



Visites guidées pour groupes

Conditions Générales de Réservation

Le client reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives au prix et aux autres éléments constitutifs des prestations fournies, disponibles sur notre site Internet www.tourisme-olln.be.

Article 1 : Lexique

Dans le cadre des présentes conditions générales, les termes suivants sont définis comme suit :

- **VISITES GUIDÉES** : activités touristiques organisées, durant lesquelles un guide fournit des commentaires ou des informations sur la Ville, ses monuments ou ses sites d'intérêt. Cela inclut des promenades à pied ou des excursions thématiques.
- **VISITES COMBINÉES** : formules regroupant plusieurs visites guidées ou activités sur une même journée ou période définie.
- **ORGANISATEUR** : l'Office du Tourisme-Inforville, qui organise et coordonne les visites et les activités proposées aux clients.
- **GUIDE** : personne qui mène la visite guidée.
- **PRESTATAIRE** : toute entreprise ou association indépendante de l'Office du Tourisme-Inforville qui fournit des services complémentaires dans le cadre des visites (musées, restaurateurs, etc.).
- **CLIENT** : toute personne, groupe ou organisme qui réserve une visite guidée ou une activité via l'Office du Tourisme-Inforville.
- **ACCOMPAGNATEUR** : une personne, désignée par le groupe, qui bénéficie d'une entrée gratuite à partir d'un certain nombre de participants ayant payé leur entrée.
- **GROUPE ADULTE** : un groupe d'au moins 15 participants adultes ayant payé leur entrée, incluant éventuellement des enfants, avec un maximum de 25 personnes.
- **GROUPE SCOLAIRE** : un groupe composé d'élèves, encadrés par des enseignants, avec un maximum de 27 personnes (non applicable aux groupes d'élèves de l'enseignement supérieur).

Article 2 : Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les visites guidées et visites combinées réservées par une personne physique ou morale (ci-après dénommée « le client ») auprès de l'Office du Tourisme-Inforville (ci-après dénommé « l'organisateur »). Ces visites sont proposées sous forme d'activités touristiques et culturelles, telles que définies à l'article 1.

Toute réservation de visites guidées ou de visites combinées est soumise aux présentes conditions générales. Le client est considéré comme ayant pris connaissance et accepté toutes les clauses lors de la confirmation de la réservation. Les éventuelles dérogations ou modifications aux présentes conditions générales ne sont valables que si elles ont fait l'objet d'un accord écrit entre l'organisateur et le client.

Article 3 : Tarifs

3.a Groupes Adultes

Les tarifs s'appliquent à partir de 15 participants ayant payé leur entrée.

Les enfants de moins de 7 ans participent gratuitement.

Un tarif réduit est appliqué pour les enfants de 7 à 14 ans.

Pour un groupe de 20 personnes ayant payé leur entrée, un accompagnateur bénéficie de la gratuité, à l'exception du parcours culinaire.

Cette condition est valable pour toutes les formules de visites, à l'exception du parcours culinaire et des programmes à la carte.

Les prix incluent toutes les taxes.

3.b Groupes Scolaires

Les tarifs scolaires s'appliquent aux groupes de maximum 25 élèves. Les visites doivent être organisées en semaine pendant la période scolaire, hors jours fériés et ponts. Chaque groupe bénéficie de la gratuité pour les accompagnateurs tant que le nombre de personnes par groupe ne dépasse pas 27.

Article 4 : Réservation

Les réservations de visites guidées et combinées sont considérées comme définitives après confirmation écrite de l'Office du Tourisme-Inforville. Toute modification de la réservation par le client doit également être confirmée par écrit par celui-ci. Lors de la réservation, le client doit fournir le nombre le plus exact possible de participants, afin de permettre à l'Office du Tourisme-Inforville de définir le nombre de guides nécessaires. Les modifications de ce nombre seront confirmées sous réserve que le nombre minimum de participants soit respecté et selon la disponibilité des guides.

Les forfaits combinés sont exclusivement réservés aux Groupes Adultes.

L'offre pour les Groupes Scolaires est limitée aux visites guidées thématiques de Louvain-la-Neuve. Les visites des musées pour les Groupes Scolaires sont réservables directement auprès des musées.

Les visites guidées dépendent de la disponibilité des guides.

Les visites des musées peuvent être libres ou guidées (sur réservation préalable). Elles sont limitées à 25 personnes par guide pour le Musée Hergé et à 15 personnes par guide pour le Musée L. Au-delà de ces limites, un guide supplémentaire est nécessaire.

L'Office du Tourisme-Inforville se réserve le droit de modifier le programme ou l'ordre des visites si nécessaire. Les entrées pour les Groupes Adultes aux musées nécessitent un « voucher » ou bon à valoir, reçu de l'Office du Tourisme-Inforville. Tous les membres du groupe doivent se présenter ensemble à l'heure indiquée sur la confirmation de réservation.

Article 5 : Annulation et retard

5.a. Annulation des visites guidées et combinées

En cas d'annulation par le client d'une visite guidée ou combinée confirmée à partir de 10 jours ouvrables avant la date prévue, un montant forfaitaire de 50,00 € sera facturé pour couvrir les frais administratifs. Pour toute annulation effectuée moins de 48 heures avant la visite, le montant total sera dû. Ces clauses ne s'appliquent pas en cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles.

5.b. Annulation des visites aux musées

En cas d'annulation ou de report d'un forfait incluant une visite guidée de musées, les conditions suivantes s'appliquent :

- À moins de 15 jours ouvrables avant la date prévue, les frais des prestations des guides seront facturés ;
- À moins de 10 jours ouvrables, des frais s'élevant à 75 % du montant total des entrées aux musées seront appliqués ;
- À partir de 7 jours ouvrables, le montant total des visites aux musées sera dû.

5.c. Retard

En cas de retard de plus de 30 minutes, la visite peut être écourtée ou annulée, mais reste due dans son intégralité.

Pour les visites de musées, un retard non notifié de plus de 15 minutes peut entraîner l'annulation de la réservation.

Chaque retard doit être notifié le plus tôt possible à l'Office du Tourisme-Inforville.

Article 6 : Paiement

Après confirmation de la réservation par l'Office du Tourisme-Inforville, le paiement total doit être effectué au plus tard 10 jours ouvrables avant la date de la visite. En cas de réservation de dernière minute, un paiement peut être réalisé le jour de la visite, sous réserve d'accord préalable de l'Office du Tourisme-Inforville.

Article 7 : Protection des données

L'Office du Tourisme-Inforville s'engage à protéger les données personnelles du client en conformité avec la législation en vigueur. Les informations collectées lors de la réservation ne seront utilisées que dans le cadre de la gestion et du bon déroulement des visites. Elles ne seront pas partagées avec des tiers sans consentement préalable.

Les photos prises occasionnellement par l'Office du Tourisme-Inforville dans le cadre des visites guidées sont susceptibles d'être utilisées pour la promotion desdites visites.

Le cas échéant, l'autorisation des personnes concernées sera préalablement demandée.

Article 8 : Responsabilité

8.a Responsabilité de l'Office du Tourisme-Inforville

L'Office du Tourisme-Inforville est responsable de l'exécution des visites dans le respect des présentes conditions générales. En cas d'annulation d'un prestataire, l'Office du Tourisme-Inforville propose une solution alternative ou un remboursement intégral si aucune solution n'est trouvée. La responsabilité de l'organisateur s'applique à tout type de visites guidées et combinées.

8.b Responsabilité du client

Le client est responsable du bon comportement de son groupe pendant la visite.

Tout besoin spécifique d'un ou plusieurs participants doit être notifié préalablement auprès de l'Office du Tourisme-Inforville.

Le client doit veiller à ce que tout participant ayant besoin d'une assistance soit accompagné par un adulte.

Article 9 : Assurances

Aucune assurance spécifique n'est prévue dans le cadre des visites guidées et combinées.

En cas d'incident, la responsabilité est soit celle du client (assurance personnelle), soit celle de l'organisateur ou du prestataire en fonction des circonstances.

Article 10 : Restauration

L'Office du Tourisme-Inforville conseille le client sur les options de restauration disponibles, mais ne prend aucune responsabilité quant à la qualité ou la réservation des repas. Celles-ci doivent être gérées directement par le client avec les restaurateurs.

Article 11 : Réclamations

Les clients peuvent faire part de leurs réclamations par écrit à l'Office du Tourisme-Inforville dans un délai de 10 jours après la visite.

Article 12 : Votre satisfaction

Un formulaire de satisfaction vous sera envoyé par e-mail après la visite pour recueillir vos commentaires et améliorer nos services. Vous pouvez également utiliser ce formulaire pour faire part de vos remarques à l'Office du Tourisme-Inforville.

Article 13 : Acceptation des conditions générales de réservation

Toute réservation implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de réservation. Le client reconnaît en avoir pris connaissance lors de la confirmation de la réservation.