



## Conditions générales de vente

### Objet

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les réservations en ligne effectuées auprès de nos événements.

Le client reconnaît avoir lu et accepté ces conditions générales. Aucune réservation n'est possible sans l'accord du client. Le client a la possibilité de sauvegarder et d'imprimer les présentes conditions générales.

### Offres

Toutes nos publicités, pages web et offres sont élaborées de bonne foi sur la base des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre indicatif et ne représentent aucune obligation contractuelle. Ils peuvent faire l'objet de modifications avant même que la réservation ne soit finalisée. Le client nous autorise à corriger toute erreur matérielle et manifeste dans les informations que nous fournissons.

### Prix

Les prix affichés au moment de la réservation comprennent le prix total de la prestation vendue, y compris les taxes, charges et autres frais. Les suppléments éventuels seront clairement indiqués avant la réservation de la prestation.

Le client nous autorise à corriger les erreurs manifestes dans le prix.

### Réservation

Le client choisit parmi les événements proposés sur le site internet du Château de Grand-Bigard, dont WonderLights.be. Le client reconnaît qu'il a pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur l'outil de réservation et qu'il a demandé et obtenu les informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en toute connaissance de cause. Le client est seul responsable de son choix de services et de leur adéquation à ses besoins. Notre responsabilité n'est en aucun cas engagée à cet égard. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

### Processus de réservation

La réservation du client s'effectue via le programme de billetterie numérique Grand-Bigard, accessible en ligne sur le site <https://grandbigard.be>. Le client doit accomplir les étapes telles que l'indication de l'événement souhaité, la quantité souhaitée, le remplissage des données personnelles.

Le client a la possibilité de vérifier et de corriger sa commande avant d'effectuer le paiement. Le client s'engage, préalablement à chaque réservation, à remplir toutes les informations nécessaires à la réservation. Le client déclare que les informations fournies sont exactes et véridiques. Il est également demandé au client d'accepter nos conditions générales de vente. Une fois le choix définitif des prestations à réserver effectué, la procédure de réservation comprend les étapes suivantes jusqu'à la validation et le paiement des prestations demandées : saisie des coordonnées de la carte bancaire ou transfert du paiement via Payconiq. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions au moment de l'achat des Produits et les accepter sans réserve.

## **Paielements**

Les billets peuvent être payés par les moyens de paiement en ligne mis à disposition sur le site internet et les applications mobiles, notamment Maestro, Bancontact, Ideal, Visa, Mastercard et American Express. La réservation d'un billet n'est confirmée et ne devient définitive qu'après le paiement effectif du prix. Le Client est responsable des frais facturés par son établissement financier pour le transfert du montant de l'achat. Si le Client bénéficie d'un tarif réduit, tel que communiqué sur le site web, le Château de Grand-Bigard est en droit de demander des justificatifs pour vérifier le droit du Client à un tarif réduit. Tous les achats sont payables immédiatement. Le Château de Grand-Bigard se réserve le droit de refuser ou d'annuler les commandes en cas d'indices de fraude ou d'irrégularités. Les billets achetés ne peuvent être échangés ou revendus à un prix supérieur, ni être utilisés à des fins commerciales et/ou autres que celles pour lesquelles ils ont été émis. Le Château de Grand-Bigard se réserve le droit d'annuler les billets dès qu'il est établi qu'ils ont été achetés de manière illicite ou frauduleuse par l'intermédiaire de tiers, sans obligation de verser une indemnité à quiconque.

## **Réception de la réservation**

L'outil de réservation notifie la réception de la réservation du client et la confirme immédiatement par l'envoi d'un e-mail. La confirmation de la réservation par e-mail reprend la proposition de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de vente liées au tarif choisi et acceptées par le client, la date à laquelle la réservation a été effectuée et l'adresse de l'entreprise, où le client peut déposer d'éventuelles réclamations.

## **Droit de rétractation**

### **Exceptions au droit de rétractation**

Dans certains cas, vous ne pouvez pas invoquer le droit de rétractation. Ces exceptions visent notamment:

- la commande de biens réalisés sur mesure ;
- la commande de biens scellés pour des raisons de santé ou d'hygiène si vous les avez descellés après leur livraison (ex: produits cosmétiques tels que le rouge à lèvres) ;
- la commande de biens qui, après leur livraison, sont mélangés à d'autres biens sans pouvoir en être dissociés (ex: mazout de chauffage) ;
- la réservation de voyages ;
- **la réservation d'un restaurant, d'un film ou de places de concert.**

<<REF. : [Droit de rétractation en cas de vente à distance \(ex. via internet\) | SPF Economie \(fgov.be\)](#) >>

## **Respect de la vie privée**

Nous collectons vos données conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD, 2016/679).

Les données personnelles que vous nous fournissez sont nécessaires au traitement de votre réservation et sont indispensables à la gestion et à la fourniture des services (article 6.1.b du règlement précité). À cette fin, vos données peuvent être transmises à nos partenaires, notamment à notre outil de réservation en ligne, aux prestataires de services de paiement en ligne et aux prestataires de services d'autres États. Dans le cas des paiements en ligne notamment, les coordonnées bancaires du client doivent être transmises par le prestataire de services de paiement à la banque de l'affaire pour l'exécution du contrat de réservation. Nous ne faisons appel qu'à des partenaires qui offrent un niveau de protection conforme aux règles fixées par l'AVG.

Avec votre consentement, vos données peuvent également être utilisées par nous pour vous envoyer nos promotions ou offres commerciales par e-mail ou par courrier.

Nous conservons vos données pour une durée indéterminée.

En tant que personne dont les données sont collectées, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données, ainsi que d'un droit d'opposition à la collecte de vos données. Ces droits peuvent être exercés en nous envoyant un e-mail en indiquant vos nom, prénom et adresse ainsi que l'objet de votre correspondance.

Vos réclamations concernant la collecte et le traitement de vos données personnelles peuvent être adressées à l'autorité de contrôle compétente.

La possession d'un billet Grand-Bigard pour les événements du château de Grand-Bigard implique que le titulaire du billet est d'accord avec les conditions et conseils énoncés ci-dessous et implique l'engagement du titulaire à les accepter.

1. Les présentes conditions doivent être lues conjointement avec toutes les autres déclarations et/ou directives qui figurent soit sur le billet, soit sur le site internet de WonderLights [www.wonderlights.be](http://www.wonderlights.be) , [Tickets - Grand Bigard](#).
2. Tous les billets achetés ne sont en aucun cas remboursables.
3. Pour tous les billets achetés auxquels un code de réduction est attaché, la réduction ne peut être ajoutée rétroactivement.
4. La dernière entrée à l'exposition WonderLights est à 21h30.
5. Le parcours est accessible aux personnes en fauteuil roulant et aux poussettes.
6. Habillez-vous pour une journée d'hiver en plein air. Il est conseillé aux visiteurs de porter des chaussures adaptées. Il n'y a pas de casiers sur le site, les visiteurs ne pourront donc pas y déposer de sacs ou de gros objets. Les trottinettes, les patins et les bicyclettes ne sont pas autorisés sur le site.
7. L'exposition WonderLights sera ouverte quelles que soient les conditions météorologiques, mais en cas de très mauvais temps, une décision de fermeture sera prise la veille avant 13 heures et vous en serez informé par e-mail.
8. Détenteurs de billets, veuillez présenter votre billet aux stewards à l'entrée sur votre smartphone dès votre arrivée.
9. Les visiteurs consentent à l'utilisation de photographies ou de séquences vidéo prises d'eux pendant l'événement à des fins promotionnelles et marketing.
10. Il est interdit d'introduire de l'alcool ou de la nourriture dans les jardins.
11. Les systèmes de sonorisation privés, les substances illégales, les drogues légales, le verre, les feux d'artifice, les fusées éclairantes, les stylos laser et tout autre objet jugé inapproprié ou inconvenant par les organisateurs ne seront pas autorisés sur les lieux.

12. Merci de respecter le parc, d'utiliser les poubelles mises à disposition et d'aider à garder la zone propre et rangée. **Il est interdit de toucher ou grimper sur les lanternes.**
  13. WonderLights convient aux enfants. Les enfants de moins de 3 ans ont un accès gratuit au domaine. Des tickets enfants sont disponibles pour les enfants de 3 à 11 ans.
  14. Les marchandises officielles ne sont que des marchandises de l'événement en vente. N'achetez pas de marchandises auprès de vendeurs non officiels.
  15. Aucun commerce n'est autorisé sur le site sans autorisation écrite.
  16. Si l'événement est annulé un jour donné, les clients seront invités à se rendre sur le site un autre jour.
  17. En aucun cas, des copies de billets ne seront émises si vous les perdez ou les endommagez. Conservez vos billets en sécurité sur votre smartphone ou imprimez-les et emportez-les avec vous. Il est interdit de revendre des billets. Il est strictement interdit d'essayer de revendre un billet avant ou sur le site, quelles que soient les circonstances.
  18. La photographie et le filmage de l'événement sont autorisés et n'hésitez pas à les poster sur les médias sociaux et à promouvoir. Toutefois, il est interdit de filmer avec un drone, sauf accord préalable et autorisation écrite.
  19. Il est illégal de fumer dans les lieux fermés, veuillez respecter la signalisation qui l'entoure sur le terrain.
  20. Les organisateurs se réservent le droit, avant et pendant l'événement, d'appliquer toute restriction/condition jugée nécessaire pour assurer une gestion sûre du terrain.
  21. Les organisateurs se réservent le droit de modifier les termes et conditions en fonction des nouvelles lois, législations ou politiques internes de l'entreprise.
- Nous vous remercions d'avoir lu et respecté les conditions générales et nous nous réjouissons de vous accueillir lors d'une belle journée à WonderLights.