

## **Conditions Particulières 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](mailto: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 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, au déroulement de la prestation et des prestations qui ne sont pas incluses dans le tarif payé à Fontainebleau Tourisme.

### **Article 3 : Acceptation des conditions de vente et commande**

Ces Conditions Particulières de vente s'appliquent à toutes commandes d'activités extérieures effectuées par le Client.

Par Commande, on entend toute demande de réservation soumise par le Client dont la disponibilité est confirmée par Fontainebleau Tourisme ou affichée sur la plateforme de réservation en ligne Régiondo.

### **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 à la prolongation de la prestation ni au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

### **Article 5 : Réservations**

Les réservations peuvent être effectuées par téléphone, par e-mail, au comptoir ou via la plateforme de réservation en ligne Régiondo sur laquelle seront également indiquées les activités déjà programmées. Une fois la réservation effectuée, le client est placé sous la responsabilité de Fontainebleau Tourisme.

### **Article 6 : Les prix / paiements**

Le contrat mentionne ce qui est compris dans le prix. Tous les prix sont affichés en Euros. D'une façon générale, ne sont pas incluses les dépenses personnelles.

Les réservations effectuées par téléphone, par mail ou au comptoir à l'office de tourisme pourront être réglées par chèque, carte bancaire ou espèces. Les réservations ne deviennent fermes et définitives qu'à réception du règlement du montant total de la prestation au maximum 48h00 avant la prestation.

Les réservations effectuées sur la plateforme de réservation en ligne devront être réglées par carte bancaire au moment de la réservation.

### **Article 7 : Engagement du client**

Le client s'engage à respecter les consignes de sécurité communiquées à l'avance par le prestataire de l'activité ou par Fontainebleau Tourisme.

Le client s'engage également à porter une tenue adaptée à l'activité choisie. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents.

### **Article 8 : Annulation/interruption du fait du client**

Toute demande d'annulation ou de modification formulée par le Client donnera lieu à l'application des pénalités suivantes:

- annulation jusqu'à 7 jours calendaires avant la date de la prestation : remboursement intégral des sommes payées
- Annulation moins de 6 jours calendaires avant la date de prestation : aucun remboursement ne sera effectué.

En cas de non présentation du Client à la date et à l'heure de la prestation, ce dernier ne pourra prétendre à aucun remboursement.

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

### **Article 9 : 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 l'Office de Tourisme du Pays de Fontainebleau par courrier :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat de la somme versée,
- soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposés par l'Office de Tourisme du Pays de Fontainebleau : un e-mail précisant les modifications apportées sera alors envoyé au client.

**Article 10 : Dispositions particulières concernant certains types de prestations qui requièrent 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, Fontainebleau Tourisme restituera la totalité des sommes versées. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 24 heures avant le début de la prestation.

**Article 11 : Empêchement/annulation par Fontainebleau Tourisme de fournir les prestations prévues dans le contrat**

Lorsque Fontainebleau Tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir les services prévus au contrat (cas de forces majeures, conditions météorologiques, nombre insuffisant de participants) le montant total de la prestation sera remboursé en intégralité.

**Article 12 : Données personnelles**

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :  
Commande d'une activité : les données nécessaires au traitement des réservations 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](mailto:info@fontainebleau-tourisme.com)

**Article 13 : Démarche qualité**

Fontainebleau tourisme est titulaire de la Marque Qualité Tourisme et interroge ses clients sur leur niveau de satisfaction.

Les informations recueillies dans ce cadre peuvent faire l'objet d'échange avec le prestataire.

**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 de la F.N.O.T.S.I. 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 00025 - Code APE : 7010 Z