



# Conditions générales de vente

## Conditions de réservation

De façon générale, je vous conseille de réserver votre visite privée le plus tôt possible : pour vous c'est plus de choix dans les créneaux et la possibilité d'organiser votre séjour comme vous le souhaitez vraiment ; pour moi cela facilite l'organisation et la préparation de notre visite.

Ainsi, dans la mesure du possible, merci d'envoyer votre demande au plus tard une semaine avant la date souhaitée pour votre visite privée.

Cependant, si vous vous décidez spontanément pour un séjour à Vienne et voulez faire une balade dans la ville ou découvrir un musée, contactez-moi sans hésiter, car j'ai peut-être encore de la disponibilité.

Merci d'envoyer votre demande de réservation par mail à [reservation@untouravienne.com](mailto:reservation@untouravienne.com) ou à l'aide du [formulaire de demande de réservation](#).

Je m'engage à vous faire parvenir une proposition de visite dans les 72 h suivant l'envoi de votre demande de réservation. Sauf si je suis en vacances ! Dans ce cas, un mail vous avertira de mon absence et de la date de mon retour.

Une fois que nous nous sommes mis d'accord sur la visite et ses conditions, il ne vous reste plus qu'à effectuer le paiement par virement. La réservation est effective à réception de celui-ci, et vous recevrez une confirmation par mail. Accepter les

conditions de la visite c'est également avoir pris connaissance des conditions d'annulation et de remboursement ci-dessous et les accepter.

## Conditions d'annulation et de remboursement :

### Tenue de la visite et équipement

Les visites se tiennent par tous les temps, sauf cas de force majeure. J'adapte de mon mieux la visite aux conditions climatiques et thermiques, et je compte sur vous pour vous équiper en conséquence afin de profiter au mieux de l'expérience ! De bonnes chaussures et de quoi boire et grignoter sont la base. Et en fonction de la météo, prévoyez crème solaire et chapeau, doudoune, bonnet, moufles et bonnes chaussettes, parapluie et/ou vêtements de pluie. Bref, vous voyez l'idée ! En cas de doute, n'hésitez pas à me contacter : je souhaite vraiment que vous passiez le meilleur moment possible, et ça passe aussi par le confort physique.

### En cas de retard

La réservation d'une visite guidée nous engage, vous et moi, à nous présenter à la date, à l'heure et au lieu convenus lors de la réservation. Cependant, des imprévus peuvent nous mettre en retard, même quand on est les rois de l'organisation !

Si cela doit arriver, je vous attendrai au lieu de rendez-vous jusqu'à 30 minutes après l'heure convenue. Au-delà de ce délai, la visite sera malheureusement considérée comme annulée (voir ci-dessous Annulation par le client).

Si c'est moi qui suis en retard, je vous demande de m'attendre 15 minutes au lieu de rendez-vous. Au-delà de ce délai, je tâche de me faire pardonner en offrant à chaque participant une pâtisserie pour accompagner son café. Si toutefois, et à mon grand regret, vous ne souhaitez plus effectuer la visite, celle-ci sera considérée comme annulée (voir ci-dessous Annulation par Un tour à Vienne).

### Annulation par Un tour à Vienne

En cas d'impossibilité pour moi d'assurer la visite guidée, je vous propose une alternative. Si nous ne parvenons pas à nous mettre d'accord, le montant de la visite vous sera bien entendu remboursé intégralement.

## Annulation par le client

Si vous souhaitez annuler une visite guidée dont la réservation a déjà été confirmée, les conditions suivantes s'appliquent :

Jusqu'à 7 jours calendaires avant la visite : remboursement intégral\*.

Entre 6 jours et 3 jours calendaires avant la visite : remboursement de 50 %.

Moins de 3 jours calendaires avant la visite : pas de remboursement possible.

Par exemple, admettons que nous devons nous retrouver pour une visite le samedi 12 mars. Vous pouvez annuler gratuitement jusqu'au samedi 5 mars inclus. Si vous annulez entre le dimanche 6 mars et le mercredi 9 mars inclus, je vous rembourse à hauteur de 50 %. À partir du jeudi 10 mars, l'intégralité du montant de la visite est dû.

\* Dans le cas d'une visite sur mesure, les frais de préparation supplémentaires d'un montant de 40 € ne sont pas remboursables.

Février 2024