

Conditions générales 2020

Article 1: réservation

Votre demande écrite en ligne doit parvenir à Visit Genk **au moins 10 jours ouvrables avant la visite prévue**. Les réservations orales ne sont pas acceptées. Nous n'acceptons pas non plus les options. Visit Genk facture **10 euros de frais administratifs** par dossier ouvert.

Une réservation n'est définitive après confirmation écrite de Visit Genk. Sauf mention contraire, le client doit organiser lui-même le transport.

Article 2: tarifs

Les prix s'appliquent aux activités se déroulant entre **le 1^{er} janvier 2020 et le 31 décembre 2020**. D'éventuelles modifications de tarifs seront clairement communiquées par Visit Genk lors de la réservation.

Remarque: les tarifs de groupe ne peuvent pas être combinés avec d'autres remises ou promotions.

Article 3: modifications

Visit Genk accepte **uniquement les modifications écrites** apportées à un dossier. Toute modification donnant lieu à une nouvelle confirmation entraînera des frais administratifs de 10 euros. **Les modifications sont possibles jusqu'à 7 jours avant la visite.**

Article 4: nombre de participants

Le nombre exact de participants doit être confirmé **par écrit, au plus tard 7 jours ouvrables avant la visite**. Visit Genk enverra ensuite par mail des bons de participation aux activités. Le nombre de participants y est mentionné. Vous remettez les bons à nos partenaires le jour même de l'activité. Sans bon, il n'est pas possible de participer aux activités. **Les corrections apportées à la main sur les bons ne sont PAS acceptées par nos partenaires.**

En cas de retard, Visit Genk facturera le nombre maximal de personnes communiqué lors de la réservation. Les participants supplémentaires devront régler sur place. Il n'est possible de modifier le nombre de participants que deux fois.

Attention : si le nombre de participants dépasse le nombre autorisé par guide communal, Visit Genk doit en être informé 7 jours ouvrables à l'avance de manière à pouvoir réserver un guide supplémentaire en temps voulu. Un guide est en

droit d'annuler la visite si le nombre de participants excède le nombre autorisé. Visit Genk ne peut pas garantir que les participants supplémentaires pourront suivre l'intégralité du programme prévu.

Article 5: accompagnateurs

Sauf mention contraire, les accompagnateurs payent leur entrée.

Article 6: paiement

Visit Genk se charge pour chaque activité des réservations, modifications et annulations auprès de ses partenaires. Sauf mention contraire lors de la confirmation, le client paye **après réception d'une facture**. Le montant intégral doit être réglé au plus tard 30 jours après la date de la facture. Les factures sont rédigées sur base d'un **numéro d'entreprise ou numéro de registre national** qui doit être communiqué au moment de la réservation. Si ces données ne sont pas correctement communiquées et doivent être modifiées sur la facture, Visit Genk majorera la facture de 10 euros pour frais administratifs.

Attention: la facture est rédigée sur base du nombre de participants mentionnés sur le bon. Une seule facture est délivrée par dossier.

La facture est toujours **envoyée par mail** à la personne de contact du dossier, sauf mention contraire lors de la réservation.

Article 7: annulation

Seules les annulations écrites sont recevables.

Les frais suivants sont facturés :

- *annulation de la dernière semaine à deux jours avant la date du programme* : coût du guide + et frais déjà encourus
- *annulation à partir d'un jour avant la date du programme* : le montant intégral.

Article 8: retards

Si le programme doit être modifié pour cause de **retards**, Visit Genk doit en être immédiatement informé :

** jours ouvrables (entre 9h et 12h et 14h et 16h30):*

Tél +32 89 65 44 33

** en semaine (entre 12h et 14h) + pendant le week-end :* Tél +32 89 65 44 90

Visit Genk informera alors les divers lieux de visite et le programme sera revu en fonction des possibilités. En cas de retard important, Visit Genk ne peut toutefois pas garantir que les activités prévues pourront encore se dérouler. En cas d'annulation des activités pour cause de retard, le montant intégral de la facture doit être réglé.

Article 9 : évaluation de la visite – plaintes

Les remarques doivent être envoyées par écrit à Visit Genk **dans les 7 jours** après la visite via groepensactiviteiten@genk.be.

Article 10 : vie privée – utilisation des données personnelles

Collecte, enregistrement et traitement des données

Visit Genk collecte, enregistre et traite les données personnes de ses clients et des utilisateurs de ses services. Ces données sont absolument nécessaires à la réservation d'une activité, la création d'un compte en ligne, la facturation...

D'autres données, comme l'adresse IP, l'utilisation du site, la langue, le type d'explorateur, sont automatiquement collectées par les cookies et autres applications.

Les données fournies sont – expressément ou automatiquement – enregistrées et traitées dans la banque de données de la Ville de Genk, Stadsplein 1, 3600 Genk, TVA BE0207.201.797. Visit Genk est responsable du traitement des données personnelles collectées par le module de réservation en ligne et/ou d'autres voies, et contrôle le traitement des données par des tiers à sa demande.

Ces données sont également accessibles à d'autres services de la Ville de Genk.

Utilisation de vos données

Vous garantisiez que vos coordonnées sont correctes et complètes. La communication de données incorrectes concernant des tiers expose les contrevenants à se voir refuser l'accès au module de réservation en ligne de Visit Genk de manière temporaire ou définitif, partielle ou totale.

Visit Genk peut utiliser vos coordonnées pour vous contacter par poste, téléphone, e-mail ou SMS. Vous pouvez à tout moment vous désinscrire du bulletin électronique.

Les données (à l'exception d'informations sensibles de nature politique ou religieuse) peuvent être utilisées pour la promotion de produits et de services, et vous informer d'offres de Visit Genk (articles, études de marché, actions spéciales, concours, informations personnalisées, de campagnes de promotion de produits, services et autres).

Les coordonnées personnelles comme le nom, le prénom, le domicile, le numéro de téléphone et de GSM peuvent dans le cadre de réservations pour groupes être transmises aux partenaires de Visit Genk à des fins d'organisation. Votre adresse e-mail ne sera transmise qu'avec votre autorisation.

Visit Genk n'est en aucun cas responsable de l'utilisation de vos données par des tiers.

Consultation et correction de données

Visit Genk ne conserve pas les données au-delà du terme légal et jamais plus longtemps que nécessaire à leur fin.

Votre compte en ligne vous donne accès vos données personnelles et vous permet de les modifier.

Vous pouvez à tout moment envoyer un mail à groepsactiviteiten@genk.be pour consulter vos données, les modifier ou les supprimer. Vous pouvez aussi notifier Visit Genk par mail que vous refusez le traitement et la transmission de vos données.

Généralités

Le traitement interne des données personnelles par Visit Genk est soumis à la législation belge. En utilisant nos services, nos sites inclus, vous donnez votre accord à notre politique de protection de la vie privée, qui peut être soumise à des modifications. Les modifications s'appliquent automatiquement après leur publication.