

# Conditions Générales de Vente

## Conditions Générales et particulières de Vente Grand Public de l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence et de sa plateforme commerciale « TERRE D'ARGENCE RESERVATION »

Toute réservation de prestations et produits auprès de l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence implique l'acceptation des présentes conditions de vente qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières. L'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence Inscrit sous le n° SIRET 24300058500170 et n° de TVA Intracommunautaire FR ZN 243 000 585 ayant son siège social 1, avenue de la Croix Blanche à Beaucaire (30300), représenté par son Président Juan-Antonio MARTINEZ, est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM030170007, Garantie financière : GROUPAMA Assurances Crédit & Caution, 8-10 rue d'Astorg – 75008 PARIS, et est couvert par une Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : AREAS DOMMAGES – 47-49 rue de Miromesnil, 75008 PARIS contrat n° 0R206418, 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 prestation(s) ou produit(s) proposé(es) par l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence 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.terredargencetourisme.com](http://www.terredargencetourisme.com) et [www.provence-camargue.tourisme.com](http://www.provence-camargue.tourisme.com). L'Office de Tourisme vend par le biais de son site internet et sa plateforme commerciale « TERRE D'ARGENCE RESERVATION », 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 et produits 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 Beaucaire Terre d'Argence qui offre à un client des prestations et produits en vente 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 Beaucaire Terre d'Argence ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations et produits commandé(e)s 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 dépendent des jours et heures d'ouverture des différents prestataires. En cas de fermeture imprévue, l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence 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 – RÉSERVATION/ACHAT**

Les présentes conditions de ventes s'appliquent à tout(e) réservation et achat effectué(e)s auprès de la plateforme commerciale de l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence - « TERRE D'ARGENCE RESERVATION » :

- soit par internet sur le site [www.terredargencetourisme.com](http://www.terredargencetourisme.com)
- soit par téléphone auprès de l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence,
- soit au comptoir auprès des conseillers en séjour de l'Office de Tourisme.

L'achat est considéré comme ferme et définitif à compter de sa confirmation par l'envoi d'un numéro de réservation ou de commande 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 Beaucaire Terre d'Argence. 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 Beaucaire Terre d'Argence se réserve le droit de refuser une réservation dans le cas où les organismes officiels accrédités ne valideraient pas le mode de paiement ;

**IMPORTANT** : Le paiement en ligne vaut pour signature du contrat et validation des présentes conditions générales de vente de TERRE D'ARGENCE RESERVATION. La confirmation de votre réservation/achat, qui en reprend les éléments essentiels, tels que l'identification de la (des) prestation(s) ou produit(s) commandé(es) et le prix, sera transmise à l'Utilisateur, par courrier électronique dans un délai maximum de 1 jour ouvré. Toutes nos offres sont faites sous réserve de disponibilité.

TERRE D'ARGENCE RESERVATION se réserve le droit de corriger toute erreur de prix sur son site web et/ou sur les réservations confirmées ou en attente affichant un prix erroné. Dans de telles circonstances, TERRE D'ARGENCE RESERVATION vous proposera, si possible, de conserver votre réservation en attente et de payer le prix rectifié ou d'accepter une alternative proposée par TERRE D'ARGENCE RESERVATION ou d'annuler votre réservation ou achat sans pénalité. TERRE D'ARGENCE RESERVATION n'est aucunement tenu de fournir des services de voyage ou produits à un prix incorrect (inférieur) ou suite à une erreur de disponibilité de la part de ses fournisseurs, même si vous avez reçu une confirmation de réservation ou d'achat par e-mail. Pour votre information, les descriptifs et les photos sont non contractuels. En l'absence de paiement des arrhes (si demandées), ou du montant total de la prestation dans le cas d'une réservation non annulable/non remboursable, avant la date limite d'option, l'option sera automatiquement annulée.

Dans le cas d'une réservation pour un hébergement, le solde de la réservation sera à régler au minimum 30 jours avant votre arrivée via le lien de paiement qui vous sera transmis par email. Aucun retard de règlement ne sera toléré sous peine d'annulation du dossier et non remboursement des arrhes.

Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant l'arrivée, 100 % de la totalité du séjour doivent être payés par le client lors de la réservation.. Après règlement du solde de votre séjour, TERRE D'ARGENCE RESERVATION vous adressera un bon d'échange que vous devrez présenter à votre hébergeur le jour de votre arrivée. Pour les hébergements locatifs, un dépôt de garantie pourra vous être demandé à la remise des clefs. A défaut, il ne pourra mettre l'hébergement à votre disposition. Le dépôt de garantie vous sera restitué par l'hébergeur au plus tard 1 mois après votre départ et ce après règlement des prestations annexes sur place et déduction des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés. Rappel : L'article L221-28 12° du code de la consommation précise que le droit de rétractation de 14 jours francs laissés aux consommateurs en matière de vente à distance ne s'applique pas aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un

motif imputable au client entraînera l'annulation de la réservation aux frais du client dans les conditions de l'article 8 ci-après, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

TERRE D'ARGENCE RESERVATION se réserve le droit d'annuler toute réservation et achat si TERRE D'ARGENCE RESERVATION a de bonnes raisons de croire qu'elle est frauduleuse. Dans ce cas, TERRE D'ARGENCE RESERVATION essaiera de prendre contact avec vous en utilisant le numéro de téléphone et l'adresse électronique que vous aurez communiqué lors de votre réservation/achat. Si TERRE D'ARGENCE RESERVATION n'est pas en mesure de prendre contact avec vous, la réservation ou l'achat sera annulée sans engagement de responsabilité de TERRE D'ARGENCE RESERVATION.

Dans un effort visant à réduire les effets de la fraude à la carte de crédit, TERRE D'ARGENCE RESERVATION se réserve le droit d'effectuer des contrôles aléatoires et pourra vous demander de transmettre par courrier ou par e-mail un justificatif de votre adresse postale, facture EDF ou tout autre document attestant de votre domicile ainsi qu'une copie de votre relevé bancaire attestant du débit, une copie de la carte de crédit et des déclarations récentes faites avant votre réservation.

## **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) telles que la réservation d'hébergement ou d'activité. Ainsi pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence, vous ne bénéficieriez d'aucun droit de rétractation et aucun droit de remboursement.

## **6 - TARIFICATION**

Sauf mention contraire, les prix des prestations proposées par l'Office de Tourisme Beaucaire Terre d'Argence 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 Beaucaire Terre d'Argence 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 Beaucaire Terre d'Argence, modifier le déroulement de son séjour. Les frais de modifications non acceptées restent entièrement à la charge du client.

## **7 - DÉROULEMENT DU SÉJOUR ET/OU DE L'ACHAT**

Pour toute prestation ou vente, 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, de délivrance de la prestation ou le lieu de click & collect. La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le site de la plateforme commerciale de l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence « TERRE D'ARGENCE RESERVATION ». 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 et par rapport aux informations qu'il a reçus.

### **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 plateforme commerciale de l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure telles

que mentionnées ci-dessous, 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 Beaucaire Terre d'Argence.

### **7.3 Pour l'achat de produits en click & collect**

La récupération de la commande devra être effectuée sur les heures d'ouvertures du prestataire telles que mentionnées dans le bon de commande reçu par courriel. Le délai de mise à disposition y est également mentionné tout comme le délai limite de retrait de la commande.

Parmi les exemples de force majeure figurent :

- Les catastrophes naturelles (inondations, tremblements de terre, tempêtes, etc.),
- Les événements climatiques extrêmes empêchant l'exécution de la prestation (neige abondante, tempêtes, inondations, etc.),
- Les grèves ou conflits sociaux rendant impossible la fourniture du service,
- Les accidents imprévus ou les problèmes de santé graves affectant le prestataire (sous justificatifs médicaux),
- Les restrictions administratives, comme les interdictions de voyager ou de travailler, en raison de nouvelles régulations ou de situations sanitaires exceptionnelles (pandémies, par exemple).

## **8 - REGLEMENT**

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

La confirmation par carte bancaire sert de garantie.

- 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 via le lien de paiement qui vous sera transmis par email. Dans le cas contraire, le client pourrait voir son séjour annulé et ne pourra récupérer les sommes déjà versées.

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

### **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 de Beaucaire Terre d'Argence.

### **8.3 Pour les réservations d'autres hébergements, 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.

### **8.4 Pour l'achat de produit via la boutique en ligne**

100 % de la totalité de la prestation doit être payé par le client lors de son achat.

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 de Beaucaire Terre d'Argence.

## **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 la totalité de son séjour, 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 Beaucaire Terre d'Argence et sa plateforme commerciale « TERRE D'ARGENCE RESERVATION ».**

Si exceptionnellement, l'activité ou le(s) produit(s) réservé(es) n'étai(en)t plus disponible(s), le prestataire s'engage, à proposer un report de l'activité/de la commande, 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/achat est susceptible d'être annulé(e) par le prestataire qui se doit d'en avertir le client et de lui proposer un report d'activité/de commande. Les offres proposées par la centrale de réservation de l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence sont valables dans la limite des disponibilités des prestataires.

L'indisponibilité de la prestation/commande réservée n'ouvre en aucun cas droit à indemnisation ou réparation de la part de l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence - TERRE D'ARGENCE RESERVATION au profit du client.

## **10 - MODIFICATION DE RESERVATION/D'ACHAT**

Pour pouvoir être prise en compte, toute modification par le client d'une réservation d'hébergement, d'activité ou l'achat d'un produit, effectué(e) auprès de l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence - TERRE D'ARGENCE RESERVATION, doit être signalée à cette dernière par l'un des modes suivants :

- Téléphone : 00 33 (0)4 66 59 26 57 suivi d'une confirmation par écrit
  - Mail : [reservations@laterredargence.com](mailto:reservations@laterredargence.com)
  - Par lettre recommandée : Office de Tourisme – 1 rue de la Croix Blanche 30300 BEAUCAIRE.  
Toutefois, l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence ne peut pas garantir de pouvoir répondre favorablement aux demandes de modification.
- La modification d'une réservation ou d'un achat ne peut en aucun cas aller à l'encontre ou se soustraire aux modalités d'annulation prévues au point 11.

## **11 – ANNULATION DU FAIT DU CLIENT**

**11.1 Pour les réservations d'hôtels** (hébergement sec et hors forfaits touristiques) sauf dispositions particulières de l'hébergeur indiquées lors de la réservation :  
Toute annulation totale ou partielle d'un dossier confirmé doit être notifiée à TERRE D'ARGENCE RESERVATION par lettre recommandée ou par courriel, la date de réception déterminant la date d'annulation. En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

- \* Jusqu'à 60 jours avant la date d'arrivée, nous retenons 50€ correspondant aux frais de dossier.
- \* Entre 59 et 23 jours avant la date d'arrivée, nous retenons 30% du montant total du séjour (L'équivalent des arrhes versés).
- \* Entre 22 et 16 jours avant la date d'arrivée : pénalité de 50% du montant total du séjour.
- \* Entre 15 et 8 jours avant la date d'arrivée : pénalité de 75 % du montant total du séjour.
- \* Entre 7 jours à NO SHOW : pénalité de 100 % du montant total du séjour.

En cas de retard ou de non-présentation du client, l'Office de Tourisme - TERRE D'ARGENCE RESERVATION prélève 100% du montant total de la réservation (sur la carte de crédit fournie en garantie de réservation), il ne sera procédé à aucun remboursement.

### **11.2 Interruption de séjour du fait du client :**

En cas d'interruption de séjour par le client, aucun remboursement ne sera effectué par TERRE D'ARGENCE RESERVATION.

**11.3 Interruption ou annulation de séjour du fait d'une décision d'une autorité administrative française nationale ou locale (pouvoirs publics) ou résultant de toute mesure prise par une telle autorité :**  
Dans l'hypothèse où une autorité administrative française nationale ou locale prenait une décision (fermeture, etc.), ou, une ou plusieurs mesures restreignant la circulation des personnes ayant pour effet d'empêcher un client d'accéder à son lieu d'hébergement et de séjour qu'il a réservé au sein du territoire Terre d'Argence ou nécessitant qu'il interrompe de manière anticipée son séjour au sein du territoire Terre d'Argence, la prestation lui sera remboursée prorata temporis par TERRE D'ARGENCE RESERVATION à due concurrence des sommes qu'il aura versées (TERRE D'ARGENCE RESERVATION se réservant, également, la faculté de conserver le montant des frais de dossier).

**EXCLUSION :** La présente clause ne sera pas applicable en cas de décision ou de mesure prise par une autorité étrangère.

**11.4 Pour les réservations d'hébergements (autre qu'hôtels) ou de forfaits touristiques :**

Toute annulation totale ou partielle d'un dossier confirmé doit être notifiée à TERRE D'ARGENCE RESERVATION par lettre recommandée ou par courriel, la date de réception déterminant la date d'annulation. En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

- \* Jusqu'à 60 jours avant la date d'arrivée, nous retenons 50€ correspondant aux frais de dossier..
- \* Entre 59 et 23 jours avant la date d'arrivée, nous retenons 30% du montant total du séjour (L'équivalent des arrhes versés).
- \* Entre 22 et 16 jours avant la date d'arrivée : pénalité de 50% du montant total du séjour.
- \* Entre 15 et 8 jours avant la date d'arrivée : pénalité de 75 % du montant total du séjour.
- \* Entre 7 jours à NO SHOW : pénalité de 100 % du montant total du séjour.

En cas de retard ou de non-présentation du client, l'Office de Tourisme - TERRE D'ARGENCE RESERVATION préleve 100% du montant total de la réservation (sur la carte de crédit fournie en garantie de réservation), il ne sera procédé à aucun remboursement.

**11.5 Interruption de séjour du fait du client :**

En cas d'interruption de séjour par le client, aucun remboursement ne sera effectué par TERRE D'ARGENCE RESERVATION.

**11.6 Interruption ou annulation de séjour du fait d'une décision d'une autorité administrative française nationale ou locale (pouvoirs publics) ou résultant de toute mesure prise par une telle autorité :**  
Dans l'hypothèse où une autorité administrative française nationale ou locale prenait une décision (fermeture, etc.), ou, une ou plusieurs mesures restreignant la circulation des personnes ayant pour effet d'empêcher un client d'accéder à son lieu d'hébergement et de séjour qu'il a réservé au sein du territoire Terre d'Argence ou nécessitant qu'il interrompe de manière anticipée son séjour au sein du territoire Terre d'Argence, la prestation lui sera remboursée prorata temporis par TERRE D'ARGENCE RESERVATION à due concurrence des sommes qu'il aura versées (TERRE D'ARGENCE RESERVATION se réservant, également, la faculté de conserver le montant des frais de dossier).

**EXCLUSION :** La présente clause ne sera pas applicable en cas de décision ou de mesure prise par une autorité étrangère.

**11.7 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 Beaucaire Terre d'Argence et sur sa plateforme commerciale « TERRE D'ARGENCE RESERVATION » doit être signalée à ce dernier par l'un des modes suivants :

- Téléphone : 00 33 (0)4 66 59 26 57 Suivi d'une confirmation par écrit,
- Mail : [reservations@laterredargence.com](mailto:reservations@laterredargence.com)
- Par lettre recommandée : Office de Tourisme 1 rue de la Croix Blanche 30300 BEAUCAIRE.

#### **11.8 Pour l'achat de produits via la boutique en ligne :**

a. Délai de rétractation avant retrait en magasin :

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation à compter de la validation de votre commande en ligne, avant le retrait de la commande en magasin. Durant ce délai, vous pouvez annuler votre commande avant le retrait sans avoir à justifier de motif.

b. Délai de rétractation après retrait en magasin :

Le droit de rétractation ne s'applique pas une fois que la commande a été retirée en magasin. En effet, une fois la commande récupérée, elle ne peut être retournée ou échangée, sauf dans le cas suivant :

- Produits défectueux : Si le produit est défectueux ou ne correspond pas à la description de l'article commandé, vous pouvez exercer un droit de retour pour obtenir un remboursement ou un échange.

c. Produits périssables :

Le droit de rétractation est exclu pour les produits périssables ou consommables (tels que les produits alimentaires : confitures, tapenades, etc.), que la commande ait été retirée en magasin ou non, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

d. Exercice du droit de rétractation :

Pour exercer votre droit de rétractation avant le retrait en magasin, vous devez nous notifier votre décision par l'envoi d'un recommandé avec accusé de réception auprès de l'Office de Tourisme à : Office de Tourisme Beaucaire Terre d'Argence - 1 av de la Croix Blanche - 30300 BEAUCAIRE ou par courriel à [reservations@laterredargence.fr](mailto:reservations@laterredargence.fr)

e. Exceptions au droit de rétractation :

Le droit de rétractation ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Produits périssables ou consommables, tels que les produits alimentaires (confitures, tapenades, etc.).
- Produits déjà retirés en magasin.

Le remboursement sera effectué par l'Office de Tourisme.

#### **12 - ANNULATION DU FAIT DE L'OFFICE DE TOURISME**

Lorsqu'avant le début de la prestation ou commande, l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence - TERRE D'ARGENCE RESERVATION 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 en cours de séjour (pour des prestations d'hébergement ou d'activité), 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 Beaucaire Terre d'Argence - TERRE D'ARGENCE RESERVATION cherchera à proposer une alternative pour remplacer, modifier ou reprogrammer la

prestation. Si aucune alternative n'est possible, alors l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence - TERRE D'ARGENCE RESERVATION restituera 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 - ASSURANCES**

Sauf cas particulier précisé, aucune assurance (annulation, responsabilité civile, assistance, rapatriement) n'est comprise dans les prix figurant dans ce site.

## **16 - RESPONSABILITÉS ET GARANTIES**

La CCBTA/OFFICE DE TOURISME Beaucaire Terre d'Argence est l'unique interlocuteur du client auquel il facilite la démarche en lui proposant un choix de prestations et produits et en assurant une réservation rapide et sûre.

Les transactions réalisées par le biais du site internet relèvent des seuls rapports du client avec le vendeur. Tout manquement aux conditions de la réservation, telles qu'indiquées aux présentes conditions, est sous l'entièbre responsabilité du prestataire. L'Office de Tourisme Beaucaire Terre d'Argence ne garantit, ni ne se porte fort de la solvabilité ou du respect des engagements, de la qualité des prestations et produits ou de leur conformité. De ce fait, l'Office de Tourisme Beaucaire Terre d'Argence ne saurait, en aucun cas, être tenue responsable au titre de la fourniture des services de tout préjudice, quel qu'il soit, supporté, le cas échéant, par le client.

## **17 - PHOTOGRAPHIES**

Les descriptions et photographies des prestations référencées par l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence et par sa plateforme commerciale « TERRE D'ARGENCE RESERVATION », 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.

## **18 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Toute reproduction totale ou partielle du site [www.terredargencetourisme.com](http://www.terredargencetourisme.com) et [www.provence-camargue.tourisme.com](http://www.provence-camargue.tourisme.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.

## **19 - 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 Beaucaire Terre d'Argence 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 Beaucaire Terre d'Argence 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.terredargencetourisme.com/mentions.html> et sur demande auprès de l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence. 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 Beaucaire Terre d'Argence, 1 rue de la Croix Blanche 30300 BEAUCAIRE France. 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 Beaucaire Terre d'Argence 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.

## **20 - LIENS**

L'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence - TERRE D'ARGENCE RESERVATION 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.terredargencetourisme.com](http://www.terredargencetourisme.com) et [www.provence-camargue.tourisme.com](http://www.provence-camargue.tourisme.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.

## **21 - LITIGES/RECLAMATIONS**

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée avec AR à l'Office de Tourisme de Beaucaire Terre d'Argence à : Office de Tourisme Beaucaire Terre d'Argence - 1 av de la Croix Blanche - 30300 BEAUCAIRE, dans les trois jours à compter du début de la prestation ou de la récupération de la commande. 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 Administratif de Nîmes 16 Avenue Feuchères, 30000 Nîmes et soumises au droit français.

## **22 - 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.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment. Les modifications seront applicables dès leur publication sur le site ou à compter de la date de leur mise à disposition.

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