

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

Le client reconnaît avoir pris connaissance de toutes les informations relatives aux prix, contenus et autres éléments relatifs aux prestations fournies par l'Office du tourisme et ses prestataires. La réservation d'une prestation entraîne automatiquement l'acceptation des conditions générales.

RÉSERVATIONS

Toute demande de réservation formulée de manière complète doit nous parvenir au minimum 15 jours à l'avance. Toute commande de prestation fait l'objet d'une mise en option qui devient effective lors du paiement.

Pour le bon déroulement de la journée, l'heure, le lieu de prise en charge du groupe, le numéro de téléphone portable du responsable et l'adresse de facturation devront impérativement être mentionnés lors de la réservation. L'office du tourisme se réserve le droit d'adapter le programme en fonction des impératifs horaires à respecter.

Toute création de dossier entraîne l'application de 5€ de frais de dossier.

PAIEMENT

Acompte

Pour toute réservation d'une journée incluant un restaurant, un acompte de 50 % de la somme totale sera demandé. Le solde devra être versé au plus tard 10 jours avant la visite.

Les paiements s'effectuent par virement bancaire suivant les indications communiquées dans le courrier d'option.

Pour tout dossier incluant des tarifs individuels (restaurants, accueils café, bateau, visite délices ...) toute modification ne sera plus possible à partir de 5 jours avant la prestation. Si le paiement n'a pas été effectué dans le délai prescrit, l'Office du tourisme se réserve le droit d'annuler la réservation sans remboursement de l'acompte, dédommagement ni indemnité.

Toute modification au contrat initial sera facturée 10 € pour frais de modification.

ANNULATION SANS FRAIS

Toute annulation notifiée par e-mail au Service Réservations de l'Office du tourisme (reservation.tourisme@liege.be) au plus tard 10 jours avant le jour de la prestation réservée n'entraînera aucun frais pour le client, hormis les frais de dossier qui seront conservés par l'Office du tourisme.

ANNULATION HORS DÉLAI

Dans le cas d'une annulation dans un délai inférieur à 10 jours avant le jour de la prestation réservée, l'Office du tourisme se réserve le droit de conserver la somme totale à titre de frais de dédit.

En cas d'annulation par l'Office du tourisme non imputable au client, la somme perçue pour la prestation annulée sera remboursée au client excepté les frais de dossiers et de modifications.

DÉPART

Il est demandé au responsable de la réservation ou du groupe de se présenter dix minutes avant l'heure de début de la prestation pour régler les détails pratiques ou administratifs, au lieu de rendez-vous préalablement annoncé au client par l'Office du tourisme ou son prestataire.

RETARD

En cas de retard au rendez-vous, le guide attendra pendant une heure au maximum et la durée de l'activité sera écourtée du temps de retard. Il vous sera toutefois possible de prolonger votre visite au-delà de l'horaire prévu en fonction de la disponibilité du guide et en accord avec celui-ci. Dans ce cas, un supplément de 40€ par heure et par guide sera facturé au client et dû par lui sans délai.

DÉROULEMENT DE LA VISITE

La durée mentionnée des visites tient compte d'une bonne mobilité du groupe.

Le responsable du groupe est tenu de transmettre lors de la réservation les informations nécessaires à la bonne tenue de la visite (ex : public à besoins spécifiques)

Les visites guidées sont prévues pour un maximum de 25 personnes par guide afin de garantir un confort d'écoute. Sur certains sites, en particulier dans les musées, le nombre de personnes par guide pourra être inférieur. Aucune réclamation ne pourra être introduite concernant d'éventuelles plaintes liées au confort de la visite de la part d'un groupe en surnombre.

Les numéros de téléphone des guides sont transmis au client dans le document de visite, ils sont à utiliser uniquement pour signaler un retard de dernière minute. Pour toute autre demande, le client doit traiter directement avec l'Office du Tourisme.

RESPONSABILITÉS

En cas de force majeure, l'Office du tourisme se réserve le droit de modifier les programmes ou de remplacer les établissements par d'autres du même type. L'Office du tourisme n'est

pas responsable des impératifs liés à la météo, accidents, retards de transport, grèves, fermetures exceptionnelles ou soudaines, ainsi que des détériorations, pertes ou vols qui pourraient survenir lors des prestations, activités, visites ou séjours.

L'Office du tourisme ne peut être tenu responsable d'une augmentation de tarif imputable à l'un de ses prestataires.

L'interprétation, la validité et l'exécution du présent contrat sont soumises au droit belge. En cas de litige, seuls les Cours et Tribunaux de Liège sont compétents.

CONTACTS

Office du tourisme de Liège – Service Réservation

Rue de la Boucherie, 4 – 4000 Liège, Belgique
+32 (0)4 221 92 21 – +32 (0)4 221 93 03
reservation.tourisme@liege.be

MENTIONS LÉGALES

Manifestations liégeoises asbl

Rue de la Boucherie, 4 – 4000 Liège, Belgique
IBAN BE02 3631 6220 3440
BIC BBRUBEBB
TVA BE 4101 999 34



En cas de participation de personnes à mobilité réduite à une visite guidée, il est indispensable de prévenir le service réservation.

En ce qui concerne l'accès aux musées de Liège pour les personnes à mobilité réduite, nous vous invitons à consulter la brochure Liège accessible à tous.

Cette brochure est disponible à l'office du tourisme ou sur visitezliege.be