

NATAGORA EXPERIENCE

Conditions Générales

29/06/2026

1. Objet

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente (les « Conditions Générales de Vente ») sont applicables à tout achat d'une ou plusieurs activités guidées Natagora Experience, effectué par toute personne physique ou morale (le « client »), en ligne sur le site internet www.experience.natagora.be organisée par l'asbl Natagora dont le siège social se situe : Traverse des Muses, 1 à 5000 Namur et dont le numéro d'entreprise est le 0434 366 097.

1.2 Les Conditions Générales de Vente définissent les relations contractuelles entre Natagora et le client, ainsi que les conditions applicables à tout achat d'activité

1.3 L'acquisition d'une activité guidée Natagora Experience implique une acceptation sans réserve par le client des Conditions Générales de Vente.

1.4 Les Conditions Générales de Vente prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par Natagora. Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur sur le site à la date de l'achat du ticket. Natagora se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment les Conditions Générales de Vente.

2. Tarifs

2.1 Les prix des activités guidées affichés sur le site sont indiqués en euros toutes taxes comprises.

2.2 Natagora se réserve le droit de modifier ces prix à tout moment. Néanmoins, les prix applicables à l'achat sont ceux en vigueur au moment de la confirmation de celui-ci et au moment de l'activité.

2.3 Les prix comprennent : l'organisation et la prestation de l'activité guidée, l'utilisation de la plateforme.

2.4 Les prix ne comprennent pas : le matériel et l'équipement personnel, le transport, l'hébergement, les repas, l'assurance individuelle des participants.

3. Modalités d'achat

3.1 Le client choisit une ou plusieurs activités, le jour et l'heure de l'activité, en fonction des disponibilités.

3.2 Les horaires disponibles sont indiqués sur le site.

3.3 Après le choix et le paiement de l'activité, la confirmation de la réservation se fait via un mail de confirmation au client.

4. Modalités d'acceptation des Conditions Générales de Vente

4.1 En cliquant sur « Payer » à la fin du processus de commande sur le site et en cochant la case « J'accepte les Conditions Générales de Vente », le client déclare avoir pris connaissance et accepté, sans réserves, l'intégralité des Conditions Générales de Vente.

5. Mode de paiement

5.1 Le paiement de l'activité guidée s'effectue sur l'interface Billetweb, à l'issue de la réservation. Le paiement est à verser intégralement. Ce paiement manifeste la conclusion du contrat.

5.2 L'activité guidée est officiellement validée par l'envoi d'un accusé de réception du paiement via message électronique au client.

6. Annulation

6.1 En cas d'annulation pour raisons météorologiques (Code Orange ou Code Rouge de l'IRM le jour ou la veille de l'activité*), le client sera remboursé intégralement et il ne pourra prétendre à aucune autre indemnité. *<https://www.meteo.be/fr/meteo/avertissements/explications-avertissements>

6.2. Natagora se réserve le droit d'annuler toute activité si le nombre minimum de participants requis n'est pas atteint. Dans ce cas, l'annulation sera notifiée au client jusqu'à quarante-huit (48) heures avant la date et l'heure prévues de l'activité. En cas d'annulation pour ce motif, le client sera informé dans les meilleurs délais et les sommes éventuellement versées lui seront intégralement remboursées, sans qu'aucune autre indemnité ou compensation ne puisse être réclamée à Natagora.

6.3 L'animateur de l'activité guidée se réserve la possibilité de demander à un client d'interrompre sa sortie ou activité pour des raisons de niveau technique, condition physique ou comportement néfaste ou dangereux répété vis-à-vis du groupe et de la nature. Dans ce cas, aucune indemnité ou remboursement ne pourra être réclamé.

6.4 En cas d'annulation par le client, aucun remboursement n'est appliqué. Si l'annulation a été annoncée par le client par mail à l'adresse experience@natagora.be au moins 5 jours avant l'activité, une autre activité guidée à une autre date peut lui être proposée durant l'année selon les places restant disponibles. Les inscriptions sont nominatives et ne peuvent être revendues

6.5. L'absence du client inscrit ou le non-respect des dates, heures, lieu de rendez-vous, ou même toute décision personnelle d'interruption ne pourront donner lieu à aucun remboursement ou indemnité.

7. Conditions de l'activité guidée

7.1 Forme physique : le client doit évaluer sa forme physique, celle-ci doit être adaptée à l'activité décrite sur le site experience.natagora.be.

7.2 Equipement et matériel : le client doit être équipé en fonction des conditions météorologiques et du terrain (ex : chaussures fermées, protections solaires, vêtement de pluie, ...).

7.3 Respect de la nature : le client s'engage à respecter la nature qu'il traverse pendant l'activité guidée ainsi que les règles de circulation dans les milieux naturels.

8. Comportement général des clients

8.1 Le client veille à s'assurer que son comportement ne constitue pas un danger tant vis-à-vis de l'animateur de l'activité que des participants.

8.3 Le client reprend l'ensemble de ses déchets ou utilise les poubelles mises à sa disposition.

8.4 Le client est tenu de se conformer aux injonctions qui leur sont adressées par l'animateur de l'activité guidée.

8.5 Le client devra se présenter aux dates et heures précises au lieu de rendez-vous affiché sur le message électronique de confirmation de l'activité.

9. Services à la clientèle

Pour toute information ou question relative aux Conditions Générales de Vente ou aux services de experience.natagora.be, le client peut contacter Natagora :

- par email : experience@natagora.be
- par courrier : Natagora asbl Traverse des Muses, 1, 5000 Namur

10. Réclamation et litige

10.1 Toute réclamation relative aux conditions des activités guidées de experience.natagora.be doit être formulée par email à experience@natagora.be. À défaut, l'activité guidée sera, de convention expresse, considérée comme s'étant déroulée dans des conditions satisfaisantes.

10.2 Tout litige relatif à l'exécution ou l'interprétation des Conditions Générales de Vente relève de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Namur.

10.3 Les Conditions Générales de Vente sont soumises et interprétées conformément au droit belge.

11. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de la réservation d'activités guidées sur experience.natagora.be, l'asbl traite des données à caractère personnel concernant le client (données de contact, de compte, de paiement, de guidance) conformément à la législation en vigueur, afin de prendre en charge la réservation et la gestion de l'activité guidée, de mener une évaluation des activités guidées et d'informer le client des activités de l'association. Les données de contact, de compte et de visite sont conservées jusqu'à ce que le client en demande la suppression, ou au maximum 24 mois à dater de la dernière connexion du client.

Le client dispose du droit de rectifier et de faire supprimer les données à caractère personnel le concernant, ainsi que du droit de limiter ou de s'opposer au traitement réalisé, en s'adressant à experience.natagora.be

En cas de difficulté, le client peut également introduire une réclamation à la Commission de la protection de la vie privée (35, rue de la presse – 1000 Bruxelles).

12. Responsabilité

12.1 L'activité guidée est effectuée sous la seule responsabilité des clients.

12.2 Natagora décline toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de dégradation de biens personnels ou en cas d'accident survenant pendant l'activité guidée.

12.3 Natagora ne peut voir sa responsabilité engagée si l'inexécution, totale ou partielle, ou la mauvaise exécution de ses obligations au titre des Conditions Générales de Vente est imputable (i) au client, ou (ii) au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues aux Conditions Générales de Vente ou (iii) à un cas de force majeure.

12.4 Le site de réservation des activités guidées est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sous réserve de mise hors ligne pour maintenance ou réparation ou en cas de force majeure ou de tout autre événement échappant au contrôle de Natagora. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de perte ou dommage subi par le client lié à la transmission d'un virus, à la contamination de services informatiques ou à une défaillance de réseau.
