

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En vigueur au 1^{er} février 2026

Article 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services de suivants : travel planning tels que proposés par le Prestataire aux clients non professionnels (« Les Clients ou le Client ») sur le site <https://edenya-voyage.com>.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet <https://edenya-voyage.com>.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site <https://edenya-voyage.com> et prévaudront sur toute autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne du site <https://edenya-voyage.com>.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

Van Regemeuter Jennifer, indépendante complémentaire,

Adresse : Chemin de la Carrière 23, 1420 Braine l'alleud,

Numéro d'entreprise (BCE) : 1032.983.088

Numéro de TVA : BE1032.983.088,

Adresse électronique : edenya.voyage@gmail.com,

Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ils seront à la charge et relèvent de la seule responsabilité du Client.

Article 2 - Prix

Les Services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site <https://edenya-voyage.com>, lors de l'enregistrement de la commande par le Prestataire.

Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur le site <https://edenya-voyage.com>.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le Prestataire se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Les prix ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site et calculés préalablement à la passation de la commande.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

Article 3 – Commandes

Le Client formule une demande de Services via le site <https://edenya-voyage.com> ou par tout autre moyen de contact mis à sa disposition. À la suite de cette demande, le Prestataire établit un devis détaillé précisant la nature des Services proposés, leur prix ainsi que les délais de réalisation.

La commande est considérée comme définitive après validation écrite du devis par le Client et versement de l'acompte prévu à l'article 4. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude des informations communiquées lors de la validation du devis et de signaler sans délai toute erreur. Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Article 4 - Conditions de paiement

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- Paiement par carte bancaire
- Ou paiement par virement bancaire sur le compte bancaire du Vendeur (dont les coordonnées sont communiquées au Client lors de la passation de la commande)

Le prix est payable selon les conditions et l'échéancier suivants :

- un acompte de 50 % du montant total est exigé après validation du devis ;
- le solde de 50 % est payable à la livraison.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà des délais ci-dessus fixés, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux légal applicable au montant TTC du prix d'acquisition figurant sur ladite facture, seront acquises automatiquement et de plein droit au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client.

Aucun paiement n'est effectué directement sur le site. Les modalités de paiement sont communiquées après prise de contact.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Prestataire.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Article 5 - Fourniture des Prestations

Les Services commandés par le Client consistent en la création d'un itinéraire sur-mesure accompagné d'un carnet personnalisé avant le départ en voyage. Lesdits Services seront fournis dans un délai maximum de 15 jours avant le départ en voyage, à compter de la validation définitive de la commande, dans les conditions prévues aux présentes CGV, à l'adresse communiquée par le Client.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés. Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de 7 jours avant de partir en voyage après la date indicative de fourniture, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente des Services pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai de 48 heures à compter de la fourniture des Services pour émettre des réclamations par courrier ou mail, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

Article 6 - Droit de rétractation

Selon les modalités de l'article L221-18 du Code de la Consommation :

« Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »

Le droit de rétractation peut être exercé par mail, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé au Prestataire aux coordonnées postales ou mail indiquées à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés est remboursé.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le Prestataire, de la notification de la rétractation du Client.

Article 7 - Responsabilité du Prestataire - Garanties

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant

d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés dans les conditions et selon les modalités suivantes :

Dispositions relatives aux garanties légales

Article L217-4 du Code de la consommation

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L217-5 du Code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L217-12 du Code de la consommation

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L217-16 du Code de la consommation

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit (mail ou courrier), de l'existence des vices ou défauts de conformité.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation par le Prestataire du défaut ou du vice. Ce remboursement pourra être fait uniquement par virement.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client.

Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence belge.

Les Services fournis par l'intermédiaire du site <https://edenya-voyage.com> du Prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur en Belgique. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans

lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

Article 8 - Données personnelles

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution des Services de création d'itinéraires sur-mesure et de carnets de voyage personnalisés, confiée au Prestataire. Ces données sont collectées et traitées uniquement dans le cadre de la relation contractuelle entre le Client et le Prestataire.

8.1 Collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées par le Prestataire sont les suivantes :

- nom et prénom,
- adresse postale,
- adresse électronique,
- numéro de téléphone,
- informations nécessaires à la personnalisation du voyage.

Ces données sont collectées via le site <https://edenya-voyage.com> , par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication utilisé entre le Client et le Prestataire.

Paieement

Aucun paiement n'est effectué directement sur le site <https://edenya-voyage.com> . Les paiements étant réalisés par virement bancaire, le site ne collecte ni n'enregistre aucune donnée bancaire ou financière du Client (numéro de carte bancaire, coordonnées complètes de compte bancaire, etc.).

8.2 Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique du Prestataire. Le responsable de traitement des données est le Prestataire, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

8.3 Limitation du traitement

Sauf si le Client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

8.4 Durée de conservation des données

Le Prestataire conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

8.5 Sécurité et confidentialité

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

8.6 Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site <https://edenya-voyage.com> disposent des droits suivants :

- Ils peuvent demander l'accès aux données à caractère personnel les concernant ;
- Ils peuvent demander la rectification des données inexactes ou incomplètes ;
- Ils peuvent demander l'effacement de leurs données à caractère personnel, dans les limites prévues par la réglementation applicable ;
- Ils peuvent demander la limitation ou s'opposer au traitement de leurs données ;
- Ils peuvent demander la portabilité de leurs données lorsque cela est applicable.

Ces droits peuvent être exercés à tout moment, sous réserve qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, en adressant une demande par courrier électronique ou postal au Responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées à l'article 9.3 « Responsable de traitement ».

Le Responsable de traitement s'engage à répondre dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de la demande.

En cas de refus de faire droit à la demande, celui-ci sera motivé.

Le Client est informé qu'il peut, s'il estime que ses droits ne sont pas respectés, introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 Paris) ou saisir une autorité judiciaire compétente.

Le Client peut être amené à consentir à la réception de communications électroniques à caractère informatif ou commercial de la part du Prestataire.

Il peut retirer son consentement à tout moment en contactant le Prestataire ou en utilisant le lien de désinscription présent dans les communications reçues.

Article 9 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site <https://edenya-voyage.com> est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois belges et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Article 10 - Droit applicable - Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit belge.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 11 - Litiges

Pour toute réclamation, le Client est invité à contacter le Prestataire par courrier postal ou électronique aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes Conditions Générales de Vente.

En cas de litige, le Client est informé qu'il peut recourir à un mode alternatif de règlement des différends, tel qu'une conciliation ou une médiation amiable, avant toute action judiciaire.

Conformément à la réglementation européenne, le Client est également informé de l'existence de la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL), accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm>

Cette plateforme permet au Client de soumettre une réclamation relative à un contrat conclu avec un professionnel établi dans l'Union européenne.

À défaut de résolution amiable, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun.