

ONE REALITY

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Mise à jour le 2 Avril 2022

1. Général

Les présentes Conditions Générales de vente et d'utilisation (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent à toute utilisation du site Internet (ci-après « le Site »), à toute réservation d'activités de la marque One Reality et à toute utilisation des services de One Reality et doivent être lues attentivement avant toute utilisation. One Reality est une marque détenue par la société One Reality SPRL (ci-après « La Société »), immatriculée à la banque carrefour des entreprises sous le numéro 0724.839.230, dont le siège social est situé 59 Rue Jean Jaurès 4420 St-Nicolas (Belgique).

L'utilisation du site www.one-reality.be implique l'acceptation pleine et entière par l'utilisateur des conditions générales de vente et d'utilisation décrites ci-après

Elles ont pour but de définir les modalités et conditions dans lesquelles le Centre de Réalité Virtuelle One Reality met à la disposition de ses utilisateurs le Site et les services disponibles sur le Site. Elles régissent aussi la manière par laquelle l'utilisateur accède au Site et utilise ses services.

Avant d'utiliser ce Site et accéder à nos expériences en réalité virtuelle et à nos autres services annexes, chaque utilisateur doit lire attentivement les présentes Conditions Générales et les accepter. Dans l'hypothèse où l'utilisateur serait en désaccord avec une ou plusieurs des dispositions des présentes Conditions Générales, il est prié de ne pas utiliser le Site. Ces Conditions Générales sont susceptibles d'être modifiées ou complétées à tout moment, les utilisateurs du site <https://one-reality.be> sont invités à les consulter de manière régulière. Dans tous les cas, les Conditions

Générales applicables sont celles en vigueur à la date de la commande de l'utilisateur.

2. Site internet

Le site <https://one-reality.be> est détenu et exploité par la marque One Reality, elle même détenue par la Société. La Société se réserve le droit de modifier les termes, conditions et contenus du site sans en avertir l'utilisateur.

One Reality met tout en œuvre pour fournir aux utilisateurs l'information la plus à jour et la plus exacte sur son site Internet.

One Reality prendra toutes les mesures appropriées pour protéger la sécurité des informations de paiement et ne sera pas responsable de tout dommage que pourrait subir un utilisateur à la suite de la perte de la confidentialité de ces renseignements.

One Reality ne sera pas tenu responsable envers toute personne pour des dommages directs ou indirects, consécutifs ou fortuits, y compris (sans limitation) les bénéfices ou de revenus, perte de chance, les coûts de biens ou de services de remplacement, perte ou endommagement de données ou l'interruption d'affaires perdu, découlant de toute utilisation du site.

3. Réservations

3.1. Processus de réservation en ligne

L'utilisateur fait ses réservations en ligne sur le Site. Le processus de réservation en ligne est le suivant :

- Navigation libre sur le Site <https://one-reality.be>
- Sélection d'une activité
- Sélection d'une date, d'une heure, dans la limite des disponibilités

- Confirmation de la commande
- Validation du récapitulatif de la commande
- Invitation à payer
- Paiement qui valide définitivement la commande
- Réception par mail d'une confirmation de la commande et réception des tickets

Les réservations en ligne peuvent être faites 24h/24h à un nombre déterminé d'heures ou de jours à l'avance.

Pour les demandes sur mesure pour les groupes et les entreprises : voir au point 3.3

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par One Reality constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Si un utilisateur n'a pas accès au service de réservation en ligne, il peut aussi faire sa réservation par téléphone ou par email.

3.2. Responsabilité de l'utilisateur

L'utilisateur est entièrement responsable de l'entrée de ses coordonnées sur le formulaire de réservation en ligne et sur le formulaire de paiement. En soumettant un formulaire de réservation en ligne l'utilisateur garanti à One Reality que tous les détails fournis par lui sont exacts. L'utilisateur se doit de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit à One Reality. Cette dernière ne pourra pas être tenue responsable d'éventuelles erreurs de saisie de l'utilisateur.

3.3. Demandes sur mesure pour les groupes et entreprises

Pour toute les demandes sur mesure, pour les entreprises, les groupes, les évènements spéciaux ou autres demandes d'activités qui ne se trouveraient pas sur le Site ou qui ne seraient pas réservables via le site Internet, l'utilisateur contactera One Reality par mail ou par téléphone. Il

décriera sa demande et One Reality proposera des activités en accord avec le nombre de personnes et les souhaits de l'utilisateur.

Pour ce type de demande sur mesure la validation de la commande à lieu le jour de la validation d'une offre par email de la part du client et de One Reality. Le paiement d'un acompte de 50% ou le paiement de la commande totale avant la prestation est aussi une condition nécessaire pour valider la commande, sauf en cas de conditions spéciales précisées par écrit par One Reality.

3.4. Annulation ou refus de réservation

Si le client a 15 minutes ou plus de retard, l'argent versée pour la réservation est non remboursable et la réservation est non modifiable. One Reality mettra tout en œuvre pour proposer à l'utilisateur une activité de remplacement le même jour, à la même heure, dans la limite des activités disponibles. Dans le mesure du possible, la session prévue pourra tout simplement être raccourcie de 15 minutes. Pour un changement de réservation si celui-ci est accepté, il sera fait suivant les disponibilités des attractions.

En tout état de cause, One Reality se réserve le droit de refuser toute commande en cas de litige existant avec l'utilisateur, de non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par l'utilisateur, de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires. La responsabilité de One Reality ne pourra alors être engagée.

Une fois que la réservation est confirmée et payée, aucun remboursement n'est accepté. Toutefois, l'utilisateur peut contacter One Reality pour une modification de date ou pour transformer sa réservation en bon d'achat valable sur une prochaine visite. One Reality se réserve le droit de décision.

Force Majeure : One Reality n'est pas responsable des retards ou obstacles causant le retard de votre arrivée (mauvais temps, grèves,

inondations, embouteillages, troubles civils ou de toute autre raison). Il est de votre responsabilité d'arriver à temps pour votre réservation.

En cas d'annulation faite par One Reality ou par une autorité compétente (cas de force majeure), nous vous proposerons une conversion ou un remboursement de votre achat.

En toute état de cause, en cas d'annulation d'un team building ou événement d'entreprise par le client, les acomptes perçus par One Reality lui restent acquis.

4. Prix et paiement

Le prix d'une activité est indiqué sur le site One Reality dans la section de réservation. Excepté pour les formules pour les entreprises qui sont indiqués dans la section Entreprises hors tva, les prix sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises (TTC).

Le prix d'un service sur mesures pour les groupes et les entreprises est indiqué dans un devis qui est envoyé au client pour validation.

La liste des différents moyens de paiement qui sont acceptés sur le site est précisée sur le site de réservation.

Le paiement complet est exigé au moment de la réservation, sauf situation exceptionnelle ou mentions spéciales indiquées sur le devis ou la facture. Si vous réservez par mail ou par téléphone vous avez un délai de 72 heures pour réaliser votre paiement. Passé ce délais votre réservation ne sera pas prise en compte et sera automatiquement annulée.

Si moins de gens que prévus viennent à l'événement, la différence de prix ne sera pas remboursée.

Une facture peut être établie par One Reality et remise à l'utilisateur sur demande.

5. Utilisation des services dans le centre

5.1. Accès au centre One Reality

L'utilisateur peut accéder au centre One Reality gratuitement. L'entrée est libre. Il peut réserver et payer certaines expériences sur place au comptoir de l'espace cafétéria. Un utilisateur peut aussi accompagner un groupe et profiter de la cafétéria sans pour autant participer à une expérience de réalité virtuelle. Tout est mis en œuvre pour que le public se sente à l'aise qu'il soit amateur ou non de réalité virtuelle.

One Reality peut être privatisé par des groupes et entreprises certains jours et dans ce cas le centre n'est pas accessible au public. Il est donc vivement recommandé à l'utilisateur de réserver à l'avance une expérience ou de vérifier sur le Site la disponibilité des expériences (via l'outil Réservation).

Il est vivement conseillé de réserver les expériences. L'accès aux expériences principales de réalité virtuelle n'est autorisé que sur présentation de la preuve de réservation (e-ticket). Pour ces expériences nous recommandons vivement à l'utilisateur de réserver ses places à l'avance, sur le Site.

Nous nous réservons le droit de refuser l'entrée à toute personne qui est inapte, abusive ou inappropriée de quelque façon à la seule discrétion des propriétaires et du personnel de One Reality.

Pour des raisons de sécurité, tous les enfants de moins de 13 ans doivent être accompagnés par au moins un adulte.

5.2. Prise en charge des utilisateurs et sécurité

Chaque utilisateur d'une expérience de réalité virtuelle One Reality sera pris en charge par un animateur avant l'activité. L'animateur indique à

l'utilisateur les règles à respecter pour participer aux expériences. Pendant l'activité, l'animateur exerce une surveillance de celle-ci. L'utilisateur peut faire appel à l'animateur en cas de problème.

Après avoir appris les règles du jeu, chaque utilisateur participera à l'expérience à ses propres risques. One Reality n'est pas responsable des dommages (corporels ou matériels) causés par une utilisation inappropriée de la salle de jeu et de toutes les expériences présentes chez One Reality ou par le non respect par l'utilisateur des règles décrites avant le jeu par l'animateur.

Les utilisateurs s'engagent à maintenir les équipements et les salles de jeux en bon état et à les utiliser conformément à l'usage autorisé par l'animateur. En cas de dommage causé par l'utilisateur par sa faute, à un tiers ou sur le matériel de One Reality, l'utilisateur devra rembourser à la personne concernée le dommage causé.

Les utilisateurs s'engagent à prendre connaissance du lieu des sorties de secours et à respecter les consignes de sécurité et d'évacuation en cas de problème. Celles-ci sont clairement identifiées dans les locaux de One Reality. Il est formellement interdit de gêner les issues de secours et l'emplacement des extincteurs, lesquels doivent rester dégagés en toute circonstance.

Il est demandé aux joueurs de One Reality d'arriver 15 minutes avant le début de la partie afin que puisse bien prendre en charge les joueurs, leur expliquer en détail la nature du jeu, ses risques et contraintes afin de rendre l'expérience agréable et sans danger.

Concernant les problèmes de santé éventuels de l'utilisateur, l'utilisateur est le seul responsable de lui-même. Il doit se renseigner lui-même sur les risques liés à l'utilisation de la réalité virtuelle ou demander conseil à son médecin s'il juge que cela est nécessaire, en fonction de son état de santé.

5.3. Confort et divers

One Reality recommande aux utilisateurs de porter des vêtements confortables et légers pour le jeu (vêtements classiques, chaussures plates de préférence). Certaines expériences peuvent s'apparenter à de véritables séances de sport. Il est à noter que le port du casque de réalité virtuelle peut également gêner certaines coiffures.

Aucun enregistrement vidéo ne peut être réalisé par l'utilisateur dans les salles de jeux identifiées par un icône « vidéo interdite ». Toute utilisation d'appareil d'enregistrement pourra occasionner l'arrêt du jeu.

L'utilisateur devra se munir de sa carte d'identité. Les expériences qui impliquent la location d'un casque de réalité virtuelle sans fil nécessitent le dépôt de la carte d'identité pour recevoir le casque.

6. Droit de rétractation

Il n'y a pas de droit de rétractation.

Conformément à l'article VI.53, 12° du Code de droit économique, l'utilisateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu à l'article VI.47 pour la prestation de services liés à des activités de loisir si la commande prévoit une date ou une période d'exécution spécifique.

7. Droits d'auteur et propriété intellectuelle

One Reality est propriétaire des droits de propriété intellectuelle ou détient les droits d'usage sur tous les éléments accessibles sur le site, notamment les noms, dessins, slogans, graphismes, logo, icônes) utilisés sur le site. Aucune utilisation ou reproduction de quelque nature que ce soit n'est autorisée sans autorisation écrite préalable de One Reality, sous peine de poursuites judiciaires. Pour plus d'informations ou pour toute suggestion, veuillez envoyer un email à info@one-reality.be

8. Données personnelles

Le site <https://one-reality.be> est accessible à un utilisateur sans devoir fournir aucune information personnelle. Les utilisateurs doivent fournir certaines données personnelles (prénom, nom, mail et téléphone) lorsqu'ils souhaitent contacter One Reality, effectuer une réservation en ligne ou sur place, effectuer un paiement. L'utilisateur peut consulter à tout moment notre politique de confidentialité sur notre Site.