

CONDITIONS GÉNÉRALES

LET'S WANDER – OUTDOOR

Randonnée & microaventures 100% nature

L'organisation « Let's wander – Outdoor » (ci-après dénommée "LET'S WANDER") est représentée par Clémence Lucy (personne physique), établie en Belgique, rue de Tribois 84 Wellin (6920), inscrite sous le numéro BCE 1007276686.

Les présentes conditions générales (ci-après « les Conditions Générales ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la fourniture de prestations au Client par LET'S WANDER.

Elles s'appliquent à toutes les réservations de prestations proposées, que la commande ait été passée par téléphone, par e-mail ou directement par message privé au travers des réseaux sociaux. Elles s'appliquent aussi lors de la validation de devis. Toute prestation doit être réservée.

Définitions:

- Client : toute personne physique ou morale qui souscrit des Services auprès de LET'S WANDER;
- Participant : toute personne prenant part aux activités de LET'S WANDER sans être le Client ;
- Confirmation de commande (ou confirmation de réservation) : document contractuel détaillant les Services et certaines modalités d'exécution, transmis par email et/ou par courrier par LET'S WANDER au Client ;
- Droits de Propriété Intellectuelle : tous brevets, droits d'auteur, droits sur les dessins ou modèles, droits des marques, nom commercial, secret d'affaires, savoir-faire, droit sui generis sur les bases de données, et tout autre droit de nature immatérielle (enregistré ou non) ainsi que toutes les applications de ceux-ci, partout dans le monde;
- Force Majeure : tout retard, défaut d'exécution, dommage, perte ou dysfonctionnement affectant le Service, ou toute conséquence qui en résulte, causée ou occasionnée par un événement de force majeure, tel que notamment inondations, intempéries, tempêtes, crues, sécheresses, incendie, tremblement de terre, destruction par la foudre, pannes de courant, explosions, guerres, émeutes, destructions de machines ou de matériels, indisponibilité de moyens de transport, mauvais fonctionnement ou interruptions du réseau électrique ou de télécommunication, grèves, occupations de locaux, arrêts de travail, actes ou omissions de tiers, ou toute autre cause échappant au contrôle raisonnable de LET'S

WANDER empêchant l'exécution normale du contrat et ne pouvant être surmontée par des mesures raisonnables ;

- Offre : toute proposition d'horaire et de tarification relative à un Service émise par LET'S WANDER (par email ou téléphone) suite à une demande du Client (formulée via le site web, par email ou par téléphone) pour la fourniture de Services ;
- Services : l'ensemble des prestations fournies par LET'S WANDER, telles que définies dans la Confirmation de commande.

1. Objet et champ d'application des Conditions Générales

LET'S WANDER organise des activités de randonnées guidées, des sorties en packraft, ainsi que des voyages de randonnée. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les prestations fournies par LET'S WANDER, qu'il s'agisse de randonnées guidées, d'activités de packraft ou de voyages organisés. Toute réservation effectuée par téléphone, e-mail, message privé ou via devis implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales.

2. Connaissance et acceptation des présentes Conditions Générales

Tous les contrats et offres relatifs aux prestations de LET'S WANDER sont soumis aux présentes Conditions Générales (à l'exclusion de tout autre document, notamment des conditions générales du Client), ainsi qu'à la Politique de protection des données, qui fait partie intégrante des présentes Conditions Générales.

- Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment par LET'S WANDER en fonction de l'évolution des règles applicables ou de ses besoins. Les nouvelles conditions entreront en vigueur dès leur publication sur le site web de LET'S WANDER. Il revient au Client de vérifier les conditions en vigueur lors de sa visite sur le site ou lors de l'acceptation de l'Offre transmise par LET'S WANDER. En sollicitant une Offre ou en confirmant une commande auprès de LET'S WANDER, le Client est réputé avoir accepté la dernière version des Conditions Générales.
- En validant sa réservation, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et en accepter l'ensemble des termes sans réserve. Il déclare en outre être pleinement informé des caractéristiques de l'activité réservée, ainsi que des risques potentiels liés à celle-ci.
- Toute inscription ou participation aux activités de LET'S WANDER implique l'acceptation pleine et entière de ces Conditions Générales.
- En acceptant ces conditions, le Client confirme son engagement à respecter les termes et à participer aux activités de LET'S WANDER dans un esprit de respect des consignes de sécurité et des valeurs de partage et de découverte qui animent

chaque aventure. LET'S WANDER s'engage de son côté à offrir des expériences enrichissantes et sécurisées, en harmonie avec la nature et les communautés locales.

- Ces Conditions Générales sont mises en place pour garantir une expérience de qualité à chaque participant et pour assurer une organisation fluide, sécurisée et respectueuse de chacun et de l'environnement. LET'S WANDER est heureux d'accueillir chaque participant dans une aventure placée sous le signe de la découverte et du respect de la nature.

3. Réservation et paiement

- Modalités de réservation : Les réservations sont possibles par e-mail ou téléphone.
- Acompte : Un acompte est exigé pour confirmer chaque réservation. Le montant de l'acompte sera précisé dans l'e-mail de confirmation.
- Paiement du solde : Le solde peut être réglé soit par virement bancaire avant l'activité, soit en espèces sur place.
- Facturation : Si le Client souhaite obtenir une facture, il doit en faire la demande par e-mail avant la prestation. La facture sera envoyée par voie électronique après l'activité.

4. Tarifs et modalités de paiement

- Tarifs : Les prix sont exprimés en euros et peuvent être modifiés selon l'activité choisie. Toutefois, les prestations déjà réservées seront facturées au tarif en vigueur au moment de la réservation.
- Modes de paiement acceptés : Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire avant l'activité ou en espèces sur place, sous réserve que l'acompte ait été payé.

5. Annulation et modification de la réservation

- Si l'annulation de la part du Client porte sur une activité (location de matériel compris) de moins de 4 jours, les retenues seront de :
 - Jusqu'à 30 jours avant la date de l'activité, 0% du montant total de l'activité.
 - De 30 à 14 jours avant la date de l'activité, 50% du montant total de l'activité
 - A moins de 14 jours, 100% du montant total de l'activité.
- Sur présentation d'un certificat médical, les retenues seront de :
 - Jusqu'à 30 jours avant la date de l'activité, 0% du montant total de l'activité.

- De 30 à 14 jours avant la date de l'activité, 25% du montant total de l'activité.
- A moins de 14 jours, 50% du montant total de l'activité.
- A moins de 7 jours, 100% du montant total de l'activité.
- En cas d'annulation pour cause de force majeure, telle que des conditions météorologiques extrêmes ou tout autre événement imprévisible, LET'S WANDER se réserve le droit d'annuler ou de reporter une activité. Dans ce cas, le Client aura le choix entre un remboursement intégral de l'acompte versé ou la reprogrammation de l'activité à une date ultérieure.
- Si l'activité est annulée par LET'S WANDER pour toute autre raison que celles mentionnées ci-dessus, un remboursement intégral du montant payé par le Client sera effectué ou pourra reprogrammer l'activité à une date ultérieure.

6. Sécurité et responsabilités

- La sécurité des participants est une priorité pour LET'S WANDER. Cependant, chaque Client doit s'engager à respecter les consignes de sécurité et à suivre les instructions données par les guides de LET'S WANDER durant l'activité.
- LET'S WANDER ne peut être tenu responsable des dommages corporels ou matériels survenus en raison de la négligence ou du non-respect des consignes de sécurité par le Client. Chaque Client s'engage à posséder une assurance responsabilité civile et, le cas échéant, une assurance couvrant les risques liés à l'activité pratiquée.
- LET'S WANDER décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des effets personnels du Client.

7. Assurance, responsabilité et gestion des risques

- Le Client participant aux activités de LET'S WANDER doit être en bonne condition physique et être couvert par une assurance responsabilité civile et accidents. LET'S WANDER décline toute responsabilité en cas d'accident lié à l'état physique du Client ou pour les dommages corporels ou matériels subis lors des activités.
- Les activités proposées comportent des risques inhérents, dont le Client reconnaît être pleinement conscient et accepte d'y faire face en toute connaissance de cause. En cas d'urgence, le Client autorise les soins médicaux nécessaires.
- Le Client est responsable du matériel prêté pendant l'activité et doit en assurer la bonne utilisation. En cas de perte, de vol ou de dommage, des frais de réparation ou de remplacement pourront être facturés après l'état des lieux réalisé à la fin de chaque activité.

- Il est conseillé au Client de souscrire une assurance annulation pour les voyages à l'étranger, bien que LET'S WANDER ne propose pas ce type d'assurance.

8. Modifications des prestations

Le guide peut être amené à modifier le parcours en fonction de conditions imprévues (météo ou sécurité). Ces ajustements visent à garantir la sécurité du groupe et ne donnent droit à aucune compensation ou remboursement.

9. Retard et comportement du client

Le Client doit respecter les horaires fixés. Un retard de 30 minutes maximum est toléré, mais LET'S WANDER ne garantit pas que l'activité pourra être réalisée dans son intégralité en cas de retard prolongé. En cas de comportement inapproprié, l'activité pourra être interrompue ou annulée sans remboursement, et des frais d'indemnisation pourront être demandés. Le Client devra le cas échéant adapter lui-même l'activité, sans que la responsabilité de LET'S WANDER ne soit mise en cause et sans qu'aucune réduction de prix ou remboursement ne soit accordé. Si le Client ne se présente pas au départ de l'activité pendant les heures prévues pour le départ, sans accord préalable de LET'S WANDER, les sommes payées ne seront pas remboursées.

10. Réclamations

Toute réclamation concernant le déroulement de l'activité doit être formulée sur place auprès du responsable. Aucune réclamation postérieure ne sera prise en compte et ne donnera droit à un remboursement ou à un geste commercial.

11. Droit à l'image

Le Client autorise LET'S WANDER à utiliser les photos et vidéos prises lors des activités à des fins promotionnelles. Si le Client souhaite s'opposer à cette utilisation, il doit en informer l'équipe avant le début de l'activité.

12. Utilisation du numéro de téléphone pour la création d'un groupe de communication

En validant son inscription, le Client autorise l'organisateur à utiliser son numéro de téléphone pour créer un groupe de communication, tel qu'un groupe WhatsApp. Ce groupe est destiné à faciliter l'organisation de l'événement, notamment en partageant des informations pratiques et en favorisant le covoiturage entre les Clients. L'accès à ce groupe est limité aux Clients inscrits, et le numéro de téléphone du Client ne sera pas utilisé à

d'autres fins sans son consentement préalable. Le Client peut demander à être retiré du groupe à tout moment.

13. Protection des données personnelles

LET'S WANDER veille avec soin au respect des dispositions relatives à la vie privée et au traitement des données personnelles, telles que celles définies par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. Ce document a pour objectif de vous informer sur l'utilisation de vos données personnelles par LET'S WANDER. Les données personnelles incluent les informations vous concernant en tant que personne physique, que vous avez volontairement fournies à LET'S WANDER lors de votre réservation, telles que votre nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone, etc. Ces informations seront conservées pendant la durée nécessaire à la finalité de leur traitement et dans le seul but d'établir une relation commerciale et professionnelle avec nos clients.

14. Mineurs

Les mineurs participant aux activités sont sous la responsabilité de leur représentant légal, qui doit être présent pendant toute la durée de l'activité.

15. Conditions administratives des voyage

- Informations de sécurité et de santé
Avant de participer à un voyage, il est conseillé au Client de consulter les recommandations officielles concernant la sécurité et la santé, notamment sur le site du ministère belge des Affaires étrangères.
- Annulation d'un voyage de plus de 3 Jours ou à l'étranger
 - Plus de 90 jours avant la date de départ : 40 % du montant total.
 - Entre 89 et 30 jours avant le départ : 90 % du montant total.
 - Moins de 30 jours avant le départ : 100 % du montant total. Des frais fixes supplémentaires peuvent être appliqués pour les réservations spécifiques (hébergement, transport, etc.).

16. Tribunaux compétents et loi applicable

En dehors des procédures de recouvrement, les parties conviennent de tenter de résoudre amiablement tout différend lié à la validité, l'interprétation ou l'exécution du contrat. À défaut, seuls les tribunaux de l'arrondissement de Neufchâteau seront compétents, et la loi belge sera exclusivement applicable, sauf convention contraire. Si le Client réside hors de

Belgique, LET'S WANDER peut également choisir d'agir devant la juridiction compétente du lieu de résidence du Client.

17. Dispositions diverses

Aucun acte, comportement, tolérance ou omission de la part de LET'S WANDER ne pourra être interprété comme une renonciation, même partielle, au respect strict des présentes Conditions Générales. Les présentes conditions doivent être interprétées de manière à être valides et exécutoires, en vertu de la législation applicable. Si une ou plusieurs dispositions s'avèrent invalides, illégales ou inapplicables, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur. Les parties s'engagent alors à négocier de bonne foi pour établir des dispositions de substitution à celles jugées invalides ou inapplicables.

18. Droits de propriété intellectuelle

LET'S WANDER reste titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les contenus, marques, logos et images utilisés dans le cadre de ses activités et sur son site web. Toute reproduction ou utilisation de ces éléments, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

19. Protection des données personnelles

- LET'S WANDER collecte et traite les données personnelles de ses Clients et Participants conformément aux lois en vigueur en matière de protection des données, et notamment au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les informations collectées sont utilisées uniquement dans le cadre de l'organisation des activités et ne sont pas communiquées à des tiers sans autorisation préalable.
- Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles en contactant LET'S WANDER par e-mail à l'adresse indiquée sur le site.

20. Litiges et droit applicable

- Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit belge. En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Neufchâteau seront seuls compétents pour régler le litige.

- Toute réclamation relative aux Services fournis par LET'S WANDER doit être adressée par écrit dans un délai de 15 jours après la réalisation de la prestation concernée.

En validant votre réservation auprès de LET'S WANDER, vous reconnaissez avoir pris connaissance de ces Conditions Générales et en accepter pleinement les termes.