

Conditions Générales et Particulières de Vente 2025

Office du Tourisme et des Congrès du Grand Lyon

Bureau des Guides

- PRESTATION -

L'Office Tourisme de Lyon, Only Lyon Tourisme & Congrès (OLTC) propose des prestations de visites guidées exclusivement assurées par des guides interprètes diplômés, soit en tant que salariés de l'OLTC, soit sous le statut de guides indépendants.

1- Réservation

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 signature du bon de commande/devis entraîne de la part du client et de l'Office de Tourisme Only Lyon, l'acceptation des conditions générales de vente.

La réservation devient effective lorsqu'un exemplaire de devis et les CGV avec « Bon pour Accord » et un règlement 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 purement et simplement 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 moitié du prix de la visite initialement prévue.

⇒ cas de force majeure : intempérie confirmée, pandémie, fait majeur empêchant le déroulé de la prestation, comportement inadéquat avec le déroulé de la prestation,

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 pour les dispositifs de règlement de la personne publique ou sur le

même mode de règlement enregistré lors de la confirmation du devis.

En cas de virement, les frais de virement seront à la charge du client, (entre 3% à 8% selon l'établissement bancaire)

En cas de retard de paiement, l'Office se réserve le droit de facturer des pénalités de retard au taux en vigueur, ramené à la somme forfaitaire de 40€ (l'article D441-5 du Code de commerce) 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 50€ 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. Sur les fortes périodes de réservation l'Office du Tourisme de Lyon se réserve le droit de proposer une autre date.

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 20 jours de la prestation entraînera le remboursement des sommes perçues, hors frais administratif retenu à 50€, par l'Office sur demande expresse du client.

Toute annulation de la prestation entraîne l'application de frais variant en fonction de la date à laquelle l'annulation ou la modification parvient à l'Office du Tourisme de Lyon :

⇒ de 19 jours à 10 jours de la date de la prestation : 50% du prix total ;

⇒ >10 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.

Toute modification après confirmation de la commande de prestation de visite guidée donnera lieu à un ligne de frais forfaitaire de 50€.

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 50€ directement.

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

Lorsqu'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 25 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

Fax : +33 (0)4 72 40 98 96

www.lyon-france.com

visit@lyon-france.com

Samedi, dimanche et jours fériés

Tél. : +33 (0)4 72 77 69 69