

Conditions Générales et Particulières de Vente 2024

Office du Tourisme et des Congrès du Grand Lyon

Bureau des Guides



1- Réserve

Toute demande de visites guidées pour groupes doit être adressée et confirmée par écrit au Bureau des Guides de l'Office du Tourisme de Lyon. En fonction de la disponibilité, le Bureau des Guides fait parvenir au client un devis dans les meilleurs délais.

La réservation devient effective lorsqu'un exemplaire de devis avec « Bon pour Accord » et un acompte de 100% du prix total ont été retournés au Bureau des Guides de l'Office du Tourisme de Lyon avant la date limite d'option figurant sur le document. Sans réponse de la part du client, l'option est annulée.

2- Durée des visites guidées

La durée des visites est mentionnée sur le devis adressé au client. Toutefois, elle peut être objet de modification à l'avance ou sur place dans les conditions suivantes :

⇒ retard du groupe

le guide reste en attente du groupe pendant la première heure suivant l'heure de rendez-vous fixée sur le devis confirmé. Dans ce cas, la visite sera écourtée d'une durée équivalente à ce retard ou, sous réserve de disponibilité et de l'accord du guide et du Bureau des Guides, pourra être rallongée d'autant. La prestation sera alors majorée proportionnellement sur la base des tarifs en vigueur. Cette prestation complémentaire ne pourra être réalisée que si une personne habilitée est présente avec le groupe et s'engage pour le client.

⇒ retard du guide

le groupe reste en attente du guide pendant la première demi-heure. Sous réserve de la disponibilité du guide, la visite pourra être rallongée du temps du retard. En cas de désaccord, la visite sera écourtée d'une durée équivalente à ce retard et donnera lieu à une réduction proportionnelle pour le client sur la base des tarifs en vigueur.

Au-delà d'une demi-heure de retard, le groupe est en droit d'annuler la visite et de réclamer un dédommagement qui ne pourra pas excéder la totalité du prix de la visite initialement prévue.

⇒ cas de force majeure

la responsabilité du guide n'est pas engagée dans le cas où surviennent des événements indépendants de sa volonté. Le groupe assume seul les conséquences de tels événements.

3 - Règlement du solde

Le règlement du solde doit s'effectuer au plus tard le jour de la visite sauf accord particulier.

Les chèques étrangers devront inclure les frais bancaires soit 20 € en sus du montant de la commande.

En cas de virement, les frais de virement seront à la charge du client.

En cas de retard de paiement, l'Office se réserve le droit de facturer des pénalités de retard au taux en vigueur

Les virements ne peuvent être pris en compte qu'à la réception de la copie de l'ordre de virement.

4 - Demandes de visites tardives

En cas de demande de visite à moins de 72H des frais de dossier de 40€ seront exigés.

En cas de demande de visite à moins de 8 jours avant la date de la prestation, la totalité du règlement sera expressément exigée à la réservation.

5 - Tarifs

Les prix indiqués dans la grille s'entendent TTC et ne concernent que la prestation du guide. Les prix ne comprennent pas :

- les frais d'entrées dans les sites, musées, monuments etc. ;

- les repas du guide si le guide reste avec le groupe lors du déjeuner (son temps de présence sera alors facturé);

- les moyens de transport ;

- les dépenses personnelles.

6 - Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par écrit à l'Office du Tourisme de Lyon.

Toute annulation à plus de 17 jours de la prestation entraînera le remboursement des sommes perçues par l'Office sur demande expresse du client. En cas contraire, les sommes déjà versées seront conservées par l'Office au titre d'acompte à valoir sur une prestation ultérieure.

Toute annulation à moins de 17j de la prestation entraîne l'application de pénalités variant en fonction de la date à laquelle l'annulation parvient à l'Office du Tourisme de Lyon :

⇒ de 16 à 8 jours de la date de la prestation : 50% du prix total ;

⇒ 7 jours avant la date de la prestation : 100% du prix total ;

⇒ non présentation: 100% du prix total.

Ces pénalités valent aussi pour les mandats administratifs.

7 - Modification et interruption de prestation par le client

Toute modification concernant les caractéristiques de la prestation (nombre de personnes, lieu de rendez-vous, horaires etc.) doit faire l'objet d'un accord préalable avec le Bureau des Guides. Elle sera prise en compte sous réserve de disponibilité du guide et sera facturée 40€ en sus.

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement. Tout guide est en droit de refuser ou d'interrompre une prestation au cas où le client enfreindrait la loi.

8 - Modification, par l'Office du Tourisme de Lyon, d'un élément substantiel du contrat

Lorsque avant la date prévue du début de la prestation, l'Office du Tourisme de Lyon se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat,

l'acheteur peut après en avoir été informé par l'Office:

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées;

- soit accepter la modification proposée par l'Office du Tourisme de Lyon : un avenant au contrat, précisant les modifications apportées, est alors signé par les parties.

Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par le client. Si les sommes déjà versées par le client excèdent le nouveau prix, la différence de prix sera restituée au client.

9 - Annulation du fait du vendeur

Lorsqu' avant le début de la prestation, l'Office du Tourisme de Lyon annule la prestation, il doit informer l'acheteur par écrit. L'acheteur sera remboursé immédiatement sans pénalité. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu' est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur d'une prestation de substitution proposée par le vendeur.

10 - Capacité

Les visites guidées à pied sont prévues pour 30 personnes maximum, sauf cas particuliers (entrées aux musées, monuments etc.)

Les visites guidées en autocar sont prévues pour 50 personnes maximum, sauf cas particuliers (entrées aux musées, monuments etc.). Sujet à modification en fonction de la situation sanitaire.

Le lieu de rendez-vous est fixé par accord préalable entre le client et l'Office du Tourisme de Lyon et il est mentionné sur le devis.

11 - Assurance

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

12 - Litiges

En cas de litige, seule la juridiction de Lyon est compétente.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

RENSEIGNEMENTS ET RESERVATIONS Office du Tourisme et des Congrès du Grand Lyon

Bureau des Guides

Place Bellecour – BP 2254

69214 LYON Cedex 02

Tél. + 33 (0)4 72 77 72 33

www.visiterlyon.com

visit@lyon-france.com

Samedi, dimanche et jours fériés

Tél. : +33 (0)4 72 77 69 69