

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE DE PRESTATIONS TOURISTIQUES

mises à jour le 01 / 02 / 2024

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

1 - CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

Toutes les prestations vendues par l'Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, 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.

2 - CONDITIONS DE RÉSERVATION

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

3 - NOMBRE DE PERSONNES PARTICIPANT À LA VISITE GUIDÉE

Une visite guidée est généralement prévue 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. Le nombre exact de participants doit être communiqué sous 48 h à l'Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne.

4 - MODIFICATIONS DE LA VISITE GUIDÉE

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 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.

5 - RETARD ET 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. 32 € 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.

6 - NON VENUE DU GROUPE ET ANNULATION

En cas de non venue du groupe ou d'annulation moins de 48 h avant l'heure prévue de la visite, aucun remboursement ne sera effectué, la visite sera facturée au client.

En cas d'annulation plus de 48 h avant la visite guidée, aucun frais n'est facturé au client. L'annulation doit impérativement se faire par mail à contact@tourisme-saverne.fr pour être valide. 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.

7 - 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.

8 - 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 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.

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.

9 - 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 à 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.

10 - 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 pour plus d'informations sur ses droits.

Pour les exercer, 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 ou par courrier à RGPD - Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne - 4 rue Poincaré (Cloître des Récollets) - 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.

11 - 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.

Office de Tourisme & du Commerce du Pays de Saverne

4 rue Poincaré (Cloître des Récollets)

F-67700 SAVERNE

Tél. +33 (0)3 88 91 80 47

E-mail : contact@tourisme-saverne.fr

Site internet : www.tourisme-saverne.fr

Siège social : 4 rue Poincaré - 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