

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES VISITES GUIDEES
DE L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE RIBEAUVILLE ET RIQUEWIHR**

Article 1 : Responsabilité

L'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr, qui offre à un client des prestations dans le cadre de la Loi n° 2009 – 888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de ventes. L'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Article 2 : Inscription tardive

En cas d'inscription tardive moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sauf accord préalable.

Article 3: Durée de la prestation

Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Article 4 : Suppléments et modifications

Toute prestation non prévue dans le produit acheté mentionné sur le contrat doit être réglée sur place directement. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr, modifier le déroulement de sa prestation. Les frais de modifications non acceptés restent à la charge du client.

Article 5 : Arrivée

***Lieu de rendez-vous**

Pour les visites guidées : le lieu de rendez-vous avec nos guides est mentionné sur le contrat de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr, sauf indication contraire.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures indiquées sur le contrat sous les mentions « Lieu de rendez-vous » et « Horaire ».

***Arrivée tardive**

En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le contact mentionné sur le contrat. Les prestations non consommées, du fait du retard ou d'une interruption du voyage resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 6 : Interruption de la prestation

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 7 : Réservation / Arrhes

La réservation devient ferme lorsque le contrat, signé par le client, a été retourné à l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr et que des arrhes de 30% du prix total lui a été versé au moment de la commande.

Article 8 : Règlement du solde

Le solde de la prestation sera réglé 30 jours avant la prestation fournie. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé sa (ses) visite(s), sauf accord préalable.

Article 9 : Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr.

Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier par l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr à l'exception des frais de dossier et des frais d'assurance annulation (si assurance annulation souscrite), sera la suivante :

- annulation plus de trente jours avant le début de la prestation : il sera retenu la somme de 10 %,
- annulation moins de trente jours avant le début de la prestation : il sera retenu la somme de 30 %,
- annulation moins de quinze jours avant le début de la prestation : il sera retenu la somme de 60 %,
- annulation moins de 8 jours avant le début de la prestation : il sera retenu la somme de 90 %,
- annulation moins de deux jours avant le début de la prestation : la totalité de la prestation sera due.

En cas de non présentation du client ou d'interruption de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 10 : Assurances client

Contrat d'assurance annulation

L'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr est en mesure de vous proposer la souscription d'un contrat d'assurance annulation facultatif.

Les informations concernant la souscription de ce contrat d'assurance annulation sont disponibles sur simple demande auprès de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr.

→ Pour toute annulation du fait du client, et si une assurance annulation a été souscrite au moment de la réservation, il convient de se reporter aux conditions générales et spéciales de l'assurance annulation.

Assurance responsabilité civile

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

Article 11 : Assurances et garantie financière souscrites par l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr

Responsabilité civile professionnelle :

Un contrat « Responsabilité civile professionnelle » n° 821801004 a été souscrit par l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr auprès de AXA France - Assurances Fernand Rahm - 11 place St Joseph - 68000 Colmar.

Garantie financière :

Un contrat couvrant les risques au titre de la garantie financière des organismes de Tourisme a été souscrit, pour un montant de 30 490 € auprès de l'APS - 15 avenue Carnot - 75017 Paris.

Article 12 : Prix et composition du groupe

Les prix sont calculés sur la base de 50 participants par groupe et par guide. Un groupe ne peut excéder 50 clients. Au-delà un second groupe doit être constitué.

Il est accordé une gratuité au chauffeur à partir de 50 participants.

Article 13 : Transport

Le transport n'est pas inclus dans le prix de vente. Il est en conséquence à la charge du client. Néanmoins, l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et Riquewihr peut, sur demande, réserver un autocar avec chauffeur (à la charge du client) et l'inclure dans le prix de vente.

Article 14 : Modification par l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr d'un élément substantiel du contrat

Lorsqu'avant la date de prestation prévue, l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation de dommages éventuellement subis, et après en avoir informé l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr par courrier recommandé avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat de la somme versée,

- soit accepter la modification ou la substitution de lieux ou de prestations proposée par l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr, un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les deux parties.

Article 15 : Empêchement par l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix.

Article 16 : Annulation du fait de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr annule la prestation, il doit en informer le client par courrier recommandé avec accusé de réception. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr.

Article 17 : Guides pour les visites guidées

Toutes les visites et circuits guidés sont conduits par des guides intervenant pour le compte de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr (sauf indication contraire).

Article 18 : Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'Office de Tourisme du Pays de Ribeaupillé et de Riquewihr dans les trois jours à compter du début de la prestation. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service juridique de la F.N.O.T.S.I (Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative) qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions et/ou de la prestation sera de la compétence du tribunal du lieu d'établissement de l'Office de Tourisme.

Adresse : Office de Tourisme du Pays de Ribeauvillé et Riquewihr
10 Grand' rue – BP 90067 – 68153 Ribeauvillé Cedex
Tel : 03 89 73 23 23
Fax : 03 89 73 23 29
Email : commercialisation@ribeauville-riquewihr.com

N° d'immatriculation de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeauvillé et Riquewihr
au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France : IM068100004.

N° SIRET : 487 558 827 00019
Code APE : 7990Z

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DES VISITES GUIDEES DE L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE RIBEAUVILLE ET RIQUEWIHR
--

Article 1 : Composition du groupe :

Pour les visites guidées effectuées par un guide de l'Office de Tourisme du Pays de Ribeauvillé et Riquewihr, chaque groupe peut être composé au maximum de 50 personnes. Au-delà, prévoir plusieurs guides (nous consulter)

Article 2 : Langues proposées pour les visites : français, allemand, anglais ou espagnol.

Article 3 : Repas du guide :

Dans le cadre des visites à la journée, le(s) repas du (des) guide(s) est (sont) à la charge du groupe.
En cas de dépassement horaire lors de visites en demi-journée ou journée, le(s) repas du (des) guide(s) est (sont) à la charge du groupe.

Article 4 : Dépassement horaire : l'heure supplémentaire est facturée à 36,00 € TTC.

Article 5 : Retard :

L'horaire de visite prévu sur votre contrat doit être respecté.

Tout retard devra être notifié auprès de l'Office de Tourisme de Ribeauvillé ou de Riquewihr.

Le retard viendra en déduction de la durée de la visite initialement prévue. Cependant, passé un délai de retard de 30 minutes et sans nouvelles du groupe, le(s) guide(s) ne sera (seront) plus tenu(s) d'assurer la visite. Dans ce cas, le montant de la visite reste dû.

Article 6 : Frais de déplacement :

Si le client souhaite fixer le point départ de sa visite dans une commune située hors du Pays de Ribeauvillé et Riquewihr et, dans ce cas précis, s'il est dans l'impossibilité de ramener le(s) guide(s) à son (leur) point de départ, des frais de déplacement seraient alors facturés sur la base du barème fiscal en vigueur.