

## CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VOYAGE

Les conditions générales de voyage, régies 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, s'appliquent. Toute personne s'inscrivant à un voyage se déclare d'accord tant avec ces conditions générales de voyage (elles se trouvent sur [www.aeptravel.be](http://www.aeptravel.be)) qu'avec les conditions particulières de voyage ci-dessous.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VOYAGE D'AEP TRAVEL (organisateur de voyages, lic. A 1802)

*AEP Travel est une dénomination commerciale du Centre de coordination et de services d'AEP asbl (RPM : 0410.387.501)*

### Article 1<sup>er</sup> : ÉTENDUE DES OBLIGATIONS

AEP Travel fournit des services afférents à l'organisation de voyages en groupe. Sont considérés comme des voyages en groupe les voyages auxquels participent 20 personnes. À titre d'organisateur de voyages, AEP Travel se réserve le droit de faire exécuter la totalité ou des parties tant de ses prestations que de celles de tiers, par d'autres entreprises pouvant fournir des services similaires, sans être tenu de prendre l'avis du voyageur, lequel est réputé mandater l'organisateur de voyages pour défendre ses intérêts au mieux.

### Article 2 : MODALITÉS DE RÉSERVATION ET FORMATION DU CONTRAT

**2.1** Les inscriptions aux voyages en groupe s'effectuent auprès d'AEP Travel ou d'un représentant agréé par AEP Travel. Pour les voyages en groupe (20 personnes minimum), le responsable du groupe est considéré comme agissant au nom des participants à ces voyages. Il est personnellement responsable de la totalité des réservations, donc en ce compris celles qu'il a faites pour des tierces parties, sans préjudice de la possibilité, pour l'organisateur de voyages, de s'adresser directement à ces tiers s'il le juge opportun.

**2.2** En s'inscrivant, le voyageur se déclare d'accord avec les conditions générales et avec les conditions particulières d'AEP Travel dont il déclare avoir pris connaissance lors de son inscription et avant la signature du contrat de voyage.

**2.3** Le contrat de voyage est formé lorsque le voyageur a fait parvenir la demande de réservation signée à AEP Travel (soit par la poste, soit par e-mail, soit sur le site web), après réception de la confirmation par AEP Travel (les factures envoyées en tiennent aussi lieu à cet effet) et après paiement de l'acompte, au plus tard 21 jours après réception de la facture.

Si, après avoir été mis préalablement en demeure, le voyageur omet de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est demandé, AEP Travel se réserve, à titre d'organisateur de voyages et/ou de détaillant, le droit de résilier le contrat conclu avec le voyageur, les frais étant mis à charge de ce dernier.

### Article 3 : PRIX

**3.1** Le prix est indiqué par personne (sauf mention contraire).

**3.2** Les prix s'entendent TVA incluse, selon le tarif qui s'applique au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

**3.3** Ne sont pas compris : les frais résultant de retards dans le transport consécutifs aux conditions météorologiques, à des pannes, grèves, guerres, modifications de l'horaire de service ou du moyen de transport.

**3.4** Les prix que nos services de réservation communiquent par téléphone, s'entendent toujours sous réserve. Seuls les prix confirmés par écrit sont valables.

Les prix sont calculés sur la base des tarifs et des cours de change applicables au séjour et aux autres services à l'étranger qui étaient en vigueur le 30 septembre 2021, ainsi que des tarifs de transport connus au 30 septembre 2021 et, en particulier, des prix des carburants pour le transport aérien, connus sur la moyenne du mois de septembre 2021.

### Article 4 : PAIEMENT DU PRIX DU VOYAGE

#### 4.1 Acompte

L'acompte visé à l'article 6 des conditions générales dépend du moment et de la nature de la réservation. Une (éventuelle) adaptation du prix du voyage ne peut pas donner lieu à révision de l'acompte versé.

**4.1.1** En cas de réservation jusqu'à 42 jours (6 semaines) avant le départ: 30 % du prix du voyage à la réception de la confirmation, avec un minimum de 100 euros par dossier. Le solde du prix est à payer au plus tard 42 jours avant le départ.

**4.1.2** En cas de réservation tardive (moins de 42 jours (6 semaines) avant le départ):

En cas de réservation tardive (moins de 42 jours avant le départ), la totalité du prix du voyage est due sans délai.

#### **4.2 Retard ou défaut de paiement**

**4.2.1** Réservation 42 jours ou plus avant le départ:

Si une facture n'est pas (intégralement) réglée à l'échéance, sont dus de plein droit et sans qu'une mise en demeure préalable soit requise :

- des intérêts conventionnels de 12 % par an sur le montant impayé, à compter de l'échéance ;
- une indemnité forfaitaire à concurrence de 10 % du montant impayé, avec un minimum de 75,00 euros.

Si une facture n'a pas été intégralement réglée à l'échéance, AEP Travel a le droit d'annuler le voyage après mise en demeure. Dans ce cas, l'indemnité d'annulation prévue à l'article 5 est due par le voyageur, sous réserve du droit d'AEP Travel de réclamer un dédommagement et des intérêts supplémentaires. Les éventuels acomptes versés par le voyageur sont affectés à la compensation de l'indemnité imputée.

**4.2.2** Réservations moins de 42 jours avant le départ:

Faute du règlement immédiat de la totalité du prix du voyage, AEP Travel a le droit d'annuler le voyage d'office et sans mise en demeure. Dans ce cas, l'indemnité d'annulation prévue à l'article 5 est due par le voyageur, sous réserve du droit d'AEP Travel de réclamer un dédommagement et des intérêts supplémentaires. Les éventuels acomptes versés par le voyageur sont affectés à la compensation de l'indemnité imputée.

#### **4.3 Remboursement**

Chaque remboursement entraîné par une modification est effectué sur le compte bancaire du voyageur dont AEP Travel a connaissance. Ce remboursement est opéré après retenue des frais de dossier, d'éventuels frais de modification et des éventuelles indemnités qui seraient dues par l'assureur (sans préjudice de l'éventuelle application d'une franchise par l'assureur).

### **Article 5 : ANNULATION ET MODIFICATIONS PAR LE VOYAGEUR**

**5.1** Toute annulation émanant du voyageur doit être notifiée par écrit, envoyée par la poste ou par e-mail avec accusé de réception à l'adresse indiquée à l'article 12. Les annulations qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont réputées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

**5.2** Si le voyage concerné a été réservé par AEP Travel à titre de détaillant auprès d'un autre tour opérateur et si l'indemnité d'annulation demandée par celui-ci est supérieure aux montants susmentionnés, ce montant est répercuté dans son intégralité, majoré d'un montant de 75,00 euros par dossier. Tout éventuel remboursement se fait après déduction des éventuels frais d'assurance.

**5.3** En cas d'annulation, AEP Travel impute, à titre d'organisateur de voyages, les frais d'annulation suivants :

- à partir de l'inscription et jusqu'à 60 jours avant le départ : 15 % du prix total du voyage;
- à partir de 59 jours et jusqu'à 30 jours avant le départ : 35 % du prix total du voyage;
- à partir de 29 jours et jusqu'à 15 jours avant le départ : 65 % du prix total du voyage;
- moins de 15 jours avant le départ et en cas de no-show : le prix total du voyage.

En cas d'annulation, des frais administratifs sont imputés à concurrence de 50,00 euros par personne. Ces indemnités sont retenues de plein droit sur les sommes versées à titre d'acompte.

Si l'hôtelier, le loueur, la société de location ou de transport et d'autres fournisseurs imputent des frais plus élevés que ceux décrits, ces frais plus élevés sont portés en compte majorés d'un montant de 50,00 euros par dossier. Une annulation ne donne jamais lieu au remboursement des frais afférents à l'assurance et au dossier.

**5.4** La conclusion d'une assurance annulation est recommandée. Si une assurance annulation est conclue par l'intermédiaire d'AEP Travel, elle ne prend cours qu'à partir du paiement de l'acompte.

En souscrivant à cette assurance annulation, le voyageur confère à AEP Travel le pouvoir d'accomplir les actes suivants en son nom :

- recouvrement des primes afférentes à l'assurance annulation contractée par l'assureur;
- gestion des dossiers d'annulation auprès de l'assureur;
- réception des dédommagements versés par l'assureur à la suite de l'annulation du voyage;
- remboursement du prix du voyage au voyageur conformément aux dispositions ci-dessus.

**5.5** Toute modification du contrat par le voyageur entraîne le paiement de frais administratifs forfaitaires de 50,00 euros par personne, majorés des frais éventuels de nos fournisseurs de services de voyage ou de l'organisateur si nous agissons à titre de détaillant.

**5.6** Le voyageur admet qu'une modification est subordonnée à la disponibilité et à une éventuelle adaptation du prix. Si la modification n'est pas disponible ou si la différence de prix est trop grande, le voyageur peut renoncer au contrat, auquel cas les frais de résiliation selon l'article 5.3 s'appliquent. Les frais de la modification sont en toute hypothèse à charge du voyageur et ils s'élèvent en général à 100 % pour les vols (autres jours, autre compagnie aérienne...).

#### **Article 6 : RÉSILIATION DU CONTRAT PAR L'ORGANISATEUR**

Nous nous réservons le droit d'annuler les voyages en groupe pour lesquels le nombre minimal de participants n'a pas été atteint, entre 31 jours et 48 heures avant le départ en fonction du type de voyage (cf. l'article 10 des conditions générales), sauf force majeure ou circonstances imprévues.

#### **Article 7 : MODIFICATIONS PAR L'ORGANISATEUR**

**7.1** Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications mineures au contrat avant le départ. Nous nous réservons le droit d'introduire des alternatives appropriées et gratuites dans le programme d'un voyage au cours de celui-ci, en fonction des conditions locales, des destinations spéciales et du caractère spécifique des voyages proposés. Si, pendant un voyage, un changement de programme s'avère nécessaire en raison de facteurs indépendants de l'organisateur, ce dernier peut prendre la décision finale de proposer une alternative appropriée. Il se peut qu'à titre exceptionnel, les adaptations du programme d'un voyage aient pour conséquence que les itinéraires, l'ordre des visites, les excursions, les hébergements et le transport local diffèrent de ce qui est indiqué dans le contrat de voyage. L'organisateur du voyage propose au voyageur des alternatives appropriées qui en préservent le caractère autant que possible. Dans ces cas, le voyageur est averti au moyen d'un support d'informations durable tel qu'un e-mail, un PDF ou un document papier.

**7.2** Nous nous réservons aussi le droit de rectifier les erreurs manifestement matérielles entachant le contrat.

**7.3** Si des modifications notables doivent être apportées au contrat ou si le prix total augmente de plus de 8 %, le voyageur est mis immédiatement au courant de la modification au moyen d'un support d'informations durable tel qu'un e-mail, un PDF ou un document papier et un délai d'une semaine lui est également accordé pour décider s'il accepte ou refuse les modifications. Ce délai dépend du nombre de jours avant le départ et nous le communiquons lors de la notification des modifications. Si le voyageur refuse celles-ci et si une solution alternative ne peut être trouvée, il est mis fin au contrat de voyage sans frais de résiliation.

#### **Article 8 : RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR**

**8.1** Nous sommes responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage du forfait lorsque nous intervenons à titre d'organisateur. Cette responsabilité ne nous incombe pas si nous intervenons à titre de détaillant.

**8.2** Notre responsabilité se limite toutefois à trois fois le prix total du forfait, sauf en cas de préjudice corporel ou de dommages causés intentionnellement ou dus à une négligence. Dans la mesure où des conventions internationales fixent des limites aux conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service de voyage faisant partie d'un voyage à forfait, ou limitent l'importance de ce dédommagement, ces limites s'appliquent également à nous.

**8.3** Nous ne sommes jamais responsables de la bonne exécution des services de voyage qui ne sont pas expressément mentionnés dans le contrat de voyage à forfait.

**8.4** Il est de l'entière responsabilité du voyageur de bien s'informer sur les lois et prescriptions du pays de destination et des aéroports. Nous ne sommes pas responsables des conséquences résultant du non-respect des règles.

**8.5** Les prestations de l'organisateur de voyage débutent et prennent fin au lieu d'embarquement ou au point de rendez-vous.

#### **Article 9 : DOCUMENTS DE VOYAGE**

**9.1** Le voyageur doit être en possession de documents de voyage valides pour se rendre dans le pays de destination. Dans certains cas, une carte d'identité suffit, dans d'autres, un passeport international (parfois valable jusqu'à six mois après le voyage retour) et dans d'autres encore, un passeport international et un visa.

**9.2** Même si nous tentons d’informer au mieux le voyageur sur les formalités du pays de destination, il lui incombe de vérifier la validité et la conformité de ses documents de voyage. Nous ne pouvons être tenus responsables du refus de l’accès à un pays suite à la non-conformité de documents de voyage ou du refus du visa. Il appartient au voyageur non belge de s’informer auprès de son ambassade ou d’autres instances diplomatiques en vue de prendre connaissance des formalités en vigueur. Nous déclinons toute responsabilité en cas de négligence du voyageur sur ce plan.

**9.3** Toute personne qui conclut le contrat s’engage à nous informer de sa nationalité et de celle de tous les voyageurs au nom de qui elle agit, et de nous communiquer tout renseignement pertinent à cet égard.

**9.4** Une dizaine de jours avant le départ, les voyageurs reçoivent les dernières directives, dont toutes les informations utiles en lien avec le voyage. Les documents (de voyage) sont si possible fournis au format numérique.

#### **Article 10 : SANTÉ – DEGRÉ DE DIFFICULTÉ DU SÉJOUR**

**10.1** Nous ne pouvons pas connaître l’état de santé de tous les voyageurs. C’est donc au voyageur qu’incombe de recueillir les renseignements nécessaires concernant les formalités sanitaires à accomplir pour la destination choisie.

**10.2** Le voyageur déclare être médicalement, physiquement et psychologiquement apte à entreprendre le voyage choisi. Le voyageur qui présente une limitation physique ou psychique, dont la mobilité est réduite ou qui souffre d’une maladie exigeant un traitement, ainsi que les femmes enceintes doivent impérativement nous en informer, le cas échéant par l’intermédiaire de la personne réservant le voyage. Nous nous réservons le droit de refuser une personne pour un voyage si, pour des motifs objectifs et non discriminatoires, il s’avère qu’elle n’est pas en état d’y participer.

**10.3** Il est conseillé au voyageur de se munir du matériel et de l’équipement appropriés à la nature du voyage, sauf s’ils sont inclus dans le forfait. Nous ne pouvons être tenus responsables de la négligence du voyageur sur ce plan.

**10.4** Il est recommandé au voyageur de consulter le site web du SPF Affaires étrangères (<https://diplomatie.belgium.be/fr>) pour s’informer des conditions en matière de santé et de sécurité.

#### **Article 11 : VOLS**

**11.1** Les heures de vol figurant dans nos offres, nos brochures, sur les sites web... sont indiquées sous toute réserve. Toute modification est communiquée sans délai au voyageur. Nous ne pouvons pas garantir les places à bord de l’avion : de plus en plus de compagnies aériennes proposent un service de réservation de sièges (*pre-seating*) payant.

**11.2** L’identité de la compagnie aérienne assurant le vol est communiquée au voyageur au plus tard sur les documents de voyage, conformément au règlement (CE) 2111/2005.

**11.3** Le voyageur est tenu de se présenter à l’embarquement à temps, muni de tous les documents de voyage nécessaires. Nous ne pouvons être tenus responsables d’incidents, tels qu’un refus d’embarquement, causés intentionnellement par le voyageur ou dus à sa négligence.

**11.4** Le voyageur est tenu de signaler toute perte ou tout vol de bagages, ou tout dégât à ceux-ci auprès de la compagnie aérienne assurant le vol en remplissant une déclaration de sinistre (*Property Irregularity Report*) auprès du département des bagages perdus de l’aéroport.

#### **Article 12 : NOTIFICATIONS**

Sauf disposition contraire, toutes les notifications entrant dans le cadre du contrat de voyage à forfait doivent être effectuées aux adresses suivantes :

- par lettre : chaussée de Vleurgat 113 – 1000 Bruxelles ;
- par e-mail : [info@aepravel.be](mailto:info@aepravel.be).

#### **Article 13 : PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Au cours du voyage, un formulaire intitulé « Prise de connaissance d’une plainte » est disponible auprès de l’accompagnateur. La contre-valeur des services non obtenus n’est remboursée que moyennant le dépôt d’une attestation écrite et du formulaire de « Prise de connaissance d’une plainte » complété et signé par le voyageur, et spécifiant clairement les services qu’il n’a pas obtenus. Les éventuelles contestations qui ne peuvent être réglées devant la Commission de Litiges Voyages, relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

**Article 14 : STATUT DE MEMBRE**

Le statut de membre de l'association donne le droit de participer à ses activités. La cotisation annuelle s'élève à 2,50 euros (incluse dans les prix publiés). L'inscription implique l'acceptation des conditions générales et particulières de voyage.

**Article 15 : PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (RGPD)**

AEP Travel collecte les données des voyageurs conformément au règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »).

Les données à caractère personnel qui nous sont communiquées sont nécessaires au traitement de la réservation et à l'exécution du contrat (article 6, paragraphe 1<sup>er</sup>, b) du RGPD). Il se peut qu'à cette fin, nous partagions les données avec nos partenaires. Nous faisons toujours appel à des partenaires garantissant un niveau similaire de protection, comme prévu dans le RGPD. Nous pouvons également utiliser ces données, avec le consentement du voyageur, pour lui envoyer des offres promotionnelles ou commerciales par e-mail ou par la poste. En outre, les données sont communiquées au SPF Intérieur et aux prestataires de services comme visé et en exécution de la loi du 25 décembre 2016 relative au traitement des données des passagers qui transpose la directive 2016/681 du 27 avril 2016 relative à l'utilisation des données des dossiers passagers pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalité, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière. Les données sont conservées pendant 8 ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier suivant la date du retour. À titre de personne dont les données sont collectées, le voyageur a un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition. Ces droits peuvent être exercés par e-mail ou par lettre, avec mention du nom, du prénom et de l'adresse, ainsi que du motif de la prise de contact. Le voyageur peut s'adresser à l'organe de contrôle compétent s'il veut introduire une réclamation concernant la collecte et le traitement de ses données.