# CONDITIONS GENERALES DE VENTE – WALIBI – AQUALIBI

## Article 1 : Règlements en vigueur dans le Parc

L'acquisition d'un droit d'entrée et le fait de pénétrer dans l'enceinte du Parc, tant en groupe qu'à titre individuel, implique nécessairement et sans réserve l'acceptation des présentes conditions générales et des différents Règlements du Parc (https://www.walibi.be/fr/info/reglement-du-parc ; https://www.walibi.be/fr/info/reglement-du-pass ; https://www.walibi.be/en/info/reglement-reseaux-sociaux).

## Article 2 : Identification du vendeur

Le vendeur des Tickets/Abonnements « Walibi Belgium » et « Aqualibi » est la S.A. BELPARK, inscrite à la BCE sous le n° 0439.050.308, dont le siège social est sis à 1300 Wavre, Boulevard de l'Europe 100, ci-après dénommée « le vendeur » (Tel: +32(0)10.42.15.00 ; Courriel : info-wbe@walibi.com).

## Article 3 : Formules tarifaires

1.
Le vendeur propose différentes formules tarifaires d'accès au Parc et à ses services, renseignées sur son site internet et aux caisses situées à l'entrée du Parc.

Il se réserve le droit de modifier à tous moments ces formules et les tarifs correspondants, sans préjudice pour les visiteurs de la validité des achats opérés avant la modification tarifaire.

2.
Les prix proposés sont fonction des conditions d'exploitation d'un parc d'attractions (organisation d'évènements spécifiques, questions de sécurité, entretien, rénovations, pannes, …) et des conditions météorologiques.

Le vendeur informe dans toute la mesure du possible les visiteurs des perturbations pouvant résulter de ces conditions sur son site internet et/ou sur ses réseaux sociaux. L'inaccessibilité temporaire de tout ou partie des attractions/services proposés, qu'elle ait été renseignée ou non sur le site internet, ne donnera lieu à aucune réduction de prix.

3.
Comme indiqué à l'article 7, le vendeur propose des formules tarifaires avantageuses aux groupes de 20 personnes et plus. Ces formules sont disponibles sur demande via le site internet du vendeur.

## Article 4 : Poursuites pénales

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un ticket ou un abonnement Walibi Belgium/Aqualibi de quelque manière que ce soit. La cession non autorisée à un tiers d'un droit d'entrée, l'utilisation ou la tentative d'utilisation d'un droit d'entrée irrégulier, outre qu'ils sont passibles de poursuites pénales, entraîneront immédiatement la confiscation du ticket/abonnement/service concerné, sans possibilité de remboursement et sans préjudice de l'indemnisation de l'intégralité du préjudice subi.

**Article 5 : Obligations du vendeur**

1.
Les droits d'accès aux Parcs et à ses accès et parking ne seront, sauf disposition expresse en sens contraire, ni repris, ni remboursés, même partiellement.

2.
Si une réservation ne peut être honorée pour des raisons liées aux conditions d'exploitation des Parcs, le(s) visiteur(s) en sera(ont) avisé(s) dès que possible. L'obligation du vendeur se limitera en toutes circonstances à proposer au(x) visiteur(s) une nouvelle date d'accès.

**Article 6 : Tickets individuels**

1.
Les tickets spécifiquement datés ne sont valables que pour le jour renseigné.

2.
Les tickets non datés spécifiquement sont valables durant la période qui s'y trouve renseignée.

3.
Sauf exception, l'accès aux Parcs ne nécessite aucune réservation préalable.

Durant la période d'Halloween, une réservation préalable est toutefois obligatoire.

Cette réservation s'effectue selon l'une des modalités suivantes :

- par l'achat d'un ticket daté sur le site internet du parc Walibi Belgium ;

- pour les détenteurs d'un abonnement ou d'un ticket non daté, par la réservation préalable de leur droit d'entrée sur le site internet du parc Walibi Belgium ;

- sous réserve des disponibilités restantes, par l'achat d'un ticket daté directement à l'entrée du parc Walibi Belgium.
  Compte tenu de la forte affluence durant la période d'Halloween, le Vendeur ne garantit pas la disponibilité de tickets à l'entrée du parc Walibi Belgium. Il est dès lors recommandé aux visiteurs d'effectuer leur achat ou leur réservation préalablement à leur venue.

Cette obligation de réservation ne s'applique pas au parc Aqualibi.

**Article 7 : Tickets de Groupe**

1.
Le vendeur propose aux groupes l'accès aux Parcs Walibi Belgium et Aqualibi à des conditions tarifaires avantageuses.

Un groupe est constitué d'au moins 20 personnes (ou 10 personnes à mobilité réduite) payantes visitant le parc la même journée. Les tarifs « groupes » varient selon la période de visite.

Si, le jour de la visite, il est constaté que les conditions d'application du tarif groupe ne sont pas respectées (membres du groupe en nombre insuffisant, …), le prix des entrées sera recalculé aux tarifs affichés aux caisses d'entrée du parc.

2.
Les réservations se font par téléphone, par courriel ou par courrier et doivent, pour être valables, nécessairement faire l'objet d'une confirmation écrite de la part du vendeur. Cette confirmation devra être remise aux caisses du Parc le jour de la visite.

En cas de non-réception de la confirmation une semaine avant la visite, contact doit être pris avec le service groupe au +32 (0)10/42.17.17 (du lundi au vendredi de 09h à 12h30 et de 13h30 à 17h, en-dehors des jours fériés de Belgique).

Les tickets « groupes » peuvent être envoyés à leurs destinataires avant la visite, si la demande en est faite et que le paiement en est réalisé au moins 21 jours ouvrables avant la visite. Le coût de l'envoi est à charge du visiteur.

3.
Pour bénéficier du tarif groupe :

- La réservation doit intervenir au moins 21 jours ouvrables avant la date de visite ;
- Le paiement doit intervenir au moins 21 jours ouvrables avant la date de visite.

4.
Pour les formules sans repas **:**

- si la réservation ou le paiement intervient entre 1 et 20 jours avant la date de visite, le tarif préférentiel est majoré de 3,00 € par ticket.
- si la réservation n'est pas payée, le prix affiché aux caisses sera d'application.

Pour les formules incluant des repas : à défaut de paiement dans le délai imparti (au moins 21 jours ouvrables avant la date de visite), la réservation sera automatiquement annulée, tant pour les entrées aux Parcs que pour les repas et les autres services.

5.
Une modification de réservation au tarif groupe (modification de la date de visite, du nombre de visiteurs et/ou des services réservés) ne sera admise que si la demande en est faite 21 jours ouvrables avant le jour de la visite, et pour autant que le tarif groupe reste applicable.

Si la modification intervient moins de 21 jours ouvrables avant la visite, un supplément de 3,00 € à multiplier par la différence entre le nombre de visiteurs initial et le nombre de visiteurs modifié sera porté en compte et payable, le cas échéant, avant l'entrée dans le Parc.

Toute modification du nombre de tickets payants entrainera une adaptation du nombre de tickets gratuits. Le remboursement éventuellement appliqué sera fonction, le cas échéant, de cette adaptation.

6.
En cas d'absence de certains membres du groupe, les tickets d'entrée payés mais non utilisés pourront faire l'objet d'une demande de remboursement. Ce remboursement, d'un montant plafonné à 10% de la commande « tickets » initiale, ne portera en aucun cas sur les repas non consommés. Les tickets d'entrée non-utilisés visés doivent être renvoyés au service réservations du vendeur (Belpark – A

l'attention du service Réservations Boulevard de l'Europe 100 – 1300 Wavre – Belgique), par recommandé, dans un délai de 15 jours maximum après la date de visite, accompagnés des coordonnées complètes du visiteur (numéro de réservation, nom du groupe, adresse, date de visite, nom de votre banque, code IBAN et code BIC - Pour la France : RIB). Le délai pour effectuer le remboursement est de 60 jours ouvrables.

7.
Pour faire l'objet d'un remboursement, toute demande d'annulation d'une réservation doit être faite par courriel au moins 21 jours ouvrables avant la date de visite. Le remboursement interviendra, moyennant une retenue forfaitaire de 40,00 € à titre de frais de dossier.

Pour faire l'objet d'un remboursement, toute demande d'annulation de tickets « groupe avec repas » doit en outre être accompagnée du renvoi par recommandé au vendeur (Belpark – A l'attention du service Réservations Boulevard de l'Europe 100 – 1300 Wavre – Belgique) de tous les bons repas envoyés.

Le délai pour effectuer le remboursement est de 60 jours ouvrables.

**Article 8 : Abonnements**

1.
Les abonnements font l'objet d'un règlement spécifique https://www.walibi.be/fr/info/reglement-du-pass décrivant les conditions et avantages reliés à chaque type de PASS.

Les principes essentiels applicables à tous les PASS sont repris ci-après.

2.
Les PASS sont strictement personnels et ne peuvent en aucun cas être cédés, prêtés ou revendus à un tiers. En cas de non-respect de cette interdiction, les PASS seront confisqués/bloqués sans dédommagement ni remboursement, sans préjudice du droit du vendeur de solliciter indemnisation pour le préjudice subi.

3.
Les PASS doivent être présentés par leurs titulaires à chaque entrée dans le Parc, ainsi que, le cas échéant, leurs documents d'identité (au besoin, un nouveau PASS avec une nouvelle photo d'identité sera remis à son titulaire).

4.
En cas de forte affluence, ou lorsque le Parc est privatisé, les PASS ne constituent pas une garantie d'accès au Parc. Un éventuel refus d'accès ne donnera lieu à aucun dédommagement. Dans la mesure du possible, le vendeur renseigne l'inaccessibilité du Parc dans les calendriers consultables sur ses sites www.walibi.be et www.aqualibi.be et/ou via une publication sur ses réseaux sociaux.

5.
En cas de non-respect des règlements du Parc, les PASS peuvent être confisqués ou bloqués sans aucun dédommagement.

6.
Un duplicata de PASS peut être obtenu à l'entrée du Parc, moyennant le paiement de frais administratifs à concurrence de 10,00 €.

7.
Le vendeur se réserve le droit de modifier les horaires d'ouverture du Parc à n'importe quel moment de la saison, sans que cela ne donne droit à aucune compensation au détenteur d'un PASS.

8.
Les PASS ne sont pas résiliables au cours de leur période de validité.

9.
Lors de l'achat de PASS, l'intégralité du prix doit être acquitté immédiatement, sauf si le visiteur choisit la solution de paiement différé Alma (uniquement disponible en ligne).

**Article 9 : Vente en ligne**

1.
Les contrats conclus à distance par l'intermédiaire des sites internet « Walibi Belgium » et « Aqualibi » sont conclus directement avec le vendeur. Ils sont régis, lorsque l'acquéreur du ticket/abonnement est un consommateur au sens du Code de Droit économique, par les dispositions dudit Code.

2.
Les informations disponibles sur les sites internet officiels du vendeur constituent une offre de vente valable, sauf erreur matérielle, tant qu'elles y figurent.

3.
Le vendeur n'est pas responsable des informations, prix, horaires d'ouverture qui ne proviennent pas de son site officiel.

4.
Dans le cadre de la procédure de vente en ligne, le visiteur sélectionne un mode de paiement autorisé par la société ADYEN, laquelle lui adresse un message de confirmation du paiement ou un message l'invitant à recommencer la procédure. Le module de paiement étant exclusivement géré par ADYEN, aucune des informations relatives au paiement ne sont transmises au vendeur, qui décline toute responsabilité relative au processus de paiement en ligne.

5.
La vente résulte exclusivement de l'acceptation du paiement par ADYEN. Dans le cadre de leurs relations, les parties acceptent les moyens de preuve électroniques, tels que les courriers électroniques et les enregistrements au sein de systèmes informatiques.

6.
L'e-ticket est valable s'il est imprimé correctement sur du papier A4 blanc ou s'il est présenté sur smartphone. Les tickets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés. Le code-barre doit être bien lisible.

7.
Lors de l'achat d'un abonnement, l'Acheteur a un mois après son achat en ligne pour échanger son voucher contre un abonnement définitif en se présentant au Production Pass Center de Walibi ou à la réception d'Aqualibi durant les heures d'ouverture des parcs.

Les abonnements ne sont pas envoyés par la poste.

8.
L'e-ticket est uniquement valable à la date et aux conditions figurant sur le ticket.

9.
L'e-ticket valable pour une période déterminée ne pourra être utilisé que dans la mesure où le Parc est accessible ce jour-là, dans les limites qu'autorise sa fréquentation dans les conditions d'exploitation rencontrées.

10.
Conformément à l'article VI. 53 12° du Code de droit économique, le client ne dispose pas du droit de renoncer à son achat.

**Article 10 – Financement ALMA**

1.
La société ALMA (SAS) est sise au 176 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine et immatriculée au RCS Nanterre sous le numéro 839 100 575.

Le partenaire ALMA propose à l'Acheteur une solution de financement lui permettant de payer ses achats de 200,00 € à 3.000,00 € en 3 fois avec sa carte bancaire.

2.
Cette offre est réservée aux particuliers, personnes physiques majeures, résidant dans le Benelux ou en France, titulaires d'une carte de crédit Visa, Mastercard, Revolut, Amex valable au moment de l'acte d'achat (pas de carte de débit, pas de carte prépayée).

3.
Le service de crédit d'ALMA est proposé pour le règlement des achats et l'exécution du paiement, sous réserve que la personne achetant le bien ou service à travers ALMA (« Acheteur ») accepte le contrat de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé.

4.
Des frais pourront être facturés par ALMA.

5.
Tout refus d'octroi du paiement en plusieurs fois ou du paiement différé par ALMA pourra entraîner la caducité du contrat d'achat du bien ou service (« CGV »), sauf si l'Acheteur accepte de payer comptant le montant de l'achat.

6.
En cas de résiliation des CGV, le contrat de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé sera résilié de plein droit.

7.
Modalités de souscription :

a. Après validation de son panier, l'acheteur accède à la page de paiement de sa commande. S'il souhaite utiliser le moyen de paiement proposé par ALMA, l'Acheteur opère ce choix, en cliquant sur le mode de paiement « Payer avec ALMA ».

b. L'Acheteur est ensuite redirigé sur la page du partenaire ALMA pour valider ses informations personnelles et les coordonnées de sa carte bancaire.
L'Acheteur prendra connaissance des conditions générales du paiement en 3 fois d'ALMA, lesquelles sont à sa disposition sur cette page. L'Acheteur reconnaitra avoir pris connaissance desdites conditions générales en cochant la case prévue à cet effet.

c. L'acheteur obtient une réponse immédiate en ligne : s'il est éligible, il procède au paiement de la première échéance. La commande est alors validée. S'il n'est pas éligible, l'Acheteur a la possibilité de sélectionner un autre moyen de paiement. L'Acheteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à cette facilité de paiement.

8.
Après le paiement de la première tranche, l'Acheteur reçoit un courriel de validation de son paiement en 3 fois (sous réserve d'acceptation par ALMA) avec les montants et les dates des prochaines échéances.

9.
Fonctionnement :
a. Le paiement en 3 x par carte bancaire permet à l'Acheteur de régler la commande effectuée sur le site marchand de la façon suivante.
L'Acheteur sera débité du montant de sa commande majoré des frais en 3 échéances sur la carte de crédit correspondant au numéro, à la date de validité et au cryptogramme communiqués.

b. Le montant de chaque échéance équivaut au montant total de la commande divisé par trois :
- Le premier paiement aura lieu au moment de l'acte d'achat après validation de la commande de l'Acheteur et équivaut au premier tiers.
- Les seconde et troisième échéances correspondant chacune au tiers du montant de la commande de l'Acheteur seront prélevées, respectivement, après 30 et 60 jours après la validation de la commande.

**Article 11 - Vente de tickets/abonnements par un tiers**

Pour les tickets et abonnements achetés auprès d'un revendeur d'un des canaux officiels, l'acheteur est naturellement lié par les dispositions contractuelles le liant à ce revendeur. Sa seule entrée dans le Parc témoigne de son acceptation des présentes conditions générales et des différents règlements d'application.

**Article 12 – Vente de tickets en prévente à des entreprises ou à des groupements assimilés**

1.
Le vendeur propose aux sociétés et aux administrations la vente de tickets en prévente à l'usage exclusif de leur personnel et de leurs familles. Ils ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une publicité externe ou être distribués/cédés à d'autres bénéficiaires ou être utilisés à des fins commerciales.

2.
Les tickets en prévente sont valables sans réservation selon le calendrier d'ouverture du Parc et pendant la période indiquée sur le billet, à l'exception de la période Halloween (réservation en ligne sur le site du vendeur au moyen des chiffres du code-barres figurant sur le ticket en prévente).

3.
Les commandes sont de minimum 20 tickets.

4.
Les tickets en prévente doivent être payés au comptant. Leur envoi n'interviendra qu'après réception du paiement.

Les tickets en prévente non utilisés ne sont pas remboursables.

Jusqu'à 10 % de votre commande annuelle totale par parc (déduction faite de toute note de crédit émise au titre d'échanges effectués l'année précédente) peuvent être échangés en fin de saison à valeur équivalente, à condition que les tickets invendus soient retournés au parc au plus tard le 15 janvier de l'année suivante, par courrier recommandé (ou par e-mail dans le cas des e-billets).

5.
En cas d'envoi des tickets en prévente par courrier, les frais réels d'expédition seront intégralement à charge de l'Acheteur. Le montant de ces frais sera précisé, dans la mesure du possible, dans le devis transmis par le vendeur à l'Acheteur au moment de la commande des tickets. Ce montant est toutefois communiqué à titre indicatif, le vendeur ne pouvant être tenu responsable d'une éventuelle augmentation des frais d'expédition, quelle qu'en soit la cause.

**Article 13 – Modalités de paiement**

1.
Les moyens de paiement acceptés au sein du Parc sont :

- En espèces (euros) (aux caisses d'entrée, dans les restaurants et les boutiques)
- Bancontact, Visa Pay, Visa, Mastercard, carte bleue, American Express
- Chèques français ANCV (pour les tickets d'entrée et les abonnements - les QR-codes ne sont pas acceptés)
- Cartes Edenred (chèques repas valables dans les restaurants - les QR-codes ne sont pas acceptés)
- Cartes Edenred (chèques cadeaux pour les tickets d'entrée et en boutique - les QR-codes ne sont pas acceptés)
- Cartes Edenred (chèques Sport & Culture pour les tickets d'entrée - les QR-codes ne sont pas acceptés)
- Cartes Pluxee (chèques repas valables dans les restaurants - seules les anciennes cartes sans logo Visa sont acceptées, les QR-codes ne sont pas acceptés)
- Cartes Pluxee (chèques cadeaux pour les tickets d'entrée et en boutique - seules les anciennes cartes sans logo Visa sont acceptées, les QR-codes ne sont pas acceptés)
- Cartes Pluxee (chèques Sport & Culture pour les tickets d'entrée - seules les anciennes cartes sans logo Visa sont acceptées, les QR-codes ne sont pas acceptés)
- Cartes Monizze (chèques repas valables dans les restaurants)

2.
Les paiements en ligne s'effectuent comme indiqué à l'article 9 « vente en ligne » des présentes conditions générales.

3.
Les tickets dont la prévente n'intervient pas en ligne (tickets de groupe et tickets en prévente) sont payés :

- de Belgique, par virement sur le compte : BNP IBAN BE29 0018 7515 2264 - BIC GEBABEBB ;
- de France :
    - par réception d'un chèque bancaire à l'ordre de BELPARK SA, envoyé par recommandé au service réservations de Walibi (Belpark sa – A l'attention du service Réservations Boulevard de l'Europe 100 – 1300 Wavre – Belgique) ;
    - par virement sur le compte banque BNP IBAN FR76 3000 4013 2800 0136 9398 004 - BIC BNPAFRPPXXX.

En communication du paiement, le numéro de dossier, le code client et le nom de celui-ci doivent être précisés.

Les paiements en espèces et par carte de crédit sont également possibles (moyennant prise contact avec le service commercial).

**Article 14 – Perte – Vol**

L'acheteur des tickets/abonnements assume toutes les conséquences de la perte ou du vol de ceux-ci.

Le vendeur décline toute responsabilité en cas d'utilisation illicite d'un droit d'entrée consécutive à sa perte ou son vol, si cette perte ou ce vol ne lui a pas été préalablement dénoncé.

**Article 15 – Retard de paiement**

Les factures du vendeur sont payables au grand comptant. En cas de non-paiement total ou partiel de celles-ci dans les 30 jours de leur émission, les montants échus portent intérêt, de plein droit et sans mise en demeure préalable, jusqu'à complet paiement :

- au taux légal majoré de 3% ;
- au taux légal visé à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, lorsque celle-ci est d'application.

**Article 16 - Respect de la propriété intellectuelle**

La vente de tickets/abonnements/autres biens/autres services n'accorde au visiteur aucun droit de copier, reproduire, télécharger, poster, transmettre ou distribuer aucun document/objet propriété du vendeur ou des sociétés à laquelle celui-ci est lié.

Toute utilisation du nom du Parc, d'une marque ou d'un logo du groupe dont le Parc fait partie requiert l'accord préalable et écrit du vendeur.

**Article 17 - Protection de la vie privée**

Le vendeur respecte la protection des données à caractère personnel conformément aux réglementations belges et européennes applicables en matière de protection des données à caractère personnel notamment, le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. La politique de confidentialité du vendeur relative à la protection des données personnelles est consultable sur le site internet de Walibi.

Les données personnelles collectées au moment de la vente font l'objet d'un traitement visant à :
• traiter la commande (billets d'entrée, services, etc). Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec le vendeur. Ces données seront conservées pendant la durée nécessaire au traitement de la réservation et au respect des obligations légales s'imposant au vendeur
• L'envoi d'offres commerciales, de newsletters et d'enquêtes de satisfaction. Pour les clients existants, ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime du vendeur à promouvoir ses produits et services. Le visiteur peut s'opposer à la réception de telles communications lors de la commande et peut ensuite se désinscrire gratuitement à tout moment via le lien de désinscription figurant dans les messages ou en contactant privacy@walibi.be. Les données sont conservées aussi longtemps que la relation commerciale existe et, au plus tard, pendant une période de cinq ans à compter de la dernière interaction, sauf si le visiteur s'oppose auparavant à ce traitement.
Le visiteur dispose du droit d'accéder aux données le concernant, de les faire rectifier ou effacer, de les transférer ou de les faire transférer à un tiers, d'en obtenir la limitation du traitement ou de s'opposer à ce traitement. Le vendeur se conformera à sa demande sous réserve du respect des obligations légales qui lui incombent. Les demandes peuvent être adressées à : privacy@walibi.be
La politique de protection des données personnelles du vendeur est consultable sur www.walibi.be/fr/site/donnees-personnelles.

**Article 18 - Loi applicable et tribunal compétent**

Tout différend relatif à la vente des tickets/abonnements/autres biens/autres services est régi par le droit belge. Les tribunaux de l'arrondissement du Brabant Wallon sont seuls compétents pour en connaître.