

# CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE DE PRESTATIONS TOURISTIQUES

mises à jour le 31 / 01 / 2023

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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 VENTE

### INFORMATIONS

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 du bon de commande par des tiers ou à des fins autres que touristiques. Le présent document 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 Commerce du Pays de Saverne avant la conclusion du bon de commande.

### CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

Pour toutes les prestations vendues par l'Office de Tourisme & du Commerce 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 commande.

### RÉSERVATION

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

Les visites guidées sont généralement prévues pour 30 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. Aucune réclamation / plainte, concernant un confort d'écoute insuffisant, n'est recevable de la part des membres d'un groupe en surnombre. L'Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne se réserve le droit de modifier la commande en fonction de l'évolution de la situation sanitaire. Il est, en effet, contraint de s'adapter aux mesures gouvernementales en vigueur afin d'accueillir le groupe en toute sécurité et dans le respect des gestes barrières.

### MODIFICATIONS

Toute modification concernant les caractéristiques de la visite guidée (horaire, contenu, nombre de personnes...) doit être notifiée à l'Office de Tourisme & du Commerce 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 Commerce 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

En cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'Office de Tourisme & du Commerce 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 Commerce du Pays de Saverne. Les coordonnées de l'interlocuteur se trouvent dans le mail 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 & du Commerce du Pays de Saverne. Ainsi, les prestations non consommées au titre de ce retard restent dues et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

### PAIEMENT

Le règlement s'effectue le jour de la visite guidée auprès du guide en espèces ou par chèque à l'ordre du "Trésor Public". Il est possible de régler en carte bancaire le jour de la visite aux horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne ou de L'Atelier de l'Orgue ou sur facture envoyée par le Trésor Public (délai d'environ 4 semaines). Le mode de règlement est précisé et défini sur le bon de commande. Le nombre exact de participants doit être communiqué sous 48 h à l'Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne. 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 Commerce du Pays de Saverne.

### ANNULATION

L'annulation doit impérativement se faire par mail à [contact@tourisme-saverne.fr](mailto:contact@tourisme-saverne.fr) pour être valide. En cas d'annulation moins de 48 h avant la visite guidée, l'intégralité de la prestation est facturée au client. En cas d'annulation plus de 48 h avant la visite guidée, aucun frais n'est facturé au client. L'Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne se réserve le droit d'annuler ou de reporter une prestation en raison de cultes religieux, de conditions climatiques défavorables, de cas de force majeure, etc.

### RESPONSABILITÉS

L'Office de Tourisme & du Commerce 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 vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus dans la brochure / le bon de commande, 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 Commerce du Pays de Saverne ne peut être tenu pour responsable des dommages qui sont imputables au client ou qui sont causés par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure ou fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier. 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. Les visites peuvent se dérouler dans un lieu à risque. Elles sont aux risques et périls du client et ne sauraient engager la responsabilité du guide ou de l'Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne.

### ASSURANCE

L'Office de Tourisme & du Commerce 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 qu'il encourt. Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

### PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations collectées via le bon de commande par l'Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne font l'objet d'un traitement ayant pour finalité la gestion et le suivi de(s) visite(s) guidée(s) commandée(s) par le client. La base légale du traitement repose sur l'exécution d'un contrat. L'Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne est également susceptible d'utiliser l'adresse électronique du client pour lui adresser des newsletters, des promotions et sollicitations concernant des prestations analogues à ceux qu'il a déjà commandés, des enquêtes de qualité, sauf opposition de sa part. La base légale du traitement est l'intérêt légitime de l'Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne. Le client peut à tout moment cliquer sur le lien de désinscription figurant dans les sollicitations envoyées par courriel. Son adresse électronique sera alors supprimée de la liste de diffusion. Ces informations sont à destination exclusive de l'Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne et seront conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou pendant la durée de conservation maximale prévue par la législation applicable en France. Les données marquées par un astérisque dans le bon de commande doivent obligatoirement être fournies. Dans le cas contraire, il ne sera pas possible de finaliser la vente de la / des visite(s) guidée(s). Le client peut accéder aux données le concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer son droit à la limitation du traitement de ses données. Il peut consulter le site Internet de la CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) pour plus d'informations sur ses droits. Pour exercer ses droits, ou pour toute question sur le traitement de ses données dans ce dispositif, il peut contacter l'Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne, en justifiant de son identité, par mail à [rgpd@tourisme-saverne.fr](mailto:rgpd@tourisme-saverne.fr) ou par courrier à RGPD - Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne - 37 Grand'rue - 67700 SAVERNE. S'il estime, après nous avoir contactés, que ses droits sur ses données personnelles ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL.

### RÉCLAMATION

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente sont soumises à la loi française. Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'Office de Tourisme & du Commerce 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 Commerce du Pays de Saverne.

### Office de Tourisme & du Commerce 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 NIORET Cedex 9

Garantie financière : APST - 15 rue Carnot - 75017  
PARIS