

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE VISITES PRIVEES ET GROUPES**

### **Article 1 - CADRE LEGAL**

Dans le cadre de la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 relative au développement et à la modernisation des services touristiques, l'Office de Tourisme peut commercialiser des prestations de services touristiques dans les conditions prévues au chapitre unique du titre Ier du livre II du Code du Tourisme. La réglementation sur la vente de voyages et de séjours s'applique selon l'article L211-1 du Code du Tourisme : « aux personnes physiques ou morales qui se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, à l'opération consistant en l'organisation ou la vente :

- a) des voyages ou des séjours individuels ou collectifs ;
- b) de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique et la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration ;
- c) de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques

Le présent chapitre s'applique également aux opérations de productions ou de vente de forfaits touristiques, tels que ceux-ci définis à l'article L211-2, ainsi qu'aux opérations liées à l'organisation de l'accueil de foires, salons et congrès ou de manifestations apparentées dès lors que ces opérations incluent tout ou partie des prestations prévues aux a, b et c du présent I ».

### **Article 2 - CONDITIONS DE RÉSERVATIONS**

#### **Pour les visites guidées**

Toute demande de visite guidée doit être envoyée par mail au service groupes de l'office de tourisme via un formulaire « demande de disponibilités ». En cas de disponibilités, un mail confirmant l'option prise par le client est envoyé par le service groupes.

Le client doit confirmer sa réservation par retour de mail en indiquant le nombre définitif de participants à J – 10 jours maximum de la date choisie.

En cas d'annulation totale de la prestation à moins de 7 jours, la prestation sera facturée au client dans son intégralité, sur la base du dernier nombre de participants transmis au service groupes.

#### **Pour les demi-journées, journées et séjours**

Pour toute option, un devis est établis par le service groupe. Celui-ci doit être validé par le client à J – 45 jours maximum de la date de la prestation. Un contrat est ensuite envoyé au client en double exemplaires. Les deux exemplaires signés doivent être retournés au service groupes, accompagnés d'un chèque d'arrhes correspondant à 35 % du montant total pour les demi-journées et journées ou de 50 % pour les séjours, et ce à J – 30 jours maximum de la date de la prestation. Un exemplaire, signé par l'Office de Tourisme, sera ensuite retourné par courrier au client. La réservation devient ferme lors de la signature du contrat par l'Office de Tourisme.

Le nombre de participants définitif doit être communiqué par mail à J- 10 jours maximum de la date choisie pour les demi-journées et journées, ou à J – 1 mois pour les séjours. Aucune modification du nombre de personnes (en plus ou en moins) n'est prise en compte à moins de J – 7 jours pour les demi-journées et journées, ou à moins de J - 1 mois pour les séjours. La facture est établie sur la base de ce nombre, communiqué par mail par le client.

En cas d'annulation totale des demi-journées et journées à moins de 10 jours, les arrhes versées ne seront pas restituées. Pour les séjours, les arrhes ne seront pas restituées pour les annulations à moins de J – 1 mois.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de refuser toute personne se présentant au RDV le jour de la prestation sans contrat préalablement signé et reçu par le client à J - 15 jours avant la date de la visite. La réservation devient ferme uniquement à réception par le client du contrat signé par l'Office de Tourisme Rodez Agglomération.

Les formules incluant un déjeuner sont commercialisées uniquement à partir de 20 participants. Si le groupe s'avérait moins nombreux le jour J, la facture serait néanmoins établie sur la base de 20 participants minimum.

### **Article 3 - DUREE DE LA PRESTATION**

Le client ne pourra en aucune manière, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

### **Article 4 - CONDITIONS DE PAIEMENTS**

Les tarifs sont indiqués dans la brochure groupes de l'Office de Tourisme Rodez Agglomération.

Pour les visites guidées : une facture sera envoyée à l'adresse de facturation transmise par le client à l'issue de la visite programmée.

Pour les demi-journées et journées, toute réservation fait l'objet d'un règlement d'arrhes correspondant à 35% du montant total TTC. Pour les séjours, les arrhes correspondent à 50 % du montant total TTC. Les arrhes doivent être versées au plus tard 30 jours avant la date de la prestation et sont encaissés dès réception. Ce délai dépassé, cette disponibilité sera remise en vente. Le règlement du solde pourra être effectué dès lors que le client aura reçu la facture par courrier à l'issue de la prestation.

Les règlements de facture sont à effectuer à l'ordre de la SEM Rodez Agglomération et à adresser à l'Office de Tourisme Rodez Agglomération, Service groupes, 10-12 place de la Cité, BP 511, 12000 RODEZ.

### **Article 5 - RETARD ET DEPASSEMENT HORAIRE**

En cas d'avance ou de retard du groupe le jour de la prestation, le responsable du groupe devra informer l'Office de Tourisme dans les meilleurs délais.

Sans avis de retard, le guide attendra 45 mn avant d'annuler la visite guidée, le règlement de celle-ci restant due. En cas de retard, le programme sera écourté en fonction de l'heure d'arrivée réelle du groupe (la somme due restera identique).

### **Article 6 - ANNULATION**

Toute annulation doit être notifiée par mail à l'Office de Tourisme Rodez Agglomération.

- pour les visites guidées :

Un mail doit être adressé au service groupes de l'Office de Tourisme Rodez Agglomération pour signifier l'annulation de la visite. En cas d'annulation totale de la prestation à moins de 7 jours, la prestation sera facturée au client dans son intégralité, sur la base du dernier nombre de participants transmis au service groupes.

- pour les demi-journées et les journées :

En cas d'annulation du fait du client, moins de 10 jours avant la date prévue de la prestation ou en cas de non présentation du groupe, il ne sera procédé à aucun remboursement des arrhes versées.

- pour les séjours :

En cas d'annulation du fait du client, 1 mois avant la date prévue de la prestation ou en cas de non présentation du groupe, il ne sera procédé à aucun remboursement des arrhes versées.

#### **Article 7 - MODIFICATION PAR L'OFFICE DE TOURISME DES HORAIRES DE VISITES**

Les horaires sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés selon les impératifs de visite des sites. L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier l'ordre des visites en pareille situation.

#### **Article 8- LE SERVICE DES GUIDES - Compétences**

Les prestations guidées sont assurées par des guides conférenciers diplômés par le Ministère du Tourisme et de la Culture.

**Article 9 - RESPONSABILITÉ** : l'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou des faits de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

#### **Article 10 - LITIGES**

Toute réclamation doit être adressée dans les trois jours à compter de la date du terme de la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'Office de Tourisme Rodez Agglomération, 10-12 place de la Cité, BP 511, 12000 RODEZ.

Aucune réclamation ne pourra être admise par l'Office de Tourisme sans le respect de cette procédure.

En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. En cas de désaccord persistant ou un mois après réception du courrier de saisine, l'Office de Tourisme Rodez Agglomération s'engage à soumettre le différend à un conciliateur choisi en commun. Une fois désigné, ce conciliateur disposera d'un délai de trois mois pour aboutir à une solution. A défaut d'y parvenir, chacune des parties sera libre d'engager une action contentieuse.

En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève du Tribunal de Commerce de Rodez.

#### **Autorisation de commercialisation :**

**Immatriculation Atout France : n° IM012120012 délivré à la SEM du Grand Rodez- service Office de Tourisme, 1 place Adrien Rozier BP 53531 12000 Rodez**

**Garantie financière : Caisse d'Épargne et de prévoyance Midi Pyrénées, 10 av James Clerk Maxwell 31000 Toulouse**

**Assurance responsabilité civile et professionnelle : Groupama d'Oc, 20 bd Carnot 31000 Toulouse.**