



Formulaire d'information relatif à la vente en ligne des prestations de l'Office de Tourisme

en référence à la l'ordonnance 2017-1717 du 20/12/2017, au décret 2017-1871 du 29/12/2017 et à l'arrêté du 1^{er} mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours

Si vous achetez cette prestation, vous bénéficierez des droits octroyés par le [code du tourisme](#). L'Office de Tourisme de Marne et Gondoire sera entièrement responsable de la bonne exécution de cette prestation.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur vos droits : Code du tourisme - [articles L. 211-1 à L. 232-1](#) et [articles R. 211- 1 et suivants](#)

Résumé de vos droits essentiels prévus par le code de tourisme :

Les clients recevront toutes les informations essentielles sur la prestation avant de conclure l'achat. L'Office de Tourisme de Marne et Gondoire est responsable de la bonne exécution de la prestation. Les clients reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire.

Les clients peuvent céder leur prestation à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix de la prestation ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent 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 de la prestation. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix de la prestation, le client peut résoudre le contrat. Si l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire se réserve le droit d'augmenter le prix, le client a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les clients peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les clients peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les clients ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la prestation.

L'Office de Tourisme de Marne et Gondoire doit apporter une aide si le client est en difficulté. Si l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'Office de Tourisme de Marne et Gondoire a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les clients peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire.

Office de Tourisme de Marne et Gondoire - 2 rue du chemin de fer 77400 Lagny-sur-Marne

Tél. 01 64 02 15 15 - officedetourisme@marneetgondoire.fr

TVA intracommunautaire : FR 27487760431

Immatriculation au registre national d'Atout France : IMO77190004

Responsabilité Civile Professionnelle : AXA France 313 Terrasses de L'Arche 92727 Nanterre cedex

Garantie Financière : APST 15 avenue Carnot 75017 Paris / 01 44 09 25 35 - 01 44 09 88 00 / info@apst.travel

Conditions de vente des prestations de l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire

à compter du 5 avril 2019

Article 1 - Généralités

Les présentes conditions de vente s'appliquent aux relations contractuelles entre l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire et son Client.

Les présentes conditions de vente sont applicables à compter de l'acceptation du devis par le Client. Elles peuvent être modifiées à tout moment mais la version en vigueur à la date de signature du contrat s'applique.

Le fait de passer commande implique l'adhésion préalable, entière et sans réserve du Client à ces conditions de vente.

La nullité de l'une des clauses des présentes conditions n'affectera pas la validité des autres clauses. Le Client doit être majeur et avoir la capacité juridique de contracter.

En acceptant les conditions de ventes, le client autorise l'Office de Tourisme à lui envoyer des informations sur les animations et autres activités proposées sur le territoire de Marne et Gondoire.

Article 2 - Modalités de réservation

L'Office de Tourisme de Marne et Gondoire propose des animations, seules ou combinées à destination des individuels et à destination des groupes constitués de plus de 15 personnes.

Les prestations sont assurées par les animateurs de l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire ou par des tiers prestataires, liés par contrat à l'Office de Tourisme.

2.1 Modalités de réservation pour les individuels

La réservation s'effectue

- en ligne sur le site internet <https://www.marneetgondoire-tourisme.fr/> dans ce cas le formulaire de commande ne pourra être validé sans que la case « J'ai lu et accepte les conditions générales de vente » ne soit cochée.
- à l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire 2 rue du chemin de Fer 77400 Lagny-sur-Marne,
- au Moulin Russon 1 rue du lavoir 77600 Bussy-Saint-Georges
- au téléphone aux numéros suivants : 01 64 02 15 15 (office de tourisme) / 01 64 77 27 14 (moulin Russon).

Le client s'engage à fournir des informations exactes et complètes et à les mettre à jour le cas échéant et doit notamment s'assurer de la validité et du bon paramétrage de son adresse e-mail pour recevoir les confirmations adressées par l'Office de Tourisme.

Le contrat de prestation devient ferme et définitif à compter de la validation, par le client, du récapitulatif de sa commande sur le site <https://www.marneetgondoire-tourisme.fr/> et du paiement correspondant à la totalité du prix des prestations commandés.

L'Office de Tourisme ne sera pas tenu de réaliser les prestations réservées tant que ces conditions préalables ne seront pas remplies, le contrat n'étant pas considéré comme valablement formé.

2.2 Modalités de réservation pour des groupes

Une pré-réservation est demandée via le site internet <https://www.marneetgondoire-tourisme.fr/> Rubrique Enseignant (en bas de page).

Le client sélectionne une ou plusieurs activité(s), la date et l'horaire choisis.

Un mail de prise en charge de la pré-réservation lui est alors envoyé puis le service réservation contacte le client pour confirmer les caractéristiques du groupe.

La réservation d'un produit « groupe » devient ferme dès réception par l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire un mois avant la prestation de la totalité du règlement de la prestation. Il est par ailleurs indispensable d'accepter les présentes conditions de vente.

Article 3. Règlement

Pour les individuels, le règlement s'effectue par chèque, espèce, carte bancaire ou ANCV. En ligne, le règlement s'effectue par carte bancaire. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au moment de la réservation. Ils sont consultables sur <https://www.marneetgondoire-tourisme.fr/>

Pour les groupes réservant une prestation moulin Russon ou Maison de la Nature, la facture acquittée sera émise dès réception du règlement et sera envoyée directement au responsable du groupe par voie numérique.

Dans le cas d'un **règlement par virement ou mandat administratif**, le client doit envoyer un mois avant la prestation le bon administratif (ou bon de commande) daté et signé mentionnant les coordonnées précises (nom et adresse) du client ainsi que la mention « règlement par virement » ou « par mandat administratif » à l'adresse suivante :

Moulin Russon - A l'attention de Marianne MOINET 1 rue du lavoir 77600 Bussy Saint-Georges

Dès réception le service réservation adresse par mail un accusé de réception du bon de commande.

Dans le cas d'un **règlement par chèque**, le client doit envoyer un mois avant la prestation le règlement de la totalité du montant de la réservation à l'adresse suivante :

Moulin Russon - A l'attention de Marianne MOINET 1 rue du lavoir 77600 Bussy Saint-Georges

Le chèque sera encaissé dès réception. Dès réception, le moulin Russon adresse par mail un accusé de réception du règlement.

Article 4. Gratuités

Pour les groupes scolaires et d'étudiants, les encadrants et enseignants bénéficient de la gratuité.

Pour les autres groupes, une gratuité est accordée pour 30 personnes.

Les écoles de Marne et Gondoire bénéficient d'un atelier gratuit (demi-journée) au Moulin Russon, ainsi qu'un atelier gratuit (demi-journée) à la Maison de la Nature et une visite guidée de Lagny-sur-Marne, par classe et par année scolaire.

Article 5. Modification de la taille du groupe par le client

Un groupe est constitué de 15 personnes minimum et de 30 personnes maximum.

Toute modification (hors annulation) portant sur le nombre de participants doit s'effectuer par courrier, ou mail un mois avant la date de la prestation.

La base de facturation sera modifiée en conséquence.

Article 6. Modification du programme proposé

Les demandes faites au préalable par le client pour modifier ou élargir le temps de la prestation seront prises en compte. Toute heure supplémentaire alors entamée sera facturée.

Article 7. Retards

Le client doit se présenter le jour et à l'heure mentionnés sur le bon de réservation.

Pour un retard supérieur à 15 minutes, l'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier ou d'annuler le programme. La prestation initialement prévue reste due et facturée.

Article 8 - Droit de rétractation

En vertu de l'article L. 121-21 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de la date de conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation sans aucune pénalité.

Ce droit de rétractation peut être exercé par courrier recommandé ou e-mail avec demande d'AR, adressé au moulin Russon à l'attention de Marianne MOINET 1 rue du lavoir 77600 Bussy Saint-Georges - moulinrusson@marneetgondoire.fr ou officedetourisme@marneetgondoire.fr

En cas d'exercice du droit de rétractation, l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire s'engage à rembourser le Client sur présentation d'un relevé d'identité bancaire ou postal dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle il aura réceptionné la demande.

Article 9 - Annulation

L'arrêt du moulin ne constitue pas un motif de report, d'annulation ou de remboursement de la prestation.

La prestation n'implique pas obligatoirement que le moulin Russon soit en fonctionnement. Il se peut que, pour des raisons techniques, le groupe visite le moulin sans que ce dernier soit en mouvement et sans aucune information préalable.

9.1 Annulation d'une prestation du fait du client

Le client peut annuler la prestation à tout moment avant le début de cette dernière.

Toute annulation doit être notifiée par courrier ou mail avec accusé de réception envoyé à l'Office de Tourisme. Au-delà du délai de rétractation légal, la date d'annulation enregistrée permettra de déterminer le montant des frais sur la base de la facture pro-forma comme suit: • annulation entre le 15e et le 8e jour avant le début de la prestation : 50 %. • annulation entre le 7e et le 2e jour avant le début de la prestation : 75 %. • annulation moins de 48 heures avant le début de la prestation : facturation de la totalité de la facture pro-forma. En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

9.2 Annulation d'une prestation du fait de l'Office de Tourisme

Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule celle-ci, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée. L'acheteur, sans préjuger des recours en réparation et dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalités des sommes versées. Cette disposition ne s'applique pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur d'une prestation de substitution proposée par le vendeur.

En cas de force majeure ou fortuite, l'Office de Tourisme se réserve le droit d'annuler et de rembourser le client.

Article 10 - Responsabilité

L'Office de Tourisme reste l'unique interlocuteur du Client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme de Marne et Gondoire ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées, en cas de force majeure (c'est-à-dire imprévisible, irrésistible et extérieure), au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le Client, ou en cas de faute de ce dernier. L'Office de Tourisme ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site internet ou d'une interruption de la connexion du Client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement. Le Client s'engage à respecter le règlement intérieur et des règles d'usage des lieux de visite. Durant toutes les activités concernées par le (les) contrat(s), les enfants sont sous la responsabilité des parents ou d'un adulte accompagnant.

Article 11 - Conditions particulières relatives aux visites et ateliers commercialisés par l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire

Pour les ateliers en plein air signalés par le pictogramme « en extérieur », le client doit prévoir des vêtements adaptés et des chaussures fermées.

Pour les ateliers apiculture, il est impératif de venir en pantalon long et chaussures fermées (leggings non autorisés). Des combinaisons et vêtements de protection sont fournis par l'apicultrice pour les enfants uniquement.

Le moulin Russon est un lieu de production de farine. Le client en visite ou en atelier devra s'assurer de ne pas être allergique à la farine, ni à la poussière.

Les visites guidées de Lagny-sur-Marne étant soumis aux aléas météorologiques, tout client, individuel ou en groupe, devra s'assurer d'être convenablement chaussé et protégé (de la pluie notamment) afin de suivre la visite dans les meilleures conditions.

Article 12 - Informatique et Libertés

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela il suffit de nous en faire la demande par e-mail en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client à l'adresse suivante :

officedetourisme@marneetgondoire.fr ou par courrier adressé à Office de Tourisme de Marne et Gondoire - 2 rue du chemin de fer 77400 Lagny-sur-Marne

Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa réservation ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations seront considérées par l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de l'Office de Tourisme pour le traitement de la réservation pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients.

Article 13 - Médiation

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès de l'Office de Tourisme ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux mois, le consommateur peut soumettre le différend relatif au bon de commande ou aux présentes CGV l'opposant à l'Office de Tourisme à un médiateur qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Article 14 - Droit applicable - Attribution de juridiction

Les présentes conditions générales et particulières, ainsi que les actes qui en seront la conséquence, sont soumis au Droit Français. En cas de litige susceptible de survenir en rapport avec les présentes conditions générales et particulières ou avec les actes qui en seront la conséquence, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable. À défaut d'accord amiable, l'attribution expresse de

juridiction est faite aux tribunaux dans le ressort duquel est situé le siège de l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire, à moins que le consommateur ne préfère saisir toute autre juridiction compétente.

Office de Tourisme de Marne et Gondoire - 2 rue du chemin de fer 77400 Lagny-sur-Marne
Tél. 01 64 02 15 15 - officedetourisme@marneetgondoire.fr
TVA intracommunautaire : FR 27487760431
Immatriculation au registre national d'Atout France : IMO77190004
Responsabilité Civile Professionnelle : AXA France 313 Terrasses de L'Arche 92727 Nanterre cedex
Garantie Financière : APST 15 avenue Carnot 75017 Paris / 01 44 09 25 35 - 01 44 09 88 00 / info@apst.travel