



## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES DE L'OFFICE MUNICIPAL DE TOURISME DE SAINT-QUAY-PORTRIEUX AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2020

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes Conditions Particulières de Vente ont vocation à informer les clients de l'Office de tourisme Saint-Quay-Portrieux (OTSQP), dont le siège social est situé au 17 bis rue Jeanne d'Arc à Saint-Quay-Portrieux, préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité. Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties. Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par l'OTSQP à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription. Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de l'OTSQP et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.saintquayportrieux.com](http://www.saintquayportrieux.com).

### 1. Formation du contrat

#### 1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (*hébergements, transports, séjours, journées d'excursion groupes, visites guidées, billetterie...*) proposés par l'OTSQP implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos Conditions Particulières de Vente (CPV).

#### 1.2 – Formation du contrat

En dehors du site Internet, toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OTSQP soit par courriel à [tourisme@saintquayportrieux.com](mailto:tourisme@saintquayportrieux.com), soit par courrier à OTSQP, 17 bis rue Jeanne d'Arc - 22410 Saint-Quay-Portrieux. Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter d'une part, de la réception du contrat ou de la proposition complétée(e), daté(e), sous réserve de la confirmation par l'OTSQP compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur - et d'autre part, de la réception du solde pour toutes réservations à moins de 30 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 25 % du montant total des prestations dans les autres cas.

### 2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OTSQP, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation. Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange.

#### 2.1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements incluses dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (*nuitées*). Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet ou sur nos différentes brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments.

Lorsque le client achète un séjour avec hébergement (*par téléphone, par mail, via le site internet ou au guichet*), la taxe de séjour ne sera pas incluse dans le prix de vente, elle devra être réglée directement auprès de l'hébergeur. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle". Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, il est vivement conseillé au client de prévenir directement l'hôtelier ou la chambre d'hôtes de son heure d'arrivée.

#### 2.2 Pour la billetterie

Le client qui achète une prestation de billetterie auprès de l'OTSQP pour le compte d'un prestataire, s'engage à respecter les Conditions Générales et Particulières de Vente de ce dernier.

Pour les billets commandés par téléphone ou mail ou via notre site Internet, ils pourront être expédiés à la demande du client, si celui-ci n'a aucune possibilité de venir les retirer à l'OTSQP, à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande. Les délais de livraison sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. Si la livraison des billets était rendue impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) prestataire(s) concerné(s) ni l'OTSQP ne sauraient être tenus pour responsables.

#### 2.3 Pour la réservation de visites guidées

Chaque participant doit se présenter sur le lieu de rendez-vous indiqué sur le contrat et/ou bon d'échange 5 minutes avant le début de la visite. En cas de retard d'un participant, le guide commencera tout de même la visite à l'heure prévue et la prestation restera due et ne pourra donner lieu à aucun remboursement. Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans le cas de force majeure (*arrêté préfectoral, guide malade ou accidenté*) – dans ce cas, il sera restitué au client le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. Le client s'engage à ce que chaque participant se conforme aux règles de prudence, de circulation et qu'il suive les conseils du guide tout au long de la visite. L'OTSQP peut exceptionnellement être contraint d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette information sera précisée sur l'ensemble des supports de communication. Cette décision sera communiquée au client selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation, les versements seront intégralement restitués au client, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par celui-ci resteront à sa charge.

### 2.3.1 Groupes

En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'OTSQP, le lieu de rendez-vous et la taille maximum du groupe sont indiqués dans la fiche descriptive des visites guidées et rappelés dans le contrat. Les différentes visites guidées proposées par l'OTSQP ne répondant pas aux mêmes contraintes, la taille maximale des groupes pourra varier de 16 à 45 personnes et la présence d'un 2<sup>ème</sup> guide pourra être obligatoire. Dans le cas où l'effectif du groupe ne serait pas aussi important que prévu initialement, l'annulation d'un 2<sup>ème</sup> guide doit intervenir au plus tard 2 semaines avant la visite. Dans le cas contraire, le 2<sup>ème</sup> guide sera facturé.

### 3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (*billetteries, visites guidées...*) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12<sup>o</sup> du Code de la Consommation.

### 4. Prix

Tous les prix sont affichés en euro et TTC ou selon le régime spécial des agences de voyages. Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, la taxe de séjour, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie. L'OTSQP justifiera de la révision des prix au client sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début de la prestation.

### 5. Paiement

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 30 jours avant le début de la prestation selon le type de prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat. Pour les prestations faisant l'objet du versement d'un acompte et d'un solde à moins de 30 jours du début de la prestation, la totalité de la prestation sera réglée à la réservation. Le paiement s'effectue : en espèces : en euro uniquement, dans les bureaux de l'OTSQP dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier, par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre du « Trésor Public », la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée, par carte bancaire : dans les bureaux de l'OTSQP. L'OTSQP adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription. Dans le cadre des séjours individuels, le client est invité à se rendre dans les bureaux de l'OTSQP, avant le démarrage du séjour, afin de récupérer son carnet de voyage dans lequel figureront les bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

### 6. Conditions d'annulation

#### 6.1 Du fait du client

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants :

- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à [tourisme@saintquayportrieux.com](mailto:tourisme@saintquayportrieux.com), ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'OTSQP - 17 bis rue Jeanne d'Arc - 22410 Saint-Quay-Portrieux.

- Annulation par un individuel ou par un individuel dans un groupe les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : 10 % du prix TTC de la prestation
- Annulation entre 21 et 30 jours avant le début de la prestation : 25 % du prix TTC de la prestation
- Annulation entre 8 et 20 jours avant le début de la prestation : 50 % du prix TTC de la prestation
- Annulation entre 2 et 7 jours avant le début de la prestation : 75 % du prix TTC de la prestation
- Annulation à moins de 2 jours : 90 % du prix TCC de la prestation
- En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

- Annulation par un groupe, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit :

- Annulation plus de 60 jours avant le début de la prestation : 10 % du prix TTC de la prestation
- Annulation entre 21 et 60 jours avant le début de la prestation : 25 % du prix TTC de la prestation
- Annulation entre 8 et 20 jours avant le début de la prestation : 50 % du prix TTC de la prestation
- Annulation entre 2 et 7 jours avant le début de la prestation : 75 % du prix TTC de la prestation
- Annulation à moins de 8 jours : 100 % du prix TCC de la prestation

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus. En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf cas de force majeure. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OTSQP.

#### 6.2 Du fait de l'OTSQP

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OTSQP peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'OTSQP notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

## 2. En cas de force majeure

Lorsqu'avant le début de la prestation l'OTSQP annule la prestation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Cette disposition ne s'applique pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OTSQP.

### 6.3 Remboursement pour annulation

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du Code du Tourisme, l'OTSQP procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

## 7. Modification

### 7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à [tourisme@saintquayportrieux.com](mailto:tourisme@saintquayportrieux.com). Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'OTSQP. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OTSQP est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

### 7.2 Modification du fait de l'OTSQP

Conformément à l'article L211-13 du Code du Tourisme, l'OTSQP peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du Code du Tourisme. La modification devra être mineure et l'OTSQP devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'OTSQP sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'OTSQP rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du Code du Tourisme.

## 8. Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir l'OTSQP dans les plus brefs délais par téléphone au 02 96 70 40 64. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

## 9. Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du Code du Tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'OTSQP de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation. En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'OTSQP informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OTSQP du fait de la cession du contrat.

## 10. Responsabilité

L'OTSQP est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes Conditions Particulières de Vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

L'OTSQP ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 6.4 des présentes CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe l'OTSQP, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. L'OTSQP ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'OTSQP remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'OTSQP ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.



### **11. Assurance**

Lors de la réservation, l'OTSQP ne propose pas au client la souscription d'une assurance multirisque ou annulation, mais l'invite à vérifier qu'il bénéficie par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de son choix qu'il devra contacter directement en cas de sinistre, autre que celui engageant la responsabilité de plein droit de l'OTSQP, avant ou pendant la prestation afin de déclencher la procédure adaptée.

### **12. Protection des données personnelles**

L'OTSQP est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de l'inscription ou de la réservation, à son suivi, à l'envoi de newsletter, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (*via courriers électroniques, appels téléphoniques et courriers postaux*). Le client a la possibilité, à tout moment, de se désinscrire soit en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur chaque communication, soit en adressant un courriel à [tourisme@saintquayportrieux.com](mailto:tourisme@saintquayportrieux.com), soit par courrier à l'OTSQP - 17 bis rue Jeanne d'Arc - 22410 Saint-Quay-Portrieux, en justifiant de son identité.

Conformément au RGPD, le client bénéficie du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression des données le concernant auprès du responsable du traitement des données de l'OTSQP - 17 bis rue Jeanne d'Arc - 22410 Saint-Quay-Portrieux / [tourisme@saintquayportrieux.com](mailto:tourisme@saintquayportrieux.com). Sauf avis contraire de sa part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de ses données personnelles, l'OTSQP se réserve la possibilité d'utiliser ces informations pour faire parvenir au client diverses documentations précitées. Le client dispose également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### **13. Propriété intellectuelle / photos / illustrations**

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable. Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site [www.saintquayportrieux.com](http://www.saintquayportrieux.com) causant un préjudice quelconque à l'OTSQP de Saint-Quay-Portrieux ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

### **14. Archivage du contrat**

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euro TTC sera archivé par l'OTSQP pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du Code de la Consommation. L'OTSQP archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

### **15. Réclamation / Litige**

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'OTSQP par courriel : [tourisme@saintquayportrieux.com](mailto:tourisme@saintquayportrieux.com) par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi le Service Réceptif et à défaut de réponse satisfaisante du Service Réceptif dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)).

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Saint-Brieuc pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la Consommation.

## Formulaire d'information standard - Voyage à forfait par Internet

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. L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

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.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables 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 l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, 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 résoudre 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 résoudre le contrat sans payer de frais de résolution 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 résoudre le contrat sans payer de frais de résolution 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, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution 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 résoudre le contrat sans payer de frais de résolution 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.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APS. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris cedex - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (art. L211.1 et suivants du Code du Tourisme)

## Formulaire d'information standard - Forfait hors internet

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. L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux sera entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels au titre de 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.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables 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 l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, 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 résoudre 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 résoudre le contrat sans payer de frais de résolution 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 résoudre le contrat sans payer de frais de résolution 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, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution 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 résoudre le contrat sans payer de frais de résolution 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.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris cedex - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (art. L211.1 et suivants du Code du Tourisme)

## Formulaire d'information standard - Services de voyage sur place et par internet

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le Code du Tourisme. L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [Code du Tourisme](#) :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

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

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

Le prix du service de voyage 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 du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service 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 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 voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation 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 voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, 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 résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service 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 du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris cedex - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (art. L211.1 et suivants du Code du Tourisme)

## Formulaire d'information standard - Prestations de voyage liées dans un délai de 24 heures

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via l'intermédiaire de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du Tourisme.

L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du Tourisme.

L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris cedex - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (art. L211.1 et suivants du Code du Tourisme)

## Formulaire d'information standard - Prestations de voyage liées en 1 seule visite avec paiements séparés

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du Tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris cedex - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (art. L211.1 et suivants du Code du Tourisme)