CONDICIONES ESPECIALES Y TÉRMINOS DE LA OFERTA "CANCELAR O MODIFICAR SU RESERVA SIN GASTOS HASTA 2 DÍAS ANTES DE SU LLEGADA EN CASO DE IMPROVISO RELACIONADO CON LA COVID 19 "válido hasta el 31/05/2022

Tiene la posibilidad de modificar o cancelar su reserva **sin gastos hasta 2 días** antes de su llegada, para cualquier reserva realizada **hasta 31/05/2022** incluidos, **para una visita hasta el 01/07/2022** (en adelante le llamamos, "Oferta").

Solo las siguientes situaciones le permiten beneficiarse de esta oferta:

- Usted o uno de sus acompañantes en su reserva da positivo en un test Covid 19 con menos de 7 días (test PCR o de antígenos), a condición de que nos haga llegar a más tardar un día antes de la llegada el justificante (resultado del test).
- Debe permanecer en cuarentena por requerimiento médico. Se le pedirá un justificante médico.
- Cierre de Futuroscope durante el período de su reserva como parte de las medidas de control nacional contra la propagación de la COVID-19.
- Las medidas gubernamentales y/o de las autoridades sanitarias que restringen los viajes le impiden ir a Futuroscope por:
• Confinamiento de su región de origen o destino (Nouvelle Aquitaine).
• El cierre de la frontera entre su país de origen y Francia.
• Un período de cuarentena para los turistas que se trasladen a la región de Nouvelle Aquitaine.

- Usted o una persona que lo acompaña (registrado en su dosier de reserva) es positivo en el test RT-PCR en Covid-19 y debe estar en cuarentena durante el tiempo que dure su estancia. Se le pedirá la prueba como justificante médico.
- Usted o uno de sus acompañantes (inscrito en su reserva) obtiene un resultado positivo del test PCR o antígenos que se exige a los visitantes y a los que hagan estancia en Futuroscope a partir del 21 de julio de 2021, de acuerdo con las nuevas normativas gubernamentales, y por lo tanto no puede presentar el Pase sanitario requerido, con la condición que el justificante (resultado del test) nos llegue como muy tarde el día antes de su llegada al parque.

CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN SIN GASTOS HASTA 2 DÍAS ANTES DE SU LLEGADA EN CASO DE IMPROVISO RELACIONADO CON LA COVID 19 – CONDICIONES GENERALES
Las condiciones generales de venta de 2022 para reservas individuales siguen siendo aplicables a excepción de las condiciones descritas a continuación, que se derogan:

Validez de la oferta:
• Esta oferta no es retroactiva; es válida para nuevas reservas realizadas **hasta EL 31/05/2022** incluidos, **para una visita hasta el 01/07/2022.**
• Esta oferta es válida para cualquier reserva que incluya entradas con fecha y estancias (hotel + entradas) en Futuroscope. No se aplica a entradas con fecha libre, tickets gourmands con fecha libre, “Futurochèques cadeau” ni a reservas de grupos.
• Esta oferta es válida para reservas realizadas a través nuestro departamento de reservas por teléfono (93.481.36.40) y en futuroscope.com.

Modificación sin gastos hasta 2 días antes de la fecha de llegada.
• Puede modificar su reserva **una vez**, como máximo 2 días antes de la fecha de llegada.
• Puede posponer su visita en las mismas condiciones (mismos servicios, mismo hotel) **hasta el 30 de septiembre de 2022** (último día de visita) sujeto a disponibilidad, según el calendario de apertura que puede consultar en www.futuroscope.com
• Cualquier modificación estará sujeta a la tarifa vigente en el momento de la reserva: si el precio de la nueva estancia es mayor deberá pagarse la diferencia.

Cancelación de estancia
• Para reservas realizadas hasta 2 días antes de su llegada:
- Cancelación gratuita posible con reembolso completo de los servicios reservados, excluyendo entradas sin fecha, tickets gourmands con fecha libre y Futurocheques cadeau.
- Los gastos aplicados por cualquier cancelación realizada con menos de 2 días antes de la fecha de llegada son los que figuran en nuestras condiciones generales de venta.

Para **modificar o cancelar su reserva**, envíe su solicitud por correo electrónico a reservas@futuroscope.fr como muy tarde 2 días antes de su llegada y antes de las 18h, de lunes a viernes.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA INDIVIDUALES 2022

Las presentes condiciones generales de venta precisan de las condiciones generales resultantes de las disposiciones del Código de Turismo francés relativas a la venta de viajes y estancias debidamente aplicable al título de los presentes.
Queda expresamente indicado, conforme a lo estipulado en el artículo L 211-9 del Código de Turismo francés, que las informaciones contenidas en el folleto o en la web futuroscope.com son válidas para la temporada 2022 pueden estar sujetas a determinadas modificaciones que se darán a conocer al cliente previamente a la finalización del contrato, o del inicio de su estancia, excepto aquellas referentes a algunos espectáculos, atracciones, tiendas o restaurantes que sólo estén abiertos en determinadas temporadas o que se cierren, modifiquen o cancelen sin previo aviso.

I - RELACIONES CONTRACTUALES

1) SAS Futuroscope Destination, Sociedad por Acciones Simplificada, con un capital social de 300 000 euros y domicilio en Site du Futuroscope, Jaunay-Clan, 86130 Jaunay-Marigny, Francia, inscrita en el registro mercantil de Poitiers con nº 400 857 090 y en el registro de operadores de viajes con nº IM086100013, es el único interlocutor del cliente, respondiendo ante él por la ejecución de las obligaciones que emanan de las presentes condiciones de venta. FD queda exento de toda responsabilidad por los perjuicios resultantes de casos de fuerza mayor, por la actuación del cliente o de terceras personas durante la estancia y en el transcurso de las prestaciones contratadas.
2) El cliente reconoce tener la capacidad de contratar en las condiciones de venta descritas a continuación, es decir, es mayor de 18 años, está jurídicamente capacitado para contratar y no está bajo tutela o curatela. En caso de menores no acompañados por una persona mayor de edad es necesario que el representante legal realice una autorización y la envíe a Futuroscope Destination, CS 93030, 86133 Jaunay-Clan Cedex. En su defecto, Futuroscope se reserva el derecho de anular la reserva.
3) Los precios que figuran en los folletos de FD o sobre las web futuroscope.com son válidos para la temporada 2022 . Están determinados en función de las condiciones económicas en vigor a la fecha del establecimiento de las tarifas y pueden ser revisadas, al alza así como a la baja, incluso después de la reserva, en caso de variaciones o imposición de los cánones y tasas relacionadas con las prestaciones propuestas.
En ese supuesto, FD se reserva el derecho de modificar el importe global de las prestaciones, aplicando el porcentaje de variación del elemento en cuestión, en cuyo caso el cliente tendrá la posibilidad de anular o confirmar su reserva, conforme a lo estipulado en el artículo R 211-9 del Código de Turismo francés. Sin embargo, no se podrá proceder a ninguna modificación del precio en los veinte días anteriores a la estancia (con arreglo a los artículos L221-12, R211-8 y R211-9 del Código del turismo).
4) Una vez el cliente haya confirmado la reserva, FD no podrá aplicar retroactivamente reducciones u ofertas promocionales puntuales.
5) Previamente a la finalización del contrato, FD comunicará al cliente, de manera clara, comprensible y aparente, un formulario que contiene el aviso legal con arreglo a los artículos R211-4 y siguientes del código del turismo.

II - RESERVAS

1) En la reserva deberá constar el número de personas, la edad de los participantes, el día de llegada y las prestaciones elegidas (incluido el número y el tipo de habitaciones).
2) Gastos de gestión (no tener en cuenta para los profesionales del turismo)
A cada dossier se incrementarán unos gastos de gestión por valor de 11 € para cualquier reserva que incluya principalmente alojamiento. Los gastos de gestión serán de 4 € por dossier para cualquier dossier que no incluya alojamiento.
Hay 8 € de gastos de gestión que se aplican en el caso de la compra de Futurochèques regalo.
3) Reservas no creadas a través de Internet
En caso de efectuar la reserva con menos de 30 días antes de la fecha de llegada, el contrato se considerará válido a partir del momento en que se asigne el número de reserva y se abone el importe correspondiente. A continuación se remitirá al cliente un contrato de reserva, a partir de lo cual la reserva se considerará confirmada y quedará regida por las cláusulas del apartado IV.
En caso de efectuar la reserva con más de 30 días antes de la fecha de llegada, FD remitirá al cliente un contrato de opción, en el que estarán especificadas las distintas prestaciones reservadas y el precio total de la prestación. El cliente deberá confirmar la reserva antes de la fecha límite de opción (para lo cual se considerará la fecha de recepción del pago), mediante el abono del importe total de los servicios reservados y el envío del contrato firmado, sin lo cual el contrato quedará cancelado. En caso de que el cliente no envíe el contrato firmado, el pago de la reserva implica la aceptación de las prestaciones y de las condiciones generales de venta. El cliente podrá solicitar, en cualquier momento, un presupuesto previo al establecimiento de la reserva.
4) Reservas creadas a través de Internet
4.1) Sea cual sea la fecha de reserva, el contrato es válido a partir de la obtención de un número de dossier y del pago de la reserva. El cliente recibirá por correo electrónico un contrato de reserva. Así el dossier está confirmado y sometido a las condiciones del párrafo IV.
4.2) En caso de rechazo del pago por el servidor bancario Internet, el contrato será anulado y el dossier de reserva será registrado como un presupuesto. Bajo reserva de disponibilidad de los servicios solicitados, el cliente tendrá la posibilidad de confirmar el presupuesto poniéndose en contacto con FD por teléfono y realizando el pago mediante tarjeta bancaria.
5) Los documentos de visita
Los documentos de visita incluirán los billetes, los bonos de intercambio de hoteles y otras prestaciones. Están disponibles únicamente después del pago de todos los servicios, dentro de los 20 días anteriores a la fecha del primer servicio. Los billetes permitirán un acceso directo a Futuroscope, el resto de documentos deberán entregarse a los prestatarios afectados. El cliente debe cumplir con las instrucciones de la documentación y presentarse en el día mencionado, y a la hora indicada para los servicios con horario de cita, en dichos documentos. En caso de llegada a un hotel pasadas las 18:00 horas, el cliente deberá informar directamente al hotel cuyos datos figuren en los documentos de visita.
5.1) Presentación en smartphone. Cualquier documentación de su visita se puede presentar a través de la pantalla de su teléfono móvil, descargando el PDF enviado a su correo electrónico o desde su área personal de Futuroscope.
5.2) Impresión. El cliente tiene la posibilidad de imprimir la documentación en su domicilio facilitando su dirección de correo electrónico al realizar la reserva y se compromete en este caso a respetar las condiciones de impresión, validez y uso de dichos documentos indicados en el apartado 6.
5.3) Envío por correo. En el caso de que el cliente no haya optado por la impresión a domicilio de la documentación, previo pago total de todos los servicios, FD lo envía SOLO en Francia continental.
5.4) Puede recoger la documentación en la oficina de Futuroscope Destination situada en la entrada principal del parque o bien en la estación TGV Futuroscope. Para los clientes que han elegido esta opción, así como para los clientes fuera de Francia continental en el caso de que no les sea posible imprimir o descargar en su móvil antes de la llegada al parque y antes de las 18h, indicando el nº de dossier.
6) Condiciones de impresión, validez y uso de los documentos de visita impresos en domicilio.
6.1) La funcionalidad de impresión de los documentos de visita en domicilio permite imprimir dichos documentos en una impresora ordinaria desde un acceso a Internet. No se aceptará ningún otro soporte (electrónico, pantalla PC, pantalla portátil…). Los documentos de visita imprimibles incluyen principalmente los billetes a Futuroscope, así como los bonos de intercambio u otros documentos necesarios para el suministro de otras prestaciones reservadas.
6.2) Validez de los documentos de visita impresos
Estos documentos de visita deberán corresponderse imperativa-mente con las condiciones de validez descritas a continuación.
Para que sean válidos, deberán imprimirse en modo fotográfico, sin modificación del tamaño de impresión, en una hoja A4 en blanco, virgen por ambos lados. Por cada persona con reserva corresponderá un billete, los documentos correspondientes al resto de prestaciones serán materializados asimismo de forma específica. Es imperativo imprimir todos los documentos de visita.
Los documentos de visita, principalmente los billetes y los bonos de intercambio, parcialmente impresos, manchados, dañados o ilegibles no serán aceptados y serán considerados de hecho como no válidos. En caso de mala calidad de impresión, el cliente deberá volver a imprimir su billete o cualquier otro documento de carácter imprimible para disponer de una buena calidad de impresión. El cliente podrá comprobar la calidad de la impresión, asegurándose de que la información escrita en el billete o el resto de documentos, así como el código de barras sean perfectamente legibles. FD no podrá considerarse responsable en cuanto a las anomalías que pudieran producirse a lo largo del tratamiento o de la impresión de la entrada o del resto de documentos de carácter imprimible en domicilio.
6.3) Utilización de los documentos de visita impresos
Cada billete impreso contará con un código de barras único, controlado y registrado en la entrada al Futuroscope mediante lectores de códigos de barras y que permitirán el acceso a Futuroscope a un único cliente. No se admitirá la entrada a Futuroscope en diversas ocasiones con el mismo billete.
Únicamente se admitirá la entrada a la primera persona que presente el billete, presumiéndose que ésta es la titular legítima del billete. Los documentos de visita impresos serán personales e intransferibles. No podrán ser intercambiadas ni reembolsables, salvo en el caso eventual de que el seguro de anulación asuma los gastos de modificación / anulación cuando el cliente se haya suscrito a esta garantía (ver condiciones de aplicación y fechas de aplicación en el apartado VIII) o salvo ejercicio, por parte del cliente, del derecho de retractación con arreglo a las condiciones y prestaciones limitadas en el artículo XI (ii) siguiente. Durante los controles realizados a la entrada de Futuroscope o con la entrega de cualquier otro documento de visita a los prestatarios que intervengan en el desarrollo de la estancia, se podrá solicitar al cliente que presente un documento de identidad oficial y en vigor para identificar al comprador de dichos documentos de visita. Estará estrictamente prohibido reproducir, duplicar o falsificar un billete o cualquier otro documento de visita, prestarlos con esta finalidad o utilizar copias de dichos documentos. Estos hechos serán perseguidos penalmente, sin perjuicio de los daños y perjuicios que FD o el Futuroscope pudieran reclamar a los incumplidores en virtud del perjuicio sufrido.

III - CONDICIONES DE PAGO

1) Reservas no creadas a través de Internet
1.1) Todos los pagos deberán efectuarse en Euros por cualquier medio de pago de curso legal y aceptado por FD.
Los gastos bancarios vinculados a los medios de pago utilizados quedarán a cargo del cliente, que por la presente se compromete expresamente a costearlos. Las reservas no serán consideradas como totalmente pagadas hasta después del pago completo de su importe, al cual se habrán de sumar, si ha lugar, los gastos bancarios correspondientes a los costos de transferencia y de cobro de cheques procedentes de un banco extranjero.
1.2) En caso de efectuar la reserva con menos de 30 días de anticipación, sólo se aceptará el pago por tarjeta de crédito.
2) Reservas creadas a través de Internet
Todos los pagos deben hacerse en Euros por tarjeta bancaria Visa, American Express o Mastercard el mismo día en que se ha hecho la reserva. Se necesita un pago integral e inmediato para toda reserva hecha en Internet. No se aceptará ningún otro medio de pago. FD no es responsable de los gastos en las transacciones con tarjeta bancaria debidos al cambio de la tasa de cambio u otras razones.
3) En caso de retraso en el pago por parte de un profesional del turismo, será penalizado con un incremento de tres veces el porcentaje de interés legal respecto al importe impagado. El profesional del turismo deberá pagar, además de los servicios reservados, estos intereses a FD a partir del día siguiente a la fecha de pago que figura en el contrato y por día de retraso. Además, el profesional del turismo deberá pagar a FD una indemnización de 40€ en tanto que gastos de descubierto de los importes debidos. FD puede solicitar una indemnización complementaria si los gastos realmente expuestos son superiores a 40€.

IV - MODIFICACIÓN O ANULACIÓN

1) Modificación, anulación total o parcial por parte del cliente
Las peticiones de modificación, anulación total o parcial de un dossier confirmado pueden ser efectuadas únicamente por FD (incluso para reservas efectuadas a través de internet) antes del inicio del primer servicio y hasta el día D. Deben de ser notificadas por escrito a FD por carta certificada o mail (plazos límites para que se tengan en cuenta: fecha de recepción del correo; 18h hora local de lunes a viernes sin incluir los días festivos, para modificaciones o anulaciones y por mensaje electrónico reservas@futuroscope.fr).
Para toda petición de modificación de una reserva que incluye gastos suplementarios, habrá que pagar estos gastos el mismo día en que se modifica la reserva con tarjeta bancaria y por teléfono.
En el marco de ciertas ofertas promocionales, las prestaciones no son ni cambiables ni reembolsables, (salvo aplicación del derecho de retractación con arreglo a las condiciones y prestaciones limitadas en el artículo XII (ii) siguiente). Podrán aplicarse condiciones de anulación específicas y que contravienen las presentes en función de las ofertas promocionales (ver condiciones indicadas en las ofertas).
Todas las modificaciones serán realizadas por FD bajo reserva de disponibilidad. Después de una modificación, el cliente recibirá un nuevo contrato. No se tendrá en cuenta ninguna corrección introducida directamente por el cliente en un documento de FD. Todo cambio de fecha de estancia o de establecimiento hotelero solicitado por el cliente a menos de 15 días antes de la llegada supone una anulación de la reserva inicial (con aplicación de los gastos de anulación descritos en el artículo siguiente) y una inscripción de la nueva reserva en las condiciones descritas supra.
Para cualquier petición de modificación del cliente que constituya una anulación, total o parcial de un dossier confirmado, FD conservará un importe, además de los gastos de dossier y del importe del seguro de cancelación si éste se ha suscrito, según la siguiente tabla (a):

	Hasta D-15	De D-14 a D-3	De D-2 a D y no presentación
Entradas con fecha fija y opciones de visita, excepto restauración y excepto visitas o servicios exteriores al parque (anulación total)	0%	0%	100%
Prestaciones hoteleras, estancias, restauración, visitas y servicios exteriores al parque.	0%	75%	100%

Por D, se entiende el Día de la prestación.
(a)Estos gastos pueden ser cubiertos por el seguro de anulación (cf. Condiciones de aplicación y de fechas tomadas en cuenta en el párrafo VIII).
Además, con arreglo a lo dispuesto en el artículo L.211-14-II, el cliente puede cancelar la estancia sin pagar ningunos gastos de gestión « si unas circunstancias excepcionales e inevitables, ocurriendo en el lugar de destino o en las inmediaciones de éste » tienen consecuencias importantes sobre el desarrollo de la estancia o sobre el transporte hacia el lugar de estancia. En este caso, el cliente tiene derecho a obtener el reembolso total del precio pagado para la estancia sin poder aspirar a daños ni perjuicios. Se precisa que la evaluación de la aparición de estas circunstancias se basará únicamente en elementos objetivos.
En caso de modificación o de anulación tras la recepción de la documentación de la visita y antes de la fecha de llegada, el cliente deberá restituir a FD los bonos correspondientes, tras haber comunicado a FD la cantidad de billetes que hay que modificar o anular para tener en cuenta su petición. No se efectuará ningún reembolso en las cajas ni en las agencias FD.
2) Llegada aplazada, renuncia a una prestación o salida anticipada
En caso de llegada del cliente con posterioridad a la fecha de la primera prestación reservada o si renuncia a una de las prestaciones de su estancia (al margen del derecho de retractación mencionado en los artículos VIII y XII ii siguientes) o en caso de salida anticipada durante la estancia, el cliente no se beneficiará de ningún tipo de reembolso, salvo eventual aplicación de las condiciones de seguro cuando haya suscrito esta garantía (cf. condiciones de aplicación y de fechas tomadas en cuenta en el párrafo VIII).
3) No presentación
La no presentación del cliente conllevará, en todos los casos, gastos equivalentes al importe total de las prestaciones, excepto en caso de aplicación de las condiciones del seguro si el cliente ha suscrito dicha garantía (ver condiciones y fechas de aplicación en el parágrafo VIII).
4) Modificación o anulación por parte de FD
Con arreglo a lo dispuesto en el artículo L.211-13 del Código del turismo, FD se reserva el derecho a poder modificar unilateralmente expedientes de estancia antes del principio de la estancia. En este caso, FD informa al cliente de las modificaciones menores realizadas. El cliente obtendrá ninguna indemnización debida a modificaciones realizadas por FD.
En el caso de que una reserva resultase anulada o modificada en sus elementos esenciales por parte de FD, se aplicarán las disposiciones de los artículos R211-9, R211-10 del Código del turismo. En este caso el cliente dispone de un derecho a rechazar la modificación propuesta y a obtener el reembolso íntegro del precio de la estancia. Además, en aplicación del artículo L.211-14 del Código del turismo, cuando FD se ve obligado a cancelar la estancia como resultado de circunstancias excepcionales e inevitables, debe informar al cliente lo antes posible, antes del principio de la estancia y reembolsar integralmente los pagos recibidos en relación con la estancia cancelada en un plazo máximo de catorce (14) días.
5) Productos sin fecha fija. Las entradas con fecha abierta, los Tickets gourmands con fecha abierta (válidos por un año a partir de la fecha de compra), las entradas de temporada sin fecha y los Futurochèques de regalo no se pueden devolver, cambiar ni reembolsar. El seguro de cancelación no es aplicable a estos productos. No obstante lo anterior, el cliente se beneficia, de acuerdo con el artículo L121-21 del Código del Consumidor, de un derecho de desistimiento para cualquier compra a distancia de estos productos, en las condiciones mencionadas en el artículo XI (ii) como sigue.
6) Anulaciones y aplazamientos de reservas entre el 1 de marzo de 2020 y el 15 de septiembre de 2020. En conformidad con la ordenanza n°2020-315 del 25 de marzo de 2020 relativa a la gestión de los aplazamientos y anulación como consecuencia del COVID-19, para cualquier anulación de reserva notificada a FD que se produzca estrictamente entre el 1 de marzo de 2020 y el 15 de septiembre de 2020 inclusive, FD no será responsable del reembolso previsto en II y III del artículo L.211-14 del código de turismo, ni en reembolso resultante de las disposiciones conjuntas de los artículos 1218 y 1229 del Código Civil francés. No obstante, FD debe proponer a más tardar treinta días (30) después de la anulación del contrato o, si el contrato ha sido anulado antes de la fecha de entrada en vigor de la ordenanza, debe proponer a más tardar treinta (30) días

después de la entrada en vigor de dicha ordenanza, un vale establecido sobre un soporte duradero que precise su importe y du duración. El importe del vale es igual al total de los pagos efectuados del contrato establecido. En el momento en el que el vale se ha propuesto, el cliente no puede solicitar el rembolso de estos pagos. El importe del vale puede ser utilizado en una o en varias veces. La duración del vale es de dieciocho (18) meses a partir de la fecha de emisión.
En el caso de no utilizar el importe íntegro antes del fin de su validez, es decir dieciocho (18) meses a partir de su emisión, FD procederá al rembolso de un importe igual al saldo del vale que no ha sido utilizado por el cliente. Cuando la reserva anulada entra dentro del alcance de la Ordenanza No. 2020-315 de 25 de marzo de 2020 antes mencionada, las disposiciones del párrafo 7) prevalecen sobre las disposiciones del Artículo IV.

V – CESIÓN DEL CONTRATO

Con arreglo al artículo L221-11 del código del turismo, el cliente puede ceder el presente contrato mientras éste no ha producido ningún efecto y hasta 7 días antes del inicio, previniendo FD en un plazo razonable, a una persona cumpliendo las mismas condiciones que él. El cliente y el beneficiario de la cesión siguen obligados solidariamente a pagar el saldo del contrato y los gastos de gestión que sean comunicados.

VI – RECLAMACIONES

Toda reclamación relativa a una prestación debe dirigirse a FD por carta certificada con acuse de recibo (Service Relations Clientèle – CS 93030 – 86133 Jaunay-Clan Cedex - FRANCIA), si es posible como máximo 15 días después de la estancia.
Para evitar cualquier reclamación, deberán adjuntarse a la reclamación los justificantes de visita (billetes, bonos de intercambio, etc.) que incluyan el número de participantes.
Después de haber consultado con el servicio de atención al cliente de FD y a falta de respuesta satisfactoria en un plazo de 60 días, el cliente puede consultar con el mediador de Turismo y Viaje, cuyos datos y modalidades de consulta están disponibles en el sitio web: www.mtv.travel
Si la venta se efectúa en línea, el viajero tiene la posibilidad de recurrir a la plataforma disponible en el sitio https://webgate.ec.europa.eu/odr pour resolver su litigio, o MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 30375 823 Paris Cedex 17, e-mail: info@mtv.travel, tel.: (+33)142679668) dentro de un plazo máximo de un año siguiente a la reclamación por escrito formulada a FD.
Si quiere, el cliente puede también recurrir al servicio de solución de controversias en línea propuesto por la Comisión europea con arreglo al artículo 14 del Reglamento (UE) n°524/2013. Esta plataforma es accesible desde el enlace siguiente: https://webgate.ec.europa.eu/odr/.

VII – RESPONSABILIDAD

FD es responsable de la buena ejecución de los servicios previstos y está obligado a prestar asistencia al viajero en dificultad.
Si se reconoce de pleno derecho como responsable como consecuencia de las prestaciones, y excepto para las lesiones corporales, los daños intencionales o causados por negligencia, los daños y perjuicios eventuales se limitan al triple del precio total de la estancia.

VIII - SEGURO DE ANULACIÓN (PÓLIZA N°0800991) (Extracto de las condiciones generales)
En el momento de efectuar la reserva con FD, el cliente puede suscribir un seguro con la compañía Inter Partner Assistance (de marca comercial AXA Assistance) 6, rue André Gide – 92328 CHATILLON que cubre la anulación de la reserva, la llegada con retraso al lugar de la estancia, la interrupción de la estancia, los eventuales gastos de repatriación y en el caso de las prestaciones de transporte, la pérdida del equipaje.
Se precisa que la indemnización a cargo del asegurador está limitada a los gastos de anulación debidos a la fecha del evento por el que se aplicará la garantía.
Este seguro funciona en los casos siguientes:
- La anulación de la reserva resulta de una de las causas siguientes:
En caso de daño corporal grave o de fallecimiento:
- de usted mismo, de su cónyuge o pareja de hecho, de uno de vuestros ascendentes o descendentes e incluso las personas cuyo cargo fiscal no tiene usted que soportar, he manos o hermanas, cuñados o cuñadas, yernos o nueras, suegros o suegras, sobrinos o sobrinas, tíos o tías y miembros de las familias reconstruidas, de su tutor legal, sea cual sea su país de domicilio, al igual que toda persona viviendo habitualmente con usted;
- de una persona discapacitada viviendo en su casa;
- de su substituto profesional o de la persona encargada de la guardia de sus niños menores, designados en el boletín de inscripción.
En caso de daños materiales importantes, ocurriendo en su casa o en sus locales profesionales o en su explotación agrícola propia, alquilada o ocupada gratuitamente, y necesitando obligatoriamente, su presencia en los lugares para hacer los actos conservatorios necesarios;
Si usted o su cónyuge debe estar despedido por motivo económico, con la condición que el procedimiento no haya empezado el día en que se ha suscrito a la presente convención;
En caso de obtener un empleo o prácticas remunerados que empiecen antes del regreso del viaje, quedando excluidos la prolongación o renovación de su contrato o misiones de trabajo temporal;
En caso de convocatoria administrativa justificada obligatoria-mente por un documento oficial, a carácter imprevisible y no aplazable para una fecha durante su viaje a menos que la convocatoria no haya sido conocida al día de la suscripción a la presente convención;
Si tiene que estar convocado a un examen universitario de recuperación o a un concurso para una fecha durante su viaje, a menos que el suspenso del al examen no haya sido conocido el día de la suscripción a la presente convención;
En caso de convocatoria para adoptar a un niño o para obtener un permiso de estancia o para un transplante de órgano para una fecha durante su viaje a menos que la convocatoria no haya sido conocida al día de la suscripción a la presente convención;
En caso de robo en su domicilio, en sus locales profesionales o en su explotación agrícola propia, alquilada o ocupada gratuitamente, en las 72 horas antes de su salida y necesitando obligatoriamente el día de su salida su presencia en los lugares para hacer los actos conservatorios necesarios;
En caso de modificación o de supresión por su jefe, de sus vacaciones pagadas, aceptadas antes. La franquicia es entonces de un 20 % del importe de la indemnización, con un mínimo de 30 € por dossier. La garantía no es aplicable a los responsables y a los representantes legales de una empresa;
En caso de perdida o de robo de su documentación, imprescindible para su viaje, en las 72 horas precedentes de su salida, a menos que los trámites para la renovación hayan sido hechos inmediatamente. La franquicia es entonces de un 20 % del importe
de la indemnización, con un mínimo de 30 € por dossier;
En caso de anulación contemplada en la presente garantía para una o varias personas beneficiarias de la presente convención, inscritas en el mismo boletín de inscripción que usted y que por esta renuncia, sea inducido a viajar sólo o a dos;
Si usted decide partir sólo, o son 2 o 3 personas, siempre y cuando que la anulación del viaje de la persona que debe compartir la habitación doble, triple o cuádruple de hotel reservada para su estancia esté contemplada en la presente garantía, la garantía prevé el reembolso de sus gastos suplementarios de hotel que resultan de esta anulación siempre que no sean superiores al importe de las indemnizaciones que se le hubiesen pagado en caso de anulación;
Si no puede ir, y si puede dar su viaje a otra persona, nos encargamos de los gastos del cambio de nombre del beneficiario ante del organizador del viaje;
En caso de imposibilidad total para ir a Futuroscope con los medios de transporte previstos al principio por todo evento, salvo un evento climático;
Todo daño al vehículo transportador ocurriendo antes de la estancia o durante el transporte, y haciendo imposible la continuación del viaje.
- La interrupción de la estancia resulta de una de las causas siguientes:
La garantía está contemplada sólo en caso de que estos hechos ocurran una vez habiendo empezado el viaje o la estancia inscrita al boletín de inscripción: la repatriación medical, la vuelta anticipada debida a un daño corporal grave que acarrea el pronóstico vital (con aprobación de nuestro equipo medical) o el fallecimiento de su cónyuge o pareja de hecho, de sus ascendentes, descendentes, hermanos, hermanas, suegros, suegras viviendo en su país de domicilio; el fallecimiento de una de las personas siguientes: cuñado, cuñada, yerno, nuera, tío, tía, sobrino, sobrina y viviendo en el país de su domicilio; los daños materiales graves necesitando su presencia imprescindible para cumplir con las formalidades necesarias en los lugares donde se encuentran: su residencia principal o su residencia secundaria, su explotación agrícola, sus locales profesionales.
- la llegada con retraso al lugar de la estancia tiene por objeto la compensación por el perjuicio ocasionado para usted y para los miembros de su familia asimismo beneficiaros o para una persona sin vínculo de parentesco que les acompañe y designadas en el mismo boletín de inscripción en el viaje que usted, cuando una de las causas de anulación garantizadas a título del apartado relacionado con la anulación de la reserva anterior únicamente ocasione un retraso en su llegada al lugar de su estancia.
Esta garantía estará limitada al importe de los gastos que se le hubieran facturado en el caso de que usted anule su viaje el día en que haya tenido conocimiento del impedimento.
Será indemnizado por las prestaciones adquiridas y no consumidas como consecuencia del retraso en su llegada (gastos de estancia y paquetes), sin incluir gastos de transporte no reservados ante FD en el marco de su estancia.
Pérdida, robo o deterioración de equipaje
Está usted indemnizado por el perjuicio material que resulta de la pérdida de su equipaje y/o durante los traslados organizados por el tour operador, del robo de su equipaje, de su deterioración total o parcial ocurriendo durante el viaje siempre que no supere el límite de 150 € máximo por beneficiario y 750 € máximo por cada caso.
Los reembolsos se efectúan en la base de las condiciones generales de venta de FD.
El seguro no se aplica en los casos siguientes:
- La anulación de reserva, la interrupción de estancia o la llegada con retraso resulta de una de las causas siguientes:
los eventos ocurridos entre la fecha de reserva del viaje y la fecha de suscripción a la presente convención; los accidentes o enfermedades para los que se ha hecho una primera constatación, de un tratamiento, de una recaída o de una hospitalización entre la fecha de reserva del viaje y la fecha de suscripción a la presente convención; las anulaciones o llegadas con retraso del hecho del transportista o del organizador del viaje, sea cual sea la razón; el estado depresivo, las enfermedades psíquicas, nerviosas, mentales acarreando una hospitalización inferior o igual a 7 días consecutivos; las interrupciones voluntarias de embarazo, su seguimiento y sus complicaciones; los tratamientos estéticos, curas, las fecundaciones in vitro; las anulaciones o llegadas con retraso resultando de exámenes periódicos de control y de observaciones; las anulaciones o llegadas con retraso por la falta de presentación, para cualquier causa, de uno de los documentos imprescindibles al viaje, salvo en los casos previstos en la presente garantía;
- El retraso en la obtención de un visado.
Las eventuales exclusiones particulares vienen recogidas en la información completa del seguro.
El importe del seguro, que se eleva al 5% del valor de la inscripción, está especificado en el contrato de reserva.
El presente seguro sólo puede suscribirse en el momento de efectuar la reserva y cubre únicamente las prestaciones encargadas por el cliente a FD.
No podrá ser añadido ni suprimido tras la conformación del dossier.
No podrá suprimirse tras la confirmación del dossier, salvo si el cliente ejerce su derecho de renuncia. De conformidad con el artículo L112-10 del código de seguros, el cliente puede renunciar a suscribir una póliza de seguros si justifica ser beneficiario de una garantía anterior que cubre uno de los riesgos garantizados por el contrato suscrito. Se solicita al cliente comprobar que no dispone de una cobertura antes de la suscripción del contrato de seguro propuesto. De conformidad con el artículo L112-2-1 del código de seguros, el cliente dispone además de un derecho de renuncia en caso de suscripción en el marco de una reserva a distancia de una póliza de seguro de un plazo superior a un mes (plazo considerado a partir de la fecha de suscripción del contrato de seguro hasta el final del periodo cubierto por el contrato). En ambos casos, el cliente goza de un derecho de renuncia, sin costes ni penalidades, siempre que el contrato no se haya ejecutado por completo o que el cliente no haya hecho efectiva la garantía. Dicho derecho de renuncia debe ejercerse mediante una solicitud por escrito a FD (por correo electrónico a relationsclientele@futuroscope.fr o por correo postal a Service Relations Clientèle – CS 93030 – 86133 Jaunay-Clan Cedex), antes de la expiración de un plazo de 14 días naturales contados a partir de la celebración del contrato (fecha de recepción del pago parcial o total del pedido) y según las condiciones indicadas en las condiciones generales del seguro disponibles en el sitio futuroscope.com o a solicitud del cliente. El cliente puede utilizar el formulario de renuncia disponible para su descarga en www.es.futuroscope.com/condiciones-de-venta. El derecho de renuncia implica el reembolso de la prima abonada en un plazo de 30 días a partir de la fecha de recepción de la solicitud de renuncia.
En caso de suscripción del contrato de seguro, para formular la petición a la compañía de seguros para que se haga cargo de un dossier, el cliente debe, después de haber informado a FD tras la aparición del acontecimiento que acarrea la aplicación de la garantía, transmitir los comprobantes necesarios por medio de certificado o fax (Service Relations Clientèle – CS 93030 – 86133 Jaunay-Clan Cedex;
Fax: 00 33 5 49 49 30 37 o mensajería electrónica (relationsclientele@futuroscope.fr) en un plazo de 5 días laborables a partir de la fecha del fin de la estancia, o en caso de anulación, 5 días laborables a partir del conocimiento del siniestro, para tratar su dossier por: Cabinet Chaubet-ASSURINCO, Gestion Assurance, 122 Bis, Quai de Tounis, BP 90932, 31009 Toulouse Cedex, gestionnaire des sinistres par délégation de AXA Assistance - Service Gestion des Règlements Assurance Voyages - 6 rue André Gide, 92320 CHATILLON.

IX - DATOS PERSONALES

Como parte de estas CGV FD se ve obligado a recoger ante los clientes algunas informaciones y datos de carácter personal, como el apellido y el nombre, el e-mail, el número de teléfono, o la dirección sin que esta lista sea limitativa. Estos datos son objeto de un tratamiento cuyas finalidades son: la gestión del pedido y del acceso al Parque y el envío de ofertas comerciales si el cliente aceptó expresamente recibir las ofertas de FD y/o de sus socios.
El tratamiento se efectúa bajo la responsabilidad de FD y los datos recogidos se destinan al uso exclusivo de éste y/o de sus socios si el cliente aceptó expresamente recibir las ofertas de FD y/o de sus socios.
Los datos recogidos para gestionar el pedido se conservarán: (i) durante cinco (5) años después de su recogida si el importe del pedido es inferior a 120 €, (ii) durante diez (10) años si el importe del pedido es igual o superior a 120 €.
Los datos relativos a la tarjeta de crédito se conservarán durante quince (15) meces después de la transacción como prueba en caso de impugnación de la transacción. El criptograma no se conserva después de la transacción.
Los datos recogidos con fines de prospección comercial se conservarán durante tres (3) años después de su recogida. Al término de dichos periodos, los datos serán borrados. Como excepción, los datos recogidos con fines de prospección comercial podrán conservarse por otros tres años si el cliente acepta seguir recibiendo ofertas comerciales por parte de FD y/o de sus socios.
Cada cliente dispone de un derecho a acceder, a rectificar, a suprimir sus datos personales o a obtener la limitación de su tratamiento o a oponerse a este tratamiento que debe ejercerse ante : Michel BOUIN – Protection des données personnelles Parc du Futuroscope CS 52000 - 86133 Jaunay-Clan Cedex- privacy@futuroscope.fr. En cuanto al envío de ofertas comerciales, el cliente dispone de un derecho a retirar en todo momento su consentimiento al tratamiento de sus datos. El cliente puede también presentar una reclamación a la CNIL, cuyos datos de contacto son disponibles en el sitio www.cnil.fr, si considera que sus derechos son se respetan.
Con arreglo a los artículos L.223-1 y siguientes del Código de Consumo, si el cliente ya no quiere ser contactado para ofertas comerciales por teléfono en el número que había comunicado a FD, puede inscribir en cualquier momento este número de teléfono en la lista de oposición a la venta telefónica por Internet en el sitio www.bloctel.gouv.fr o por correo en escribiendo a: Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10000 Troyes.

X - DERECHO APLICABLE

Las presentes condiciones generales de venta son sometidas al derecho francés. Todo litigio relativo a su interpretación y/o su ejecución atañe a los tribunales franceses. Cualquier litigio se regirá por los contenidos de la versión original francesa.

XI - AUSENCIA DE DERECHO DE RETRACTACIÓN

(i) En aplicación del artículo L 121-21-8 del Código del consumo, el derecho de retractación no puede ejercerse para la compra a distancia de prestaciones «de servicios de alojamiento, transporte, restauración, actividades de ocio», solicitadas en forma de paquete o por separado, para una fecha o según una periodicidad determinada. Por consiguiente, el cliente no goza de la facultad de retractación para las prestaciones turísticas propuestas por FD a distancia.
Por consiguiente, las prestaciones solicitadas están sometidas a las condiciones de anulación y de modificación previstas en las presentes.
(ii) Sin perjuicio de todo lo anterior, en el marco de la compra a distancia de billetes con fecha libre, tickets gourmands con fecha libre y Futurocheques regalo, el cliente goza, con arreglo al artículo L121-21 del Código del consumo, de un derecho de retractación que puede ejercer en un plazo de 14 días contados a partir de la fecha de celebración del contrato (fecha de recepción del pago parcial o total del pedido), sin incurrir en otros gastos que los previstos en los artículos L.121-21-3 a L.121-21-5. Para ejercer este derecho, el cliente debe, antes de la expiración del plazo mencionado anteriormente, enviar el formulario de retractación disponible para su descarga en www.es.futuroscope.com/condiciones-de-venta, o efectuar cualquier otra declaración que exprese claramente su voluntad de retractarse, por correo electrónico (reservations@futuroscope.fr) o por correo postal (Futuroscope Destination – CS 93030 – 86133 Jaunay-Clan Cedex). El derecho de retractación implica el reembolso de los importes abonados al pedido en un plazo de 14 días contados a partir de la recepción de la solicitud de retractación.

XII - DISTINTO

Agencia garantizada por Groupama Assurance - Crédit & Caution, 132 rue des 3 Fontanot, 92000 NANTERRE, France. Seguro de responsabilidad civil profesional: Allianz IARD, 1 Cours Michelet, 92076 Paris la Défense Cedex, France

Nuestros precios tienen el IVA francés incluido en Euros.

Puede ser que el hotelero solicite directamente al cliente el pago de una tasa de estancia como suplemento.