



## Conditions Générales

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 De Buck Agency S.A. sera entièrement responsable de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise De Buck Agency S.A. dispose 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 deviendrait insolvable.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du voyage à forfait et si le transport est compris dans le voyage à forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. De Buck Agency S.A. a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Amlin Insurance SE. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (Boulevard du Roi Albert II 37, 1030 Bruxelles, Belgique, [insolvency.claims.be@msamlin.com](mailto:insolvency.claims.be@msamlin.com), +32-(0)2/894.70.00) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de De Buck Agency S.A..

### **Conditions générales de la Commission de Litiges Voyage pour les voyages à forfait**

#### **Article 1: Champ d'application**

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1 juillet 2018 tels que définis 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

#### **Article 2: Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait**

##### 2.1

L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

1° les caractéristiques principales des services de voyage:

- a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises;
- b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances; lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour;
- c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination ;
- d) les repas fournis;
- e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait;
- f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe;
- g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis;
- h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite

2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter;

3° les modalités de paiement



4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

5° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires;

6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation;

7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance

## 2.2

Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.

## 2.3

Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

### **Article 3: Information de la part du voyageur**

#### 3.1

La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

#### 3.2

Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

### **Article 4: Le contrat de voyage à forfait**

#### 4.1

Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

#### 4.2

Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes:

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;

2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance;

3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;

4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle;

5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage;

6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour;

7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes;

8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE;

9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

#### 4.3

En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :



- 1° les reçus,
- 2° les vouchers et billets nécessaires,
- 3° les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

#### **Article 5: Le prix**

##### 5.1

Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.

Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

- 1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou
- 2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou
- 3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

##### 5.2

Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

##### 5.3

Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

##### 5.4

En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

#### **Article 6: Paiement du prix**

##### 6.1

Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

##### 6.2

Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ.

##### 6.3

Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

#### **Article 7: Cession du contrat de voyage à forfait**

##### 7.1

Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

- 1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et
- 2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.



## 7.2

Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

### **Article 8: Autres modifications par le voyageur**

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ou le détaillant.

### **Article 9: Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage**

#### 9.1

L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que:

- 1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et
- 2° la modification ne soit mineure, et
- 3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

#### 9.2

Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

- 1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait;
- 2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées
- 3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur
- 4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et
- 5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

#### 9.3

Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

#### 9.4

Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

### **Article 10: Résiliation par l'organisateur avant le voyage.**

#### 10.1

L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait:

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard:

- a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
  - b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;
  - c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours,
- ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

#### 10.2

Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.



## **Article 11: Résiliation par le voyageur**

### 11.1

Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation. Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

### 11.2

Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination 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.

### 11.3

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.

## **Article 12: Non-conformité pendant le voyage**

### 12.1

Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

### 12.2

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela:

1° est impossible, ou

2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.

### 12.3

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

### 12.4

Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

### 12.5

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.



Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

#### 12.6

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

#### 12.7

La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

#### 12.8

L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

#### 12.9

Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

### **Article 13: Responsabilité du voyageur**

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

### **Article 14: Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel**

#### 14.1

L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

#### 14.2

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

### **Article 15: Réduction de prix et dédommagement**

#### 15.1

Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

#### 15.2

Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

#### 15.3

Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due:

1° au voyageur;

2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou



3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

#### **Article 16: Obligation d'assistance**

16.1

L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment:

1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;

2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

16.2

L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur

#### **Article 17: Procédure de plaintes**

17.1

Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.

17.2

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

17.3

Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

#### **Article 18: Procédure de conciliation**

18.1

En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.

18.2

Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

18.3

Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ».

18.4

Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

18.5

L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

#### **Article 19 : Arbitrage ou Tribunal**

19.1

Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.



#### 19.2

Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

#### 19.3

L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

#### 19.4

Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

#### 19.5

Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

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





## Déclaration de confidentialité

### **La déclaration de confidentialité de De Buck Agency S.A. vous informe des modalités de collecte, de traitement et de transmission de vos données à caractère personnel.**

De Buck Agency S.A. respecte la vie privée de ses clients, fournisseurs et membres du personnel conformément à la législation en vigueur et en particulier aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement général sur la protection des données, ci-après le « RGPD »), ainsi qu'à la législation et à la réglementation que ce Règlement applique.

De Buck Agency S.A. et l'ensemble de son personnel, ci-après dénommés « DBA », veillent à protéger la vie privée de ses clients, fournisseurs et membres du personnel ainsi que d'autres parties qui partagent leurs données à caractère personnel avec DBA. Nous publions la présente déclaration de confidentialité spécifiquement à l'attention des parties concernées. En partageant vos données avec De Buck Agency S.A., vous acceptez toutes les dispositions reprises dans la politique de confidentialité ci-dessous.

### **Protection des données à caractère personnel de clients de De Buck Agency S.A. :**

Base légale : L'utilisation par DBA des données à caractère personnel de clients se limite invariablement à celles nécessaires en vue d'assurer les réservations pour le voyage, le congrès, l'événement, l'incentive, l'excursion, le projet ou le service fourni au client, et les composantes y afférentes. Les données à caractère personnel seront uniquement traitées dans le cadre de cet objectif. Seuls les collaborateurs de DBA impliqués dans l'organisation, l'exécution ou la procédure administrative du voyage ou de l'événement, ou de l'une des composantes y afférentes, consultent et traitent les données à caractère personnel du client. Aucune donnée personnelle du client n'est communiquée à des tiers qui ne sont pas impliqués dans l'exécution du projet ou du service.

En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel d'enfants, l'autorisation de l'un des parents ou du tuteur est demandée. Lorsque l'un des parents ou le tuteur communique des données à caractère personnel d'un enfant de moins de 16 ans à DBA, il autorise, en tant que client, le traitement de ces données lors de l'exécution des réservations nécessaires ou arrangements dans le cadre du voyage ou de l'événement du client.

Délai : les données à caractère personnel du client sont conservées aussi longtemps qu'une intervention ultérieure sera nécessaire dans le cadre du voyage, du congrès, de l'événement, de l'incentive, de l'excursion, du projet ou du service fourni. Les données de facturation sont conservées conformément au délai légal imposé par la législation comptable belge en vigueur (à savoir 7 ans).

Nos fournisseurs, les organisations ou instances concernées auxquels les données à caractère personnel de clients de DBA sont transmises sont invités à souscrire également aux directives du RGPD.

Il est possible, en fonction de la destination du voyage, du congrès, de l'événement, de l'incentive, de l'excursion, du projet ou du service fourni, que les données du client soient envoyées à des fournisseurs ou instances concernées en dehors de l'Union européenne. C'est uniquement le cas si l'exécution du projet, du service ou de la commande le requiert. DBA demandera également aux parties externes en dehors de l'Union européenne de souscrire aux directives du RGPD.

DBA suit les mêmes lignes directrices pour les données à caractère personnel reçues via le site Internet, par e-mail, par correspondance ou d'une autre manière, de clients potentiels, fournisseurs ou contacts.

Toute dérogation aux clauses susmentionnées est uniquement autorisée moyennant le consentement exprès écrit du client concerné ou de la personne concernée.

### **Protection des données à caractère personnel de fournisseurs de De Buck Agency S.A. :**

Base légale : DBA traite uniquement les données à caractère personnel de fournisseurs, de leurs collaborateurs ou sous-traitants, qui sont requises pour l'exécution du service ou de la mission pour DBA en tant que client. Les données à caractère personnel seront uniquement traitées dans le cadre de cet objectif.

Seules les données à caractère personnel du fournisseur, de ses collaborateurs ou sous-traitants, qui sont absolument requises pour l'exécution du service ou de la mission, sont traitées. Il s'agit principalement des coordonnées, numéros de carte d'identité et plaques d'immatriculation, qui rendent possible toute communication relative au service ou à la mission et qui permettent tout accès à des endroits sécurisés comme les ports, aéroports, etc. où une identification personnelle détaillée est requise en raison de mesures strictes de sécurité. Ces données à caractère personnel seront uniquement communiquées en vue de permettre l'exécution du service ou de la mission, et à aucune autre fin.

Seuls les collaborateurs de DBA impliqués dans le projet pour lequel les données à caractère personnel demandées sont nécessaires consultent et traitent les données à caractère personnel du fournisseur, de ses



collaborateurs ou sous-traitants. Aucune donnée personnelle du client n'est communiquée à des tiers qui ne sont pas impliqués dans l'exécution du service ou de la mission concerné(e).

Délai : les données à caractère personnel du client sont conservées aussi longtemps qu'une intervention ultérieure sera nécessaire dans le cadre du voyage, du congrès, de l'événement, de l'incentive, de l'excursion, du projet ou du service fourni. Les données de facturation sont conservées conformément au délai légal imposé par la législation comptable belge en vigueur (à savoir 7 ans).

Nos fournisseurs, les organisations ou instances concernées auxquels les données à caractère personnel des fournisseurs, de leurs collaborateurs ou sous-traitants sont transmises par DBA sont invités à souscrire également aux directives du RGPD.

Il est possible, en fonction de la destination du voyage, du congrès, de l'événement, de l'incentive, de l'excursion, du projet ou du service fourni, que les données à caractère personnel soient envoyées à des fournisseurs, instances ou organisations concernés en dehors de l'Union européenne. C'est uniquement le cas si l'exécution du projet, du service ou de la mission le requiert. DBA demandera également aux parties externes en dehors de l'Union européenne de souscrire aux directives du RGPD.

Toute dérogation aux clauses susmentionnées est uniquement autorisée moyennant le consentement exprès écrit du fournisseur concerné.

#### **Protection des données à caractère personnel des membres du personnel de De Buck Agency S.A. :**

Base légale : Les données à caractère personnel des membres du personnel ou des collaborateurs indépendants de DBA, nécessaires à l'exécution de leur mission pour DBA en tant qu'employeur, ne seront utilisées par DBA qu'à cette seule fin. Il s'agit en l'occurrence de toutes les données à caractère personnel nécessaires au registre du personnel, au secrétariat social et aux fournisseurs ou instances connexes afin de pouvoir remplir nos obligations en matière de droit du travail.

Délai : ces données sont conservées pendant toute la durée d'occupation augmentée du délai légal de conservation de cinq ans.

Les fournisseurs ou instances, auxquels les données à caractère personnel des membres du personnel ou des collaborateurs indépendants de DBA sont transmises, sont invités à souscrire également aux directives du RGPD. Il est possible, en fonction de la destination du voyage, du congrès, de l'événement, de l'incentive, de l'excursion, du projet ou du service fourni, que les données à caractère personnel soient envoyées à des fournisseurs, instances ou organisations concernés en dehors de l'Union européenne.

Toute dérogation aux clauses susmentionnées est uniquement autorisée moyennant le consentement exprès écrit du membre du personnel concerné ou du collaborateur indépendant concerné.

#### **Protection de vos données à caractère personnel vis-à-vis de tiers non concernés.**

Les données à caractère personnel sont les données associées à votre nom ou identité. DBA s'engage à ne pas vendre ou louer vos données à caractère personnel à des tiers. DBA s'engage à ne pas communiquer de données à caractère personnel à des tiers non concernés sans l'autorisation de la personne en question, à moins que le traitement de ces données à caractère personnel ne soit légalement requis.

#### **Politique relative aux cookies.**

Lors de l'utilisation du site Internet de De Buck Agency S.A., il est possible que certaines informations relatives à votre navigation soient collectées de manière passive à l'aide d'outils technologiques. Ces « cookies » ne permettent pas de vous identifier.

Les informations collectées concernant votre navigation sur notre site Internet (p. ex. les pages qui sont consultées, l'heure et la date de la consultation, etc.) nous permettent de mieux comprendre l'utilisation de notre site Internet de façon anonyme. Nous pouvons de la sorte continuer à adapter notre site Internet en fonction des besoins des visiteurs. Ces informations ne sont ni diffusées ni utilisées à d'autres fins que celles précitées.

#### **Vos droits.**

En tant que client, fournisseur ou membre du personnel, vous disposez du droit d'accès aux données à caractère personnel vous concernant traitées par DBA ainsi que du droit de faire rectifier des données inexacts (le cas échéant), de faire supprimer des données traitées illicitement (le cas échéant) ainsi de faire supprimer toutes vos données à caractère personnel traitées (selon les possibilités dans le cadre légal).

#### **Sécurité de vos données à caractère personnel.**

DBA met tout en œuvre afin de protéger les données que vous lui communiquez. DBA dispose de vastes moyens physiques et liés aux TIC ainsi que de procédures de gestion et lignes directrices internes afin de sécuriser les informations recueillies et d'éviter ainsi tout accès ou toute diffusion non autorisés.



### **Contact et modifications :**

Si vous avez des questions ou des remarques au sujet de la politique de confidentialité de De Buck Agency S.A. ou si vous souhaitez exercer vos droits précités, il vous est toujours loisible de prendre contact via notre page de contact sur notre site Internet (<https://www.debuckagency.com/contact/>).

Si vous pensez que vos données ont fait l'objet d'un traitement incorrect ou d'un usage abusif, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données:

### **Adresses de contact et heures d'ouverture**

*Autorité de protection des données*

*rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles*



*+32 (0)2 274 48 00*



*+32 (0)2 274 48 35*



*contact@apd-gba.be*

*Les bureaux sont accessibles au public tous les jours ouvrables sur rendez-vous (téléphonique).*

*Contact par téléphone*

*Lundi-vendredi : 08h30 et 12h00*

### **Modifications de la présente déclaration.**

La présente déclaration a été adaptée le 01-07-2021.

La déclaration de confidentialité est sujette à modifications selon la législation et la réglementation complémentaire que le RGPD applique ou à la suite de modifications de directives relatives à la vie privée. Vous trouverez toujours la version actualisée de la déclaration de confidentialité sur notre site Internet. Nous vous conseillons de consulter toujours la version actualisée de la déclaration de confidentialité lors de la communication de vos données à caractère personnel à DBA.