

# CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE RÉSERVATION

## mises à jour le 21 / 01 / 2020

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION DES PRESTATIONS TOURISTIQUES

Conformément au Code du Tourisme, les prestations touristiques proposées par nos services comportent les conditions générales issues des articles R211-3 à R211-13 du Code du Tourisme, relatifs aux dispositions communes de l'organisation de la vente de séjours.

### CONDITIONS PARTICULIÈRES DE RÉSERVATION

#### INFORMATION

Les offices de tourisme immatriculés, dans le cadre de la Loi n°2009-888 du 22 / 07 / 2009, peuvent assurer la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les offices de tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à disposition des prestataires qui ne sont pas membres et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat. En aucun cas la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative et les Offices de Tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation de ce bon de réservation par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

La présente brochure constitue l'offre préalable visée par les conditions particulières ci-après. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations.

Conformément à l'article R211-5 du Code du Tourisme, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par l'Office de Tourisme du Pays de Saverne avant la conclusion du bon de réservation.

#### CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

Pour toutes les prestations vendues par l'Office de Tourisme du Pays de Saverne, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne peuvent en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le bon de réservation.

#### RÉSERVATION

Toute réservation n'est effective qu'après réception du bon de réservation complété et signé. Une confirmation définitive est alors envoyée au client.

**Nombre de personnes participant aux visites de Saverne :** les visites guidées à pied sont généralement prévues pour 50 personnes maximum pour des raisons de confort et d'écoute. Ainsi, pour tout groupe dépassant le nombre maximum indiqué, il est fortement recommandé de constituer deux groupes équivalents (en nombre de personnes) et de prévoir deux guides.

Le nombre de participants maximum est de 30 pour la visite "Château des Rohan". Un second guide est nécessaire au delà de ce nombre.

Aucune réclamation n'est admise concernant d'éventuelles plaintes liées au confort d'écoute insuffisant de la part des membres d'un groupe en surnombre.

Enfin, pour des raisons de sécurité, la visite "Au fil de l'eau" (visite en barge) est limitée à 10 personnes maximum.

**Nombre de personnes participant aux concerts d'orgue à Marmoutier :** maximum 50 personnes par concert.

#### MODIFICATIONS

Toute modification concernant les caractéristiques de la visite guidée (horaire, contenu, nombre de personnes...) doit être notifiée à l'Office de Tourisme du Pays de Saverne, au moins 48 h avant la visite par mail à [contact@tourisme-saverne.fr](mailto:contact@tourisme-saverne.fr) et est prise en compte sous réserve de la disponibilité et de l'accord du guide.

Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'Office de Tourisme du Pays de Saverne est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

Les prestations non consommées par le client restent dues et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

#### RETARD / DÉPASSEMENT D'HORAIRE

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'Office de Tourisme du Pays de Saverne dans les plus brefs délais par téléphone au +33 (0)3 88 91 80 47 ou directement le guide en cas de fermeture des bureaux de l'Office de Tourisme du Pays de Saverne. Le contact se trouve sur le courrier de confirmation.

30 € de majoration sont facturés au-delà de 20 minutes de retard de la part du client.

Le non-respect des horaires peut entraîner l'impossibilité d'assurer la prestation de l'office de tourisme. Ainsi, les prestations non consommées au titre de ce retard restent dues et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

#### PAIEMENT

Le règlement (bon de réservation Saverne) s'effectue le jour de la visite guidée auprès du guide en espèces ou par chèque à l'ordre de "Régie Office de Tourisme du Pays de Saverne". Possibilité de régler en carte bancaire le jour de la visite aux horaires d'ouvertures de l'office de tourisme ou sur facture envoyée par le Trésor Public (environ 4 semaines de délai).

Le règlement (bon de réservation Marmoutier) s'effectue sur facture envoyée par le Trésor Public (environ 4 semaines de délai) ou sur place aux horaires d'ouverture du Bureau d'Information Touristique (50 rue du couvent - 67440 MARMOUTIER) en espèces, par chèque à l'ordre du "Trésor Public" ou en carte bancaire.

Le mode de règlement est précisé et défini sur le bon de réservation.

Le nombre exact de participants doit être communiqué sous 48 h.

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le programme remis au responsable du groupe par l'Office de Tourisme du Pays de Saverne.

#### ANNULATION

**En cas d'annulation moins de 48 h avant la visite guidée, l'intégralité de la prestation vous est facturée.**

**En cas d'annulation de plus de 48 h aucun frais ne vous est facturé.**

L'Office de Tourisme du Pays de Saverne se réserve le droit d'annuler ou de reporter une prestation en raison de cultes religieux à l'Abbatiale Saint-Étienne à Marmoutier, de conditions climatiques défavorables, de cas de force majeure, etc.

Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite.

Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants.

Pour les visites se déroulant à pied, les participants doivent être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour.

#### RESPONSABILITÉS

L'Office de Tourisme du Pays de Saverne est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de réservation. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus dans cette brochure, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

L'Office de Tourisme du Pays de Saverne ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

#### RESPONSABILITÉ CIVILE

L'Office de Tourisme du Pays de Saverne a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle n°07654/D auprès de la SMACL afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle que le service de réservation peut encourir.

#### PROTECTION

##### DES DONNÉES PERSONNELLES

L'Office de Tourisme du Pays de Saverne est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletters, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques).

Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en adressant un mail à [contact@tourisme-saverne.fr](mailto:contact@tourisme-saverne.fr) et en justifiant votre identité.

#### RÉCLAMATION

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Réservation sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'Office de Tourisme du Pays de Saverne par voie postale ou par mail : [contact@tourisme-saverne.fr](mailto:contact@tourisme-saverne.fr)

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des présentes conditions doit être adressée sous 7 jours par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme du Pays de Saverne.

#### ASSURANCE

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

#### Office de Tourisme du Pays de Saverne

37 Grand' rue - F-67700 SAVERNE

Tél. +33 (0)3 88 91 80 47

E-mail : [contact@tourisme-saverne.fr](mailto:contact@tourisme-saverne.fr)

Site internet : [www.tourisme-saverne.fr](http://www.tourisme-saverne.fr)

Siège social : 16 rue du Zornhoff - F-67700

SAVERNE

Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC)

N° SIREN : 817 461 379

N° SIRET : 817 461 379 00015

Immatriculation : IM067160001

RCP : SMACL-141, avenue Salvador-Allende 79031 NIORT Cedex 9

Garantie financière : APST - 15 rue Carnot - 75017 PARIS