

## Conditions générales de ventes

*Mises à jour le 24 janvier 2024*

### Article 1 - Dispositions générales

1. **Parties** : Les offres soumises aux présentes conditions générales de ventes sont proposées, via le site [terrenza.com](http://terrenza.com), par l'agence de voyage Ave Mundum SRL dont le siège social est situé à Impasse Debauge 6,1350 Orp-Le-Grand - Belgique, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0693.754.787.

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre, d'une part, la société AVE MUNDUM SPRL (ci-après dénommée "Terrenza", "nous", "notre/nos") et, d'autre part, par toute personne physique ou morale souhaitant souscrire à des services proposés sur le site [terrenza.com](http://terrenza.com) (ci-après dénommée "le client", "son", "il"). La confirmation de la vente implique son acceptation sans réserve des présentes conditions de vente. Ces conditions de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par Ave Mundum. Nous l' invitons à les lire attentivement.

2. **Lexique** : Au sens du présent contrat, les mots suivants désignent :
  - a. **Le Site** : désigne le site web de la société Ave Mundum SPRL accessible depuis l'adresse [www.terrenza.com](http://www.terrenza.com).
  - b. **Services** : désignent toutes les offres proposées par Terrenza sur le site [terrenza.com](http://terrenza.com). Celles-ci se déclinent en 2 formules : "Les voyages accompagnés en groupe" et "les conférence en ligne".

### Article 2 - Réservation

En choisissant un service présenté sur Le Site, le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature et des modalités de réservation disponibles sur le site et inclus dans le devis, et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause. Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que notre responsabilité ne peut être recherchée à cet égard. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

### Article 3 - Processus de réservation

Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du formulaire de réservation dématérialisé accessible en ligne sur Le Site. La réservation est réputée formée dès que le client reçoit, par courrier électronique, la confirmation de sa réservation récapitulant les services réservés ainsi que le prix.

Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées dans le formulaire de réservation. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises. Après le choix définitif des services à réserver, la procédure de réservation comprend notamment le paiement par carte bancaire ou par virement, la consultation et l'acceptation des conditions générales de vente et de la politique de gestion des données privées avant la validation de la réservation et, enfin, la validation de la réservation par le client.

### Article 4 - Paiement

Quand le service est payant, le client doit impérativement procéder au paiement pour recevoir la confirmation de sa réservation. Celle-ci n'est envoyée au client qu'après la réception du paiement sur le compte de Terrenza. Nous acceptons les virements bancaires ainsi que les paiements en ligne par carte de crédit du type Mastercard, Visa et American Express.

Terrenza a choisi la plateforme BNP Paribas Fortis SaferPay afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. Tout paiement par carte est vérifié contre la fraude. Si un paiement semble frauduleux, le montant est remboursé sur le compte à partir duquel le montant a été payé.

En cas de problème de paiement, le client devra se rapprocher de sa banque ou choisir une autre méthode de paiement.

### Article 5 - Prix

Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués sur Le Site et dans le formulaire de réservation. Les prix sont confirmés au client en montant TTC.

Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables en euro et en cas de paiement dans une autre monnaie; les frais de change sont à la charge du client.

### Article 6 - Annulation ou modification du fait du client

Il est rappelé au client, conformément au Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation. Les conditions de vente précisent les modalités d'annulation et/ou de modification de la réservation.

### Article 7 - Responsabilité

Les photographies présentées sur Le Site ne sont pas contractuelles. Les photographies et les textes reproduits ont pour but d'illustrer les services offerts, mais ne constituent pas un aperçu exact des services proposés.

Les établissements partenaires ne sauraient être tenus pour responsables de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait du tiers, du fait du client, notamment l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du porteur.

### Article 8 - Respect de la vie privée

Pour plus amples informations sur la politique de gestion des données personnelles de Terrenza, une rubrique spécifique a été rédigée sur Le Site. Elle se trouve sur ce [lien](#).

### Article 9 - Réclamations

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations réservées doivent, sous peine de forclusion, être portées à notre connaissance par courriel à l'adresse [info@terrenza.com](mailto:info@terrenza.com) dans les huit jours après la date de la ou des prestations.

### Articles 10 - Règlement des litiges

Les présentes conditions de vente en ligne sont soumises à la loi belge. En cas de litige, les tribunaux du siège social du vendeur sont compétents, sauf dispositions d'ordre public.