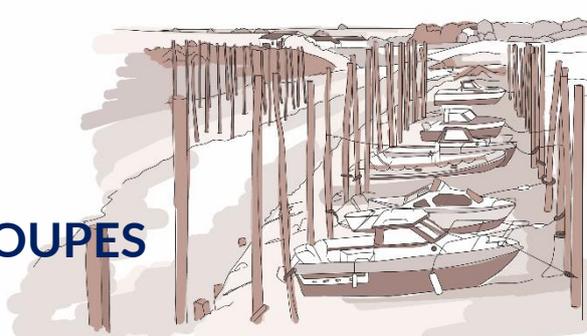


## FAQ GROUPES



### Réservation et Tarification

- **Comment réserver et est-il nécessaire de s'y prendre à l'avance ?**

Pour réserver, envoyez un mail à [groupes@larochelle-tourisme-evenements.com](mailto:groupes@larochelle-tourisme-evenements.com) avec les informations suivantes :

- Produit désiré
- Date et heure
- Nombre de personnes
- Adresse de facturation
- Numéro de portable du responsable du groupe

Il est préférable de réserver, surtout pour les mois de **mai, juin et septembre**.

- **Comment procéder au règlement de ma visite / de ma journée ?**

Pour un montant inférieur à 1000€, le règlement total est demandé au plus tard **8 jours** avant la visite. Pour les devis de plus de **1000€**, un acompte de **50%** est requis lors de la signature du contrat. Vous pouvez régler par **virement, chèque, espèces ou lien carte bancaire**.

- **Peut-on obtenir un remboursement en cas d'annulation ?**

- **Annulation par LRTE** : En cas d'annulation, LRTE en informe le client et propose un report de l'activité ou un remboursement sans pénalités des sommes versées. En cas de force majeure, LRTE peut annuler l'activité, informer le client et proposer un report. Le client sera remboursé sans pénalité des sommes versées.
- **Annulation par le client** : En cas d'annulation à moins d'un mois de la date prévue, la totalité du contrat sera due.

- **Quel est le tarif pour une visite guidée privée ?**

Le tarif pour une visite guidée privée est de **135€** pour un groupe de moins de 10 personnes, quelle que soit la langue choisie.

- **À partir de quel effectif puis-je bénéficier d'une offre groupe ?**

Vous pouvez bénéficier d'un tarif groupe à partir de 15 personnes. Si le groupe diminue après validation du devis, l'effectif minimum sera facturé.

- **Acceptez-vous les paiements via le pass culture ?**

Non, nous n'acceptons pas ce type de paiement.

## Guide et Langues

- **Comment identifier notre guide sur place ?**

Les guides de l'office de tourisme portent un tour de cou avec leur nom et le logo de l'office du tourisme. Vous pouvez voir l'ensemble des guides de l'OT ici.

- **Dans quelle langue puis-je avoir une visite guidée ?**

Les visites guidées « La Rochelle se dévoile » sont disponibles en français, anglais, allemand ou espagnol.

## Déroulement de la Visite

- **Quel est le lieu de départ de la visite ?**

Le lieu de départ est indiqué sur le bon d'échange et dépend de la visite ou de la journée choisie.

- **Combien de personnes peuvent participer à la visite ?**

Nous prenons **30 personnes** par guide. Si vous êtes plus de 30, un second forfait guide sera nécessaire.

- **Quels sont les horaires disponibles pour les visites guidées ?**

Il n'y a pas d'horaire spécifique. Indiquez-nous votre préférence, nous vérifierons la disponibilité du créneau demandé.

- **Combien de temps dure une visite guidée classique ?**

Une visite guidée classique dure **2 heures**.

- **En cas de pluie, la visite est-elle maintenue ?**

La visite est maintenue sauf en cas de vigilance rouge de Météo France. En cas de mauvais temps, le guide adaptera le parcours pour être le plus souvent à l'abri.

- **Rentre-t-on à l'intérieur des bâtiments lors d'une visite guidée ?**

Non, il s'agit d'une déambulation sans accès aux sites touristiques.

- **Le parcours de visite à pied est-il adapté aux PMR ?**

La visite classique de la ville « La Rochelle se dévoile » est la seule adaptée aux PMR.

## Logistique

- Y a-t-il un dépôt minute pour les autocars devant l'office de tourisme ?

Oui, il y a un dépôt minute en face de la boulangerie SICARD (Quai de la Georgette), à 50 m de l'office de tourisme. Vous trouverez les détails concernant les lieux de dépôt et parking autocar sur le plan ci-dessous. Pour rappel, il est obligatoire d'éteindre le moteur de votre autocar lorsque vous effectuez une dépôt.



- **Où puis-je trouver des toilettes à proximité de l'office de tourisme ?**

Pour les groupes réservant une visite guidée, les toilettes de l'office de tourisme sont accessibles sur demande auprès de votre guide. Vous pouvez trouver d'autres toilettes publiques sur cette carte : [Toilettes Publiques](#).

- **Où puis-je pique-niquer avec mon groupe ?**

Vous trouverez des tables de pique-nique le long du chenal en face de la médiathèque (avenue Michel Crépeau). D'autres lieux recommandés sont les parcs de La Rochelle : [Parcs et Jardins](#).

## Modifications et Annulations

- **Jusqu'à quand peut-on modifier l'effectif pour une journée / un package ?**

Il est possible de modifier l'effectif du groupe jusqu'à **J-6 avant la journée / le package**. Après ce délai, les annulations seront facturées.

**Quelle est la procédure en cas de retard du groupe ?**

En cas de retard, la visite sera réduite pour ne pas retarder la suivante. Prévenez directement le service groupe dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange en cas d'arrivée tardive ou d'annulation de dernière minute. Les prestations non réalisées ne seront pas remboursées. En cas de retard sans préavis, la réservation sera maintenue selon le bon vouloir du prestataire. Si une activité ne peut être reportée, une pénalité de 100 % du montant de la prestation sera facturée.

## Divers

- **Puis-je recevoir une brochure par voie postale ?**

Nous n'envoyons plus de brochures papier pour des raisons écologiques. La brochure est disponible en ligne à l'adresse suivante : [Brochure Groupes](#). Elle peut être téléchargée et imprimée.

- **Les animaux de compagnie sont-ils autorisés pendant les visites/journées packagées ?**

Non, les animaux de compagnie ne sont pas acceptés pour assurer le bon déroulement des activités.

- **Comment puis-je donner mon avis sur la visite/journée packagée ?**

Vous pouvez donner votre avis sur la page Google de l'office de tourisme et/ou remplir le questionnaire groupes envoyé par mail ou sms après la prestation.