

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### PREAMBULE

Les présentes conditions de ventes, ci-après aussi dénommées « les CGV », sont conclues d'une part par

la SPL - TE (société publique locale touristique et événementielle) Office de Tourisme et des Loisirs de Martigues

Siège social : rond - point de l'hôtel de ville – 13500 Martigues

Tél : + 33 (0) 4 42 42 31 10

Site web : [www.martigues-tourisme.com](http://www.martigues-tourisme.com)

Siret : 751 338 971 00037

Code APE : 7990 Z

TVA Intracommunautaire : FR 86 751338971

Ci – après dénommée « l'OTL »

Et d'autre part,

Par toute personne physique ou morale, ci – après, dénommée « l'acheteur » souhaitant effectuer un achat ou réserver une prestation sur le site internet [www.martigues-tourisme.com/boutique-billetterie](http://www.martigues-tourisme.com/boutique-billetterie), ci - après également dénommé « le Site ».

Il est préalablement précisé que les présentes conditions régissent les ventes par l'Office de Tourisme et des Loisirs de Martigues de l'ensemble des produits et prestations de sa Boutique en ligne.

### 1 – DISPOSITIONS GENERALES DE VENTE

#### 1.1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne des produits et prestations de service liés à l'accueil touristique proposés par l'OTL sur son site marchand.

Les CGV ne s'appliquent pas à la vente des produits et prestations proposés par la boutique de l'OTL.

Dernières mises à jour Juillet 2019 P.1/10

### **1.2 – Domaine d’applications des CGV**

Les présentes CGV régissent exclusivement les contrats de vente en ligne des produits et prestations de l’OTL à l’acheteur, qu’il soit consommateur ou professionnel.

Elles constituent avec le bon de commande et le descriptif des produits, les documents contractuels opposables aux parties à l’exclusion de tous les autres documents, catalogues ou photographies des produits qui n’ont qu’une valeur indicative.

Les CGV sont exclusivement applicables aux produits livrés aux acheteurs établis en France métropolitaine et/ou dans un pays membre de l’Union européenne.

Les CGV ainsi que l’ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le site sont rédigées en langue française. Les versions en langue étrangère figurant sur le site sont purement informatives. Seule la version en langue française des CGV fait foi.

### **1.3 – Disponibilité et opposabilité des CGV**

Les CGV sont consultables sur le site [www.martigues-tourisme.com](http://www.martigues-tourisme.com).

L’acheteur déclare y adhérer et accepter le contenu en cochant la case « j’ai pris connaissance des conditions générales de vente et je les accepte » avant la confirmation de sa commande.

L’acheteur déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s’engage.

L’annulation ou l’inapplicabilité d’une des clauses des CGV n’entraîne pas l’annulation des autres clauses, lesquelles restent pleinement valides et applicables.

Toute dérogation aux présentes conditions générales n’aura de valeur que si elle est au préalable expressément acceptée par l’OTL.

Toute commande émanant de l’acheteur, implique son adhésion entière et sans réserve aux présentes CGV à l’exclusion de tout autre document.

### **1.4 – Modification des CGV**

L’OTL se réserve le droit d’adapter à tout moment les présentes conditions générales de vente sans notification expresse. Dans ce cas, les CGV applicables seront celles en vigueur à la date du paiement de la commande.

Cette édition remplace et annule les versions antérieures.

**Dernières mises à jour Juillet 2019 P.2/10**



## 2 – PRODUITS ET PRESTATIONS

### 2.1 – Les produits

- Les produits offerts à la vente sont ceux présentés sur le site de l'OTL dans la rubrique Billetterie / Boutique. Chaque produit est accompagné d'un descriptif. Les photographies illustrant les produits ne constituent pas un document contractuel.
- Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont réservées aux acheteurs situés en France métropolitaine et/ou dans un pays membre de l'Union européenne et pour des livraisons dans ces mêmes zones géographiques.
- Les offres de vente en ligne présentées sur le site internet sont valables, à défaut d'indication de durée particulière, tant que les produits figurent dans la rubrique Billetterie / Boutique du site internet de l'OTL, et dans la limite des stocks disponibles.
- L'acceptation de l'offre par l'acheteur est validée conformément au procédé du double clic par la confirmation de la commande avec obligation de paiement.

### 2.2 – Les prestations

- Les prestations offertes à la vente sont celles affichées sur le site de l'OTL dans la rubrique Billetterie / Boutique.
- Chaque prestation est accompagnée d'un descriptif. Les photographies illustrant les prestations ont un objet purement informatif et ne constituent pas un document contractuel. En passant commande, l'acheteur reconnaît explicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations réservées.
- La durée de chaque prestation est celle mentionnée dans le descriptif de la prestation affiché sur le site de l'OTL dans la rubrique Billetterie / Boutique.
- La réservation de la prestation par l'acheteur est ferme et définitive lorsque l'acheteur a validé sa page de réservation sur le site de l'OTL dans la rubrique Billetterie / Boutique et a procédé au paiement de la prestation commandée.

## 3 – PRIX

### 3.1 – Prix des produits

- Les prix de vente sont indiqués pour chacun des produits figurant sur le site de l'OTL dans la rubrique Billetterie / Boutique, en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison et de transport mentionnés avant la validation de la commande et facturés en supplément. Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande. Les taxes dues à l'importation de produits, droits de douane ou autres taxes locales, et toutes autres taxes d'état susceptibles d'être exigées sont à la charge de l'acheteur. L'OTL se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant à l'acheteur l'application du prix en vigueur à la date de validation de la page Panier du site de l'OTL.
- La livraison sera effectuée par la poste. Les retards éventuels ne donnent pas droit à l'acheteur de réclamer des dommages et intérêts.

**Dernières mises à jour Juillet 2019 P.3/10**

### 3.2 – Prix des prestations

- Les prix de vente sont indiqués pour chacune des prestations figurant sur le site de l'OTL dans la rubrique Billetterie / Boutique, en euros toutes taxes comprises. Le prix de vente de la prestation est celui en vigueur au jour de la commande.
- L'OTL se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant à l'acheteur l'application du prix en vigueur à la date de validation de la page Panier du site de l'OTL.

## 4 – CONCLUSION DU CONTRAT EN LIGNE

### 4.1 – Pour l'achat de produits

#### 4.1.1 – Prise de la commande

- L'acheteur remplit son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées.
- Avant de valider sa commande, l'acheteur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total incluant les frais de livraison. Il peut modifier ou annuler son panier. Il valide sa commande en cliquant sur le bouton « Valider ma commande ».
- Il remplit la fiche d'identification.
- Toute commande signée de l'acheteur par « double clic » constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues par la loi et dans les présentes CGV.
- Un courrier électronique accuse réception de l'enregistrement de la commande.
- La commande ne sera effective qu'après validation du paiement par les centres de paiement bancaire. En cas de refus de paiement, la commande est automatiquement annulée et l'acheteur avisé par courrier électronique.
- Un courrier électronique est envoyé à l'acheteur avec la facture et le n° de suivi postal.

#### 4.1.2 – Modification de la commande

Toute modification de la commande par l'acheteur après confirmation de sa commande est soumise à acceptation de l'OTL.

#### 4.1.3 – Validation de la commande par l'OTL

L'OTL se réserve la possibilité de refuser la commande pour tout motif légitime, et plus particulièrement, par exemple, si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées, ou si la commande ne relève pas des dispositions de l'art.2 des présentes CGV.

#### 4.1.4 – Indisponibilité des produits commandés

En cas d'indisponibilité des produits commandés, l'acheteur est remboursé au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes versées.

**Dernières mises à jour Juillet 2019 P.4/10**

## 4.2 – Pour l’achat de prestations

### 4.2.1 – Prise de la commande

- L’acheteur remplit son panier virtuel en indiquant la prestation sélectionnée et les quantités souhaitées.
- Avant de valider sa commande, l’acheteur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total. Il peut modifier ou annuler son panier.
- Il remplit la fiche d’identification des participants.
- Il valide sa commande en cliquant sur le bouton « Valider ma commande ».
- Il confirme sa commande en cliquant sur le bouton « valider » après avoir pris connaissance des présentes CGV et coché la case « j’ai pris connaissance des conditions générales de vente et je les accepte ».

Toute commande signée de l’acheteur par « double clic » constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues par la loi et dans les présentes CGV.

- La commande ne sera effective qu’après validation du paiement par les centres de paiement bancaire. En cas de refus de paiement, la commande est automatiquement annulée et l’acheteur avisé par courrier électronique.
- Un courrier électronique accuse réception de l’enregistrement de la commande.
- Le E – Billet à présenter le jour de la prestation est joint à l’accusé de réception de l’enregistrement de la commande envoyé à l’acheteur par courrier électronique.

## 5 – CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

- Pour la bonne réalisation de la prestation, le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées ou contacter directement le prestataire ou l’OTL.
- Les informations sur la nature, les caractéristiques et la durée des prestations réservées, sont celles mentionnées dans le descriptif de la prestation affiché sur le site de l’OTL dans la rubrique Billetterie / Boutique.
- 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. En cas d’obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, aucun remboursement ne pourra être demandé.

## 6 – CONDITIONS D’ANNULATION DES PRESTATIONS

### 6.1 – Annulation du fait du client pour les réservations de visites guidées, billets, produits, services touristiques

- Pour les entrées sur les sites touristiques,
- Pour les visites guidées/excursions organisées par l’OTL et les partenaires extérieurs conventionnés,

**Dernières mises à jour Juillet 2019 P.5/10**

- Pour les concerts/musées/spectacles,
- Pour les activités (atelier de cuisine, sport, détente...),

Les billets sont valables pour la date de la réservation de la prestation. Ils sont non échangeables et non remboursables.

## 6.2 – Annulation du fait de l’OTL

- Lorsqu’avant le début de la prestation, l’OTL annule la prestation, il doit en informer le client par écrit (courriel).  
Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé sans pénalité des sommes versées.

- Ces dispositions ne s’appliquent pas lorsqu’est conclu un accord amiable ayant pour objet l’acceptation par le client d’une prestation de substitution proposée par l’OTL.

- Dispositions particulières concernant les prestations qui requièrent un nombre minimum de participants.

L’annulation de la prestation interviendra si le minimum de participants inscrits n’est pas atteint pour le départ. L’annulation devra intervenir dans un délai de 4 jours ouvrés minimum avant la date de la prestation.

Dans ce cas, l’OTL restituera la totalité des sommes versées correspondantes.

## 7 – CONTRAT

### 7.1 – Archivage

L’OTL assure la conservation de l’écrit constatant la conclusion du contrat dans les conditions prévues par les articles L213-1 et D213-1 du code de la consommation.

### 7.2 – Délai de rétractation

#### 7.2.1 – Pour l’achat de produits

L’acheteur dispose d’un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d’autres coûts que ceux du retour du produit.

L’acheteur informe l’OTL de sa décision par courriel à l’adresse [boutique@martigues-tourisme.com](mailto:boutique@martigues-tourisme.com) en précisant le numéro de la commande annulée.

- L’OTL s’engage à rembourser l’acheteur dans un délai maximum de trente jours à compter de la date à laquelle il est informé du droit de rétractation exercé par l’acheteur, sous réserve que les retours des produits soient effectués dans leur état d’origine et complets et accompagnés de la facture d’achat.

**Dernières mises à jour Juillet 2019 P.6/10**

### **7.2.2 – Pour l’achat de prestations**

Conformément aux dispositions de l’article L.221-28 du code de la consommation, l’acheteur ne dispose pas d’un droit de rétractation lors de la réservation ou commande à distance de prestations de services d’hébergement, autres que d’hébergement résidentiel, de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d’activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

### **7.3 – 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 doit notifier à l’OTL, par courriel, au plus tard 7 jours avant la date de la prestation, son souhait de céder son contrat.

L’OTL se réserve la possibilité de refuser la cession du contrat.

L’OTL ne remboursera pas la prestation au cédant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

## **8 – PAIEMENT**

- Le paiement est exigible immédiatement à la commande par carte bancaire.

En cas d’erreur ou d’impossibilité de débiter la carte bancaire, la vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

- Sécurisation du paiement :

Le site internet de l’OTL est doté d’un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au consommateur de crypter la transmission de ses données : la solution MONETICO du CIC répond à l’ensemble des obligations de sécurité du marché (certification PCI-DSS, agrément 3D-Secure). La sécurité des données bancaires de l’acheteur est assurée, tout comme leur authentification directement auprès de sa banque.

## **9 – LIVRAISON DES PRODUITS**

### **9.1 – Délai de livraison**

Les produits sont livrés à l’adresse de livraison indiquée par l’acheteur lors de la commande dans un délai de 30 jours à réception de la commande.

### **9.2 – Retard de livraison**

Le retard de livraison non dû à un cas de force majeure peut entraîner la résolution de la vente par l’acheteur qui informera l’OTL de l’annulation de sa commande par lettre recommandée avec demande d’avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

**Dernières mises à jour Juillet 2019 P.7/10**

L'OTL procédera au remboursement des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivants la date de dénonciation du contrat.

### **9.3 – Modalités de livraison**

A réception, l'acheteur doit vérifier l'état du produit. En cas de détérioration ou perte partielle du produit, il lui appartient de refuser la livraison, ou de porter ses réserves expresses sur le bon de livraison dont un double est adressé à l'OTL puis les notifier au transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

### **9.4 – Conformité des produits**

Si le produit n'est pas conforme à la commande, l'acheteur doit adresser une réclamation à l'OTL en vue d'obtenir le remplacement du produit ou la résolution de la vente.

## **10 – GARANTIES LEGALES**

- Les produits vendus sur la Boutique en ligne de l'OTL bénéficient de la garantie légale de conformité prévue par les articles L. 217-1 et suivants du code de la consommation et de la garantie légale des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du code civil.

- Au titre de ces garanties, l'OTL s'engage, au choix de l'acheteur, à lui rembourser ou échanger le produit.

- Les réclamations faites au titre des garanties doivent être adressées à l'OTL, par courriel : [boutique@martigues-tourisme.com](mailto:boutique@martigues-tourisme.com).

## **11 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les textes, commentaires, illustrations et images reproduits sur le site de l'OTL sont réservés au titre de droits d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle sans l'accord de l'OTL est formellement interdite. La vente des produits et prestations de l'OTL n'emporte aucune cession ou concession de droits intellectuels.

## **12 – RESPONSABILITE**

**12.1** - L'OTL qui propose 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** - Certaines prestations de l'OTL dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, l'OTL 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.

**Dernières mises à jour Juillet 2019 P.8/10**



**12.3** - L'OTL 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. (Art. L 221-15 du Code de la consommation).

**12.4** - En aucun cas, l'OTL ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

## **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 la réalisation de la prestation (catastrophe naturelle, sinistre, événements politiques ou sociaux majeurs).

**13.2** – La survenance d'un cas de force majeure suspend l'exécution des prestations 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.

## **14 – DONNEES PERSONNELLES**

**14.1** - Conformément à la loi française, le traitement automatisé d'informations nominatives sur le site [www.martigues-tourisme.com](http://www.martigues-tourisme.com) a été déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

L'OTL est responsable de la collecte et du traitement des données à caractère personnel effectués sur le Site. Ces données pourront être transmises à des sous-traitants ou des entités tierces à l'OTL pour les besoins de l'exécution de la commande.

**14.2** – Une fois reçu le consentement de l'acheteur, l'OTL est notamment susceptible de lui adresser par courrier électronique sa newsletter (lettre d'information), des offres promotionnelles, un questionnaire de satisfaction suite à son séjour.

À tout moment, l'acheteur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant (Art 34 de la loi « Informatique et Libertés » du 6 Janvier 1978 modifiée par la Loi 2004-801 du 6 août 2004).

**Dernières mises à jour Juillet 2019 P.9/10**

Pour exercer ces droits, l'acheteur peut s'adresser à l'OTL :  
**Office de Tourisme de Martigues – rond - point de l'hôtel de ville – 13500 Martigues**  
ou bien par courriel à l'adresse : [boutique@martigues-tourisme.com](mailto:boutique@martigues-tourisme.com).

Par ailleurs, en cliquant sur le lien de désabonnement « Je ne souhaite plus recevoir ces informations. Me désinscrire du programme mensuel des animations » figurant au bas de chaque newsletter, l'acheteur peut à tout moment se désabonner.

## 15 - ASSURANCES

L'OTL 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.

L'OTL 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).

## 16 – DROIT APPLICABLE

### 16.1 – Réclamations - Litiges

Toute réclamation relative à une réservation effectuée par l'OTL 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@splte-martigues.fr](mailto:qualite@splte-martigues.fr)

Une fiche de réclamation/suggestion peut également être remplie à l'accueil de l'Office de  
Tourisme ou en ligne sur le site : [www.martigues-tourisme.com](http://www.martigues-tourisme.com).

**16.2** – En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable.  
Après avoir saisi le service Qualité de l'OTL 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** - Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que  
toutes les opérations d'achat et de vente, qui y sont visées, seront soumises au droit  
français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux  
français

**Dernières mises à jour Juillet 2019 P.10/10**