être payées-sur place.
- *Petit-déjeuner varié* : un petit déjeuner plus consistant ou plus varié qui est servi à table ou se trouve déjà sur la table. Choix parmi plus de garnitures que dans le cas d'un Petit-déjeuner continental.
- *Petit-déjeuner buffet limité* : un petit déjeuner un peu plus conséquent sous forme de buffet. Vous recevez généralement encore un ou deux produits supplémentaires. Il peut s'agir de garnitures, de yaourts, de jus de fruits, de petits pains sucrés ...
- *Petit-déjeuner buffet* : choix parmi différentes sortes de pains et de garnitures sous forme de buffet. On trouve généralement du jus de fruit, différentes variétés de yaourts, des fromages à pâte dure, des céréales, des fruits ...

Buffet/service à table :

- La direction de l'hôtel a le droit, pendant une saison, par exemple en cas d'occupation trop faible, de remplacer le buffet par un service à table et vice-versa. De plus, le type de service n'exerce pas nécessairement une influence sur la qualité des repas.

Repas pour enfants et repas pour bébés :

- Si des enfants séjournent gratuitement en chambre avec petit-déjeuner, en demi-pension ou pension complète ou en all inclusive ou bénéficient d'importantes réductions, l'hôtelier a le droit de servir des repas ou menus pour enfants.

Tenues de soirée :

- Dans beaucoup d'hôtels, on demande aux messieurs de porter un pantalon long au restaurant, et certainement pour le repas du soir. Il n'est pas rare que les bermudas ou les shorts soient interdits.

Infrastructure/Facilités

Dans la mesure du possible, toutes les facilités gratuites telles que coffre-fort, minibar, chaises longues et équipements sportifs sont mentionnées clairement. Si la mention « gratuit » n'apparaît pas concernant certaines commodités, cela veut dire soit qu'elles sont payantes, soit que nous ne savons pas si elles sont gratuites ou non.

Piscines :

- Dans nos descriptions, nous donnons parfois la période précise durant laquelle une piscine en plein air est ouverte ou chauffée. Cela dépend toutefois du temps. Il va de soi que la piscine ne sera pas ouverte ou chauffée s'il pleut ou s'il y a une tempête. Si le texte ne précise pas clairement que la piscine est chauffée, vous pouvez partir du principe que ce n'est pas le cas.
- On entend par « piscine privée » une piscine à usage privé : cela veut dire que d'autres hôtes ne peuvent pas faire usage de cette piscine, mais cela ne veut pas dire que la piscine est entièrement à l'abri du regard d'autrui.

Internet et Playstation :

- L'utilisation d'Internet, d'une Playstation et d'autres consoles de jeu se fait toujours moyennant paiement, sauf mention contraire dans la description de l'hôtel.
- De nombreux hôtels vous offrent la possibilité d'utiliser gratuitement le wifi. Vous devez néanmoins emporter votre propre PC portable.

Basse saison

- Il se peut, pour certaines destinations, que les équipements de plage et sportifs, les piscines, les toboggans, les restaurants, les sociétés de location, etc. soient fermés pendant une partie de la saison et que, par exemple, les transports en commun circulent moins fréquemment. Il se peut aussi que, durant cette période, les programmes d'animation dans les hôtels ne soient pas organisés ou ne le soient que partiellement. Cela ne relève hélas pas de nos compétences.
- Certains dispositifs (comme par ex. une terrasse extérieure du restaurant) peuvent ne pas être disponibles pendant toute la saison, en fonction des conditions climatiques.

Travaux de construction

- Nouvelle construction : dans notre offre vous trouverez aussi certaines résidences de vacances qui devaient encore être construites ou finies au moment de la publication de cette offre. Dans un tel cas, nous le précisons à l'aide du terme « maquette ». Nous n'avons donc pas pu visiter préalablement ces résidences de vacances et il se peut par conséquent que notre description ne corresponde pas à 100% à la réalisation finale. Il se peut parfois que les travaux prennent du retard à la suite de circonstances imprévues. Nous tentons toujours de suivre la situation au maximum et de vous signaler à temps d'éventuels problèmes (dans la mesure où nous sommes bien entendu nous-mêmes au courant).
- Travaux à l'extérieur de votre résidence de vacances : il se peut que des travaux aient lieu à proximité de votre résidence de vacances. Il s'agit alors généralement de l'aménagement de nouvelles routes et/ou de bâtiments. Nous ne pouvons cependant pas être tenus pour responsables des actes de tiers avec lesquels nous n'avons aucun contrat. Il va de soi que nous vous tiendrons au courant des travaux dont nous sommes informés.
- Travaux dans ou sur votre résidence de vacances : si des travaux sont effectués, qui génèrent des nuisances sonores et visuelles ou qui rendent certaines facilités inaccessibles, nous vous en informons dans la mesure du possible avant votre départ.

Garage/parking :

- Dans certains de nos hôtels, vous pouvez vous garer gratuitement sur le parking en plein air ou dans le garage de l'hôtel. Cela est précisé dans le texte qui accompagne l'hôtel en question.
- Étant donné que le nombre de places de parking peut être limité, cela se fera toujours selon les disponibilités. Si plus aucune place n'est disponible, vous n'avez droit à aucune intervention.
- Neckermann décline toute responsabilité en cas de vol ou d'endommagement des véhicules.

Information sur les pistes :

Dans nos descriptifs de ski, nous indiquons le degré de difficulté des pistes de ski, afin de vous aider à choisir la bonne station de sports d'hiver. Les différents degrés de difficulté des pistes sont représentés par des couleurs, qui ont en général le sens suivant :

- Bleu : facile
- Rouge : assez difficile
- Noir : difficile

Nous mentionnons pour chaque catégorie le nombre de pistes (aucune indication) ou le nombre de kilomètres de pistes (indiqué par « km »).

Sur les panoramas de ski publiés dans la brochure, aussi bien les pistes vertes que les pistes bleues sont représentées en bleu.

Infrastructure de ski :

A cause des conditions atmosphériques, il se peut que le ski soit limité ou même impossible à votre destination. Il se peut donc que l'infrastructure du domaine skiable soit (partiellement) indisponible ou que les conditions de neige soient mauvaises. En aucun cas, Neckermann ne peut être tenu responsable.

Descriptif des destinations

Les textes introductifs sont basés sur des informations datant de la haute saison 2010/2011. Ils ont été corrigés et approuvés. Toutefois, des modifications sont toujours possibles.