

## **LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE ONCE IN BRUSSELS**

- Once in Brussels propose plusieurs types d'activités pour découvrir Bruxelles, son histoire, ses spécialités gustatives, en s'amusant, à pied, en vélo électrique et classique ou lors de conférences. Elle met un ou plusieurs guides à disposition de ses clients et assure la coordination des activités proposées.
- Ces activités sont accessibles soit en individuel, soit en groupe privé :
  - Pour les individuels, une sélection de certaines activités sont proposées régulièrement à l'agenda, sans adaptation possible de l'offre.
  - Pour les groupes privés, Once in Brussels propose de combiner différentes activités afin de créer des événements culturels sur mesure.
- Les prestations proposées par Once in Brussels sont assujetties à une TVA de 21%.
- Les coordonnées bancaires de Once in Brussels SA sont : Belfius banque - BIC : GKCCBEBB - IBAN : BE66 0682 1221 8243.
- Once in Brussels et ses partenaires ont souscrit les assurances nécessaires en tant que responsables et accompagnateurs de groupes dans le cadre des activités qu'ils proposent. Cependant, ils ne peuvent être tenus responsables d'accidents ou autres dommages survenus durant leurs prestations en cas de négligence, de non-respect des consignes ou de conduite inadéquate de la part de leurs clients. Si les instructions du guide ne sont pas respectées, ce dernier a la possibilité d'interrompre ou d'arrêter son activité sans qu'aucune poursuite ou qu'aucun dédommagement du client ne puisse être envisagé. Lors d'une activité proposée aux individuels, si le guide décide d'interrompre son activité pour les raisons invoquées ci-dessus, les personnes responsables de cette interruption se verront dans l'obligation de rembourser le prix payé par les autres participants non responsables de l'interruption de l'activité.
- Concernant les activités à vélo, le client s'engage à être capable de rouler à vélo correctement, à un rythme modéré et pour les durées des balades définies. Once in Brussels se réserve le droit d'apprécier la capacité et l'aptitude du participant à utiliser un vélo. Le client participant à la balade déclare être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale. Once in Brussels se réserve le droit d'exclure de ses balades toute personne manifestement sous l'emprise de l'alcool, d'une drogue quelconque ou ne présentant pas les capacités physiques à rouler seul à vélo. Une balade annulée pour cause de l'incapacité d'un client à conduire un vélo ne pourra faire l'objet d'un remboursement, d'aucune poursuite et d'aucun dédommagement.
- Les mineurs d'âge seront obligatoirement accompagnés d'un adulte. Leur participation se fait sous l'entière responsabilité du parent ou de l'accompagnant adulte. En aucun cas, le guide ne peut être considéré comme encadrant d'enfants, ni comme responsable de ceux-ci au sens de l'article 1384 al. 2, 4 ou 5 du Code civil belge.
- Tout matériel mis à disposition des clients lors des activités reste la propriété exclusive de Once in Brussels ou de ses partenaires. Le client s'engage à traiter le matériel mis à sa disposition en bon père de famille. Il est responsable des dommages occasionnés au matériel mis à sa disposition durant toute la durée de l'activité, de son propre fait ou du fait d'autrui. Les parents sont responsables des dommages occasionnés au matériel prêté à leurs enfants mineurs.
- Once in Brussels se réserve le droit de modifier ses prix et ses conditions générales de vente à tout moment. Cependant, les produits ou services sont facturés sur la base des tarifs et conditions en vigueur au moment de l'achat ou de l'émission du bon de commande.

### **Réservation, modifications et annulation pour les groupes privés :**

- En tant que groupe privé, la réservation d'une prestation et la mise en place d'un programme sur mesure, se font sur base d'une demande du client et d'échanges entre ce dernier et Once in Brussels.
- La réservation de la prestation est confirmée par un bon de commande, établi par Once in Brussels. Le client renvoie le bon de commande signé pour accord, par email à Once in Brussels. La réservation est définitivement actée après le paiement d'un acompte de 30% du montant total TVA comprise. Une facture d'acompte n'est envoyée au client qu'à sa demande.
- Une facture globale est envoyée au client par email avant la prestation. Le montant total doit être acquitté au minimum 7 jours calendrier avant la prestation (sauf arrangement contraire).
- Dans le cas où la prestation est confirmée moins de 7 jours calendrier avant celle-ci, la facture globale est envoyée au client par email dès la validation du bon de commande. Le paiement est effectué dès réception de la facture. La réservation est définitivement actée après le paiement du montant total TVA comprise.

- Aucune facture ne sera envoyée par courrier postal sauf demande expresse du client lors de la confirmation et avant la prestation. Tous les frais bancaires sont à charge du client. Once in Brussels n'accepte pas les paiements en espèce ou par chèque.
- La prestation est fixée et son prix établi en fonction d'un nombre de participants précisé à la réservation. En cas de changement de celui-ci, Once in Brussels et ses partenaires ne peuvent garantir ni le planning, ni le prix annoncé. Le tarif pourra être adapté en fonction de la nouvelle réalité, à la hausse ou à la baisse.
- Once in Brussels et ses partenaires s'efforceront de respecter ce qui a été convenu et validé par le bon de commande. Cependant, le planning est susceptible d'être adapté pour des raisons indépendantes de notre volonté. Nous ne pouvons garantir le respect de tout ce qui avait été convenu en cas de retard du client. En cas de retard important, certaines activités pourront être annulées sans que cela ne donne lieu à un remboursement ou à un dédommagement.
- La prestation est fixée d'un commun accord entre le client et Once in Brussels. Toute modification du fait du client est communiquée au plus vite par email à Once in Brussels ([info@onceinbrussels.be](mailto:info@onceinbrussels.be)), en faisant référence au numéro du bon de commande, et ce au plus tard 7 jours calendrier avant la date de la prestation. Once in Brussels s'efforce de prendre en compte les modifications souhaitées par le client, mais ne peut garantir l'exécution des modifications demandées. Après validation du bon de commande, nous n'effectuons pas plus d'une modification sans réclamer des frais administratifs de 50€ hors TVA par changement, éventuellement augmentés de charges réclamées par nos prestataires de services (sauf arrangement contraire). Aucune modification, sauf cas de force majeure dûment justifiée (décès d'un proche, naissance de son enfant, hospitalisation, problèmes aériens, grèves des transports longue distance), n'est admise moins de sept jours calendrier avant la date retenue (sauf arrangement contraire).
- En cas d'annulation, le client avertit Once in Brussels au plus vite par email ([info@onceinbrussels.be](mailto:info@onceinbrussels.be)) en faisant référence au numéro du bon de commande. Afin de couvrir les frais engendrés et sauf arrangement contraire, Once in Brussels :
  - À 30 jours calendrier ou plus avant la date de la prestation : 50€ hors TVA de frais administratifs.
  - Entre le 29<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour calendrier avant la date de la prestation : 30% du coût total TVA comprise, avec un minimum de 50€ hors TVA.
  - À 7 jours calendrier ou moins avant la date de la prestation : 100% du coût total TVA comprise.

#### **Réservation, modifications et annulation pour les individuels :**

- En tant qu'individuel, la réservation d'une prestation et le paiement de celle-ci, se fait en ligne, via le site internet de Once in Brussels. Il n'est pas possible de réserver sans paiement. L'offre (date, horaire, nombre de places disponibles, langue, etc.) est clairement détaillée sur le site : aucune adaptation n'est possible.
- Une réservation individuelle peut être reportée à une date ultérieure, en fonction des disponibilités. Toute modification du fait du client est communiquée au plus vite par email à Once in Brussels ([info@onceinbrussels.be](mailto:info@onceinbrussels.be)), en faisant référence à la date de la prestation, et ce au plus tard 7 jours calendrier avant la date de la prestation. Aucune modification, sauf cas de force majeure dûment justifiée (décès d'un proche, naissance de son enfant, hospitalisation, problèmes aériens, grèves des transports longue distance) ne sera admise moins de 7 jours calendrier avant la date retenue. Après validation de votre réservation en ligne, nous n'effectuons pas plus d'une modification sans réclamer des frais administratifs 10€ hors TVA par changement, par personne.
- En cas d'annulation, le client avertit Once in Brussels au plus vite par email ([info@onceinbrussels.be](mailto:info@onceinbrussels.be)) en faisant référence à la date de la prestation. Afin de couvrir les frais engendrés et sauf arrangement contraire, Once in Brussels facturera :
  - À 30 jours avant la date de la prestation : 10€ hors TVA, par personne inscrite, de frais administratifs.
  - Entre le 29<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour avant la date de la prestation : 50% du coût total TVA comprise, par personne inscrite, avec un minimum de 10€ hors TVA.
  - À 7 jours calendrier ou moins avant la date de la prestation : 100% du coût total TVA comprise, par personne inscrite.
  - En cas de force majeure dûment justifiée (décès d'un proche, naissance de son enfant, hospitalisation, problèmes aériens, grèves des transports longue distance) : 10€ hors TVA, par personne inscrite, de frais administratifs, quelle que soit la date de l'annulation.
- Pour les individuels, en cas de retard de plus de 15 minutes sur le rendez-vous fixé, le guide est en droit de commencer la visite avec les autres clients et donc d'annuler la réservation des retardataires sans que cela ne donne droit à un remboursement.
- En cas d'évènements extérieurs et indépendants de sa volonté (conditions climatiques extrêmes, maladie, grève, défaut technique, etc.), Once in Brussels se réserve le droit d'annuler une activité proposées aux individuels. Une autre date sera proposée au client. Si aucun arrangement ne semble possible, les sommes payées seront intégralement remboursées.