



CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE L'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE VALENCIENNES METROPOLE

Disponibles en téléchargement sur le site www.tourismevalenciennes.fr rubrique mentions légales ou sur demande à receptifs@tourismevalenciennes.fr

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE VISITES COMMENTEES POUR INDIVIDUELS DE L'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE VALENCIENNES METROPOLE

L'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE VALENCIENNES METROPOLE

L'Office de Tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole est conçu pour assurer la réservation et la vente des prestations touristiques. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

SIRET : 788 559 163 000 56 - NAF : 7990 Z - n° d'agrément : ATOUT France IM059130005 - Forme juridique : Établissement Public Industriel et Commercial. Garantie financière : APST, 15 avenue Carnot - 75017 Paris.

Article 1 : Tarifs publiés en Euros

Les tarifs sont ceux indiqués sur tous les supports de communication de Valenciennes Tourisme & Congrès (y compris cet agenda). Toutes les visites guidées sont conduites par des guides professionnels intervenant pour le compte de Valenciennes Tourisme & Congrès ou lorsque la prestation l'exige, par un ou des prestataire(s) exécuteur(s) de la dite prestation. Les tarifs sont calculés en tenant compte des charges et des prestations des partenaires extérieurs.

Article 2 : Communication sur les supports de communication externes à Valenciennes Tourisme & Congrès

Nous déclinons toute responsabilité en cas d'informations erronées ou incomplètes véhiculées sur d'autres supports de communication que les nôtres.

Article 3 : Modalités de paiement

La réservation est considérée comme définitive, à la réception du montant total des sommes dues et aboutie à la délivrance d'un ticket de caisse accompagné de son bon d'échange.

Modalités de paiement

Il est possible d'acheter votre billet, jusqu'à 30 minutes avant le départ de la visite :

- Dans l'un de nos sites d'accueil : par carte bancaire, paiement en espèces, en chèque bancaire (à l'ordre du Trésor Public), en chèque vacances (attention nous ne rendons pas la monnaie).

- À distance, (sur internet), en utilisant la fonction de paiement en ligne proposée sur notre site internet (www.tourismevalenciennes.fr)

L'encaissement sur place, lorsque la visite ne démarre pas d'un site d'accueil ou lorsque son départ intervient en dehors des heures d'ouverture de l'un de ces derniers reste exceptionnel et ne sera possible qu'avec la somme exacte en espèce à remettre au guide, dans le limite des places disponibles.

ATTENTION : Valenciennes Tourisme & Congrès est susceptible d'annuler la visite 48h avant le départ de cette dernière. Passé ce délai, nous vous conseillons de vous renseigner par téléphone ou sur place, sur les modalités et possibilités d'achat des places restantes.

Article 4 : Arrivée tardive du client

Le client doit se présenter le jour et l'heure précisés sur le bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, l'accès à la visite guidée ne pourra être garanti. Les prestations non consommées, du fait du retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 5 : Annulation par le client & Délai d'annulation

La visite dont la réservation a été actée, peut être annulée par le client au plus tard 48 heures avant son départ, par E-Mail ou téléphone avec enregistrement de la demande par nos services. Le client pourra faire valoir son droit d'échange (dans le cadre de la programmation en cours). Passé ce délai, la visite est due intégralement par le client.

Article 6 : Annulation ou modification par Valenciennes Tourisme & Congrès et Conditions de remboursement

ATTENTION : Le parcours initial d'une visite peut être modifié, sans que cela ne donne droit à aucun remboursement ni dédommagement.

Valenciennes Tourisme & Congrès se réserve le droit d'annuler une visite au plus tard 48 heures avant son départ et ce pour les raisons suivantes :

- Nombre de participants insuffisant,
- En cas de problèmes techniques ou mauvaises conditions météorologiques.

Dans ces cas précis, il sera procédé au remboursement du montant total de la visite aux conditions suivantes :

- Présentation du justificatif d'achat,
- Présentation du bon d'échange ou du E-billet,
- Présentation d'un RIB (car aucun remboursement ne peut être effectué en espèces).

Ou de bénéficier d'une prestation de substitution identique, à savoir une visite commentée d'un **montant individuel identique**, dans l'agenda **en cours**.

Le remboursement sera effectué par le Trésor Public sous la forme d'un mandat administratif. Le délai de remboursement est susceptible de prendre plusieurs semaines.

Article 7 : Transport en tramway

Le titre de transport en tramway n'est pas inclus dans le prix de vente. Il est en conséquence à la charge du client. Néanmoins, Valenciennes Tourisme & Congrès propose, à la charge du client et dans la limite des places disponibles par visite, un titre de transport à un tarif avantageux à ajouter au prix de vente.

Article 8 : Acceptation des Conditions Particulières de Vente

Tout achat de visite guidée vaut acceptation pleine et entière de ces conditions de vente. Les conditions du présent contrat sont rédigées en langue française.

Article 9 : Responsabilités et Assurances

Le client est personnellement responsable de tous les dommages, pertes ou dégradations causés par lui-même et l'ensemble des personnes constituant le groupe client. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance pour ces différents risques. Par ailleurs, l'Office de Tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole est couvert des conséquences de la responsabilité civile professionnelle par le contrat qu'il a souscrit auprès de la compagnie Allianz IARD - 87 rue de Richelieu 75002 Paris, sous le numéro de contrat 53373649, ceci pour l'ensemble des prestations des visites guidées, séjours et jeux patrimoine.

Article 10 : Réclamations et Litiges

Toute réclamation relative à une prestation délivrée sous la responsabilité de l'Office de Tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole dans le cadre de l'exécution de la visite conclue avec le client doit être adressée à l'Office de Tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 10 jours suivants la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante :

Office de Tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole - BP 40497 - 59321 Valenciennes Cedex.

À défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

En cas de réclamation, l'Office de Tourisme et des Congrès de Valenciennes Métropole s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

En cas de litiges, les conditions générales et particulières de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.