

## Conditions générales et particulières de vente

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 régies par la loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009.

### 2 - FORMATION DU CONTRAT

Toute commande de l'une ou plusieurs prestations proposées par l'OT de Cassis suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions de vente lesquelles sont visibles et consultables sur le bon de commande et sur les pages du site internet [www.ot-cassis.com](http://www.ot-cassis.com)

L'Office de Tourisme vend par le biais de son site 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.

### 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'OT dépendent des jours et heures d'ouverture des différents prestataires. En cas de fermeture imprévue, l'OT 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 effectuée auprès de la centrale de réservation de l'OT de Cassis :

- soit par internet sur le site [www.ot-cassis.com](http://www.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'OT de Cassis. En passant commande, le client reconnaît 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 – ABSENCE D'UN DROIT DE RETRACTATION

Les dispositions légales de la vente à distance prévues dans le code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (articles L121-20-4 du code de la consommation). Ainsi pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de l'Office de Tourisme de Cassis, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

### 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.

Pour les réservations en chambre d'Hôtes : Les prix comprennent la location de la chambre avec petit déjeuner.

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 de confirmation 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 le site de 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 et les forfaits

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 le site internet de 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.

### 8 - REGLEMENT

#### 8.1 Pour les réservations d'hôtels (hors forfait touristique)

La confirmation par carte bancaire sert de garantie, le règlement de la prestation sera à effectuer, sur place, auprès de l'établissement mentionné.

#### 8.2 Pour les réservations d'activités

- 100 % de la totalité du séjour doivent être payés par le client lors de la réservation.

Le règlement se fera uniquement par carte bancaire sur le site internet et en espèces, chèques bancaires ou carte bancaire au comptoir de l'Office de Tourisme.

#### 8.3 Pour les réservations d'hébergement, de forfait touristique ou de prestations multiples

Le règlement du séjour se fera comme suit :

- Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant l'arrivée : un acompte de 30 % du montant total de la réservation sera demandé pour valider la réservation.

Le solde sera dû au plus tard 30 jours avant le début du séjour. Dans le cas contraire, le client pourrait voir son séjour annulé et ne pourra récupérer les sommes déjà versées.

- Pour les réservations moins de 30 jours avant l'arrivée : 100 % de la totalité du séjour doivent être payés par le client lors de la réservation.

### 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 pouvoir 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 cette dernière par l'un des modes suivants :

- Téléphone : 00 33 (0)4 42 01 35 06 suivi d'une confirmation par écrit
- Mail : [res@ot-cassis.com](mailto: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'hôtels (hébergement sec et hors forfaits touristiques) sauf dispositions particulières de l'hébergeur indiquées lors de la réservation :

En cas d'annulation totale ou partielle jusqu'à 2 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 2 jours avant la date d'arrivée, l'Office de Tourisme prélève (sur la carte de crédit fournie en garantie de réservation) 100 % du montant de la première nuit.

En cas de non présentation, l'Office de Tourisme prélève 100% du montant total de la réservation (sur la carte de crédit fournie en garantie de réservation).

11.2 Pour les réservations d'hébergements (autre qu'hôtels) ou de 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 intervient plus de 30 jours avant l'arrivée : remboursement de l'acompte perçu par l'Office de Tourisme
  - Si l'annulation intervient entre le 30ème et le 8ème jour avant l'arrivée : remboursement de 50 % du montant du prix total du séjour par l'Office de Tourisme
  - Si l'annulation intervient moins de 8 jours avant l'arrivée : l'intégralité du montant total du séjour sera conservée par l'Office de Tourisme
- En cas de retard ou de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

11.3 Pour les réservations d'activités touristiques :

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.

Pour pouvoir être prise en compte, 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 :

- Téléphone : 00 33 (0)4 42 01 35 06 suivi d'une confirmation par écrit
- Mail : [res@ot-cassis.com](mailto:res@ot-cassis.com)
- Courrier : Office de Tourisme – Quai des Moulins – F-13260 CASSIS

## 12 – ANNULATION DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME

Lorsqu'avant le début de la prestation l'Office de Tourisme de Cassis 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 immédiatement 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 – DISPOSITIONS PARTICULIERES CONCERNANT CERTAINS TYPES DE PRESTATIONS QUI REQUIERENT 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 de Cassis restitue la totalité des sommes versées correspondantes. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 24 heures avant le début de la prestation.

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.

## 15 PHOTOGRAPHIES

Les descriptions et photographies des prestations référencées par l'Office de Tourisme de Cassis, figurant sur le site et sur nos supports d'information, ont un objet purement informatif et sous la responsabilité du prestataire. Les photographies présentées sur le site et sur nos supports d'information ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques 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](http://www.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 le site, 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](http://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](mailto: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 Astérisque 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 destinés 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 le site [www.ot-cassis.com](http://www.ot-cassis.com), 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.

Je reconnais avoir lu et accepté les présentes « conditions de vente » sur le site internet de l'Office de Tourisme de Cassis ou au comptoir de l'Office de Tourisme de Cassis.

### Conditions particulières d'annulation

Ces conditions particulières se substituent à l'article 11.1 des conditions générales de ventes reprises ci-avant.

#### Hôtel Le Royal Cottage\*\*\*

Sur le tarif public :

Du 28/12 au 29/03 : annulation possible sans frais jusqu'à 2 jours.

Du 30/03 au 23/06 : annulation possible sans frais jusqu'à 3 jours

Du 24/06 au 28/06 : non remboursable, non modifiable

Du 29/06 au 08/09 : annulation possible sans frais jusqu'à 7 jours

Du 09/09 au 06/10 : annulation possible sans frais jusqu'à 3 jours

Du 07/10 au 24/10 : annulation possible sans frais jusqu'à 2 jours

Du 25/10 au 27/10 : non remboursable, non modifiable

Du 28/10 au 30/03 : annulation possible sans frais jusqu'à 2 jours

Frais d'annulation à moins de 2, 3 ou 7 jours suivant la période : 100% du séjour sera facturé et débité.

Sur le tarif non remboursable :

Pour les tarifs non annulables, non remboursables : Dès la réservation effectuée, 100% du séjour est facturé et la carte bancaire est débitée. Le séjour est non modifiable.

#### Hôtel Les Roches Blanches\*\*\*\*

Annulation possible sans frais jusqu'à 7 jours.

100 % du séjour sera facturé et débité si l'annulation intervient à moins de 7 jours.

L'hôtel vous contactera 7 jours avant votre venue pour procéder au règlement par CB de votre séjour.

Pour la condition non modifiable, non remboursable, non annulable : Prépaiement total à la réservation.

L'hôtel vous contactera dès réception de la réservation pour procéder au règlement par CB de votre séjour.