Conditions générales de vente – MAJ Octobre 2026

Office de Tourisme de Cassis
Quai des Moulins 13260 Cassis France
Tél : 0033 (0)4 28 01 01 03 & 0033 (0)4 42 01 35 06
E.P.I.C. immatriculé au S.I.R.E.T. sous le n° 431 967 256 000 22
Code A.P.E. n°7990Z
Registre des opérateurs de voyage et de séjours IM013120017
N° individuel d'identification : FR16 431 967 256
Garant financier : APST

Toute réservation de prestations auprès de l'Office de Tourisme de Cassis implique l'acceptation des présentes conditions de vente qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières. L'Office de Tourisme de Cassis est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM013120017, et est couvert par une Assurance Responsabilité Civile (contrat 56648346 de Generali Iard) qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels.

1 - DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales de réservation sont soumises au droit français, et notamment aux dispositions du Code du tourisme et du Code de la consommation.

2 - FORMATION DU CONTRAT

Toute commande de l'une ou plusieurs prestations proposées par l'Office de Tourisme de Cassis suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions de vente lesquelles sont visibles et consultables à l'Office de Tourisme de Cassis et sur ses sites internet www.ot-cassis.com et https://reservation.ot-cassis.com. L'Office de Tourisme vend par le biais de ses sites internet, au comptoir ou par téléphone diverses prestations réservées aux particuliers, à titre individuel, lesquelles seront régies par les présentes conditions de vente. La commande de prestations est réservée aux seuls utilisateurs ayant préalablement pris connaissance des conditions de vente dans leur intégralité et les ayant acceptées. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible. L'utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux conditions générales. Sauf cas de fraude dont il lui appartient d'apporter la preuve, le client est responsable financièrement de ses démarches sur le site Internet, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le site internet.
Toute utilisation du site internet qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes conditions générales, justifiera que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux prestations proposées par les partenaires ou autres fonctionnalités du site Internet.
Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

3 - RESPONSABILITE

L'Office de Tourisme de Cassis qui offre 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 de Cassis 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 de ventes en présence de cas fortuits, des cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation. Les programmes de l'Office de Tourisme de Cassis dépendent des jours et heures d'ouverture des différents prestataires. En cas de fermeture imprévue, l'Office de Tourisme de Cassis ne pourra en aucun cas être tenu responsable pour la non réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

4 - RESERVATION

Les présentes conditions de ventes s'appliquent à toute réservation ou achat effectués auprès de la centrale de réservation de l'Office de Tourisme de Cassis :
- soit par internet sur les sites www.ot-cassis.com ou sur https://reservation.ot-cassis.com
- soit par téléphone auprès de l'Office de Tourisme de Cassis
- soit au comptoir auprès des conseillers en séjour

La réservation est considérée comme ferme et définitive à compter de sa confirmation par l'envoi d'un numéro de réservation par écrit électronique ou à défaut par écrit papier au plus tard avant le début des prestations commandées. Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander il peut préalablement à toute passation de commande solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'Office de Tourisme de Cassis. En passant commande, le client reconnait implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées. L'Office de Tourisme de Cassis se réserve le droit de refuser une réservation dans le cas où les organismes officiels accrédités ne valideraient pas le mode de paiement.

5 –DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le consommateur bénéficie en principe d'un droit de rétractation en cas de vente à distance.
Toutefois, en application de l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations touristiques fournies à une date ou selon une période déterminée. Ainsi, pour toute commande de prestation de service touristique datée effectuée auprès de l'Office de Tourisme de Cassis, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.
Par dérogation à ce qui précède, les bons cadeaux non datés, vendus à distance et non rattachés à une prestation à date ou période déterminée, permettent au client de bénéficier du droit de rétractation de quatorze (14) jours, conformément aux dispositions légales en vigueur. Le délai court à compter de la date d'achat du bon cadeau.

6 – TARIFICATION

Sauf mention contraire, les prix des prestations proposées par l'Office de Tourisme de Cassis sont indiqués en euros, TVA incluse. Des taxes locales additionnelles sont payables sur place (ex : taxe de séjour…) et sont à la charge du client. L'Office de Tourisme de Cassis et chaque prestataire se réservent le droit de modifier à tout moment le prix de leurs prestations. Toute prestation non prévue dans un forfait doit être réglée sur place. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme de Cassis, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications non acceptées restent entièrement à la charge du client.

7 – DEROULEMENT DU SEJOUR

Pour toute prestation, le mail reçu fait office de facture et de bon d'échange. Vous devez l'imprimer et le conserver, il vous sera demandé à votre arrivée sur le lieu de séjour ou de délivrance de la prestation. La durée de chaque prestation est celle stipulée sur la centrale de réservation de l'Office de Tourisme de Cassis. Compte tenu de sa nature déterminée, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance 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. Toute réservation est ferme et définitive (annulation cependant possible dans certains cas, voir conditions ci-après).

7.1 Pour les séjours (hébergement)

Après toute réservation, il est vivement conseillé au client d'informer l'hébergeur de son heure d'arrivée. Il est rappelé par ailleurs que certains hébergeurs ne disposent pas d'accueil de nuit. Il appartient donc au client de s'organiser en conséquence.

7.2 Pour les activités touristiques, les forfaits et la billetterie

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous il ne sera procédé à aucun remboursement. Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires et indiquées dans le descriptif figurant sur la centrale de réservation de l'Office de Tourisme de Cassis, 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 de l'utilisateur par l'Office de Tourisme de Cassis.

7.3 Pour les bons cadeaux

Les conditions d'utilisation du bon cadeau ainsi que sa durée de validité sont détaillés sur le bon d'échange personnalisé remis au client. Il est recommandé au client de réserver à l'avance pour garantir la disponibilité de la prestation. Le bon cadeau devra être présenté au prestataire.

7.4 Billets dématérialisés avec QR code

Les billets sont délivrés sous forme électronique ou imprimé et comportent un QR code unique, contrôlé à l'entrée du spectacle ou de la prestation. Il appartient au client de s'assurer de la lisibilité du QR code et sa conservation du billet jusqu'à la fin du spectacle ou de sa prestation. Chaque billet est valable pour une seule entrée. Toute copie, reproduction ou diffusion du QR code est interdite et pourra entraîner un refus d'accès sans remboursement.
Tout billet dont le QR code a déjà été scanné sera considéré comme invalide. En cas de litige, seul le premier billet présenté sera réputé valable.

8 - REGLEMENT

100 % de la totalité des achats doivent être payés par le client lors de la réservation.
Le règlement se fera uniquement par carte bancaire sur les sites internet de l'Office de Tourisme de Cassis et en espèces, chèques vacances ou carte bancaire dans les locaux de l'Office de Tourisme de Cassis.

9 - INDISPONIBILITE

9.1 Du fait de l'hébergeur

Si, exceptionnellement, le ou les hébergements réservés n'étaient plus disponibles, l'hébergeur s'engage, sans aucun coût supplémentaire pour le client à lui procurer pour une nuit une ou plusieurs chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre établissement de classe égale ou supérieure, à un prix égal ou supérieur au prix du ou des hébergements réservés.

9.2 Du fait du prestataire (autres qu'hébergeurs) ou de l'Office de Tourisme de Cassis

Si exceptionnellement, l'activité réservée n'était plus disponible, le prestataire s'engage, à proposer un report de l'activité ou garantir un remboursement sans pénalités des sommes versées. En cas de force majeure (événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable), toute activité est susceptible d'être annulée par le prestataire qui se doit d'en avertir le client et de lui proposer un report d'activité.
Les offres proposées par la centrale de réservation de l'Office de Tourisme de Cassis sont valables dans la limite des disponibilités des prestataires et hébergeurs.
L'indisponibilité de la prestation réservée n'ouvre en aucun cas droit à indemnisation ou réparation de la part de l'Office de Tourisme de Cassis au profit du client.

10 - MODIFICATION DE RESERVATION

Pour être prise en compte, toute modification par le client d'une réservation effectuée auprès de l'Office de Tourisme de Cassis doit être signalée à ce dernier par l'un des modes suivants :
- Mail : res@ot-cassis.com
- Courrier : Office de Tourisme – Quai des Moulins – F-13260 CASSIS

La modification d'une réservation ne peut en aucun cas aller à l'encontre ou se soustraire aux modalités d'annulation prévues au point 11.

11 - ANNULATION

11.1 Pour les réservations d'hébergements sauf dispositions particulières de l'hébergeur indiquées lors de la réservation :
En cas d'annulation totale ou partielle jusqu'à 8 jours avant la date d'arrivée (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée), l'Office de Tourisme ne prélève pas de frais.
En cas d'annulation totale ou partielle moins de 8 jours avant la date d'arrivée, l'Office de Tourisme prélève 100 % du montant de la première nuit.
En cas de non présentation, l'Office de Tourisme prélève 100% du montant total de la réservation.

11.2 Pour les réservations d'activités touristiques :
L'annulation est gratuite jusqu'à 8 jours avant la date de la prestation.
Passé ce délai, l'annulation est impossible sauf accord spécifique, seule la modification minimum 48 heures avant l'heure de RDV de l'activité pour une prestation équivalente pourra être effectuée si le prestataire d'activités l'accepte.

11.3 Pour les réservations de billetterie et de bons cadeaux :
L'annulation est impossible. Ces prestations sont non annulables et non remboursables.
Toute annulation par le client d'une réservation effectuée auprès de l'Office de Tourisme de Cassis doit être signalée à ce dernier par l'un des modes suivants :
- Mail : res@ot-cassis.com
- Courrier : Office de Tourisme – Quai des Moulins – F-13260 CASSIS

12 – ANNULATION DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME OU DU PRESTATAIRE ORGANISATEUR

Lorsqu'avant le début de la prestation l'Office de Tourisme de Cassis ou le prestataire organisateur annule la prestation, il doit en informer le client par écrit. Le client, sans préjugé des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé et sans pénalité des sommes versées.

13 – INTERRUPTION DE LA PRESTATION

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

14 CONDITIONS SPECIFIQUES D'EXECUTION DES PRESTATIONS SOUMISES A DES CONTRAINTES DE PARTICIPATION OU DE METEO

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 de Cassis restitue la totalité des sommes versées correspondantes. Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de personnes dépasse la capacité d'accueil prévue pour la prestation, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de prestation ou demander un supplément.
De même, certaines prestations sont soumises aux conditions météorologiques. En cas de conditions météo défavorables, imprévisibles ou susceptibles de compromettre la sécurité des participants ou le bon déroulement de l'activité, l'Office de Tourisme de Cassis ou le prestataire organisateur se réserve le droit d'annuler, de reporter ou d'adapter la prestation. En cas d'annulation définitive pour ce motif, les sommes versées seront intégralement remboursées, à l'exclusion de toute autre compensation.

15 PHOTOGRAPHIES

Les descriptions, les vidéos et photographies des prestations référencées par l'Office de Tourisme de Cassis, figurant sur les sites internet et sur les supports d'information, ont un objet purement informatif et sous la responsabilité du prestataire. Les vidéos et photographies présentées sur les sites internet et sur les supports d'information ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques, les vidéos et les textes reproduits pour illustrer les prestataires présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

16 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toute reproduction totale ou partielle du site www.ot-cassis.com et du site https://reservation.ot-cassis.com pour un usage privé est strictement interdite. Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenus dans ces sites, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

17 - DONNEES PERSONNELLES

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.
Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, l'Office de Tourisme de Cassis met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. Conformément à l'article 12 du RGPD, l'Office de Tourisme de Cassis a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé « mentions légales », accessible à l'adresse suivante : https://www.ot-cassis.com/mentions.html et sur demande auprès de l'Office de Tourisme de Cassis. Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site de la CNIL www.cnil.fr. 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 au Délégué à la Protection des Données de l'Office de Tourisme : Office de Tourisme de Cassis – DPO - Quai des Moulins 13260 Cassis France. - administration@ot-cassis.com. Les informations personnelles communiquées par le client y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, sur le site internet, permettent de traiter et exécuter ses commandes et sont cryptées afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur internet grâce au logiciel de cryptage "Paybox". Une sécurité garantie par la certification PCI-DSS de la plateforme de paiement "Paybox" qui répond aux normes de sécurité en vigueur édictées par les organismes professionnels tel que le GIE cartes bancaires, Visa, Mastercard... Les informations indispensables pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un Astérix dans les pages du site. Les autres demandes d'informations appelant une réponse facultative, ou les informations relatives à l'intérêt de l'utilisateur pour les offres susceptibles de lui être adressé sont destiné à mieux connaître ainsi qu'à améliorer les services qui lui sont proposés. Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa réservation ne seront transmises à aucun tiers autre que le fournisseur des prestations réservées. Ces informations seront considérées comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de l'Office de Tourisme de Cassis et par les prestataires pour le traitement de la réservation et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients. Conformément au RGPD, le client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant.

18 - LIENS

L'Office de Tourisme se dégage de toute responsabilité quant au contenu des sites édités par des tiers que le client pourrait être amené à consulter à partir des liens existants sur les sites internet de l'Office de Tourisme de Cassis, ainsi qu'aux informations et services diffusés par ceux-ci. En conséquence, il appartient au client de prendre toutes précautions et mesures de protections utiles en cas d'utilisation de ces liens, notamment contre une éventuelle attaque de virus.

19 - LITIGES/RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée avec AR à l'Office de Tourisme de Cassis dans les trois jours à compter du début de la prestation. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service juridique de ADN Tourisme (Fédération des organismes institutionnels du tourisme) qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions et/ou de la prestation sera de la compétence du tribunal de Marseille et soumises au droit français.

20 - DIVERS

Le fait que l'une quelconque des présentes conditions ne soit pas invoquée à un moment donné ne peut être interprété comme valant renonciation à faire appliquer celles-ci. Au cas où l'une quelconque des présentes conditions serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non-écrite et les autres stipulations resteront en vigueur.