

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 1 - Responsabilité

L'Office de Tourisme et des Congrès de Marseille est couvert par une Assurance Responsabilité Civile (MMA N°143 423 654) qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants par suite de carence ou défaillance de ses services.

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

L'Office de Tourisme et des Congrès de Marseille ne peut être tenu 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 (non-respect des consignes de sécurité, des heures de rendez-vous...) ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

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 et des Congrès de Marseille.

## 2 - Réservation

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toute prestation de visite guidée et forfaits touristiques (un forfait touristique constitue la combinaison d'au moins deux services de voyage différents incluant soit le transport soit l'hébergement soit les deux) réservés auprès du service réceptif de l'Office de Tourisme et des Congrès de Marseille. Pour les établissements publics, structures semi-privées, grands groupes, émettant des bons d'engagement ou bons de commande selon leur procédure d'achat, la réservation ne sera prise en compte qu'à réception du bon d'engagement ou du bon de commande. Dans le cas d'une réservation de visite guidée, la réservation est considérée

Dans le cas d'une réservation de visite guidée, la réservation est considérée comme ferme et définitive à compter de sa confirmation traduite par un envoi électronique avant le début des prestations commandées.

Dans le cas de la réservation d'un forfait touristique, la réservation est considérée comme ferme et définitive quand le client a retourné le devis signé et accompagné du paiement d'un acompte équivalent à 35% du montant global du dossier.

Dans le cas d'une réservation de forfait touristique incluant un hébergement, voici les acomptes demandés :

- 75% à la commande
- Le solde à J-30

Pour tout forfait touristique réservé à moins de J-30, la totalité du paiement sera demandée à la réservation.

Pour toute réservation de musée, les e-billets doivent être imprimés par le client et présentés à l'entrée du musée sous réserve de se voir refuser l'accès à celui-ci.

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 et des Congrès de Marseille. En passant commande, le client reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées et avoir pris connaissance des conditions générales de vente et d'annulation.

## 3 - Tarifs en vigueur du 1er janvier au 31 décembre 2023

**Les tarifs mentionnés dans cette brochure sont actualisés pour la saison 2023. Cependant, ils sont fournis à titre indicatif et sont susceptibles d'être modifiés, notamment en cas d'augmentation des coûts liés à ces prestations.**

Les prix indiqués dans la grille tarifaires des guidages s'entendent TTC et ne concernent que la prestation du guide.

Journée : de 7h à 19h

Soirée : de 19h à 22h

Nuit : de 22h à 7h

Frais de découchage : 25€

Repas guide : 20€ si non pris en charge

Modifications de dossier : 50€ (hors modification nombre de participants)

Les prix ne comprennent pas :

Les frais d'entrées dans les monuments, musées, sites (sauf Cité radieuse-Le Corbusier) non mentionnés dans le devis.

Les repas du guide si celui-ci reste avec le groupe lors du déjeuner

Les moyens de transport (sauf en cas de réservation d'autocar)

Les dépenses personnelles

## 4 - Règlement

Dans le cas d'une réservation de visite guidée, la totalité du dossier est due au plus tard 48h soit 2 jours ouvrés avant la première prestation.

Dans le cas d'un forfait touristique, le paiement de l'acompte de 35% du montant global est considéré comme dû à la réservation. Le solde est dû au plus tard 48h soit 2 jours ouvrés avant la première prestation.

Dans le cas de la réservation d'un hébergement (même au sein d'un forfait touristique), la totalité de ce segment sera due à J-30.

Dans le cas d'une réservation de forfait touristique incluant un hébergement, voici les acomptes demandés :

- 75% à la commande
- Le solde à J-30

Pour toute réservation d'un forfait touristique fait à moins de J-30, ce sera la totalité du dossier qui sera due à la réservation.

Les paiements s'effectuent par télépaiement carte bancaire (les cartes des réseaux Visa et Eurocard/Mastercard sont acceptées) par chèques et espèces ou par virement administratif. Nous acceptons les bons d'engagement pour le paiement par mandat administratif.

Dans le cadre d'une réservation incluant un service de restauration ou d'hébergement, toute consommation non stipulée sur le devis et tout extras seront à régler sur place par le client directement auprès de l'établissement

## 5 - Modifications

Du fait du client :

Toute modification demandée après édition du dossier sera facturée 50€ TTC, excepté pour le nombre de participants.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Du fait de l'Office de Tourisme et des Congrès : Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme et des Congrès de Marseille se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut après en avoir été informé par l'Office :

Soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées.

Soit accepter la modification proposée par l'Office de Tourisme et des Congrès de Marseille. Un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties.

## 6 - Annulation

Dans le cadre de la réservation d'une visite guidée, toute demande d'annulation doit être envoyée, au moins 48 heures (2 jours ouvrés) avant le début de la première prestation commandée, par mail au service Groupes : [groupe@marseille-tourisme.com](mailto:groupe@marseille-tourisme.com).

Dans le cadre d'un forfait touristique, la demande d'annulation doit être envoyée 30 jours avant la première prestation ;

Conditions d'annulation dans le cadre de la réservation d'un forfait touristique incluant un hébergement :

Une marge d'annulation à hauteur de 5% du total de la facturation globale et initiale est octroyée jusqu'à 30 jours du début de la manifestation. Les pourcentages d'annulation ne sont pas cumulables.

Au-delà de 5% du total de la facturation globale et initiale, les prestations annulées seront facturées selon l'échéancier ci-dessous.

A plus de 90 jours, toute annulation partielle sera facturée à hauteur de 35% du tarif contracté.

Entre 90 jours et 61 jours : Toute annulation partielle sera facturée à hauteur de 50% du tarif contracté.

Entre 60 jours et 31 jours : Toute annulation partielle sera facturée à hauteur

de 75% du tarif contracté.

A moins de 30 jours : Toute annulation partielle sera facturée à hauteur de 100% du tarif contracté.

Toute annulation effectuée entre 30 jours et la date d'arrivée sera chargée à hauteur de 100%. La non-présentation du client (no-show) ainsi que toute réduction de durée de séjour sera facturée sur la base d'un montant égal à la durée du séjour prévu.

Toute annulation, même partielle, doit être exprimée par écrit au service réceptif et doit porter sur toute la période initialement réservée, et ce de manière linéaire.

Pour toute réservation à moins de J-30, ce sera la totalité du dossier qui sera due.

Dans tous les cas, l'acompte n'est pas récupérable.

Une annulation envoyée directement aux prestataires touristiques ou aux guides ne sera pas considérée comme valable et le dossier restera dû en totalité.

Toute autre annulation du fait du client entraînera une facturation du dossier dans sa totalité.

Toute annulation doit être envoyée par mail même pour les opérateurs de voyage qui réservent des séries de date et n'envoient qu'un voucher pour les dates confirmées.

L'annulation doit être explicite pour chaque date réservée.

Tout dossier validé par un bon de commande supérieur à 900€ HT engage le client. En cas d'annulation totale du fait du client, une indemnité de dédit sera facturée à hauteur de 30% du prix total du dossier.

Toute annulation doit être envoyée par mail même pour les opérateurs de voyage qui réserve des séries de date et n'envoie qu'un voucher pour les dates confirmées. L'annulation doit être explicite pour chaque date réservée.

## 7 - Confirmation/Garantie

L'Office de Tourisme et des Congrès s'engage à confirmer au client, par écrit électronique au plus tard avant le début des prestations commandées, les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation dont il bénéficie, l'adresse à laquelle il peut présenter ses réclamations et les conditions relatives aux garanties commerciales dont il bénéficie, cette confirmation étant réalisée par l'envoi des présentes conditions générales de vente qui contiennent tous ces éléments.

Au moment de votre réservation, nous vous demandons de nous communiquer le libellé et l'adresse exacte de facturation, et/ou l'email de facturation, votre bon d'engagement juridique ou bon de commande, stipulant votre numéro de SIRET indispensable pour le dépôt des factures sur CHORUS.

Nos factures peuvent être déposées sur CHORUS ; ceci est à préciser sur votre bon d'engagement juridique ou votre bon de commande.

## 8 - Capacité

Les visites guidées à pied sont limitées en nombre et en accord avec les restrictions préfectorales ou sanitaires en vigueur.

Le lieu de rendez-vous est fixé par accord préalable entre le client et l'Office de Tourisme et des Congrès de Marseille et il est mentionné sur la confirmation.

## 9 - Absence d'un droit de rétractation

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation). Ainsi, pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de l'Office de Tourisme et des Congrès de Marseille, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

## 10 - Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste que vous nous rapporteriez, les données conservées dans le système d'information de l'Office de Tourisme et des Congrès de Marseille et/ou de ses Partenaires ont force probante quant aux commandes que vous passez.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les données sur support informatique ou électronique conservées par l'Office de Tourisme et des Congrès de Marseille constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par l'Office de Tourisme et des Congrès de Marseille dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## 11 - Illustrations photographiques

Les photos présentées sur nos supports de documentation ne sont aucunement contractuelles.

## 12 - Protection des Informations Personnelles (CNIL)

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite « Informatique et Libertés », ce site a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, n°1258819.

Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, adressez-vous à : Office de Tourisme et des Congrès de Marseille, 11, La Canebière – 13001 MARSEILLE. Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs des services que vous avez commandés. Ces informations seront considérées par l'Office de Tourisme et des Congrès de Marseille et ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de l'Office de Tourisme et des Congrès de Marseille et ses fournisseurs, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients.

## 13 - Protection de vos coordonnées personnelles et bancaires

Nous nous engageons à protéger vos informations personnelles et bancaires grâce au logiciel de cryptage Quick SSL (logiciel créé et géré par la société GeoTrust, [www.geotrust.com](http://www.geotrust.com)). Quick SSL constitue à l'heure actuelle l'un des meilleurs logiciels disponibles destinés aux transactions commerciales sécurisées. Il crypte toutes vos informations personnelles, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, afin d'éviter que

celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande de l'utilisateur qui est à l'origine de cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par l'assureur et placé sous sa responsabilité.

## 14 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de l'Office de tourisme, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

## 15 – Protection des données à caractère personnel

### 15.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, l'Office de tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes :

- Les données relatives à l'identité : civilité, nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), numéro de télécopie, adresses de courrier électronique, date de naissance, code interne de traitement permettant l'identification du client ;
- Les données relatives aux moyens de paiement : relevé d'identité postale ou bancaire, numéro de chèque, numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire ;
- Les données relatives à la transaction telles que le numéro de la

transaction, le détail de l'achat, de l'abonnement, du bien ou du service souscrit ;

- La situation familiale, économique et financière : vie maritale, nombre de personnes composant le foyer, nombre et âge du ou des enfant(s) au foyer, profession, domaine d'activité, catégorie socioprofessionnelle, présence d'animaux domestiques ;
- Les données relatives au suivi de la relation commerciale : demandes de documentation, demandes d'essai, produit acheté, service ou abonnement souscrit, quantité, montant, périodicité, adresse de livraison, historique des achats et des prestations de services, retour des produits, origine de la vente (vendeur, représentant, partenaire, affilié) ou de la commande, correspondances avec le client et service après-vente, échanges et commentaires des clients et prospects, personne(s) en charge de la relation client ;
- Les données relatives aux règlements des factures : modalités de règlement, remises consenties, reçus, soldes et impayés ;
- Les données relatives à la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test produit et de promotion ;
- Les données relatives à l'organisation et au traitement des jeux-concours, de loteries et de toute opération promotionnelle telles que la date de participation, les réponses apportées aux jeux-concours et la nature des lots offerts ;
- Les données relatives aux contributions des personnes qui déposent des avis sur des produits, services ou contenus, notamment leur pseudonyme.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 15.2. But poursuivi

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.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur 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 :

- Gestion des contrats, des commandes, des livraisons et des factures, comptabilité et en particulier gestion des comptes clients et suivi de la relation
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients
- Opérations de prospection (gestion d'opérations techniques de prospection de normalisation, d'enrichissement et de déduplication des données),
- Sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test de produit et de promotion,
- Élaboration de statistiques commerciales
- Développement de la connaissance client.

## 15.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme sont les suivantes : les salariés de l'Office de tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de Tourisme 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.

## 15.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées 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 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.

L'Office de tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande de l'utilisateur qui est à l'origine de cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par l'assureur et placé sous sa responsabilité.

L'Office de tourisme 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 Politique de confidentialité ou RRGPD, accessible à l'adresse suivante : <http://www.marseille-congres.com/fr/mentions-legales>

## 15.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au délégué à la protection des données, Hélène COCHET HACHE à l'adresse courriel : [rgpd@marseille-tourisme.com](mailto:rgpd@marseille-tourisme.com) en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité et sur demande auprès du l'Office de tourisme

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

## 15.6. Modification de la clause

L'Office de tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

## 16 - Litiges

En cas de litige, 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.