

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE « GROUPES » 2024

Les présentes conditions particulières s'appliquent aux contrats conclus par les groupes, tels que définis aux conditions générales de vente.

Les présentes conditions de vente s'appliquent prioritairement sur les conditions générales de vente pour toutes les prestations concernées et pour les sujets abordés. Elles dérogent et complètent les conditions générales de vente.

Article 1 – Prix

Les prix s'entendent toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la demande de réservation. Les tarifs groupes sont établis en fonction de la demande et font l'objet de devis.

Le prix proposé est calculé en fonction du nombre de participants composant le groupe.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre inférieur à l'effectif prévu au contrat, le tarif du groupe initialement prévu restera applicable.

Dans le cas où certains membres du groupe souhaiteraient annuler leur réservation, la valeur de la prestation individuelle sera soumise à l'échéancier d'annulation prévu à l'article 4 des présentes conditions particulières de vente.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à l'effectif contractuellement prévu, après autorisation expresse donnée par l'Office de tourisme par écrit, sera appliqué un prix identique aux autres participant à ces nouveaux participants. Sans accord préalable de l'Office de tourisme, les personnes dépassant l'effectif prévu au contrat ne pourront exécuter les prestations.

Si les participants refusent de réduire la taille de leur groupe à la taille contractuellement convenue, le prestataire pourra refuser d'exécuter la prestation et le contrat sera rompu aux torts exclusifs du Client, sans qu'aucun remboursement ne soit effectué, et la totalité du prix de la prestation sera due.

Article 2 – Modalités de réservation et paiement

Les groupes peuvent réserver des prestations à distance hors ligne, par courriel ou téléphone.

Après avoir déterminé les prestations souhaitées, l'Office de tourisme adresse une proposition commerciale aux clients. Si la proposition commerciale est acceptée par le client, l'Office de tourisme communique aux clients, par courriel ou courrier, les conditions générales et particulières de vente, le contrat de réservation et le formulaire d'information type.

Le client doit retourner le contrat signé par voie postale ou par courriel, après en avoir conservé une copie et consulté les conditions de vente, avant la date limite inscrite sur le contrat, accompagné du paiement de l'acompte correspondant à 30% du prix total de la prestation, par chèque ou par virement.

Pour les réservations tardives réalisées moins de 30 jours avant le début des prestations, l'intégralité du prix doit être payé dès la réservation et la signature du contrat.

A réception du contrat signé et de l'acompte, ou de la totalité du prix, l'Office de tourisme en accuse réception au Client. Le Client devra communiquer par écrit l'effectif définitif de participants du groupe au service « Groupes » de l'Office de tourisme minimum 5 jours avant le premier jour d'exécution de la prestation. Le nombre de participants définitif devra être conforme au nombre de participants minimum et maximum prévus au contrat.

L'Office de tourisme adresse au plus tard 5 jours avant le début de la prestation le bon d'échange ou la fiche descriptive que le client devra remettre aux prestataires à son arrivée. Ces bons d'échanges mentionneront la date, l'heure, la nature de la prestation, le nombre de personnes pour lequel elle est valable ainsi que les coordonnées de chaque prestataire.

Dans le cas où le client ne procéderait pas au paiement de l'acompte dans les délais requis ou ne confirmerait pas le nombre de participants, l'option sera réputée annulée.

Les moyens de paiement acceptés sont les suivants :

- Chèque bancaire à l'ordre de l'Office de tourisme Cœur du Bossin d'Arcaïon ;
- Virement ;
- Bons de commande acceptés pour les établissements scolaires et les administrations françaises.

Article 3 – Début et contenu des prestations

Le Client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le (ou les) bon(s) d'échange. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir le service « Groupes » de l'Office de tourisme. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le temps de visite sera réduit sans possibilité de réduction de prix et le client devra prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche produit.

Pour les visites guidées, le guide adaptera alors le programme selon ses disponibilités. Celui-ci sera donc susceptible de changer, notamment en cas de retard du Client, qui ne donnera lieu à aucun remboursement ni réduction de prix ni récupération du début de la prestation non-consommée.

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence, d'hygiène et de sécurité et suivre les conseils de l'encadrant.

L'Office de tourisme se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Le contrat sera résilié aux torts exclusifs du Client, qui ne pourra prétendre à aucun remboursement ni indemnisation.

En cas d'interruption de la prestation du fait du Client, ce dernier ne pourra prétendre à aucun remboursement ni à aucune indemnisation.

Article 4 – Annulations

L'annulation du fait du Client entraîne la retenue des frais selon les conditions suivantes :

- Annulation entre 20 et 15 jours avant le premier jour d'exécution de la prestation : 30% du montant total figurant sur le contrat de réservation restera dû à l'Office de tourisme

- Annulation entre 14 et 5 jours avant le premier jour d'exécution de la prestation : 50% du montant total figurant sur le contrat de réservation restera dû à l'Office de tourisme ;

- Annulation moins de 4 jours avant le premier jour d'exécution de la prestation : 100% du montant total figurant sur le contrat de réservation restera dû à l'Office de tourisme.

- En cas de non-présentation du client, la totalité du prix de la prestation restera due.

Toute annulation doit être notifiée par écrit à l'Office de tourisme et c'est le jour de réception de la demande qui fait foi. Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Article 5 – Modifications

Les modifications demandées par le Client sont soumises à l'autorisation préalable écrite de l'Office de tourisme, qui pourra proposer un complément ou une réduction de prix selon les modifications demandées.

Les modifications substantielles proposées par l'Office de tourisme devront donner lieu à l'accord du client, conformément aux conditions générales de vente.

Article 6 – Visites guidées

1° Les prestations qui se déroulent en pleine nature nécessitent une bonne condition physique.

2° Pour ces prestations en extérieur, les participants devront être équipés de bonnes chaussures ainsi que d'un vêtement adapté aux conditions météorologiques du jour.

3° Dans les espaces naturels sensibles, les groupes devront rester sur les sentiers et devront respecter les sites qui sont privés.

4° Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et de circulation et suivre les conseils du guide.

5° Les vidéos sont interdites durant les visites guidées. De même pour les photographies qui nécessitent, quant à elles, le consentement des guides.

Article 7 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

En cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat l'Office de tourisme procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client. Ce remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

Article 8 – 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.