

Conditions générales

- 1 **Validité** : Les présentes conditions générales sont d'application pour toutes les activités réservées auprès de Visit Mechelen, sauf stipulation contraire par écrit dans la *confirmation de prestation de services*. Toute activité réservée pour 15 personnes ou plus est considérée comme une visite en groupe. Le groupe a le choix entre plusieurs activités (visite guidée de Malines, croisière sur la Dyle à l'intérieur de la ville, visite guidée de la Brasserie Het Anker...)
Toute activité réservée pour moins de 15 personnes est une visite guidée.
- 2 **Nombre de participants** : Les tarifs des visites en groupe sont valables à partir de 15 personnes. Il n'y a pas de nombre minimum de participants pour les visites guidées, mais le nombre de participants par guide est limité à 25, sauf stipulation contraire sur notre site Web www.visitmechelen.be
- 3 **Accord contraignant** : La réservation est définitive après réception de la *confirmation de prestation de services*. Une signature n'est plus nécessaire.
- 4 **Visit Mechelen** se charge pour chaque activité des réservations, modifications et annulations nécessaires auprès des partenaires. Les partenaires sont les organisateurs des activités concernées. Le client effectue le règlement auprès de Visit Mechelen et ne s'adresse pas directement aux partenaires.
- 5 **Disponibilité** : Pour toute demande, la disponibilité des activités est vérifiée auprès des partenaires par Visit Mechelen.
- 6 **Début des activités** : Toute activité commence à Tourisme Malines, Schepenhuis, Vleeshouwersstraat 6, Malines, (coin sud-ouest de la Grote Markt) sauf stipulation contraire dans la *confirmation de prestation de services*. La prestation des guides commence à l'heure du rendez-vous. Le guide attend le groupe pendant 30 minutes maximum.
- 7 **Tarifs** : Les tarifs repris dans la *confirmation de prestation de services* sont d'application. Les tarifs des visites guidées sont déterminées par le règlement relatif aux rétributions de la Ville de Malines. Ils sont valables pour une visite guidée de 2 heures minimum sans interruption. Il est possible de réserver des visites guidées de moindre durée au même tarif. Pour des visites guidées de plus longue durée, le tarif est de 33 euros par heure supplémentaire. Les écoles de Malines et de Sint-Katelijne-Waver (Wavre-Sainte-Catherine) bénéficient d'une réduction de 50% sur les tarifs des visites guidées.
- 8 **Frais d'administration** : Des frais d'administration de 5 euros par réservation sont mis en compte.
- 9 **Réservations** : La demande doit parvenir à Visit Mechelen au moins 14 jours avant la date de la visite prévue. La réservation n'est effective qu'après réception de la *confirmation de prestation de services*. En réponse aux demandes faites entre 13 et 7 jours avant la date de la visite prévue, Visit Mechelen peut uniquement proposer la promenade historique en ville, sous réserve de disponibilité des guides.
- 10 **Modifications** : Les modifications du programme ou du nombre de participants sont uniquement recevables si elles sont sollicitées par écrit auprès de Visit Mechelen. Sous « par écrit », nous entendons par e-mail, par fax ou par courrier. Afin d'éviter toute administration superflue, le nombre définitif de participants doit être communiqué à Visit Mechelen juste avant le règlement du montant total.
Si en raison de la modification, un changement devait intervenir dans le prix ou le programme de la visite, nous faisons parvenir au client une nouvelle *confirmation de prestation de services*. Les modifications demandées moins de 7 jours avant la date de la visite prévue ne sont pas recevables.
- 11 **Règlement** : Le montant total doit être réglé au plus tard 7 jours avant la date de la visite par virement au compte BELFIUS, numéro IBAN : BE80 0682 0791 4877 – code BIC : GKCCBEBB de Visit Mechelen.
Si le virement n'est pas effectué dans les délais prévus, Visit Mechelen se réserve le droit d'annuler la réservation.
- 12 **Bons d'échange** : Après réception du règlement, Visit Mechelen fait parvenir les bons d'échange correspondants au client. Celui-ci remet les bons d'échange à nos partenaires à la date de l'activité concernée. En l'absence de bons d'échange, il est impossible de participer aux activités. Pour chaque modification, Visit Mechelen envoie de nouveaux bons d'échange. Les corrections apportées à la main sur les bons d'échange ne sont JAMAIS acceptées par nos partenaires.
- 13 **Annulations** : Toute annulation entière doit être notifiée par écrit à Visit Mechelen. Sous « par écrit », nous entendons par e-mail, par fax ou par courrier. Visit Mechelen confirme chaque annulation.
L'annulation sans frais est possible jusqu'à 7 jours (inclus) avant la date de la visite. De 6 à 3 jours (inclus) avant la date de la visite, un montant égal à 10% du montant total est dû. À partir de 2 jours avant la date de la visite et le jour même de la visite, ou en cas de désistement sans notification, le montant total est retenu. Pour les annulations partielles ou d'autres changements, veuillez consulter le point 10.
- 14 **Factures** : Si le client souhaite une facture, il en avise Visit Mechelen lors de la commande. Une note de frais est toujours disponible.
- 15 **Responsabilité** : Visit Mechelen ne peut pas être tenu pour responsable d'éventuels manquements de la part d'un partenaire ou d'accidents éventuels.
- 16 **Protection de la vie privée** : Visit Mechelen respecte la vie privée. Les données à caractère personnel sont exclusivement conservées au siège de Visit Mechelen, où il est possible de les consulter, modifier ou supprimer. Nous communiquons à nos fournisseurs et guides le nom et le numéro de téléphone mobile de la personne indiquée comme Contact, pour qu'ils soient en mesure de l'avertir en cas de problème. La réservation suppose que le client ait pris connaissance des conditions générales et les ait acceptées. Si le client ne souhaite pas que

le nom et/ou le numéro de téléphone mobile du Contact soient communiqués à nos fournisseurs et guides, il doit nous en aviser explicitement.

- 17 **Réclamations et litiges** : Les plaintes éventuelles doivent être communiquées par écrit à Visit Mechelen, Vleeshouwersstraat 6, 2800 Mechelen, dans un délai de 14 jours après la visite. En cas de litige, les tribunaux de Malines sont seuls compétents.

Résumé des délais mentionnés ci-dessus

Réservation	Règlement	Modification	Annulation
Jusque 14 jours (inclus) avant la date de la visite	Jusque 7 jours (inclus) avant la date de la visite	Jusque 7 jours (inclus) avant la date de la visite : sans frais	Jusque 7 jours (inclus) avant la date de la visite : sans frais
Entre 13 et 7 jours : promenade historique en ville uniquement (selon disponibilité des guides)	Moins de 7 jours : annulation de la réservation	Moins de 7 jours : impossible	Entre 6 et 3 jours : 10% du montant total
Moins de 7 jours : impossible			Moins de 3 jours : montant total