

Identité du groupe : .....

Nom du responsable : .....

Adresse : .....

Tél. fixe et portable (obligatoire pour joindre le groupe le jour de la prestation) : .....

Fax : ..... Email : .....

Adresse de facturation si différente : .....

Nature du groupe :

Entreprise  Association  Club d'ânés  Professionnel du tourisme  Scolaire  Autre

Nombre de participants : .....

Date souhaitée : ..... / ..... / ..... Horaires souhaités : ..... Langue souhaitée : .....

**Demande de réservation pour la (les) formule(s) suivante(s) :**

**PRODUITS JOURNÉE**

- Récit de la Grande Guerre en terre de mémoire
- Hauts lieux de la Grande Guerre
- De l'UNESCO au Louvre-Lens, une terre de chefs-d'œuvre
- Art et nature en pays minier
- Métamorphoses
- DD Tour
- De la Grande Guerre à la Reconstruction

**VISITES À LA CARTE**

- Visite guidée du « Lens'14-18 - Centre d'Histoire Guerre et Paix »
- Créneau de réservation « Lens'14-18 - Centre d'Histoire Guerre et Paix »
- Visite avec audio-guides « Lens'14-18 - Centre d'Histoire Guerre et Paix »
- Ateliers pédagogiques « Lens'14-18 - Centre d'Histoire Guerre et Paix »
- La Nécropole Notre-Dame-de-Lorette et l'Anneau de la mémoire
- Esquisse de la Grande Guerre en Nord-Pas de Calais
- Le site du Mémorial canadien de Vimy
- Rando-visite « À la rencontre des canadiens »
- Rando-visite « Sur les traces des poilus »
- Rando-visite « Côte 70 »
- Les champs de bataille de l'Artois
- La bataille de Loos
- Musée Alexandre Villedieu, champs de bataille de Loos et côte 70
- La Galerie du temps (Musée du Louvre-Lens)
- L'histoire commence en Mésopotamie. De Sumer à Babylone (Musée du Louvre-Lens)
- Miroirs (Musée du Louvre-Lens)

- Les frères Le Nain (Musée du Louvre-Lens)
- Musiques dans l'Antiquité (Musée du Louvre-Lens)
- Lens Art déco, histoire d'une reconstruction
- L'effet Louvre-Lens sur le territoire
- De la Mine au Louvre-Lens
- Les Grands Bureaux de la Société des Mines de Lens
- Le 11/19 : lieu de travail, lieu de vie
- Les plus hauts terrils d'Europe passent au vert
- La Cité St-Théodore
- Liévin, de l'épopée minière au renouveau
- Sur les pas des mineurs, de Lens à Grenay
- Loos-en-Gohelle, ville pilote du Développement durable
- Les écotecnologies, moteur de la transition
- Le stade Bollaert-Delelis
- Katy Folies
- Chocolaterie Jeanson
- Fromagerie Philippe Olivier
- Brasserie Castelain
- Brasserie Saint-Germain

**AUTOUR DU LOUVRE-LENS**

- Voyage en Pays minier
- L'Artois : un front international
- Destination Autour du Louvre-Lens
- Une plongée dans l'Art
- L'Art déco : côté rue, côté cour
- La Mine, du jour au fond

**Vous souhaitez également que l'Office de Tourisme réserve pour vous :**

Un car (préciser le trajet) .....

Une restauration :  Petit-Déjeuner  Déjeuner  Goûter  Dîner

Si déjeuner et/ou dîner :

Type de cuisine :  Traditionnelle  Régionale  Gastronomique  Cuisine du monde

Budget :

Un hébergement :

Nombre de chambres (double et single) :

Budget :

Remarques : .....

Date et signature (conditions de vente lues et approuvées) :

A renvoyer par fax : + 33 (0)3 21 67 65 66

ou par email : groupes@tourisme-lenslievin.fr

ou par courrier :

Office de Tourisme et du Patrimoine de Lens-Liévin

Service Réceptif - 58 rue de la Gare - 62300 Lens

# CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE POUR LES GROUPES

## Art 1 – Définition

L'Office de Tourisme et du Patrimoine de Lens-Liévin, dénommé ci-dessous Office de Tourisme, est autorisé, dans le cadre de l'article L. 133-3 du Code du Tourisme, à commercialiser des prestations de services touristiques, dans les conditions prévues par l'article L. 211 et suivants du Code du Tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et séjours. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations et en lui assurant une réservation sûre. En aucun cas, l'Office de Tourisme ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ses contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

## Art 2 – Conditions

Le client reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives aux prix et autres éléments constitutifs des prestations fournies.

## Art 3 – Responsabilité

L'Office de Tourisme propose des prestations figurant dans la brochure « Groupes », pour lesquelles il est l'unique interlocuteur et répond de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier les prestations et forfaits proposés en cas de nécessité. Si tel était le cas, les modifications seraient portées par écrit à la connaissance du client, par l'Office de Tourisme, avant la conclusion du contrat. De même, l'Office de Tourisme ne peut être responsable de cas fortuits ou de cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

## Art 4 – Réservation

La vente de prestations simples ou de forfaits fera obligatoirement l'objet d'un contrat entre le service Réceptif de l'Office de Tourisme et le client. Une demande d'option ne peut être considérée comme une réservation ferme. La réservation devient ferme et définitive à réception du contrat de réservation dûment complété et signé par le client, dans la limite des disponibilités et après versement d'un acompte de 30% du montant total de la prestation. Le nombre de participants exact devra être précisé par écrit au moins une semaine avant la visite. Passé ce délai, le dernier nombre de participants annoncé sera facturé. Toute réservation implique l'acceptation des conditions de vente. Un bon d'échange (transmis préalablement par l'Office de Tourisme au prestataire) devra être signé par le prestataire et le responsable du groupe le jour de la prestation. Toute modification de ce bon d'échange en l'accord des deux parties devra être accolée à la signature du responsable du groupe et du prestataire. Pour toute prestation supplémentaire hors contrat, le groupe règlera directement auprès du prestataire le jour-même (y compris si le groupe souhaite inviter le(s) guide(s)). Une gratuité chauffeur est accordée par car ainsi qu'une gratuité par groupe de 40 personnes (uniquement pour les prestations avec les partenaires tels que les restaurateurs, hébergeurs et « Produits du terroir »).

**Restauration :** l'Office de Tourisme enverra au client plusieurs propositions de restaurants et de menus en fonction de sa requête. Le client communiquera son choix de menu ainsi que le choix détaillé des plats au moins 3 semaines avant son arrivée et indiquera le nombre exact de personnes au plus tard une semaine avant. Passé ce délai, le nombre de participants annoncé sera facturé. Le tarif annoncé s'entend sur un choix de plats unique pour l'ensemble du groupe.

**Visites guidées « Produits du terroir » :** l'Office de Tourisme informera le client des conditions de visite (durée, capacité, tarifs, lieu de rendez-vous...). Le client communiquera le nombre exact de personnes ainsi que la formule choisie le cas échéant au plus tard une semaine avant. Passé ce délai, le nombre de participants annoncé sera facturé.

**Visite guidée du stade Bollaert-Delelis :** le groupe renverra son contrat signé afin de valider définitivement sa réservation. Il ne devra pas régler d'acompte. Le solde sera à régler après la prestation, dès réception de la facture.

**Hébergement :** le client communiquera une situation de ses réservations définitives 30 jours avant son arrivée. La liste nominative définitive devra parvenir à l'Office de Tourisme au plus tard une semaine avant son arrivée. Passé ce délai, le nombre de participants annoncé sera facturé.

**Autocars :** pour les circuits en autocar proposés dans la brochure, celui-ci devra impérativement disposer d'un micro en état de fonctionnement et d'une place réservée au guide. Le temps de repos légal du chauffeur doit être anticipé et ne doit pas avoir lieu pendant la visite, le cas échéant l'ensemble du contenu de visite ne pourra pas être assuré. Le car doit impérativement ramener le guide au point de départ de la visite, sauf mention contraire dans le contrat de réservation. Pour les circuits incluant la montée aux terrils du 11/19 de Loos-en-Gohelle, celle-ci se fera selon l'appréciation du guide conférencier selon les conditions météorologiques et de sécurité.

## Art 5 – Inscription tardive

En cas d'inscription moins d'une semaine avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

## Art 6 – Tarifs

Les tarifs indiqués sont applicables aux groupes et sont valables du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 décembre 2017 (sous réserve de modifications). Ils sont publiés en TTC. Un supplément sera demandé au client pour les visites les dimanches et jours fériés. Un supplément de 25 € par guide et par visite sera demandé pour les visites en langue étrangère. Les tarifs et horaires sont donnés à titre indicatif et non contractuel, se renseigner au préalable.

## Art 7 – Règlement du solde

Le règlement des visites s'effectue auprès de l'Office de Tourisme. Le client devra verser le solde de la prestation, convenue et restant due, au plus tard le jour de sa prestation. Tout règlement en provenance de l'étranger peut entraîner des frais de banque, ces frais sont à la charge du client.

## Art 8 – Retard éventuel

En cas de retard du groupe, la visite sera écourtée et finira donc à l'heure indiquée sur le contrat de réservation. Elle pourra être prolongée à la demande du client, sous réserve de la disponibilité des guides ou des prestataires, et sera facturée à hauteur d'une heure de prestation guidée supplémentaire. Une arrivée retardée ou un départ anticipé ne donnera lieu à aucun remboursement.

## Art 9 – Annulation du fait du client

Toute annulation partielle devra être transmise à l'Office de Tourisme par écrit 7 jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant la prestation avant midi (voir conditions Art 4).

Toute annulation totale doit être notifiée par écrit au service Réceptif de l'Office de Tourisme au moins deux semaines avant la date de visite prévue. Au-delà de ce délai, des frais d'annulation seront réclamés à hauteur de :

- 30% de la prestation pour une annulation intervenant à moins de 14 jours
- 75% de la prestation pour une annulation à moins de 7 jours
- 100% de la prestation pour une annulation à moins de 48h

**Des conditions particulières s'appliquent dans le cadre d'une réservation d'une visite guidée au musée du Louvre-Lens :** en cas d'annulation à moins de 21 jours de la prestation, les créneaux réservés seront systématiquement facturés dès lors où le groupe aura confirmé par écrit sa réservation de créneaux, à hauteur de 100 € par créneau réservé (groupe de 20 personnes maximum), comme le stipulent les conditions de vente du musée.

Le groupe devra informer l'Office de Tourisme par écrit 21 jours ouvrés (du lundi au vendredi) avant la prestation, avant midi.

**Des conditions particulières s'appliquent dans le cadre d'une réservation d'un hébergement :** des frais d'annulation seront réclamés à hauteur de : 50% de la prestation pour une annulation intervenant à moins de 30 jours, 75 % de la prestation pour une annulation à moins de 14 jours et 100% de la prestation pour une annulation à moins de 7 jours.

## Art 10 – Annulation du fait de l'Office de Tourisme et du Patrimoine de Lens-Liévin

Lorsque l'Office de Tourisme annule la prestation avant son commencement, il doit en informer le client par écrit. En l'absence de faute du client, la totalité des sommes versées par ce dernier lui sera remboursée.

**Des conditions particulières s'appliquent dans le cadre d'une réservation d'une visite guidée du stade Bollaert-Delelis :** La visite guidée du stade ne pourra pas être garantie, même lorsque le contrat de réservation aura été retourné signé. Elle pourra être annulée ou reportée jusqu'à quelques jours avant la date réservée, selon les disponibilités du stade. Le groupe pourra alors décider de reporter sa visite, la remplacer par une autre prestation (de même valeur) voire annuler sa réservation. L'OT ne pourra être tenu responsable des désagréments qui pourraient en découler. Aucune compensation ne pourra être versée.

## Art 11 – Réclamation

Toute réclamation, pour être recevable, devra être transmise à l'Office de Tourisme, par courrier recommandé accompagné de toutes les pièces justificatives éventuelles, et ce dans un délai maximum de 7 jours après la date de retour du séjour. A défaut, le séjour sera considéré comme s'étant déroulé dans des conditions satisfaisantes.

## Art 12 – Dommages

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

Les élèves sont sous la responsabilité des accompagnateurs. Aucun débordement ne sera toléré sous peine de poursuites.

## Art 13 – Assurances et responsabilité civile

L'Office de Tourisme est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants par suite de défaillance de ses services ALLIANZ IARD, 87 rue de Richelieu, 75002 Paris. L'Office de Tourisme a souscrit également une garantie financière / APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris.