

Conditions générales – visites de groupe

- 1 **Domaine d'application** : Ces conditions générales sont d'application pour toutes les activités réservées auprès de Visit Mechelen, sauf stipulation contraire, convenue par écrit dans la *Confirmation de visite de groupe*.
- 2 **Nombre de participants** : Les tarifs des visites de groupe sont d'application à partir de 15 participants. Il n'y a pas de nombre minimum de participants pour les visites guidées dirigées par un-e guide municipal-e ou un carillonneur ; le nombre maximum de personnes par guide, en revanche, est de 25, sauf mention contraire sur notre site Web, www.visitmechelen.be/fr.
Pour les visites guidées au Musée Hof van Busleyden ou à Het Predikheren, le nombre de participants est limité à 15 par guide, sauf dérogation convenue par écrit dans la *Confirmation de visite de groupe*.
- 3 **Accord contraignant** : La réservation est définitive 5 jours après la date de la *Confirmation de visite de groupe*. La signature de ce document n'est pas requise.
- 4 **Visit Mechelen** assure pour chaque activité les réservations, modifications et annulations nécessaires auprès des partenaires. Ces partenaires sont les organisateurs des activités réservées. Le client règle toujours sa réservation à Visit Mechelen et ne prend jamais directement contact avec les partenaires.
- 5 **Disponibilité** : Pour toute demande, la disponibilité est vérifiée auprès des partenaires par Visit Mechelen.
- 6 **Rendez-vous** : Toute activité débute à Visit Mechelen, Maison échevinale, Vleeshouwersstraat 6 à Malines (angle sud-ouest de la Grote Markt), sauf indication contraire dans la *Confirmation de visite de groupe*. Les prestations du/de la guide démarrent à l'heure du rendez-vous. Le/la guide attend le groupe au maximum 30 minutes après l'heure convenue.
- 7 **Tarifs** : Les tarifs indiqués dans la *Confirmation de visite de groupe* sont d'application.
Les tarifs des visites guidées dirigées par un-e guide municipal-e sont déterminés conformément au règlement des rétributions de la Ville de Malines. Ils concernent une visite ininterrompue d'une durée de 2 heures. Il est possible de réserver des visites plus courtes au même tarif. Pour une visite plus longue, chaque heure supplémentaire est facturée. Les écoles de Malines et de Wavre-Sainte-Catherine (Sint-Katelijne-Waver) bénéficient d'une réduction sur les tarifs des visites dirigées par un-e guide municipal-e.
Pour les visites guidées de nos partenaires ou du Musée Hof van Busleyden, des tarifs différents et un autre nombre maximum de participants sont d'application.
- 8 **Frais d'administration** : Pour chaque activité réservée, des frais d'administration sont facturés. Pour les réservations en ligne, les frais peuvent être différents.
- 9 **Réservations** : Visit Mechelen doit recevoir la demande au plus tard 14 jours avant la date de la visite. La réservation n'est définitive que 5 jours après la date de la *Confirmation de visite de groupe*.
En réponse aux demandes faites entre 13 et 7 jours avant la date de la visite, Visit Mechelen ne pourra proposer qu'un parcours à pied classique en ville, selon la disponibilité des guides municipaux.
- 10 **Modification** : Les modifications du programme ou du nombre de participants doivent impérativement être communiquées par écrit à Visit Mechelen ; tant un e-mail qu'un envoi postal est accepté. Afin d'éviter les opérations administratives inutiles, le nombre définitif de participants doit être communiqué juste avant le règlement du montant total dû.
Les modifications sont acceptées jusqu'au 7^e jour (inclus) avant la date de la visite.
Si les modifications demandées entraînent la modification du tarif ou du programme, nous vous ferons parvenir une nouvelle *Confirmation de visite de groupe*.
Les modifications sollicitées moins de 7 jours avant la date de la visite ne sont pas acceptées.
- 11 **Règlement** : Le montant total doit avoir été viré au plus tard 7 jours avant la date de la visite sur le compte BELFIUS de Visit Mechelen : IBAN : BE 80 0682 0791 4877 – BIC : GK CC BE BB.
Si le règlement n'est pas reçu dans ce délai, Visit Mechelen se réserve le droit d'annuler la réservation, en tentant cependant toujours de prendre d'abord contact avec le client afin d'éviter tout malentendu.
- 12 **Coupons à échanger** : Après réception du règlement, Visit Mechelen fait parvenir au client un reçu sous la forme d'un coupon à échanger que le client présente au partenaire le jour de l'activité. Sans un tel justificatif, la participation aux activités est impossible. Les modifications apportées à la main sur les coupons à échanger ne sont pas acceptées par nos partenaires.
- 13 **Annulation** : Toute annulation d'un dossier complet doit être communiquée par écrit à Visit Mechelen ; tant un e-mail qu'un envoi postal est accepté. Visit Mechelen fait toujours parvenir au client une confirmation de l'annulation.
L'annulation sans frais est possible jusqu'au 7^e jour (inclus) avant la date de la visite. En cas d'annulation du 6^e au 3^e jour avant la date de la visite, 10% du montant total est facturé. À partir de 2 jours avant la date jusqu'à la date même, ou en cas de désistement sans prévenir, le montant total est facturé. Pour les annulations partielles, voir « 10 Modifications ».
- 14 **Note de frais** : Le client indique dès la demande s'il souhaite une note de frais et, si tel est le cas, communique les coordonnées exactes. Afin d'éviter les opérations administratives inutiles, les notes de frais sont envoyées 7 jours seulement avant la date de la visite.
- 15 **Responsabilité** : Visit Mechelen ne peut être tenu pour responsable d'éventuels manquements de la part du partenaire concerné, ni d'accidents éventuels.
- 16 **Respect de la vie privée** : Visit Mechelen respecte la vie privée de ses clients. Les données personnelles sont donc uniquement conservées chez Visit Mechelen même, où elles peuvent être consultées, modifiées ou supprimées. Le numéro mobile et le nom de la personne de contact sont communiqués à nos fournisseurs et à

nos guides pour qu'ils puissent contacter rapidement cette personne en cas de contretemps. La réservation sous-entend que le client a pris connaissance des conditions générales et les accepte. Si le client ne souhaite pas que le nom de la personne de contact et/ou son numéro mobile soient communiqués à nos fournisseurs et guides, il doit nous en avertir explicitement.

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

Aperçu des délais indiqués ci-dessus

Réservation	Règlement	Modification	Annulation
Jusque 14 jours avant la date de la visite	Jusque 7 jours avant la date de la visite	Jusque 7 jours avant la date de la visite : sans frais	Jusque 7 jours avant la date de la visite : sans frais
Du 13 ^e au 7 ^e jour : uniquement parcours à pied classique en ville (selon disponibilité des guides)	Moins de 7 jours : Visit Mechelen est libre d'annuler la réservation	Moins de 7 jours : impossible	Du 6 ^e au 3 ^e jour : 10% du montant total
Moins de 7 jours : impossible			Moins de 3 jours : le montant total