

Conditions Générales de Vente

Article 1 : Désignation du vendeur

Fontainebleau Tourisme, établissement public industriel et commercial (EPIC), Siret n°522 510 452 00108, dont le siège est situé 4 bis place de la République, 77300 FONTAINEBLEAU, et immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par Atout France sous le numéro IM077160003. En vertu de l'article L 133-3 alinéa 4 du Code du tourisme, l'office de tourisme peut commercialiser des prestations de services touristiques dans les conditions prévues au chapitre unique du titre Ier du livre II du Code du tourisme. Téléphone : +33 (0)1 60 74 99 99 Courriel : info@fontainebleau-tourisme.com Garant financier : APST – 15 avenue Carnot, 75017 Paris, France. Responsabilité civile professionnelle : M.M.A n°109.911.537

Article 2 : Responsabilité

Fontainebleau Tourisme est l'unique interlocuteur du client auquel il vend une prestation « groupes » et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions générales.

Il ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

La responsabilité de Fontainebleau Tourisme ne pourra en aucun cas être engagée quant à des prestations non comprises dans le forfait.

Article 3: Les prix

Pour votre information, la brochure mentionne ce qui est compris dans le prix. D'une façon générale, ne sont pas incluses les dépenses personnelles et le transport sauf mention expresse dans le devis.

Les prix de la brochure n'ont de valeur contractuelle que s'ils sont confirmés lors de la réservation.

Article 4 : Durée de la prestation

Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Article 5: Réservations

Les réservations ne deviennent fermes et définitives qu'à réception d'un exemplaire du contrat signé par le responsable du séjour et accompagné d'arrhes représentant, selon le type de prestation de 30 à 85 % du montant de la prestation avant la date limite figurant sur le devis. Le montant des arrhes sera précisé sur le devis. Aucune réservation ne peut être revendiquée sur simple appel ou correspondance écrite non accompagnée d'un chèque de réservation.

Article 6 : Règlement du solde

Le solde de la prestation restant dû devra être versé au service groupes, sur présentation d'une facture, au plus tard le jour de la prestation.

Article 7: Inscriptions tardives

En cas d'inscriptions moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée au plus tard le jour de la prestation.

Article 8 : Arrivée et point de rencontre

Les lieux de rendez-vous avec nos guides interprètes sont indiqués sur la confirmation de réservation. Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit avertir rapidement le service Groupes.

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 9: Modification du fait du client

Toute modification d'un contrat devra faire l'objet d'une entente préalable avec le service groupes. Elle sera confirmée par mail. Pour toute modification de notre fait, nous nous engageons à informer le plus rapidement possible notre clientèle. En cas de prolongation, l'Office de Tourisme pourra être amené à demander un complément à la prestation supplémentaire effectuée.

Article 10: Annulation du fait du client

Toute annulation doit parvenir par écrit au service groupes de Fontainebleau Tourisme et donner lieu à la perception de frais d'annulation :

- Plus de 30 jours avant la manifestation : 30 % du prix total
- Entre 30 et 15 jours : 50 % du prix total
- Entre 14 et 7 jours : 70 % du prix total
- Moins de 6 jours avant la manifestation : 100 % du prix total

En cas de diminution de l'effectif, les conditions d'annulation s'appliquent.

Article 11 : Modification par Fontainebleau Tourisme d'un élément substantiel du contrat

Lorsque, avant la date prévue de la prestation, Fontainebleau Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation de dommage éventuellement subis, et après en avoir été informé par Fontainebleau Tourisme par courrier ou mail :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement de la somme versée,
- soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposés par Fontainebleau Tourisme : une confirmation précisant les modifications apportées est alors transmise au client.

Article 12 : Empêchement par Fontainebleau Tourisme de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, Fontainebleau Tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, Fontainebleau Tourisme, sans préjudicier des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue.

Article 13 : Annulation du fait de Fontainebleau Tourisme.

Lorsque, avant le début de la prestation, Fontainebleau Tourisme annule la prestation, il doit en informer le client par courrier. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client, confirmé par échange de mails, d'une prestation de substitution proposée par Fontainebleau Tourisme.

Article 14 : Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à Fontainebleau Tourisme dans les trois jours à compter du début de la prestation. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité d'Offices de Tourisme de France qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera la compétence des tribunaux de Seine-et-Marne.

Fontainebleau Tourisme est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM077160003.

Garantie financière : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15 avenue Carnot - 75017 Paris

Responsabilité civile professionnelle : M.M.A. n° 109.911.537

N° TVA intracommunautaire : FR 19522510452

N° SIRET : 522 510 452 00108 - Code APE : 7990 Z

Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Fontainebleau Tourisme sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Fontainebleau Tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements. Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#) :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. Fontainebleau Tourisme est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre Fontainebleau Tourisme ou le prestataire.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne avec l'accord de Fontainebleau Tourisme, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

Fontainebleau Tourisme doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si Fontainebleau Tourisme devient insolvable, les montants versés seront remboursés. S'il devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Fontainebleau Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST située 15, avenue Carnot 75017 PARIS – n° de téléphone : 01 42 96 75 15. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Fontainebleau Tourisme.

Vous pouvez consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2017/12/20/ECOI1727619R/jo/texte>

Utilisation des données

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat

- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées (au plus tard) 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier électronique à info@fontainebleau-tourisme.com

SIGNATURE

Je soussigné(e) (nom, prénom)agissant tant pour moi-même que pour le compte des autres voyageurs inscrits, certifie avoir pris connaissance - avant la conclusion du présent contrat - de l'offre répondant aux exigences de l'article R. 211-4 du Code du Tourisme, des conditions générales de vente de voyages et du formulaire standard d'information indiqués ci-dessus et m'engage à les respecter.

Date :

Signature du client :