

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### **Définition du service et tarifs**

Once Upon a Time in Brussels propose à ses clients une balade à vélo électrique dans Bruxelles. Le tour est dirigé par un guide qui fournit des explications sur la ville, son histoire, son évolution et ses particularités, en français ou en anglais. Le guide ne suit pas une thématique définie. L'itinéraire annoncé peut être modifié en fonction des possibilités d'accès aux sites et à la météo. La prestation dure environ 4 heures, de l'accueil des clients aux Ateliers des Tanneurs au retour des vélos au local.

Once Upon a Time in Brussels accepte maximum 12 personnes par balade (en plus du guide).

Les prix mentionnés sur le site internet de Once Upon a Time in Brussels s'appliquent pour :

- Une balade d'environ 4 heures dont l'itinéraire est laissé à l'appréciation du guide.
- Un départ et un retour aux Ateliers des Tanneurs, rue des Tanneurs 62 à 1000 Bruxelles. Un autre lieu de rendez-vous n'est pas envisageable.
- Des prestations se déroulant la semaine ou le weekend et jours fériés entre 9h et 13h et entre 13h30 et 17h30.

Les prix pour des prestations particulières (en dehors des heures mentionnées, avec un itinéraire spécifique, avec une halte dans un endroit précis, etc.) feront l'objet d'une offre adaptée, sur demande.

Une réduction s'applique pour les clients de moins de 21 ans et les plus de 65 ans (sur présentation d'une carte d'identité), pour les groupes et pour le client qui a déjà participé à une balade payante dans le passé. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre site internet. Les prix affichés sur le site internet de Once Upon a Time in Brussels sont indiqués en euros, toutes taxes comprises.

Once Upon a Time in Brussels se réserve le droit de modifier ses prix et ses conditions générales de vente à tout moment. Cependant, les produits ou services seront facturés sur la base des tarifs et conditions en vigueur au moment de l'émission du bon de commande.

### **Matériel mis à disposition des clients**

Lors de la balade, Once Upon a Time in Brussels met à disposition de ses clients un vélo électrique et sa batterie en état de marche et respectant les normes de sécurité établies par le code de la route. Le vélo est équipé d'un panier et d'un dispositif de blocage de la roue arrière. Un gilet fluorescent et un casque, ainsi que des capes de protection par temps pluvieux sont également fournis.

Le matériel prêté reste la propriété exclusive de Once Upon a Time in Brussels.

Le client s'engage à traiter le matériel prêté en bon père de famille. Il est responsable des dommages occasionnés au matériel prêté durant toute la durée de l'activité, de son propre fait ou du fait d'autrui, et ce même s'il ne se trouve pas sur le vélo au moment où se produit le dommage. Les parents sont responsables des dommages occasionnés au matériel prêté à leurs enfants mineurs.

Lors des balades organisées par Once Upon a Time in Brussels, il n'est pas possible d'utiliser son propre vélo, même s'il est équipé d'une assistance électrique.

### **Réservation**

Les réservations se font à l'avance en remplissant le formulaire de réservation sur le site internet de Once Upon a Time in Brussels, par email envoyé à [info@onceinbrussels.be](mailto:info@onceinbrussels.be) ou par téléphone. Toute demande de réservation par formulaire, par email ou par téléphone, sera confirmée par un bon de commande établi par Once Upon a Time in Brussels et envoyé par email, définissant les tarifs, le nombre de participants et le montant à payer, ainsi que d'éventuelles modalités particulières prises d'un commun accord.

La réservation ne sera définitivement prise en compte qu'après réception du paiement ou d'une preuve de paiement. Le paiement signifie l'acceptation du bon de commande et des conditions générales de vente.

### **Modalité de paiement**

La totalité du montant précisé sur le bon de commande est à verser sur le compte de Once Upon a Time in Brussels (IBAN : BE28 0688 9506 6820 - BIC : GKCCBEBB) dans les sept jours calendrier suivant l'expédition du bon de commande. Faute de ce versement, la réservation ne sera pas prise en compte. Pour les réservations effectuées moins de 7 jours avant la date de la balade, le client devra envoyer une preuve de paiement par email.

La réception du bon de commande et des conditions générales de vente par email, sans contestation de la part du client dans un délai raisonnable, signifie leur acceptation. Toute visite confirmée par un bon de commande non contesté dans un délai raisonnable sera due, même si les clients ne se présentent pas pour la visite.

Les chèques ne sont pas acceptés.

Tous les frais bancaires sont à charge du client.

### **Modification de la commande**

Une fois le paiement effectué et dans la mesure du possible, Once Upon a Time in Brussels s'efforcera de réaliser les modifications souhaitées par ses clients. Once Upon a Time in Brussels ne pourra cependant effectuer plus d'une modification sans réclamer des frais administratifs de 25€ par changement à son client. Les changements de date de réservation se feront en fonction des disponibilités. 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 sept jours calendrier avant la date retenue.

### **Conditions d'annulation**

L'annulation est communiquée par email ou par courrier en faisant référence au bon de commande.

Pour toute annulation des prestations commandées du fait du client :

- 30 jours avant la date retenue, Once Upon a Time in Brussels conservera 25€ pour frais administratifs.
- Entre le 29ème et le 7ème jour avant la date retenue, Once Upon a Time in Brussels conservera 50% du coût total, avec un minimum de 25€.
- Moins de 7 jours avant la date retenue, Once Upon a Time in Brussels conservera 100% du coût total.
- En cas de force majeure dûment justifiée (décès d'un proche, naissance de son enfant, hospitalisation, problèmes aériens, grèves des transports longue distance), Once Upon a Time in Brussels ne conservera que 25€ pour frais administratifs, quelle que soit la date de l'annulation.

En cas de retard au rendez-vous, le client est prié d'avertir Once Upon a Time in Brussels via le numéro de gsm qu'il recevra par email lors de l'envoi du bon de commande. 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.

Pour toute annulation des prestations commandées du fait de Once Upon a Time in Brussels :

En cas d'événements extérieurs et indépendants de sa volonté (conditions climatiques extrêmes, maladie, grève, défaut technique, etc.), Once Upon a Time in Brussels se réserve le droit d'annuler une balade. Une autre date sera proposée au client. Si aucun arrangement ne semble possible, les sommes payées seront intégralement remboursées.

### **Sécurité et assurances**

Once Upon a Time in Brussels s'engage à mener ses activités dans les meilleures conditions de sécurité possibles. Cependant, en participant à la visite organisée par Once Upon a Time in Brussels, nos clients s'engagent à suivre et respecter les consignes du guide, respecter le code de la route et rester attentif à la circulation, traiter sa monture et le matériel prêté en bon père de famille, porter en permanence une veste fluorescente et un casque (fournis par l'organisateur), faire attention à ses affaires personnelles en roulant et lors des arrêts, respecter le calme des lieux visités et exonérer l'entreprise en cas d'accident corporel propre et d'accident corporel causé à un tiers, perte, vol.

Once Upon a Time in Brussels a souscrit des assurances en tant que responsable et accompagnateur de groupes dans le cadre des activités proposées. Cependant, Once Upon a Time in Brussels et ses guides ne peuvent en aucun cas être tenus responsables si le participant contrevient aux lois et règlements en vigueur, s'il commet des maladresses dues à son incapacité à rouler correctement à vélo, en cas de négligence, de non-respect des consignes ou de conduite inadéquate.

Si les instructions du guide ne sont pas respectées, ce dernier a la possibilité d'interrompre ou d'arrêter sa visite sans qu'aucune poursuite ou qu'aucun dédommagement du client ne puisse être envisagé. Si le guide décide d'interrompre la balade 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.

Le client s'engage à être capable de rouler à vélo correctement, à un rythme modéré et pour les durées des balades définies. Le guide chargé de la mise à disposition des vélos 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 Upon a Time 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.

### **Autres conditions**

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.

Le participant veillera à s'équiper de vêtements appropriés à la pratique du vélo. Once Upon a Time in Brussels ne pourra être tenu responsable de salissures, déchirures ou toute autre atteinte aux vêtements des participants.