

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE GROUPES

Article 1 - CADRE LÉGAL

Rodez agglomération organise des prestations de visites et d'ateliers à destination des groupes constitués dans le cadre du label Pays d'art et d'histoire, obtenu par Rodez agglomération le 14 novembre 2013, et régie par la convention signée en février 2014 avec le Ministère de la Culture.

La collectivité répond devant ses usagers de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente.

La vente de prestations est cadrée par la régie de recette des ventes de billets pour la visite et l'accès aux services proposés au public des musées et de l'office de tourisme de Rodez agglomération.

La direction Musées Culture Tourisme de Rodez agglomération est l'interlocuteur de l'organisateur de la prestation.

Article 2 - CONDITIONS DE RÉSERVATIONS- CAPACITE

Pour les visites guidées

Toute demande de visite guidée doit être envoyée par mail au service groupes de la direction Musées Culture Tourisme de Rodez agglomération via un formulaire « demande de disponibilités ». En cas de disponibilités, un mail confirmant l'option prise par le client est envoyé par le service groupes.

Le client doit confirmer sa réservation par retour de mail en indiquant le nombre définitif de participants à J – 10 jours maximum de la date choisie. Aucune annulation du nombre de participants ne sera prise en compte sur la facture à moins de 10 jours de la prestation.

En cas d'annulation totale de la prestation à moins de 7 jours, la prestation sera facturée au client dans son intégralité, sur la base du dernier nombre de participants transmis au service groupes.

Pour les demi-journées et journées

Pour toute option, un devis est établi par le service groupes de la direction Musées Culture Tourisme de Rodez agglomération. Celui-ci doit être validé par le client à J – 45 jours maximum de la date de la prestation. Un contrat est ensuite envoyé au client en double exemplaires.

Le client doit confirmer sa réservation par retour de mail en indiquant le nombre définitif de participants à J – 10 jours maximum de la date choisie. Aucune annulation du nombre de participants ne sera prise en compte sur la facture à moins de 10 jours de la prestation.

En cas d'annulation totale de la prestation à moins de 7 jours, la prestation sera facturée au client dans son intégralité, sur la base du dernier nombre de participants transmis au service groupes.

Rodez agglomération se réserve le droit de refuser toute personne se présentant au rendez-vous le jour de la prestation sans contrat préalablement signé et reçu par le client à J - 15 jours avant la date de la visite. La réservation devient ferme uniquement à réception par le client du contrat signé par Rodez Agglomération.

Article 3 - DUREE DE LA PRESTATION

Le client ne pourra en aucune manière, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Article 4 - CONDITIONS DE PAIEMENTS

Les tarifs sont indiqués sur le site internet www.rodez-tourisme.fr et sur la confirmation envoyée par le service groupes de Rodez Agglomération.

Le règlement se fera par paiement différé sur facture adressée par le Trésor Public par courrier postal à l'issue de la visite guidée.

Les formules incluant un déjeuner sont commercialisées uniquement à partir de 20 participants.

Article 5 - RETARD ET DEPASSEMENT HORAIRE

Le groupe doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur la confirmation envoyée par le service groupes. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive, le responsable du groupe s'engage à avertir dans les

meilleurs délais le service groupes de la direction Musées Culture Tourisme de Rodez agglomération, qui se réserve le droit d'annuler la prestation en cas de retard du groupe supérieur à 30 minutes. Le montant total sera alors facturé.

En cas de retard, le programme sera écourté en fonction de l'heure d'arrivée réelle du groupe (la somme due restera identique).

Article 6 - ANNULATION DU FAIT DU GROUPE

Toute annulation doit être notifiée par téléphone et par mail au service groupes de la direction Musées Culture Tourisme de Rodez agglomération.

- pour les visites guidées :

Un mail doit être adressé au service groupes de la direction Musées Culture Tourisme de Rodez agglomération pour signifier l'annulation de la visite. En cas d'annulation totale de la prestation à moins de 7 jours, la prestation sera facturée au client dans son intégralité, sur la base du dernier nombre de participants transmis par mail au service groupes.

- pour les demi-journées et les journées :

En cas d'annulation totale de la prestation à moins de 10 jours de la prestation, la prestation sera facturée au client dans son intégralité, sur la base du dernier nombre de participants transmis par mail au service groupes de la direction Musées Culture Tourisme de Rodez agglomération.

Article 7 – ANNULATION DU FAIT DE RODEZ AGGLOMERATION

Dans le cas où Rodez agglomération se verrait empêché d'honorer ses engagements en cas de force majeure, il se réserve le droit d'annuler les réservations.

Rodez agglomération ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de l'inexécution du contrat conclu en cas d'indisponibilité de la prestation (annulation du fait du gestionnaire de l'évènement ou du site), en cas de force majeure, de survenance d'une pandémie, de perturbation sociale ou grève totale ou partielle notamment des moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie.

Article 8 - MODIFICATION PAR RODEZ AGGLOMERATION DES HORAIRES DE VISITES

Les horaires sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés selon les impératifs de visite des sites.

Rodez agglomération se réserve le droit de modifier l'ordre des visites en pareille situation.

Article 9 – RESPONSABILITÉ

Rodez agglomération ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou des faits de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Article 10 - ASSURANCE

Rodez agglomération a souscrit à une assurance garantie financière chez Groupama assurance-crédit & caution N° de contrat 400717744 /0 sis au 132, rue des Trois Fontanot – 92 000 NANTERRE

Article 11 – FORCE MAJEURE

10-1 On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit la direction Musées Culture Tourisme de Rodez agglomération, d'exécuter les prestations. Il en sera notamment ainsi en matière de grèves des moyens de transport, de manifestations, de conditions climatiques exceptionnelles (tempêtes...).

11-2 La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Rodez agglomération se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si Rodez agglomération se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

Article 12 - LITIGES

Toute réclamation doit être adressée dans les trois jours à compter de la date du terme de la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception, à Rodez Agglomération, avenue Aristide-Briand CS53531 12035 RODEZ Cedex 09.

Aucune réclamation ne pourra être admise sans le respect de cette procédure.

En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. En cas de désaccord persistant ou un mois après réception du courrier de saisine, Rodez Agglomération s'engage à soumettre le différend à un conciliateur choisi en commun. Une fois désigné, ce conciliateur disposera d'un délai de trois mois pour aboutir à une solution. A défaut d'y parvenir, chacune des parties sera libre d'engager une action contentieuse.

En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève du Tribunal administratif de Rodez.

Mentions légales – Politique de respect des données personnelles

Nous utilisons vos données dans le but de gérer les dossiers clients, suivre les commandes, les paiements et la relation clients, faire de la prospection commerciale et personnaliser nos offres.

Nous ne vendons pas, n'échangeons pas et ne partageons pas vos données. Toutefois, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier si vous en éprouvez le besoin.

Si nous avons collecté vos données à une période donnée mais qu'il n'y a eu aucune sollicitation de quelque sorte que ce soit de votre part, nous supprimons ces données au bout de 3 ans.