

# CONDITIONS générales de vente

## ARTICLE 1 - PRÉAMBULE

1-1 Les présentes conditions générales et particulières de vente régissent les relations entre l'Office de tourisme d'Istres, organisme local de tourisme prévu à l'article L211-1 (II) du code du tourisme et ses clients. Ces conditions de vente s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1er juillet 2018. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de conditions générales et particulières de vente proposées par l'Office de tourisme d'Istres. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et en avoir accepté les termes en signant le contrat de vente délivré par l'Office de tourisme d'Istres. Le contrat de vente désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le vendeur (l'Office de tourisme d'Istres), d'une part, et par le client, d'autre part, et portant sur l'achat d'une ou plusieurs prestations touristiques et intègre les conditions générales et particulières de vente.

1-2 En aucun cas les Offices de Tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

## ARTICLE 2 - INFORMATIONS PRÉ-CONTRACTUELLES

Les informations descriptives relatives à la ou les prestations touristiques proposées par le vendeur et figurant sur le site ou sur le document (brochure groupe, tiré à part...) remis au client par le vendeur constituent l'information préalable ou pré-contractuelle faite au client au sens donné par l'article L. 211-8 du code du tourisme.

Les éléments de cette information préalable ou pré-contractuelle dont la liste figure à l'article R211-4 du code du tourisme engage le vendeur.

## ARTICLE 3 - TARIFICATION

3-1 Le prix de la prestation touristique, affiché sur le site ou sur le document d'information préalable et remis par le vendeur au client, est celui en vigueur au moment de la consultation par le client. Il correspond au prix de la ou les prestations touristiques, toutes taxes comprises (TTC) comprenant la taxe de séjour en cas de nuitée.

Dans certains cas, des frais supplémentaires dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable pourront être perçus par le vendeur lors de la réservation (effectif du groupe, période de venue...). Les modalités de paiement de ce prix figurent également sur le site et/ou sur le document d'information préalable.

3-2 Le prix définitif TTC de la ou les prestations touristiques et incluant tous les frais est indiqué au client avant la formation définitive du contrat de vente.

## ARTICLE 4 - RÉSERVATION

Le vendeur adresse au client un projet de contrat de vente mentionnant l'ensemble des prestations prévues et incluant les présentes conditions générales et particulières de vente. La réservation ou l'acte d'achat est définitivement formé après réception par le vendeur et avant la date limite mentionnée sur le projet d'un exemplaire du contrat de vente signé par le client impliquant notamment l'acceptation des présentes conditions générales et particulières de vente (mentionnées sur le site et disponibles sur simple demande auprès du vendeur) et du paiement d'un acompte de 40 % du prix total.

## ARTICLE 5 - RÉGLEMENT DU SOLDE

Après la réalisation de la prestation, le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme d'Istres sur présentation d'une facture le solde restant dû.

## ARTICLE 6 - ARRIVÉE SUR SITE ET DURÉE DE LA OU LES PRESTATIONS

6-1 Arrivée : le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat. En cas d'impossibilité il s'engage à avertir l'Office de Tourisme d'Istres dans les plus brefs délais. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur la fiche descriptive et/ou à l'Office de Tourisme. Toute modification du jour ou de l'heure d'arrivée par le client, pourra être considérée par l'Office de Tourisme (dans le cas où les prestataires seraient dans l'impossibilité de fournir leur prestation) comme une cause d'annulation du fait du client.

6-2 Durée de la ou les prestations : le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la ou les prestations.

## ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Il appartient au client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit lors de la réservation, lors de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le client doit informer le vendeur le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies au vendeur.

## ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME D'ISTRES

8-1 Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, le vendeur est responsable de plein droit à l'égard du client ou du bénéficiaire de la ou les prestations touristiques de l'exécution des services prévus par le contrat de vente. Toutefois le vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

> Soit imputable au client ou au bénéficiaire

> Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Lorsque la responsabilité du vendeur est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par

le client ne saurait excéder trois fois le prix total de la prestation touristique.

8-2 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 du retard ou de l'inexécution 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.

## ARTICLE 9 - BON D'ÉCHANGE

Dès réception de l'acompte, le vendeur adresse au client un bon d'échange présentant les informations pratiques relatives à la consommation de la ou les prestations touristiques. La remise de ce bon d'échange au(x) prestataire(s) par le client n'est pas obligatoire.

## ARTICLE 10 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

10.1 Annulation du fait du client : toute annulation doit être notifiée par écrit à l'Office de Tourisme d'Istres. Pour toute annulation du fait du client la somme remboursée par ce dernier à l'Office de Tourisme d'Istres, sera la suivante :

> annulation jusqu'à 10 jours avant le début de la prestation : aucune retenue.

> annulation entre le 9ème et le 6ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25 % du prix total de la ou les prestations.

> annulation entre le 5ème et le 3ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50 % du prix total de la ou les prestations.

> annulation entre le 3ème et la veille avant le début de la prestation : il sera retenu 75 % du prix total de la ou les prestations.

> non présentation le jour de début de la prestation : la totalité du prix total de la ou les prestations.

Les frais d'annulation sont payés par le client au vendeur et viennent s'imputer à l'acompte déjà payé par le client au titre de la réservation.

10.2 Modifications d'effectif du client : dans le cas d'une diminution d'effectif, à hauteur maximale de 10%, une réévaluation du prix du produit pourra être envisagée. Dans ce cas, le montant total du séjour sera calculé sur le nombre de participants communiqué 4 jours avant la date d'arrivée. En cas de non confirmation dans les délais impartis, le nombre facturé sera celui indiqué sur le contrat. Augmentation d'effectif : le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre définitif de participants dépasse le nombre préalablement défini, l'Office de Tourisme d'Istres n'est pas obligé d'accepter ceux-ci.

## ARTICLE 11 - ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR

L'Office de tourisme d'Istres a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la ou les prestations touristiques dans les deux cas suivants :

> Si le nombre de personnes inscrites pour la ou les prestations touristiques est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat de vente et si l'annulation intervient au plus tard 7 jours avant le début de la ou les prestations.

> Si le vendeur est empêché de fournir la ou les prestations touristiques en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (conditions météorologiques...) et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la ou les prestations touristiques.

Dans les cas énumérés ci-dessus, le client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire pour le préjudice éventuellement subi. Dans tous les autres cas, le vendeur qui annule unilatéralement une ou les prestations touristiques réservées de manière ferme et définitive est redevable à l'égard du client non seulement du remboursement immédiat des sommes versées par le client au titre de cette réservation mais également d'une indemnité correspondant à l'indemnité qu'aurait dû supporter le client si l'annulation était intervenue de son fait à la même date et ainsi qu'il est mentionné à l'article précédent.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'office de tourisme.

## ARTICLE 12 - MODIFICATION DU FAIT DU VENDEUR

12.1 Modification par l'Office de Tourisme d'Istres d'un élément substantiel du contrat : lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation l'Office de Tourisme d'Istres se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis et après en avoir informé le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

> Soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées,

> Soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposé par le vendeur : un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties.

Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu sera restitué au client.

12.2 Empêchement par l'Office de Tourisme d'Istres, de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat : lorsqu'en cours de prestation le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat de vente, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, l'Office de Tourisme d'Istres proposera une prestation en remplacement de la pres-

tation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par l'acheteur est de tarification inférieure, l'Office de Tourisme d'Istres lui remboursera la différence de prix (avant la fin de la prestation). Si le vendeur ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celle-ci est refusée par l'acheteur pour des raisons valables, le premier remboursera au second l'intégralité du prix de la prestation annulée.

## ARTICLE 13 - INTERRUPTION DE LA PRESTATION

En cas d'interruption de la prestation par le client il ne sera procédé à aucun remboursement.

## ARTICLE 14 - CESSIION DU CONTRAT

Conformément à l'article L.211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le contrat de vente tant que celui-ci n'a produit aucun effet jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'Office de tourisme d'Istres par écrit dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession éventuels qui vous seront communiqués.

## ARTICLE 15 - ASSURANCES

Le client est responsable de tous les dommages survenant en son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une couverture d'assurance appropriée. A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. L'Office de tourisme d'Istres est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué dans ces conditions de vente.

## ARTICLE 16 - LITIGES ET RÉCLAMATIONS

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.

## ARTICLE 17 - DROIT APPLICABLE

Tout contrat de vente conclu entre le vendeur et le client est soumis au droit français.

## ARTICLE 18 - DONNÉES PERSONNELLES

La finalité du traitement des données personnelles collectées correspond aux obligations relatives aux prestations réalisées :

- > Gestion clients
- > Prospection et étude commerciale
- > Contrat de vente
- > Règlement

Nous utilisons ces informations personnelles uniquement pour assurer les services que vous avez acceptés. Ainsi, dans la mesure où vous nous avez donné votre consentement préalable, nous aurons la possibilité d'utiliser ces différentes informations personnelles dans les conditions explicitées ci-dessus et afin de vous tenir informé par voie électronique des informations susceptibles de vous intéresser.

Durée de conservation : Les données sont conservées 1 année, renouvelée de fait si vous ne souhaitez pas vous désinscrire lors de l'envoi de nos courriels, et peuvent être mis à jour sur simple demande.

Stockage, utilisation des données et désabonnement :

Les informations sont stockées au niveau de notre outil CRM géré par notre sous-traitant : INGENIE. Dans le cadre d'activité, certaines données peuvent être stockées par notre outil DIGITICK. Ces deux fournisseurs sont en règle avec le RGPD. En outre, chaque courrier électronique présentant nos offres que nous envoyons contient un lien de désabonnement vous permettant de mettre fin automatiquement à ce type de communication. Si vous choisissez de vous désabonner, vous serez retiré de la liste de diffusion correspondante dans un délai technique raisonnable.

Droit d'accès, de rectification et d'opposition :

Ces données sont traitées conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiées par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 et le RGPD en vigueur depuis le 25 mai 2018.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, ou d'opposition aux informations recueillies, sur simple demande écrite auprès de [ot.istres@visitprovence.com](mailto:ot.istres@visitprovence.com) ou OFFICE DE TOURISME D'ISTRES, 30 allées Jean Jaurès, 13800 Istres.

Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter le webmaster de la structure en écrivant à [mbeurin@istres.fr](mailto:mbeurin@istres.fr) ou à l'adresse postale suivante : OFFICE DE TOURISME D'ISTRES - Monsieur Meurin Benoît - 30 allées Jean Jaurès, 13800 ISTRES.

Vous avez également la possibilité de faire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle : la CNIL.

L'Office de Tourisme 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

TVA intracommunautaire : FR 57 484 404 629

Adresse :

30 Allées Jean Jaurès 13 800 ISTRES

Tel : 04 42 81 76 00 Fax : 04 42 55 38 96

[ot.istres@visitprovence.com](mailto:ot.istres@visitprovence.com)