

## CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION ET DE VENTE GROUPES

### **Réservation**

Pour toute réservation de visites/formules journée ou demi-journée, **une réservation écrite est obligatoire.** Deux contrats sont envoyés par l'Office de Tourisme au client. Les deux exemplaires doivent être retournés au Service commercialisation de l'Office de Tourisme du Grand Rodez dans les plus brefs délais et au plus tard 15 jours avant la date de la visite. Ces deux contrats seront dûment complétés et signés par le client et accompagnés d'un chèque d'arrhes. Un exemplaire, validé par l'Office de Tourisme, sera ensuite retourné par courrier au client. Celui-ci devra être présenté le jour de la visite au guide.

**L'Office de Tourisme se réserve le droit de refuser toute personne se présentant au rendez-vous le jour de la prestation sans contrat préalablement signé et reçu 15 jours avant la date de la visite. La réservation devient ferme uniquement à réception par le client du contrat validé par l'Office de Tourisme du Grand Rodez.**

### **Modification/annulation**

Toute modification d'une réservation confirmée doit s'effectuer par écrit : fax, courrier ou e-mail, au service commercialisation de l'Office de Tourisme du Grand Rodez. Aucune modification du nombre de participants ne sera prise en compte dans un délai de 72h avant la date de la visite. Le client devra obligatoirement confirmer le nombre exact de participants au plus tard 72h avant le jour de la prestation. En cas de non respect de ce délai, la prestation sera facturée sur la base du nombre total de participants indiqué dans le contrat, même si celui-ci est inférieur au nombre réel de participants. Si le nombre de participants est supérieur, l'Office de Tourisme acceptera ou non cette modification en fonction des disponibilités.

En cas d'annulation du fait du client 72h avant la date prévue de la prestation ou en cas de non présentation, le chèque d'arrhes sera encaissé dans son intégralité. Il ne sera procédé à aucun remboursement des arrhes versées.

### **Règlement**

Les conditions tarifaires sont indiquées dans le guide groupes de l'Office de Tourisme.

Le supplément dimanches et jours fériés est de 25€ par groupe. Chaque guide supplémentaire fait l'objet d'un supplément de 25€ par guide.

**Toute réservation fait l'objet du règlement d'arrhes correspondant à 35% du montant total. Les arrhes doivent être versées au plus tard 15 jours avant la date de la prestation. Ce délai dépassé, cette disponibilité sera remise en vente. Le règlement du solde s'effectuera le jour de la prestation auprès du guide.**

Les règlements sont effectués à l'ordre de la **SEM du Grand Rodez** et adressés à l'Office de Tourisme, Service commercialisation, Place Foch, BP 511, 12000 Rodez.

### **Rendez-vous et retard**

En cas d'avance ou de retard du groupe le jour de la prestation, le groupe informera par téléphone l'Office de Tourisme dans les meilleurs délais. Sans avis de retard, le guide attendra 45 minutes avant d'annuler la visite, celle-ci restant due. En cas de retard, le programme sera modifié, voire écourté, en fonction de l'heure d'arrivée réelle du groupe (la somme due restera identique).

*Autorisation n° 012.04.001 délivré à l'Office de Tourisme du Grand Rodez, Place Foch, 12000 RODEZ.*

*L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de Groupama, 11 bis boulevard République, 12000 RODEZ.*

*La garantie financière est apportée par la Caisse d'Epargne, 42 rue du Languedoc, 31000 TOULOUSE.*