

Service Visites
19 Place de l'Hôtel de Ville
F-67120 MOLSHEIM
Tel: + 33 (0)3 88 38 57 26
groupe@ot-molsheim-mutzig.com

Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig
. immatriculé au registre des opérateurs de voyages auprès d'Atout France 23 Place de Catalogne
75014 Paris sous le n° IM 067120026
. titulaire d'un contrat d'assurances couvrant la responsabilité civile professionnelle auprès de
Groupama Grand Est à Strasbourg
. titulaire d'une garantie financière délivrée par Groupama Assurances, Crédit et Caution à Paris

1. Généralités

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objectif de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de Tourisme de prestations de services touristiques par correspondance, au comptoir de l'Office de Tourisme, au moyen de son site internet et de son service Groupes.

En aucun cas, l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers à des fins autres que touristiques.

Les présentes CGV ne concernent que les prestations effectuées en France.

Les présentes CGV sont adressées au Client en même temps que le devis, préalablement à la conclusion du contrat.

Le Client reconnaît avoir eu communication, en amont à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV.

Les présentes CGV, le descriptif de la ou des prestation(s) et le contrat expriment l'intégralité des obligations des parties et régissent exclusivement leur relation.

Par la signature du contrat, le Client est réputé les accepter sans réserve et reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la prestation commandée.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. Elles prévaudront, le cas échéant, sur tout autre version ou tout autre document contradictoire.

2. Prestations

L'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig qui offre à un Client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes CGV.

L'Office de Tourisme propose des visites commentées pour groupes en français et allemand toute l'année sur rendez-vous. Les visites sont exclusivement assurées par les guides vacataires, salariés de l'Office de Tourisme.

L'Office de Tourisme propose des visites commentées à la carte dans les diverses communes de sa zone de compétence. Les guidages proposés sont listés dans un catalogue. Les durées y sont données à titre indicatif. Le catalogue est transmis sur demande au groupe. Il est également téléchargeable sur le site internet de l'Office de Tourisme à l'adresse url : www.ot-molsheim-mutzig.com.

3. Réserve et Organisation d'une visite commentée

Le client enverra par courrier ou par mail une demande de réservation d'une visite commentée **au moins 5 semaines avant la date souhaitée de venue**. Il y mentionnera le nom du groupe et du responsable, le type de guidage voulu, la date, l'heure et le nombre de personnes. Le Service Visites de l'Office de Tourisme enverra un mail confirmant l'option prise par le client.

Le client devra **dans les 8 jours suivant la réception du mail de confirmation de l'Office de Tourisme** valider par écrit sa réservation en spécifiant les coordonnées du responsable pour l'envoi du contrat.

A la réception du retour du client, le Service Visites adressera deux exemplaires du contrat au client, bloquera un guide et posera si besoin est, les options auprès des divers partenaires (ex: musée).

Un exemplaire du contrat dûment signé devra être renvoyé **2 semaines avant la venue** du groupe faute de quoi la commande du guidage sera considérée comme étant annulée.

La réservation devient ferme uniquement dès réception par l'Office de Tourisme du contrat signé.

4. Lieu de rendez-vous et d'arrivée des visites commentées

Tous nos contrats de visites commentées mentionnent le lieu de rendez-vous pour la prise en charge du groupe par notre guide.

Le tarif de base des visites commentées s'entend pour un lieu de départ et d'arrivée situés dans la zone du guidage souhaité.

5. Tarifs

Les tarifs ci-dessous sont calculés sur la base des tarifs en vigueur au 1^{er} janvier 2019 et ne concernent que la prestation du guide. Ils sont indiqués en "net à payer", l'Office de Tourisme n'appliquant pas de TVA.

Ces tarifs ressortent d'une décision prise par le Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme Intercommunal qui a décidé ce qui suit :

Les visites commentées peuvent être organisées du Lundi au Vendredi. Les coûts se présentent comme suit :

1h00 : 85 €	1h30 à 2h : 120 €	2h30 à 3h : 140 €
½ journée : 170€	Journée : 290 €	Fort de Mutzig: 9 €/personne

Sauf pour le Fort de Mutzig, les tarifs ci-dessus ne comprennent pas les frais d'entrée dans les monuments, musées ou sites, ni les moyens de transport, ni les dépenses personnelles.

Pour les visites commentées souhaitées un samedi, elles ne pourront être organisées qu'en fonction de la disponibilité des guides. Dans le cas d'une réponse positive, les tarifs ci-dessus s'appliqueront.

Aucune visite commentée ne peut être organisée les dimanches et jours fériés.

Concernant le Musée des Rohan à Mutzig ou la Chartreuse avec le musée historique et la Fondation Bugatti à Molsheim, un droit d'entrée sera à régler.

Le tarif s'élève à 4 € pour la Chartreuse et à 3 € pour le musée des Rohan pour tout groupe inférieur à 20 personnes. A partir de 20 personnes, le coût d'entrée est de 2€ pour chaque site.

Les entrées de la Chartreuse seront à régler directement sur place par le responsable du groupe car celles-ci sont du ressort exclusif de la régie municipale. En cas de paiement par chèque, celui-ci devrait être établi à l'ordre du Trésor Public.

Concernant le musée de Mutzig, l'Office de Tourisme ajoutera les droits d'entrée sur la facture de la visite commentée et se chargera de les régler à la Ville de Mutzig.

Les visites organisées pour des groupes émanant d'autres pays devront être réglées en euros (virement bancaire ou espèces). Dans le cas d'un règlement en devises étrangères, des frais bancaires de 40 € à la charge du Client seront facturés en sus.

6. Durée des visites commentées

La durée des visites est mentionnée sur le contrat et s'entend à partir du lieu de rendez-vous ou du point de départ du guidage.

La durée peut être modifiée à l'avance ou sur place dans les conditions suivantes :

. *Retard du groupe* : le guide reste en attente du groupe pendant 30 minutes. La visite sera écourtée d'une durée équivalente à ce retard, ou sous réserve de la disponibilité et de l'accord du guide et du groupe, pourra être rallongée d'autant, mais ce temps supplémentaire sera facturé sur la base des tarifs en vigueur.

. *Retard du guide ou non venue* : le groupe restera en attente du guide pendant 30 minutes. Sous réserve de la disponibilité du guide et de l'accord du groupe, la visite pourra être rallongée du temps de retard (avec une tolérance de 10 minutes).

Sinon, en cas de désaccord, la visite sera écourtée d'une durée équivalente à ce retard et donnera lieu à une réduction pour le client de la demi-heure entamée, sur la base des tarifs en vigueur.

En cas de non-venue du guide, le groupe est en droit d'annuler la visite guidée et d'exiger l'annulation de la facture correspondante. Un dédommagement qui ne pourra excéder 50% du montant de la prestation prévue pourra être réclamé.

Cas de force majeure : la responsabilité du guide ne saurait être engagée dans les cas où surviennent des événements indépendants de sa volonté (fermeture exceptionnelle et soudaine d'un site touristique, mesures exceptionnelles de sécurité...).

Le montant de la visite commentée ne sera pas dû mais aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le groupe pour inexécution dommageable.

7. Modification des visites commentées

Toute modification concernant les caractéristiques de la visite commentée (horaires, contenu, nombre de personnes...) doit être notifiée 48 h avant la venue au plus tard et sera prise en compte sous réserve de la disponibilité et de la capacité du guide.

8. Nombre de personnes participant à la visite

Les visites commentées sont prévues pour **30 personnes maximum** et ce pour des raisons de sécurité. C'est pourquoi, pour tout groupe dépassant le maximum indiqué, il sera nécessaire de scinder en 2 le groupe et de prévoir deux guides.

L'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig se réserve le droit d'appliquer ou non une tolérance d'un nombre supérieur.

Si aucune tolérance n'est accordée, pour tout groupe dépassant 30 personnes, un second guide sera nécessaire. Lors de la venue du groupe, si le seuil du nombre de participants communiqué à l'Office de Tourisme est dépassé, celui-ci se réserve le droit d'annuler la visite commentée.

L'Office de Tourisme ne saurait être tenu pour responsable si les conditions ci-dessus ne sont pas respectées.

9. Non venue d'un groupe – Annulation des visites commentées

Toute annulation totale ou partielle (visite écourtée) d'une visite doit parvenir par écrit (courrier ou mail) au minimum 72 heures avant l'heure prévue de celle-ci.

En cas de non venue du groupe ou d'annulation à moins de 72h de la date de la visite commentée, le coût global du guidage commandé sera à régler l'Office de Tourisme devant s'acquitter des charges liées au guide même en cas d'annulation.

En cas de visite écourtée le jour même sur demande du groupe, la totalité du montant de la prestation initialement commandée sera due.

10. Droit de rétractation

Les dispositions législatives relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la Consommation prévoient que le droit de rétraction n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L121-20-4).

Ainsi pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

11. Protection des données personnelles

Les informations recueillies par l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig font l'objet d'un traitement ayant pour finalité la gestion des demandes de réservation des visites commentées. Le traitement de vos informations est réalisé en toute licéité dans le respect de la relation contractuelle liant les parties.

Ces informations sont à destination exclusive des personnes habilitées de l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig.

Dans le cadre de la gestion des demandes de réservation des visites commentées, les données sont archivées pendant 5 ans à l'issue de la prestation. Les données traitées dans le cadre d'opérations commerciales seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et 3 ans à compter du dernier contact. Les informations purement comptables seront archivées 10 ans, conformément à la législation en vigueur.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les faire rectifier, ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit à la portabilité et d'un droit à la limitation du traitement de vos données.

Pour exercer ces droits, ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez nous contacter, en justifiant de votre identité, par mail à infos@ot-molsheim-mutzig.com ou par courrier au RGPD - Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig - 19 Place de l'Hôtel de Ville - 67120 MOLSHEIM.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données personnelles ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

12. Droit applicable/Lieu de juridiction

Les présentes sont soumises au droit français et en cas de litige et/ou de contestation, seul le Tribunal d'instance de Molsheim est compétent.