

# 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 PRÉCONTRACTUELLES

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 précontractuelle faite au client au sens donné par l'article L. 211-8 du code du tourisme.

Les éléments de cette information préalable ou précontractuelle dont la liste figure à l'article L211-5 ainsi qu'à R211-4 du code du tourisme engagent le vendeur. Le client reconnaît par ailleurs avoir reçu le formulaire standard d'information conforme à l'arrêté du 1er mars 2018 lors des échanges avec le vendeur (devis...)

## ARTICLE 3 – TARIFICATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT.

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 réservation 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 est annoncé en euros. Il inclut tous les frais et est indiqué au client avant la formation définitive du contrat de vente.

3-3 Le client garantit à l'office de tourisme d'Istres qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'office de tourisme d'Istres se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute ou partie de somme due au titre du contrat. Les paiements effectués par le client ne seront effectifs qu'après encaissement effectif des sommes dues. Le client dispose de plusieurs moyens de paiement parmi les suivants : chèque, espèces, carte bleue et virement bancaire.

## ARTICLE 4 - RÉSERVATION

Pour réaliser une réservation, le client peut contacter le service réceptif de l'office de tourisme d'Istres par mail, téléphone ou directement dans les bureaux de l'office de tourisme. Suite à la définition des besoins lors de ce contact, l'office de tourisme d'Istres adresse au client un projet de contrat de vente mentionnant l'ensemble des prestations prévues et incluant les présentes conditions générales de vente et le formulaire d'information standard. 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 de vente (mentionnées sur le site et disponibles sur simple demande auprès du vendeur) et selon la demande de la part du vendeur, du paiement d'un acompte de 40 % du prix total.

## ARTICLE 5 – BON D'ÉCHANGE

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

## ARTICLE 6 – ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

L'article L211-18 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de services d'hébergement, autres que résidentiel, de services de transport de biens, de location de voiture, de restaurant, d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques. L'office de tourisme d'Istres se prévoit de cette absence de droit de rétractation pour toutes les prestations entrant dans le champ des articles précités.

## ARTICLE 7 – RÈGLEMENT DE PRESTATION(S), FORFAITS OU DU SOLDE DE PRESTATION(S), FORFAITS

Après la réalisation de la prestation ou des prestations, le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme d'Istres sur présentation d'une facture le montant ou le solde restant prévu au contrat. Le client dispose de plusieurs moyens de paiement parmi les suivants : chèque, espèces, carte bleue et virement bancaire.

## ARTICLE 8 - ARRIVÉE SUR SITE ET DURÉE DE LA OU DES PRESTATIONS

8-1 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 par téléphone de préférence ou par mail 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 d'Istres (dans le cas où les prestataires seraient dans l'impossibilité de fournir leur prestation) comme une cause d'annulation du fait du client.

8-2 Durée de la ou des 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 9 – 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 de préférence par mail, ou alors par courrier ou téléphone. Il appartient au client de se conformer, à tout moment, aux règles d'hygiène et de sécurité.

## ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME D'ISTRÉS

10-1 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 des 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 hors taxes de la prestation touristique.

10-2 L'office de tourisme d'Istres 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.

## ARTICLE 11 – CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de l'office de tourisme d'Istres comme du client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans les conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des clauses d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

## ARTICLE 12 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

12.1 Annulation du fait du client : toute annulation doit être notifiée à l'office de tourisme d'Istres à minima par mail.

Pour toute annulation du fait du client la somme retenue par l'office de tourisme d'Istres, sera la suivante :

> annulation jusqu'à 10 jours avant le début de la prestation : aucune somme 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 40 % 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.

12.2 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 13 - ANNULATION DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME D'ISTRÉS

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 touristique 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 14 - MODIFICATION DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME D'ISTRÉS

14.1 L'office de tourisme d'Istres a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le client puisse s'y opposer, sous réserve que la modification

soit mineure et que le client soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si l'office de tourisme d'Istres est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R.221-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8%, il informe le client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le client doit communiquer à l'office de tourisme d'Istres la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

14.2 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 prestation 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 15 – INTERRUPTION DE LA PRESTATION

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

#### ARTICLE 16 – CESSION 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 17 - ASSURANCES

Le client est responsable de tous les dommages survenant de 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 18 – LITIGES ET RÉCLAMATIONS

Litiges : toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'office de tourisme d'Istres par lettre postale dans les trois jours à compter du début de la prestation. En cas de désaccord persistant, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par l'office de tourisme d'Istres au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

#### ARTICLE 19 – DROIT APPLICABLE

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

#### ARTICLE 20 – DONNÉES PERSONNELLES

Données collectées : Dans le cadre de son activité de vente de séjours et prestations touristiques, l'Office de tourisme d'Istres met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients. A ce titre, l'Office de tourisme d'Istres peut collecter les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, nom de la structure, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille pour les individuels, particularités notées au contrat, centres d'intérêts, modalités de paiement.

But poursuivis : La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de tourisme d'Istres.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle de l'office de tourisme d'Istres dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes, structures utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de l'office de tourisme
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients
- Communications commerciales et prospection, animation.
- Enquête d'avis ou de satisfaction.

Personnes autorisées à accéder aux données : Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme d'Istres sont les suivantes : les salariés de l'Office de tourisme d'Istres et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de tourisme d'Istres participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Durée de conservation : Ces données à caractère personnel collectées sont conser-

vées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans. Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction. Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'Office de tourisme d'Istres sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de leur collecte. Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas. 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.

L'Office de tourisme d'Istres a formalisé les droits et les obligations des clients au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : <https://www.istres-tourisme.com/charte-rgpd.html> et sur demande auprès du l'Office de tourisme d'Istres.

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 nos outils SeeTickets et INGENIE. Ces deux fournisseurs sont en règle avec le RGPD.

Droits du titulaires des données collectées : 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.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, ou d'opposition aux informations recueillies, sur simple demande écrite auprès de [tourisme@istres.fr](mailto:tourisme@istres.fr) 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 [brmeurin@istres.fr](mailto:brmeurin@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 selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr/>).

#### ARTICLE 21 – PRESTATIONS DE VOYAGES LIÉES

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, le client réserve des services de voyage supplémentaires pour son voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de tourisme d'Istres, il NE bénéficiera PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si le client réserve des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme d'Istres, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas l'Office de tourisme d'Istres dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de tourisme d'Istres a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme d'Istres.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de tourisme d'Istres qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de tourisme d'Istres.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B-6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2>]

-----  
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 - Toutes activités se référant aux articles L211.1 et L211.4 du code du tourisme.

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

[tourisme@istres.fr](mailto:tourisme@istres.fr)