



## Conditions Générales | Experience Antwerp

### TABLE DES MATIERES

---

- Article 1 - Identité de l'entreprise
- Article 2 - Champ d'application & conditions
- Article 3 - Notre offre et votre commande
- Article 4 - Prix et paiement
- Article 5 - Droit de rétractation et remboursement
- Article 6 - Livraison et exécution
- Article 7 - Force majeure
- Article 8 - Responsabilité
- Article 9 - Propriété intellectuelle
- Article 10 - Procédure de plainte et litiges
- Article 11 - Protection des données personnelles
- Article 12 - Divers

### ARTICLE 1 IDENTITE DE L'ENTREPRISE

---

Experience Antwerp bv  
Engelse Beurs 4  
2000 Anvers  
Belgique

Adresse e-mail: [info@experienceantwerp.be](mailto:info@experienceantwerp.be)  
numéro de téléphone : +32 3 205 56 05  
numéro d'entreprise: BE 0746.766.376  
numéro de compte bancaire: BE97 6451 0576 0549

### ARTICLE 2 CHAMP D'APPLICATION ET CONDITIONS

---

2.1. Experience Antwerp est une plate-forme numérique où les fournisseurs peuvent offrir des billets pour des activités culturelles et récréatives à Anvers et dans les environs. Le 'Fournisseur' est toute partie qui organise ou fournit les activités et auprès de laquelle Experience Antwerp obtient les billets. Les présentes conditions générales s'appliquent à vous en tant que client à chaque offre mise à disposition sur [www.experienceantwerp.be](http://www.experienceantwerp.be) (ci-après dénommé le "site web") de Experience Antwerp bv.

En achetant quelque chose sur la plate-forme en tant que client, vous concluez un accord avec Experience Antwerp qui met des billets à disposition au nom du fournisseur. En tant que tel, Experience Antwerp n'agit pas en tant que fournisseur.



2.2. Lorsque, en tant que client, vous achetez une promenade ou un tour ('Billet de groupe') où les guides sont nommés directement par Experience Antwerp, Experience Antwerp agit comme intermédiaire entre le guide et le client. Experience Antwerp est responsable de l'organisation pratique de l'offre et de la demande de ces offres. Experience Antwerp est également responsable de l'encaissement des recettes auprès du client et du paiement au guide.

Sans être exhaustif, il s'agit des achats suivants: les mandats effectués par les guides de l'asbl KGVA/Antwerpse Stadsgidsen, les mandats qui ont lieu dans les musées d'Anvers ( MAS, Museum Plantin Moretus, Red Star Line, Rubenshuis, Maagdenhuis, Vleeshuis, Middelheim Museum, Museum Mayer van den Bergh, Erfgoedbibliotheek HC, Letterenhuis, FoMu, DIVA, MOMU ) et les mandats qui ont lieu chez les fournisseurs suivants qui utilisent le module guides d' Experience Antwerp : Snijders Rockoxhuis, Port d'Anvers Havenhuis, Université d'Anvers, Herita, ... .

2.3. Nous livrons dans le monde entier. Si vous passez une commande chez nous, vous recevrez les billets par courrier électronique.

2.4. Afin de passer une commande, vous devez avoir au moins 16 ans. Si vous n'avez pas 16 ans, nous vous demandons de consulter vos parents ou votre tuteur légal avant de passer une commande. Si nous constatons qu'une commande a été passée par un mineur, nous pouvons refuser la commande.

2.5. Le client doit garder secret le mot de passe qu'il a choisi et prendre les mesures appropriées pour éviter que des tiers n'en prennent connaissance.

2.6. La création de plus d'un compte d'utilisateur pour la même personne physique ou morale n'est pas autorisée. Le compte d'utilisateur n'est pas transférable.

2.7. Le fait de passer une commande sur le site web constitue une acceptation explicite de nos conditions générales de vente, qui sont toujours disponibles via le site web. Experience Antwerp se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, les modifications prenant effet dès leur publication sur le site web.

2.8. Vous trouverez sur notre site web la version la plus récente de nos conditions générales que vous pouvez sauvegarder ou imprimer à tout moment. Nous vous recommandons également de le faire à tout moment.

### **ARTICLE 3 NOTRE OFFRE ET VOTRE COMMANDE**

---

3.1. Si une offre n'a qu'une durée de validité limitée ou est soumise à certaines conditions, nous l'indiquerons explicitement dans l'offre.

3.2. Nous décrivons toujours de manière aussi complète et précise que possible les services offerts et le déroulement de la procédure de commande. La description est en tout cas suffisamment détaillée pour vous permettre de faire une évaluation correcte. Si nous utilisons des



images, celles-ci sont une représentation fidèle des services offerts. En cas d'erreur concernant cette description ou ces images, nous ou nos fournisseurs ne sommes pas obligés de vous livrer.

3.3. Les fournisseurs sont responsables de l'exactitude et de la justesse des offres affichées sur notre site web. Les détails des activités tels que le contenu, le temps, la capacité, l'expérience et la description sont fournis par les fournisseurs sans aucune responsabilité de la part d'Experience Antwerp.

3.4. Aux fins de l'offre décrite à l'article 2.2, Experience Antwerp est responsable de l'exactitude et de la précision des informations affichées et peut être tenu responsable et sera responsable de tout remboursement.

3.5. Il appartient au client et à chaque détenteur de billet de vérifier si l'activité achetée a été annulée et tout changement tel que la date, le lieu de l'activité. Si nous sommes informés par le fournisseur qu'une activité est annulée ou déplacée, nous ferons tout notre possible, sous notre responsabilité administrative, pour vous en informer. Des dispositions supplémentaires concernant les annulations et les remboursements figurent à l'article 5 des présentes conditions générales.

3.6. Votre commande est complète et l'accord est définitif dès que nous avons reçu votre réservation. Nous vérifierons ensuite votre réservation et vous recevrez un courriel de confirmation avec un aperçu de votre réservation. Le paiement doit toujours être effectué immédiatement. Nous acceptons les cartes suivantes : MasterCard, Visa, Cartes Bancaire, American Express, Bancontact, Maestro, Ideal, Sofort, Apple Pay, Samsung Pay, AliPay, Wechat Pay. Si l'émetteur de votre carte refuse d'accepter votre paiement, nous ne pouvons être tenus responsables des retards de livraison et/ou de la non-livraison de votre commande. Les commandes sans paiement valide au nom du titulaire de la carte enregistrée ne seront pas acceptées ni traitées.

3.7. Sur demande, le paiement peut être exceptionnellement reporté pour des groupes de clients spécifiques tels que les écoles. Vous pouvez nous contacter pour cela via le formulaire de contact en ligne sur [www.experienceantwerp.be](http://www.experienceantwerp.be).

3.8. Pour acheter un billet, ajoutez le billet à votre panier. Ensuite, vous créez votre compte personnel ou vous entrez vos coordonnées et vos données de facturation sans créer de compte. Dans la dernière étape, vous obtenez une page de présentation, vous acceptez nos conditions générales et vous confirmez votre paiement en appuyant sur le bouton de commande avec obligation de paiement. Une fois ces étapes terminées, votre achat est définitif.

3.9. Nous garantissons l'authenticité des billets dans la mesure où ils ont été achetés sur le site [www.experienceantwerp.be](http://www.experienceantwerp.be).

#### **ARTICLE 4      PRIX ET PAIEMENT**

---

4.1. Pendant la période que nous mentionnons dans l'offre, les prix ne changent pas, à l'exception des changements de prix dus aux modifications des taux de TVA.

4.2. Nos prix comprennent toutes les taxes, la TVA, les droits de douane et les services. Vous n'aurez donc jamais de surprises. Toutefois, nous pouvons décider de facturer des frais



d'expédition, des frais de service supplémentaires et/ou des frais de transaction en plus du prix d'achat. Dans ce cas, nous vous informerons toujours avant de passer votre commande.

4.3. Nous ne pouvons recevoir des paiements que via les modules de paiement proposés sur notre site web. Après une confirmation de paiement, vous recevrez vos billets.

4.4. Si vous ne recevez pas les paiements différés visés à l'article 3.7, 7 jours avant la date à laquelle votre commande sera exécutée, Experience Antwerp a le droit de vous facturer des frais supplémentaires. Le paiement non immédiat n'empêche pas l'accord entre le client et Experience Antwerp d'être valable dès l'envoi du billet par Experience Antwerp.

4.5. Afin de garantir la sécurité du paiement en ligne et de vos données personnelles, les données de la transaction sont envoyées sur Internet sous forme cryptée grâce à la technologie SSL. Vous n'avez besoin d'aucun logiciel spécial pour payer avec SSL. Vous reconnaissez une connexion SSL sécurisée par le "cadenas" dans la barre d'état inférieure de votre navigateur.

4.6. Une facture ne sera pas établie si les services sont effectués par une personne physique. Dans le cas échéant le client professionnel recevra une note de frais. Les factures seront établies seulement après l'exécution du service. Vous pouvez demander une copie de la facture en remplissant le formulaire de contact sur notre site web.

4.7. Une promenade ou visite peut exister en plusieurs éléments de différents fournisseurs. Par conséquent, un client professionnel pourrait recevoir plusieurs factures ou notes de frais.

4.8. Si un paiement électronique a fait défaut et/ou si Experience Antwerp accepte exceptionnellement un virement bancaire pour le paiement de l'achat, le délai de paiement doit être respecté. En cas de retard de paiement ou de non-paiement à la date limite de paiement stipulée, des intérêts de retard de 1,5% (consommateur) ou 8,0% (entité juridique) par an et des dommages-intérêts liquidés de 15% des montants facturés mais non payés à l'échéance sont dus de plein droit et sans mise en demeure préalable, avec un minimum de 40 EUR, sans préjudice du droit de réclamer une indemnisation légale. Tout rappel de paiement que l'Experience Antwerp est tenu d'envoyer au client est à la charge de ce dernier. Experience Antwerp facturera un tarif forfaitaire de 10 EUR.

## **ARTICLE 5 DROIT DE RETRACTATION ET REMBOURSEMENT**

---

5.1. Conformément à l'article VI.53, 12° du Code de droit économique, le client ne dispose pas d'un droit de rétractation pour la fourniture de services liés aux loisirs, si le contrat prévoit une date ou un délai d'exécution précis. Le droit de rétractation ne s'applique pas à l'achat de billets sur le site web Experience Antwerp.

5.2. En cas de perte ou de vol des billets, ils ne seront ni remboursés ni échangés. Après contact avec notre service clientèle, nous pouvons toujours renvoyer les billets par voie électronique.

5.3. Les billets d'entrée achetés sur notre site, liés ou pas à une promenade guidée ou visite, ne seront pas remboursés.



5.4. En ce qui concerne l'achat de visites guidées ou de promenades telles que définies à l'article 2.2 ('Billet de groupe'): Si vous annulez au moins 7 jours calendrier avant la date de l'activité prévue, vous recevrez un remboursement complet du prix d'achat de la visite guidée ou de la promenade, à l'exception des frais d'annulation de 10 euros. Si vous annulez jusqu'à 7 jours calendrier avant la date de l'activité prévue ou si vous ne vous présentez pas, il n'y a pas de remboursement. Une annulation doit se faire par écrit. Pour cela, veuillez utiliser le [formulaire de contact](#).

5.5 Dans le cas où l'annulation est le résultat d'une interruption ou d'une perturbation de l'accès à la plate-forme (par exemple une erreur technique), Experience Antwerp fera tous les efforts raisonnables pour remédier à cette interruption. Si l'interruption est due à une erreur d'un tiers externe, à la suite de laquelle l'activité est toujours annulée, le client a droit au remboursement du billet.

5.6. Dans le cas où le fournisseur ne peut pas fournir le service convenu, vous avez le droit au remboursement d'un achat. En tant que client, vous ne pouvez réclamer le remboursement qu'au fournisseur concerné. Si le fournisseur accepte de rembourser des frais, il peut également s'occuper du remboursement par l'intermédiaire d'Experience Antwerp. Afin de simplifier le processus pour l'utilisateur, il est recommandé que la communication passe par Experience Antwerp.

5.7. Dans le cas où le fournisseur ne peut pas exécuter le service convenu en raison de force majeure, comme indiqué à l'article 7 des conditions générales, un bon d'achat pour le produit identique sera offert aux clients de nationalité belge. Les clients ayant une nationalité étrangère seront remboursés intégralement.

## **ARTICLE 6 LIVRAISON ET EXECUTION**

---

6.1. Tous les billets seront livrés à l'adresse électronique indiquée par le client ou selon la méthode choisie après la conclusion du contrat et après le paiement.

6.2. Ce sont les fournisseurs eux-mêmes qui sont responsables de l'exécution des services (tels que le temps, la capacité, l'expérience, la description,...) et ils sont tenus de fournir les services demandés par le client.

6.3. Lorsque vous achetez, en tant que client, une promenade ou une visite guidée dans le cadre de laquelle les guides reçoivent des missions directement d'Experience Antwerp, comme décrit à l'article 2.2., le guide est tenu de fournir les services que vous, en tant que client, demandez.

6.4. Lorsque vous achetez en tant que client une promenade ou une visite guidée où des guides qui, en tant que fournisseur, reçoivent des commandes directement d' Experience Antwerp, comme décrit à l'article 2.2. arrivez trop tard, il n'y a guidé que jusqu'à l'heure initialement convenue. Le guide n'avance aucune entrée, boisson ou autre facture.



6.5. Vous êtes responsable d'arriver à l'heure au point de rendez-vous communiqué s'il y a des heures fixes. Si vous venez de l'étranger, vous devez fournir les documents de voyage nécessaires (passeport, etc.) et vous êtes responsable du respect des règles sanitaires, etc.

6.6. Le fournisseur a le droit de ne pas vous admettre à une activité ou de vous en exclure si, en tant que personne, vous ne remplissez pas les conditions de participation, si votre participation risque de vous mettre en danger ou de mettre en danger d'autres personnes, ou si elle entrave ou empêche de manière permanente l'exercice de l'activité. Dans ces cas, le prix payé n'est pas remboursable.

## **ARTICLE 7 FORCE MAJEURE**

---

7.1. En cas de force majeure, Experience Antwerp n'est pas tenue de remplir ses obligations, mais fera tous les efforts raisonnables pour limiter les conséquences de la situation de force majeure. Dans ce cas, Experience Antwerp peut soit suspendre ses obligations pendant la période de force majeure, soit appliquer le système de bons tel que décrit à l'article 5.6, soit résilier définitivement le contrat.

En cas de force majeure, Experience Antwerp est libérée de toute responsabilité contractuelle ou extracontractuelle du fait de la survenance d'un cas de force majeure.

7.2. La force majeure est toute circonstance imprévisible indépendante de notre volonté et de notre contrôle qui empêche le respect de nos obligations en tout ou en partie. Sans être exhaustif, nous comprenons ci-dessous, entre autres, les grèves, les incendies, les épidémies ou pandémies, les inondations, les perturbations commerciales, les pannes de courant, les perturbations d'un réseau (de télécommunications) ou des systèmes de connexion ou de communication utilisés et / ou l'indisponibilité de nos site web à tout moment, la non-livraison ou la livraison tardive par des fournisseurs ou d'autres tiers engagés, ...

## **ARTICLE 8 RESPONSABILITE**

---

8.1. Nous ne garantissons pas l'exactitude des informations de l'offre disponible sur notre site web. Experience Antwerp ne garantit pas non plus la négligence du prestataire, l'expérience, la description du service,... . Nous pouvons toutefois recevoir des plaintes à ce sujet et en informer le fournisseur, qui est responsable des informations concernant le contenu, l'expérience et la description du service.

En aucun cas, nous ne pouvons être tenus responsables de tout dommage résultant des informations que le fournisseur met à la disposition du client.

8.2. Nous garantissons l'exactitude des informations de l'offre disponible sur notre site web en ce qui concerne les offres décrites à l'article 2.2. et nous sommes responsables de tout dommage qui résulterait des informations que nous mettons à disposition en rapport avec ces offres.

8.3. En cas d'interruption ou de perturbation de l'accès à la plate-forme (par exemple, une erreur technique), Experience Antwerp fera tous les efforts raisonnables pour remédier à cette



interruption. Experience Antwerp ne sera responsable des dommages directs que si la perturbation de l'accès à la plate-forme est due à une erreur de la part d'Experience Antwerp elle-même. En aucun cas, Experience Antwerp ne peut être tenu responsable des dommages résultant d'interruptions ou de dysfonctionnements dus à une faute du fournisseur ou de tout autre tiers.

## **ARTICLE 9 PROPRIETE INTELLECTUELLE**

---

9.1. Notre site web, nos logos, textes, photos, noms et, en général, toutes nos communications sont protégés par des droits de propriété intellectuelle qui sont détenus soit par nous, soit par nos fournisseurs ou autres ayants droit (fournisseur).

9.2. Il est interdit d'utiliser et/ou d'apporter des modifications aux droits de propriété intellectuelle tels que décrits dans cet article. Par exemple, vous ne pouvez pas copier ou reproduire des dessins, des photos, des noms, des textes, des logos, des combinaisons de couleurs, etc... sans notre consentement écrit préalable et explicite.

## **ARTICLE 10 PROCEDURE DE PLAINE ET LITIGES**

---

10.1. Nous espérons toujours que nos clients sont satisfaits à 100%. Si vous avez des plaintes à formuler à propos de nos services, vous pouvez nous contacter à l'adresse [info@experienceantwerp.be](mailto:info@experienceantwerp.be). Nous ferons tout notre possible pour traiter votre plainte dans les 7 jours.

10.2. Tous les accords avec nos clients, quel que soit leur lieu de résidence, sont exclusivement régis par le droit belge et en cas de litige, seuls les tribunaux belges compétents (d'Anvers) sont compétents. Si, pour des raisons de droit international, une autre loi est applicable, l'interprétation des présentes conditions générales se fera en premier lieu sur la base du Code belge du droit économique.

10.3. En cas de règlement extrajudiciaire du litige, le Service de médiation pour les consommateurs du gouvernement fédéral est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Cette dernière traitera à son tour la demande elle-même ou la transmettra à une entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de médiation pour les consommateurs via ce lien: <http://www.consumentenombudsdienst.be//nl> qui est disponible en 4 langues (NL, FR, ENG, DE).

10.4. En cas de litiges de nature transfrontalière, vous pouvez également faire appel à la plate-forme de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne via ce lien: <http://ec.europa.eu/odr>.

## **ARTICLE 11 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

---

11.1. Afin de compléter une commande de billets, vous devez, en tant que client, fournir des données personnelles correctes et complètes. Cependant, nous pouvons refuser ou annuler votre



commande en cas de suspicion de fraude. Vos données personnelles seront traitées conformément à notre déclaration de confidentialité.

## **ARTICLE 12    DIVERS**

---

12.1. La nullité ou l'invalidité de l'une des dispositions des présentes conditions générales n'affecte pas le fonctionnement des autres dispositions. La disposition contestée est considérée comme autonome et inapplicable.

12.2 Les clients peuvent à tout moment mettre fin à leur inscription sur le site web Experience Antwerp en bloquant leur compte utilisateur. Experience Antwerp peut mettre fin unilatéralement à un enregistrement sous réserve d'un délai d'une semaine. Les achats antérieurs ne sont pas concernés par cette mesure.