

## Conditions particulières FEYEN SA

Ces conditions particulières viennent en complément des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages et des dispositions de la loi du 21 novembre 2017 (la Loi), et forment une partie intégrante de l'offre précontractuelle et du contrat de voyage à forfait. Elles ne s'appliquent que pour les voyages accompagnés en autocar et en avion organisés par FEYEN SA repris sur le site internet et dans la brochure Voyages Feyen.

**1. Offres :** Les brochures éditées par FEYEN SA et les programmes présentés sur le site internet [www.voyages-feyen.be](http://www.voyages-feyen.be) représentent l'offre offerte par FEYEN SA au voyageur et représente l'offre précontractuelle vue et acceptée par le voyageur. Les offres sont rédigées de bonne foi en fonction des données disponibles au moment de l'élaboration. Les cartes, photos et illustrations sont fournies à titre informatif et ne peuvent être reproduites sans notre autorisation.

Nous nous donnons le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles et dans le contrat. Les informations données par téléphone en complément d'une offre sont toujours sous réserve et ne sont pas contractuelles.

**2. Formation du contrat :** Le contrat existe entre les 2 parties dès la confirmation de l'offre par le client. Cette confirmation doit se faire par écrit (passage en agence, lettre ou mail), doit être datée et signée par la personne responsable en mentionnant clairement les coordonnées du client. Le contrat ne peut être signé que par une personne majeure, jouissant de la capacité juridique à s'engager.

**3. Prix et modalités de paiement :** Prix : Tous les prix, suppléments et réductions s'entendent par personne sauf si stipulation contraire dans l'offre.

Le prix ne comprend pas tout ce qui n'est pas mentionné dans la rubrique « Inclus » de l'offre. Le prix de ce voyage a été calculé sur base des informations reçues par nos partenaires au moment de la réalisation de l'offre.

FEYEN SA se réserve le droit si les circonstances l'exigent, de modifier l'itinéraire et d'annuler un voyage dans un délai de 15 jours avant le départ si le nombre de participants est insuffisant ou, si par suite d'événements imprévus, elle juge préférable de ne pas entreprendre le voyage.

FEYEN SA prévient le voyageur dans les meilleurs délais et rembourse les sommes déjà versées dans un délai de 8 jours maximum.

FEYEN SA pourra revoir le prix du voyage (à la hausse comme à la baisse) jusque 20 jours avant la date de départ si cette variation est consécutive d'une modification du taux de change, des taxes touristiques ou de toutes autres taxes, d'une hausse du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie. Si la majoration du prix dépasse 8% du prix total, le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

Modalité de paiement : La valeur des prix des vols et de l'assurance compris dans le voyage est toujours à payer à la réservation dans sa totalité.

Pour le reste des prestations et services : un acompte de 30% doit être versé à la confirmation du voyage. Le solde devra nous parvenir au plus tard 45 jours avant le départ.

Paiement par banque : veuillez toujours payer les sommes demandées sur le compte : BE84 7320 2265 0359.

Paiement en espèces : veuillez respecter la limite légale de maximum 3000 € par dossier. Tant que le dossier n'est pas soldé, FEYEN SA ne délivrera pas les documents de voyage.

En cas de non-paiement ou manque de paiement à la date d'échéance:

- FEYEN SA se réserve le droit d'annuler le voyage en appliquant les frais d'annulation prévus ci-dessous sans préjudice de son droit de réclamer des intérêts et dédommagements supplémentaires. Les éventuels acomptes versés par le voyageur seront imputés sur les coûts de FEYEN SA.

- Les frais suivants sont d'application, de plein droit et sans mise en demeure :

- un intérêt conventionnel de 12% par an sur le montant encore dû à partir de la date d'échéance ;

- un dédommagement forfaitaire de 10% du montant encore due, avec un minimum de 75 €.

#### 4. Modifications ou annulation du contrat par le voyageur :

**4.1** Pour toute modification apportée à la réservation endéans les 90 jours ouvrables avant le départ, FEYEN SA portera en compte du voyageur des frais de 25 € par modification en plus des frais relevant de la compagnie de transport et/ou de l'hébergeur et/ou d'un éventuel tiers intervenant selon le type de voyage réservé.

Le voyageur peut à tout moment annuler sa réservation partiellement ou totalement. Celle-ci doit être communiquée par écrit au plus tôt à FEYEN SA (voir point 14. Notifications). Une annulation ne peut être prise en compte qu'un jour ouvrable et durant les heures d'ouvertures du bureau. (Lundi au vendredi de 10h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 • le samedi de 10h00 à 12h30 et de 13h30 à 16h00) Les annulations intervenant en dehors de cette période seront prises en compte à partir du jour ouvrable suivant.

FEYEN SA pratiquera les frais d'annulation suivants : D'un voyage pour lequel Feyen SA est intermédiaire : En cas d'annulation de la part du voyageur, FEYEN SA comptera dans tous les cas 15% du prix total de la réservation en plus des frais d'annulation de l'organisateur ou du/des prestataires(s) chez qui le voyage a été réservé. Toute somme réclamée ne pourra dépasser le montant total initial du voyage. Nous vous conseillons de souscrire à une assurance annulation et assistance. D'un voyage pour lequel Feyen SA est organisateur :

##### 1° Séjour en autocar

De la réservation à 45 jours avant le départ : 30 % avec un min. de 50 € par personne.

De 44 à 20 jours avant le départ : 50 % avec un min. de 75 € par personne.

De 19 à 7 jours avant le départ : 75 % avec un min. de 100 € par personne.

De 6 jours au jour du départ : 100 % du prix du voyage.

##### 2° Séjour en croisière

a) Plus de 90 jours avant le départ : 10% du prix total du voyage avec un minimum de 50 €;

b) De 90 jours à 51 jours avant le départ : 50% du prix total du voyage ;

c) De 50 jours à 30 jours avant le départ : 60% du prix total du voyage ;

d) De 29 jours à 20 jours avant le départ : 70% du prix total du voyage ;

e) Moins de 20 jours avant le départ : 100% du prix total du voyage.

##### 3° Séjour en avion

a) Plus de 60 jours avant le départ : 20% du prix total du voyage avec pour un minimum le coût du billet d'avion ;

b) De 60 jours à 51 jours avant le départ : 60% du prix total du voyage avec pour minimum le coût du billet d'avion ;

c) De 50 jours à 30 jours avant le départ : 70% du prix total du voyage avec pour minimum le coût du billet d'avion ;

d) Moins de 29 jours avant le départ : 100% du prix total du voyage.

**4° Billets d'avion « Low Cost » :** 100% du prix du billet dès le jour de la réservation.

En tout état de cause, les sommes dues aux tiers s'ajoutent aux montants ci-dessus. Le total des sommes réclamées ne pourra en aucun cas dépasser le prix du voyage. Il est donc vivement conseillé de

souscrire une assurance annulation et assistance.

**4.2.** Nonobstant l'article 4.1., et sans préjudice de l'article 4bis, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du voyage sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire. L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

**5. Cession du contrat :** Le voyageur a le droit de céder le contrat. Les frais de cession sont identiques aux frais de modification. L'organisateur doit être prévenu avant que la cession soit effective. L'organisateur se réserve le droit de ne pas accepter le cessionnaire.

Le cédant et le cessionnaire sont responsable solidairement des frais de cession.

**6. Non-conformité & assistance :** Le voyageur a l'obligation de communiquer le plus vite possible toute non-conformité constatée sur place.

- Au prestataire concerné ;

- A FEYEN SA, en téléphonant au numéro +32 80/33.06.05 repris dans les documents de voyages. Des précisions ou informations complémentaires peuvent être envoyées par mail sur l'adresse [feyen@skynet.be](mailto:feyen@skynet.be) L'organisateur appréciera la non-conformité relevée et proposera une solution.

Si vous n'introduisez une plainte qu'à votre retour de voyage, nous ne sommes pas toujours en mesure de constater les faits et vous pouvez perdre également le droit à une indemnité.

Si la plainte mentionnée sur place n'a pu être solutionnée de manière satisfaisante ou si sa formulation n'a été à aucun moment possible, le voyageur doit officiellement introduire celle-ci dans le mois qui suit son retour auprès de l'organisateur par courrier recommandé ou contre accusé de réception.

#### 7. Modifications du contrat par l'organisateur :

Après signature du contrat, Feyen SA se réserve le droit d'apporter certaines modifications ou adaptations au programme, en fonction des opportunités ou des contraintes du moment, et ce, sans dédommagement. Si l'organisateur doit pour des raisons imprévues et importantes, modifier le programme de voyage, il prévient le voyageur dans les meilleurs délais. Le voyageur doit réagir dans les 72h00 après l'envoi de cette information. En l'absence de réaction, l'agence se réserve le plein droit de résilier le contrat de voyage et d'annuler le voyage au frais du voyageur.

**8. Responsabilité :** L'organisateur est responsable de la bonne exécution des services du voyage prévus dans le contrat de voyage. La responsabilité en cas de non-conformité est de maximum trois fois le prix du voyage, sauf en cas de préjudice corporel ou de dommage causé intentionnellement ou par négligence. La responsabilité de FEYEN SA ne pourra jamais être mise en cause en cas de force majeure, d'un événement qu'il n'aurait pu prévoir ni éviter malgré la plus grande prudence et d'application d'une Convention Internationale s'appliquant à une prestation faisant l'objet du contrat d'organisation de voyages. Au nombre de celles-ci la Convention de Montreal, la Convention de Varsovie, la Convention d'Athènes ou encore la Convention de Berne. L'organisateur décline toute responsabilité pour toutes les prestations non reprises dans le contrat.

**9. Santé :** Le voyageur est obligé de s'informer sur les

formalités sanitaires propre à chaque destination.

Le voyageur reconnaît qu'il est apte à effectuer le voyage choisi sans assistance particulière.

#### 10. Information générale en matière de formalité de voyage :

Le voyageur doit être en possession de documents d'identité valables pour la destination et pour les pays de transit ou d'escale éventuels.

Il incombe au voyageur de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage.

Les enfants de - 18 ans voyageant seuls ou sans leurs parents ou tuteurs légaux doivent avoir une autorisation parentale légalisée par la commune pour sortir du territoire belge.

Autres nationalités : s'adresser aux instances compétentes de son pays (ambassade ou autres instances diplomatiques).

Un permis de séjour n'est en aucun cas valable pour quitter le territoire belge.

Plus d'informations sur <http://diplomatie.belgium.be/fr/>. Le voyageur doit informer l'organisateur de sa nationalité.

#### 11. Garantie financière :

FEYEN SA est assuré contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie Voyage (FGF) sous le contrat 9712.0612.02 Contact : Av. de la Métrologie 8 à 1130 Bruxelles- Tél: 02/240.68.00 - [info@fgf.be](mailto:info@fgf.be)

#### 12. Contact organisateur en cas de plainte :

Madame Stéphanie Mertens, FEYEN SA, Rue du Commerce 15, 4960 MALMEDY, 080/33.06.05, [feyen@skynet.be](mailto:feyen@skynet.be).

**13. Transporteur :** L'identité du transporteur effectif sera communiquée sur les documents de voyage (Règlement EU 2111/2005). Les horaires sont indicatifs et donnés sous toutes réserves. Le voyageur a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents d'identité et de voyage. En cas de problème au niveau des bagages, le voyageur a l'obligation de le signaler et de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages.

En cas de voyage en avion, la liste des compagnies aériennes interdites est consultable à l'adresse suivante : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/airban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/airban_en)

#### 14. Notifications :

Toute notification dans le cadre du contrat de voyage doit être faite aux adresses suivantes :  
- Par lettre : FEYEN SA, Rue du Commerce 15, 4960 MALMEDY - Par email : [feyen@skynet.be](mailto:feyen@skynet.be)

**15. Assurances voyages conseillées :** Nous vous recommandons de souscrire les assurances annulation et assistance/rapatriement pour l'ensemble des voyageurs. Les Conditions Générales sont remises à la signature du contrat d'assurance. La notification de l'annulation doit nous parvenir au moment de la connaissance du sinistre et au plus tard le jour du départ. Le justificatif original (certificat médical ou autre) doit nous être envoyé en même temps ou dans les plus brefs délais suivant cette notification.

**16. Assurance responsabilité civile & professionnelle :** FEYEN SA est couvert en responsabilité civile & professionnelle auprès de la compagnie Ms Amlin.

**17. Préférence et condition essentielle :** Lors de la réservation de son voyage, le voyageur peut toujours indiquer une préférence. Peu importe que cette facilité soit indiquée ou non dans le tableau des prix, avec ou sans supplément. L'organisateur transmettra cette préférence au prestataire de services concerné mais ne peut rien garantir. Il se peut toutefois qu'une certaine préférence soit d'une telle importance pour le voyageur que la réservation ou non de son voyage en dépend. On parle alors

d'une condition essentielle. Il est nécessaire de l'indiquer clairement lors de la réservation. Si le voyageur demande encore une condition essentielle après la confirmation et que la réponse est négative, les conditions d'usage sont appliquées en cas d'annulation.

**18. Divers :** Les arrangements et accords verbaux non confirmés par écrit par FEYEN SA ne seront pas pris en considération. La nullité d'une partie des conditions particulières ou générales n'atteint pas la validité des autres parties.

La responsabilité de FEYEN SA ne peut être engagée relativement aux textes, descriptions de dépliants et prospectus émis par des hôteliers, organisations touristiques régionales ou compagnies de transport.

**19. Litiges :** Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales (voir annexe 4), ressort de la compétence des Tribunaux de Liège. Vous avez la possibilité aussi de contacter la plateforme de règlement en ligne de l'EU : <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>>

**20. Bagages en autocar :** Nous vous recommandons de munir vos bagages d'une étiquette mentionnant lisiblement, le nom et l'adresse du voyageur. Les bagages sont limités à 20 kg par personne et ne peuvent dépasser la dimension d'une valise de taille standard (80cmx50cmx27cm). Le voyageur est responsable de ses bagages lors des chargements, déchargements ou opérations de transport. Feyen SA décline toute responsabilité en cas de dommage, de perte ou de vols des bagages.

Ceux-ci sont sous l'entière responsabilité du passager. En cas de dommage consécutif à une faute professionnelle du chauffeur ou à un vol constaté par une autorité compétente sur place, le dédommagement ne peut en aucun cas dépasser la valeur prouvée par le voyageur avec un maximum de 200 € par voyageur. Il est possible de s'assurer pour pallier cette éventualité. Tous renseignements peuvent être fournis à l'agence.

**21. Parking :** Feyen SA tient à disposition de sa clientèle un parking (selon disponibilité). Toutefois, celle-ci n'est en aucun cas tenue responsable des vols et dégâts occasionnés par un tiers.

**22. Place dans l'autocar :** Votre place dans l'autocar vous est réservée en fonction de votre date d'inscription. Celle-ci deviendra définitive dans l'autocar qui effectuera votre voyage, après la fin de la centralisation des différents transferts. Tout souhait particulier émis par nos clients est pris en compte par nos services dans la mesure du possible, sans garantie contractuelle.

**23. Retard :** Nos autocars peuvent être confrontés à des retards occasionnés par des travaux, des embouteillages, ou tout autre évènement. Feyen SA ne peut en aucun cas être tenue responsable de ces retards.

**24. Travaux :** Feyen SA décline toute responsabilité sur tout chantier de travaux en cours sur le lieu de séjour.

**25. Objets perdus ou oubliés :** Feyen SA n'assume aucune responsabilité quant à la perte ou à l'oubli de tout objet en cours de voyage. Aucune demande de recherche n'est prise en compte.

**26. Vente à distance de voyages :** Bien que l'article 47 de la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur prévoit pour tout contrat à distance un délai de rétractation de 14 jours, cette

disposition ne s'applique pas pour la vente à distance de services d'hébergement, de transports, de restauration et de loisirs, sauf si l'offre en vente a lieu par démarchage téléphonique ou par télécopieur ou par courrier électronique (Arrêté Royal du 18/11/2002).

### **27. Protection des données à caractère personnel (RGDP) :**

Notre société, soucieuse de vos données personnelles et de notre relation avec nos clients, prospects et partenaires ambitionne de traiter vos données à caractère personnel de manière transparente.

#### **I. Notre responsable de traitement**

Le responsable de traitement désigné est FEYEN SA représenté par Madame Stéphanie Mertens, Rue du Commerce 15, 4960 MALMEDY, s.mertens@voyages-feyen.be.

En tant que responsable de traitement, notre société est tenue de respecter les exigences légales en matière de traitement de données pour des finalités qu'elle détermine elle-même. Elle est responsable du traitement des données à caractère personnel notamment de ses clients, prospects ou partenaires.

**II. Les données utilisées vous concernant :** Notre société traite vos données à différentes fins. Pour vous identifier, vous contacter et vous servir efficacement nous collectons généralement les données suivantes : Nom / Prénom / Adresse / Numéro client / Email / Date de naissance / Nationalité.

**III. Intérêt légitime :** Notre société doit pouvoir fonctionner en tant qu'entreprise. Le règlement européen sur la protection des données à caractère personnel parle « d'intérêt légitime ».

Comme entreprise commerciale un certain nombre d'intérêts légitimes forment la base des traitements que nous assurons. Nous avons pour souci de veiller à la qualité de nos services en respectant l'équilibre entre l'impact que ces traitements peuvent avoir sur la vie privée et les intérêts légitimes de toute entreprise.

Si vous aviez néanmoins des objections sur certains traitements, vous pouvez nous contacter. Vous pouvez également exercer les droits que la réglementation propre au traitement de données à caractère personnel vous offre.

#### **IV. Nos sous-traitants et nos fournisseurs**

Pour l'exécution d'un certain nombre d'opérations nous faisons appel :  
- soit à des fournisseurs ;  
- soit à des sous-traitants.

Nous veillons à nous attacher le concours de partenaires et fournisseurs fiables et offrant un degré de sécurité suffisant pour préserver nos données et les données de nos clients.

#### **V. Les droits clients et leur exercice**

Le règlement européen fournit aux clients et prospects les droits suivants:

Droit de consultation des données

Vous pouvez consulter les données que nous traitons vous concernant.

Si vous exercez ce droit d'accès, nous essaierons de vous donner un aperçu aussi complet que possible concernant vos données. Cependant, certaines données ont pu être supprimées de nos fichiers. De la même manière, certaines données stockées sur des supports permettant d'assurer des sauvegardes peuvent avec le temps ne pas nous permettre de restituer ces données.

Droit de la rectification des données

Vous pouvez demander une rectification de vos données ou à compléter vos données au responsable de traitement ci-avant mentionné.

Droit d'opposition à une utilisation spécifique  
Si vous contestez la manière dont nous trai-

tons vos données en fonction de vos intérêts légitimes, vous pouvez vous opposer à une utilisation spécifique. Il existe cependant des cas dans lesquels nous devons en vertu d'un texte légal traiter une donnée.

Droit à la suppression des données

Si vous soupçonnez un traitement inapproprié de certaines données, vous pouvez demander à ce que ces données soient supprimées. Il existe cependant légalement des cas dans lesquels la suppression ne nous est légalement pas permise.

Droit d'opposition à un traitement automatique

Vous pouvez vous opposer à des traitements automatisés. Contactez-nous afin de voir comment répondre à votre demande au mieux.

Certains traitements sont en effet automatisés pour mieux vous servir.

Pour l'exercice de ces différents droits, soyez précis dans la demande que vous formulez et justifiez de votre identité.

Vous avez des questions, des remarques sur le traitement de vos données? Vous pouvez prendre contact avec le responsable de traitement de notre société mentionné au point I.

Toutes les informations concernant notre politique de confidentialité peuvent être consultables à l'adresse : [www.voyages-feyen.be](http://www.voyages-feyen.be).

Annexe 1 - Partie B- Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait dans des situations autres que celles couvertes par la partie A

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait. L'entreprise/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le voyage à forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait (en)t insolvable(s).

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le voyage à forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.

- Les voyageurs peuvent céder leur voyage à forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage à forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du voyage à forfait, le voyageur peut

résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du voyage à forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du voyage à forfait, le professionnel responsable du voyage à forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage à forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage à forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :  
téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h) fax: 02/277 91 00  
City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles  
e-mail: [litiges-voyages@clv-gr.be](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)