

# Office de Tourisme et des Congrès

## Service Réceptif - Groupes

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE

#### ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

**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 leurs 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 pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique et la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration, de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques, de forfaits touristiques, ainsi qu'à l'organisation et à l'accueil de foires, salons et congrès ou de manifestations apparentées dès lors que ces opérations incluent tout ou partie des prestations citées, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires et qui ont passé avec eux, une convention de mandat ou ont conclu avec eux un contrat ponctuel sur base de bon de commande.

**1.2** - L'Office de Tourisme vend par l'intermédiaire de son service Réceptif/Groupes diverses prestations destinées aux groupes, lesquelles seront régies par les présentes conditions générales de vente. Les prestations groupes sont réservées aux groupes de 30 personnes minimum (sauf mention contraire indiquée dans la brochure Groupes). La commande de prestations est réservée aux seuls clients ayant préalablement pris connaissance des conditions générales de vente dans leur intégralité et les ayant acceptées en signant et renvoyant le « contrat de vente de services touristiques / forfaits touristiques » qui leur a été adressé. Le client doit être âgé d'au moins 18 ans, être mandaté par le groupe qu'il représente, et être capable juridiquement de contracter et utiliser les services proposés conformément aux conditions générales. Sauf cas de fraude, dont il lui appartient de rapporter la preuve, le client est responsable financièrement de ses démarches. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant.

**1.3** – Le devis du service Réceptif / Groupes de l'Office de Tourisme contient les informations suivantes :

- L'identification précise de l'Office de Tourisme en indiquant sa raison sociale, son adresse postale, son adresse électronique, son numéro de téléphone, de fax, son siège social, ses références relatives à l'inscription au registre des agents de voyages et autres opérateurs de séjour, son numéro SIRET.
- Le destinataire contrat (le client)
- Les caractéristiques essentielles des prestations proposées.
- Le(s) prix
- Les conditions générales de vente

**1.4** - Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 1er janvier 2020 et sont applicables sauf convention particulière.

Les conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Seule la version en langue française des conditions générales de vente fait foi.

**1.5** - Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux présentes conditions générales, les conditions spécifiques des partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

## Office de Tourisme et des Congrès

### ARTICLE 2 - FORMATION DU CONTRAT

**2.1** - Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs des prestations proposées par l'Office de Tourisme suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

**2.2 - Réservation** : La réservation des prestations proposées par l'Office de Tourisme s'effectue en renvoyant le « contrat de vente de services touristiques / forfaits touristiques » rempli et signé par courrier ou e-mail à l'Office de Tourisme, accompagné de l'acompte précisé ci-dessous (cf. Article 5 – Paiement).

**2.3** -- Les descriptifs et photographies des prestations proposées par l'Office de Tourisme, figurant sur le site et dans ses brochures, ont un objet purement informatif, dont le contenu peut varier en fonction du prestataire. En passant commande, le client reconnaît explicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées, sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

**2.4** - Le « contrat de vente de services touristiques / forfaits touristiques » devient ferme et définitif, lorsque le client l'a signé et renvoyé accompagné de l'acompte précisé ci-dessous (cf. Article 5 – Paiement).

### ARTICLE 3 - PRIX

Les prix des produits groupes figurant sur le site de l'Office de Tourisme de Martigues et dans ses brochures sont affichés en euros, TVA incluse. L'Office de Tourisme de Martigues se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations et en accord avec le prestataire.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.

Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de facturation.

### ARTICLE 4 - CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

La durée de chaque prestation est celle stipulée dans le descriptif du produit ou dans le devis. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire.

#### 4.1 - Dispositions particulières selon les prestations commandées

**Hébergement** : Dans le cas de réservation d'un hébergement, il est vivement conseillé au client de prévenir le prestataire ou l'Office de Tourisme de son heure d'arrivée. Le client doit se référer aux heures d'ouverture de l'établissement réservé.

#### Produits touristiques, transports et package, journées groupes et forfaits touristiques :

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du prestataire.

Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires et indiquées dans le descriptif du produit, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par l'Office de Tourisme de Martigues. L'ordre des prestations comprises dans les circuits à la journée n'est pas contractuel et peut faire l'objet de modifications.

**Billetterie** : Le document de confirmation sera à présenter à l'arrivée chez le prestataire de services. Les billets commandés ne sont pas envoyés par courrier.

## Office de Tourisme et des Congrès

### ARTICLE 5 - PAIEMENT

#### 5.1 - Délais de paiement

Un acompte de 50 % de la somme globale est dû avec le renvoi du « contrat de vente de services touristiques / forfaits touristiques ». Le solde est exigible le jour de la prestation ou au plus tard 14 jours après la réception de la facture.

#### 5.2 - Moyens de paiement

Le paiement s'effectue auprès de l'Office de Tourisme, par virement bancaire ou par chèque émis et payable en France. Les coordonnées bancaires de l'Office de Tourisme ainsi que l'ordre des chèques sont détaillés sur la facture.

#### 5.3 - Gratuités

D'éventuelles gratuités sont mentionnées dans le devis. Aucune gratuité n'est incluse dans les prix indiqués.

### ARTICLE 6 - CESSION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation tant que son contrat n'a produit aucun effet. Dans ce cas, le client est tenu d'informer l'Office de Tourisme de sa décision par courriel, au plus tard sept jours avant le début de la prestation.

La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis à-vis du vendeur, du paiement du solde de la prestation ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

L'Office de tourisme se réserve le droit de refuser la cession du contrat.

### ARTICLE 7 - MODIFICATION PAR L'OFFICE DE TOURISME D'UN ÉLÉMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme par tous moyens :

- Soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement des sommes versées sous 14 jours.
- Soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposées par l'Office de Tourisme, un avenant au contrat précisant les modifications apportées et leurs répercussions sur le prix étant alors signé par les parties.

### ARTICLE 8 - SUPPLÉMENTS ET MODIFICATIONS PAR LE CLIENT

Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée sur place. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications non acceptées restent entièrement à la charge du client. En cas de non-utilisation, les bons d'échanges ne seront pas remboursés.

### ARTICLE 9 – DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du code de la consommation, le client ne dispose pas du droit de rétractation, celui-ci n'étant pas applicable aux prestations touristiques.

### ARTICLE 10 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

10.1 - Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée soit par courrier, soit par courriel adressé à :

Office de Tourisme – Service Réceptif  
Rond point de l'hôtel de ville – 13500 Martigues  
[groupe@martigues-tourisme.com](mailto:groupe@martigues-tourisme.com).

## Office de Tourisme et des Congrès

### 10.2 - Pour les réservations d'hébergement

Pour toute réservation d'hébergement dans le cadre d'un séjour groupe, les conditions de vente de l'hébergeur s'appliquent. Elles sont envoyées au client pour information et acceptation avant la formation du contrat.

### 10.3 – Pour les réservations de visites guidées, billets, produits, services touristiques

- Pour les entrées sur les sites touristiques, les billets sont valables pour la date de la réservation. Ils ne sont ni échangeables ni remboursables.
- Pour les services d'un(e) guide fourni(e) par l'Office de Tourisme ou l'un de ses partenaires, si l'annulation intervient moins de 72 heures (soit 3 jours ouvrés) avant le début de la prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.
- Pour les concerts/musées/spectacles/excursions, les billets ne sont ni repris, ni échangés, sauf annulation de la manifestation.
- Pour les activités (atelier de cuisine, sport, détente...), les billets sont non annulables et non remboursables. Des conditions d'annulation différentes de celles mentionnées ci-dessus peuvent être appliquées par certains prestataires. Le cas échéant, ces conditions seront stipulées dans le « contrat de vente de services touristiques / forfaits touristiques ».

### 10.4 - Pour les réservations de transports

Pour toute réservation de transport dans le cadre d'un séjour groupe, les conditions de vente du transporteur s'appliquent. Elles sont envoyées au client pour information et acceptation avant la formation du contrat.

### 10.5 - Pour les réservations de packages, journées groupes et forfaits touristiques

En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

Si l'annulation totale ou partielle intervient, au moins 30 jours avant le début des prestations (l'heure prise en compte est fixée à 9h00 le jour prévu de l'arrivée), aucune pénalité n'est due et l'Office de Tourisme remboursera au client les sommes perçues en paiement des prestations annulées.\*

Entre J-29 et J-15 : 50% de l'acompte sur la base du contrat signé sera exigible.

Entre J-14 et J-7 : 75% de l'acompte sur la base du contrat signé sera exigible.

Entre J-6 et la date de début des prestations : 100% de la prestation globale sur la base du contrat signé sera exigible.

\* Sauf conditions spécifiques précisées dans le « contrat de vente de services touristiques / forfaits touristiques ».

Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté auprès d'un prestataire, il ne sera procédé à aucun remboursement (facture no-show = non venu).

A défaut de dispositions particulières mentionnées sur le site ou les brochures préalablement à la réservation, toute modification (changement de date de départ ou de retour, horaires...) ou toute annulation émanant du client, entraînent, à l'exception des cas de force majeure et sauf accord plus favorable du Prestataire concerné, la perception de frais d'un montant correspondant à 100 % du prix de la prestation.

## ARTICLE 11 - ANNULATION DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME

**11.1** - Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit en informer le client par écrit. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé et sans pénalité des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

## Office de Tourisme et des Congrès

### 11.2 - Dispositions particulières concernant certains types de prestations qui requièrent un nombre minimum de participants.

L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations.

Dans ce cas, l'Office de Tourisme restitue la totalité des sommes versées au client. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de vingt-quatre heures avant le début de la prestation.

### ARTICLE 12 - RESPONSABILITÉ

**12.1** - L'Office de Tourisme qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

**12.2** - Les programmes de l'Office de Tourisme de Martigues dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'Office de Tourisme ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

**12.3** - L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

**12.4** – Toute utilisation d'un contrat par un tiers est interdite et ne saurait engager la responsabilité de l'Office de Tourisme.

**12.5** - Les descriptions et photographies des prestations référencées par l'Office de Tourisme, figurant sur le site et dans ses brochures, ont un objet purement informatif et sous la responsabilité du prestataire. Les présentes conditions générales de vente constituent avec le « contrat de vente de services touristiques / forfaits touristiques » précisant le descriptif des prestations, les documents contractuels opposables aux parties à l'exclusion de tous les autres documents, brochures, photographies, représentations graphiques et textes reproduits qui n'ont qu'une valeur indicative.

**12.6** - Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site de l'Office de Tourisme de Martigues, lequel dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites et aux services proposés.

### ARTICLE 13- FORCE MAJEURE

**13.1** - On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, de l'exécution d'une ou de prestation(s), d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat (catastrophe naturelle, sinistre, événements politiques ou sociaux majeurs).

**13.2** - La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Le prestataire se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si le prestataire se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

## Office de Tourisme et des Congrès

### ARTICLE 14– DONNEES PERSONNELLES

**14.1** - Avec l'accord du client, et selon le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), si celui-ci a effectué une réservation via nos services, l'Office de Tourisme est notamment susceptible de lui adresser par courrier électronique sa newsletter (lettre d'information) et/ou des offres promotionnelles.

**14.2** - Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent.

Pour l'exercer, il lui suffit de s'adresser à l'Office de Tourisme :

Office de Tourisme – Service Réceptif -Rond point de l'hôtel de ville – 13500 Martigues

Ou bien par courriel à l'adresse : [groupe@martigues-tourisme.com](mailto:groupe@martigues-tourisme.com).

Par ailleurs, en cliquant sur le lien de désabonnement figurant au bas de chaque newsletter, le client peut à tout moment se désabonner.

### ARTICLE 15 - ASSURANCE / GARANTIE FINANCIERE

L'Office de Tourisme a souscrit **une assurance responsabilité civile professionnelle** auprès de

AXA Assurances – 4 place des martyrs – 13500 MARTIGUES

sous le numéro de contrat : 0000002098907704 afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il pourrait encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits.

**Garantie financière** : L'Office de Tourisme est inscrit au Registre des Opérateurs de Voyages chez Atout France sous le numéro IM 013130018 et il est membre de l'APST (Association professionnelle de solidarité du Tourisme) auprès duquel il a souscrit une protection contre l'insolvabilité.

Contact : APST - Association professionnelle de solidarité du tourisme, 15 avenue Carnot, 75017 Paris

### ARTICLE 16 - RÉCLAMATIONS / LITIGES

**16.1** - Toute réclamation relative à une réservation effectuée par l'Office de Tourisme dans le cadre de l'exécution du « contrat de vente de services touristiques / forfaits touristiques » conclu avec le client doit lui être adressée par écrit, dans les 48h suivant la date de réalisation de la prestation à l'adresse suivante :

Office de Tourisme – Rond point de l'hôtel de ville – 13500 Martigues

Ou par courriel à : [qualite@martigues-tourisme.com](mailto:qualite@martigues-tourisme.com)

À défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

**16.2** - En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable.

Après avoir saisi le service Qualité de l'OTC et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site :

[www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) (<http://www.mtv.travel>).

En cas de désaccord persistant, les seuls Tribunaux compétents sont ceux des juridictions de la ville de Martigues.

**16.3** - En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.