

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.

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 et départ

- 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.

Besoins spéciaux

Bébés (0 - 2 ans)

- 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.
- 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 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.

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.
- **Hôtel** : Le descriptif de l'hôtel indique si les animaux domestiques sont admis ou non. 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

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

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.
- 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 se choisissent 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 savions 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).(ZIE OPMERKING NL VERSIE)
- *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.

Descriptif des destinations

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