

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE -

## « ISTRES TOURISME LE CLUB » - WWW.ISTRES-TOURISME.COM

### ARTICLE 1

En achetant une ou plusieurs prestations du « Club Tourisme », l'acheteur bénéficie des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme d'Istres sera responsable de la bonne exécution de la ou des prestations. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme d'Istres dispose d'une protection afin de rembourser les paiements de l'acheteur au cas où l'établissement deviendrait insolvable.

**1-1** Conformément à la loi du 22 juillet 2009, les organismes locaux de tourisme bénéficiant du soutien de l'état, des collectivités territoriales ou de leur groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours dans l'intérêt général, à l'organisation ou la vente de voyages ou de séjours individuels ou collectifs, de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites.

**1-2** En aucun cas l'Office de Tourisme d'Istres ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation, participation aux prestations du Club Tourisme, par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

**1-3** Toute inscription et/ou achat de l'une ou plusieurs des prestations proposées par l'Office de Tourisme d'Istres suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions particulières de vente, lesquelles sont visibles sur le site internet de l'Office de Tourisme [www.istres-tourisme.com](http://www.istres-tourisme.com)

L'Office de Tourisme d'Istres, se réserve le droit de modifier à tout moment ces conditions générales. La modification prendra effet immédiatement après la mise en ligne des conditions générales que tout utilisateur reconnaît avoir préalablement consultées.

### ARTICLE 2

#### 2-1 Informations sur l'organisateur

L'Office de Tourisme d'Istres a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie AXA.

Prix : Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations.

EPIC – n° de SIRET : 484 404 629 000 12

Code APE : 7990 Z

N° autorisation Préfectorale: IM 013120002

Assurance R.C.P : AXA Assurances

Garantie financière : APST (Association Professionnelle de la Solidarité du Tourisme)

TVA intracommunautaire : FR 57 484 404 629

#### 2-2 Coordonnées de contact – Service après-vente :

Adresse : Office de Tourisme, 30 Allées Jean Jaurès, 13 800 ISTRES

Tel : 04 42 81 76 00. / Fax : 04 42 55 38 96. Du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h. Ouvert en supplément le dimanche et les jours fériés de 10h à 13h de mi juin à fin août.

[tourisme@istres.fr](mailto:tourisme@istres.fr) / [www.istres-tourisme.com](http://www.istres-tourisme.com)

### ARTICLE 3

#### Informations pratiques sur les prestations

Pour chacune des prestations sont indiqués sur la ou les brochures du « Club Tourisme » de l'Office de Tourisme d'Istres ainsi que sur demande à l'accueil de l'Office de Tourisme d'Istres pendant les heures d'ouverture et sur le site internet (brochures en téléchargement) les informations suivantes :

- Dénomination de la prestation

- Horaires et durée de la prestation : le client signataire est informé, pour chacune des prestations, de sa durée. En aucune circonstance, le client pourra se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

- Lieu de la prestation

- Catégories d'âge

- Tarifications

- Selon le type de la ou les prestations, les conditions d'accès aux personnes à mobilité réduite seront indiquées à la demande lors de l'achat auprès du personnel vendeur de l'Office de Tourisme d'Istres.

### ARTICLE 4

Réservation : la ou les réservations deviennent fermes lorsque le client a rempli et signé la fiche de renseignement du « Club Tourisme » contenant les présentes conditions générales de vente et réglé le montant total ( pour les prestations payantes) de la ou des prestations choisies. Le règlement est réalisé à l'accueil de l'Office de Tourisme d'Istres pendant les heures d'ouverture de l'établissement par paiement en espèces, carte bancaire ou chèque à l'ordre de « Régie de recette de l'Office de Tourisme ». Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations qu'il communique à l'Office de Tourisme d'Istres dans le cadre de sa réservation.

### ARTICLE 5

#### Annulation et remboursement

Annulation du fait du client : toute annulation du fait du client ne pourra impliquer un remboursement en partie ou intégralité des sommes versées. L'Office de Tourisme d'Istres, sous réserve de disponibilité, pourra proposer une autre date d'activité. Toutefois si le client ne peut participer à la prestation, il peut céder sa place à tiers de son choix qui sera soumis aux mêmes conditions générales.

Annulation du fait de l'Office de Tourisme : le client sera remboursé, sur présentation de justificatif d'achat, dans un délai maximum de 1 mois suite à la date d'annulation, en intégralité des sommes versées selon les conditions suivantes : jusqu'à 10 euros à l'accueil de l'Office de Tourisme d'Istres du lundi au vendredi pendant les heures d'ouverture de l'établissement, par virement bancaire au-delà de 10 euros dans un délai maximum de 1 mois après avoir remis le RIB par mail ou à l'accueil pendant les heures d'ouverture de l'établissement. Ces dispositions ne s'appliquent pas lors qu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur d'une prestation de substitution proposée par l'Office de Tourisme d'Istres.

### ARTICLE 6

#### Responsabilité

L'Office de Tourisme d'Istres qui propose à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente.

L'Office de Tourisme ne saurait être tenu pour responsable des conséquences que pourrait subir le client, et/ou les tiers, dans l'hypothèse où le client aurait omis de notifier à l'Office de Tourisme d'Istres une quelconque modification concernant sa situation.

Force majeure : les parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes conditions générales de vente, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause est liée à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français. L'Office de Tourisme décline toute responsabilité en cas d'accident du ou non respect des présentes conditions générales de vente.

### ARTICLE 8

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

## ARTICLE 9

Litiges : toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme d'Istres par lettre dans les trois jours à compter du début de la prestation. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales et/ou de la prestation sera la compétence exclusive du tribunal du chef-lieu de département de l'Office de Tourisme d'Istres.

## ARTICLE 10 - RÉSERVATION ET ACHAT EN LIGNE

L'Office de Tourisme d'Istres propose sur ce site la vente de billetterie, (visites, spectacles, concerts, loisirs). Pour certains partenaires d'activités, l'Office de Tourisme d'Istres intervient seulement en qualité d'intermédiaire, facilitant la réservation de l'offre des partenaires sur son territoire.

La solution de vente en ligne mise en place sur notre site internet est la propriété d'Ingénie qui sécurise les données. Toute commande effectuée et réglée via le site suppose l'acceptation préalable pleine et entière par l'utilisateur des présentes conditions générales de ventes ou des conditions générales des partenaires en cochant la case prévue à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible. Les caractéristiques des prestations pouvant être commandées figurent sur le site. Les photos présentées n'ont toutefois aucun caractère contractuel. En passant commande, l'utilisateur reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations sur la nature et les caractéristiques de cette prestation. La réservation réalisée n'est valable que pour la date et / ou la période et la prestation choisie par le client lors de la commande. Une fois le règlement effectué, la commande est ferme et ne peut être modifiée ou annulée par l'utilisateur. L'Office de Tourisme d'Istres ne peut être tenu pour responsable du contenu des sites sur lequel l'utilisateur est renvoyé par l'intermédiaire de liens hypertextes dont le seul objet est de faciliter les recherches de l'utilisateur. Les sites de tiers sur lesquels sont renvoyés les utilisateurs, sont les seuls responsables des informations diffusées sur leurs sites ainsi que le traitement de données personnelles de l'utilisateur accédant à ces sites.

## Conditions financières et paiement en ligne

Les prix des prestations mentionnés sur le site sont exprimés en euros et sont des prix TTC. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande ou demande de réservation. Ils sont exprimés hors participation aux frais d'envoi lorsqu'il y en a, notamment pour la boutique. Le paiement en ligne sur le site est sécurisé à la norme https.

## Délai de rétractation

Conformément à l'article L.212-20-4 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergements, de transport, de restauration, de loisirs devant être fournis à une date précise ou pour une période déterminée. Par conséquent, et conformément aux dispositions législatives, aucune demande de remboursement suite à une vente à distance ne pourra être prise en compte une fois la réservation validée.

## Assurances

Sauf cas particulier précisé, aucune assurance (annulation, responsabilité civile, assistance, rapatriement) n'est comprise dans les prix figurant dans ce site.

*Pour les annulations et remboursement, les responsabilités, les réclamations, litiges et protections des données, la réservation et vente en ligne sont soumises aux mêmes règles présentées dans les présentes conditions générales de vente.*

## ARTICLE 11

### Réglementation générale de la protection des données

L'Office de Tourisme assure être en accord avec la réglementation en vigueur. Vous pouvez consulter sur [www.istres-tourisme.com](http://www.istres-tourisme.com) rubrique charte RGPD, le document présentant les actions mises en place par l'Office de Tourisme d'Istres pour la protection de vos données personnelles.

**Conditions générales de vente voté lors du comité de Direction de l'Office de Tourisme en date du 18 juillet 2021 – Délibération 30/2020**