

## Conditions générales de vente

Conformément au Code du Tourisme, les brochures, devis, contrats de vente et tous les documents proposés par l'Office de Tourisme Intercommunal Cœur de Maurienne Arvan font référence et sont conformes aux Conditions Générales de Vente issues des articles R211-3 à R211-13 relatifs aux dispositions communes concernant l'organisation de la vente.

### Conditions particulières de vente des visites guidées

#### 1. Tarification :

Les tarifs groupes sont calculés forfaitairement en tenant compte de l'ensemble des prestations.

Au-dessous de 20 personnes, les participants à la visite s'acquitteront d'un tarif individuel.

Ces tarifs comprennent : l'entrée sur le site, la prestation de guidage et les options choisies en fonction du type de visite.

Un groupe est constitué dès 8 personnes. Au-delà d'un effectif de 25 personnes, le groupe sera divisé en deux pour assurer la qualité de la prestation.

#### 2. Gratuité :

La gratuité est accordée à tous les clients individuels de moins de 12 ans. Pour les groupes une gratuité, par groupe est accordée à l'accompagnateur et/ou au conducteur de car.

#### 3. Modalités de réservation :

Toute réservation ne sera effective qu'après confirmation écrite du client, celui-ci ayant pris connaissance des conditions générales et particulières de vente et versé un acompte de 30% du montant total des prestations. Le solde sera à régler au plus tard 7 jours ouvrables avant la date de la prestation par les moyens de paiement suivants :

- Carte bancaire
- Virements
- Espèces

A défaut de réception du solde dans ce délai, l'Office de tourisme Cœur de Maurienne Arvan sera en droit d'annuler la réservation.

En cas de réservation effectuée dans un délai inférieur à 7 jours avant la date de la prestation, le règlement total de la prestation est dû à l'inscription.

Dès réception du règlement, l'Office de tourisme Cœur de Maurienne Arvan adressera au client, une facture acquittée.

Le devis est établi pour un nombre précis de personnes. Si ce nombre n'est pas atteint, la base de la facturation sera celle indiquée sur la réservation.

Toute demande de réservation effectuée plus de six mois avant la date prévue de la visite ne sera considérée comme prise en compte qu'à l'ouverture de la fenêtre de traitement (soit six mois avant ladite prestation). À cette échéance, il appartient au client de recontacter l'Office de Tourisme pour confirmer son intention de réservation, étape indispensable à l'émission et à l'envoi d'un devis contractuel.

#### 4. Modifications :

Toute modification doit faire l'objet d'un accord avec l'Office de tourisme Cœur de Maurienne Arvan. Chaque demande étant traitée de façon personnelle, nous sommes à la disposition du client pour toute adaptation de l'offre ou demande de prestations supplémentaires.

Pour toutes modifications de notre fait, nous nous engageons à prévenir le client dans les meilleurs délais.



Toute modification du nombre d'inscrits ne donnera lieu à aucune réduction.

#### **5. Retards :**

En cas de retard de la part du groupe, aucun prolongement d'horaire ne sera effectué.

Dans le cas d'un retard égal ou supérieur à 1h, l'Office de tourisme Cœur de Maurienne Arvan se réserve le droit d'annuler la visite.

Dans tous les cas, aucun remboursement ne pourra intervenir quant aux prestations qui n'auraient pu être fournies.

#### **6. Animaux :**

Les animaux ne sont pas admis lors des visites guidées.

#### **7. Annulation et frais d'annulation :**

##### *a. Annulation du fait du client*

L'annulation devra être notifiée par écrit (mail ou courrier) et donnera lieu aux frais suivants :

- Annulation intervenant plus de 30 jours calendaires avant la prestation, la totalité des sommes versées seront remboursées.
- Annulation intervenant entre 30 et 8 jours calendaires avant la prestation, l'acompte de 30% versé lors de la réservation sera conservé par l'Office de tourisme Cœur de Maurienne Arvan.
- Annulation intervenant moins de 7 jours calendaires avant la prestation, la totalité de la prestation, restera dû par le client.

##### *b. Annulation du fait de l'Office de tourisme Cœur de Maurienne Arvan*

Toute annulation pour une autre cause que la force majeure (ex : empêchement imprévu de la guide, inaccessibilité de la Cathédrale) avant la prestation donnera lieu au remboursement des sommes versées par le client. Aucune indemnité, ni dédommagement ne pourra être demandé à ce titre.

##### *c. Annulation pour cause d'intempérie*

En cas de conditions météorologiques défavorables pouvant perturber le bon déroulement de la visite, l'Office de tourisme Cœur de Maurienne Arvan se réserve le droit d'annuler celle-ci, entraînant le remboursement intégral de la somme déjà versée par le client. Si le client le souhaite, la visite pourra être décalée ou une autre visite lui sera proposée, en accord avec la guide du patrimoine.

##### *d. Annulation pour cause de cérémonie religieuse dans la Cathédrale*

L'Office de tourisme Cœur de Maurienne Arvan rappelle au client que la Cathédrale est principalement un lieu dédié au culte et non un lieu destiné à des visites culturelles. Par conséquent le clergé se réserve le droit d'annuler la visite en cas de célébration, entraînant le remboursement intégral de la somme déjà versée par le client.

Aucune visite n'est possible le samedi de 8h30 à 12h pour cause de célébrations, baptêmes ou confessions.

