

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES DE L'OFFICE DE TOURISME DE QUIMPER CORNOUAILLE

Mises à jour le 24.01.2020

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes Conditions Particulières de Vente (CPV) ont vocation à informer les clients de l'OFFICE DE TOURISME DE QUIMPER CORNOUAILLE (OT), situé au 8, rue Elie Fréron à Quimper, préalablement à la signature du contrat.

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'OT 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'OT et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.quimper-tourisme.bzh](http://www.quimper-tourisme.bzh)

L'Office de Tourisme de Quimper Cornouaille dispose d'un certificat d'immatriculation IM029100035 délivré par Atout France.  
Forme juridique : Association / N° Siret : 77761358900046 / Code APE 79.90Z / Garantie Financière : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST) – 15 avenue Carnot 75017 Paris – Assurance Responsabilité Civile : Aviva Assurances contrat n° 75561226.

## 1. Formation du contrat

### 1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, visites guidées, billetterie...) proposés par l'OT implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

### 1.2 – Formation du contrat

Toute demande de réservation sera communiquée par écrit à l'OT soit par courriel à [groupes@quimper-tourisme.bzh](mailto:groupes@quimper-tourisme.bzh), soit par courrier à Office de Tourisme de Quimper Cornouaille – 8, rue Elie Fréron – 29000 Quimper.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé sous réserve de la faisabilité technique, de la disponibilité des prestataires de services 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 d'un acompte ou du solde comme stipulé dans le contrat de réservation.
- en cas d'inscription tardive à moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement est exigée à la réservation.

## 2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par l'OT, 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 inclus dans un forfait sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Le prix des nuitées est calculé sur la base d'un hébergement en chambre ½ double ou à lits jumeaux avec bain ou douche en formule nuit et petit-déjeuner ou en ½ pension. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur le devis ou programme et le contrat de réservation. Si un client occupe seul une chambre, il lui sera facturé un supplément chambre individuelle par nuitée. Tout changement d'effectif doit être communiqué par écrit à l'OT soit par courriel à [groupes@quimper-tourisme.bzh](mailto:groupes@quimper-tourisme.bzh), soit par courrier à Office de Tourisme de Quimper Cornouaille – 8, rue Elie Fréron – 29000 Quimper. Si ce dernier n'en a pas été informé par écrit dans le délai imparti comme stipulé dans le contrat, aucun remboursement ne sera accordé.

## **2-2 Pour la réservation de visites guidées groupes**

En ce qui concerne les visites guidées, sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec l'OT, le lieu de rendez-vous est indiqué dans le programme client et rappelé dans le contrat. En cas de retard du groupe, la durée de la visite pourra être écourtée. La facturation sera établie sur la base de personnes présentes le jour de la visite.

Sauf indication contraire, la taille maximale des groupes pour les visites guidées est de 35 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un second guide est fortement conseillée. Afin de préserver la qualité de nos visites, la réservation d'un second guide devient obligatoire si l'effectif du groupe dépasse 40 personnes. Dans le cas où l'effectif du groupe ne serait pas aussi important qu'initialement prévu, l'annulation d'un second guide doit intervenir au plus tard 15 jours avant la visite. Dans le cas contraire, le second guide sera facturé. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite.

## **2-3 Pour la billetterie**

Les expéditions des billets réservés se font par voie postale, exclusivement par recommandé avec accusé de réception à l'adresse de livraison mentionnée par écrit par le client lors de sa commande. Les frais d'envoi et de gestion sont à la charge du client. La date limite d'envoi de la commande avant la prestation dépendra des délais de traitement et de livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. L'Office de Tourisme de Quimper Cornouaille décline toute responsabilité en cas de retard d'acheminement postal.

## **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° du code de la consommation.

## **4. Prix**

Tous les prix sont affichés en euros TTC, par personne ou sous forme de forfait et sont calculés en fonction du nombre de participants.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas compris dans le prix : l'acheminement, le transport, les frais de stationnement, les dépenses à caractère personnel, les assurances, les frais de déplacement du guide et déjeuner, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation. Et pour les prestations incluant un hébergement : la taxe de séjour est incluse au prix, le supplément chambre individuelle n'est pas inclus au prix (supplément par chambre individuelle et par nuitée).

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 et si elles résultent d'un événement dont l'Office de Tourisme ne peut être tenu responsable.

## **5. Paiement**

Toute inscription fait l'objet du versement d'un acompte ou du paiement de la totalité de la prestation selon le type de prestation souscrite et comme indiqué sur le contrat. Le règlement sera effectué sur place dans les locaux de l'OT ou à réception de la facture adressée par l'OT de Quimper Cornouaille.

Le paiement s'effectue :

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de l'Office de Tourisme de Quimper Cornouaille.

Par carte bancaire : dans les bureaux de l'OT.

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'OT, dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,

Si des services non prévus s'ajoutent à la prestation, ils seront réglés directement sur place par le client.

## **6. Bon d'échange**

A réception du contrat signé et de l'acompte dans la semaine précédant la prestation, l'Office de Tourisme de Quimper Cornouaille enverra les bons d'échanges à remettre à chaque prestataire. Ces bons d'échanges mentionneront le nom et les coordonnées du prestataire, la date, l'heure, la nature de la prestation et le nombre de participants pour lequel elle est valable (basé sur l'effectif définitif communiqué par le client)

## **7. Conditions d'annulation**

### **7.1 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 [groupes@quimper-tourisme.bzh](mailto:groupes@quimper-tourisme.bzh) avec demande d'avis de réception ou par lettre recommandée avec accusé de réception à OT de Quimper Cornouaille.

- Annulation par un groupe ou annulation par un individuel dans un groupe, les frais d'annulation sont établis comme suit :

- Annulation à plus de trente jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10% du montant de la prestation.
- Annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25 % du prix du séjour.
- Annulation entre le 20ème et le 8ème jour avant le début de la prestation : il sera retenu 50% du prix de la prestation.
- Annulation à moins de 7 jours avant le début de la prestation ou en cas de non- présentation : il sera retenu 100 % du prix 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 du séjour par le voyageur, il ne sera procédé à aucun remboursement des prestations non consommées.

### **7.2 Du fait de l'OT**

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OT 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 le l'OT 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'OT 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. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. 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'OT.

### **7.3 Remboursement pour annulation**

En cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme l'OT 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.

## **8. Modification**

### **8.1 Modification du fait du client**

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

### **8.2 Modification du fait de l'OT**

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OT 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'OT 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'OT 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'OT 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.

### **9. 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 le service groupes de l'Office de Tourisme de Quimper ou le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le programme détaillé ou le bon d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

### **10. 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'OT 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'OT informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OT du fait de la cession du contrat.

### **11. Responsabilité**

L'OT 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'OT 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 présents 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'OT, 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'OT 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'OT 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'OT 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.

### **12. Assurance**

Lors de votre réservation, l'OT ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée. Le voyageur est responsable de tous les dommages survenant de son fait.

### **13. Protection des données personnelles**

L'OT est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en

cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à [groupe@quimper-tourisme.bzh](mailto:groupe@quimper-tourisme.bzh), soit par courrier à Office de Tourisme de Quimper Cornouaille en justifiant de votre identité. Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'Office de Tourisme de Quimper Cornouaille par mail à [groupe@quimper-tourisme.bzh](mailto:groupe@quimper-tourisme.bzh). Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

#### **14. 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.quimper-tourisme.bzh](http://www.quimper-tourisme.bzh) causant un préjudice quelconque à l'OT de Quimper Cornouaille ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

#### **15. Archivage du contrat**

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

#### **16. Réclamation / Litige**

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

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

Après avoir saisi notre service commercialisation et à défaut de réponse satisfaisante du service commercialisation 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)).

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Quimper 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

### 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 Quimper Cornouaille sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme de Quimper Cornouaille 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 Quimper Cornouaille 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 - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Quimper Cornouaille.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : /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 Quimper Cornouaille 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 Quimper Cornouaille 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 Quimper Cornouaille 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 - 01 44 09 25 35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Quimper Cornouaille.

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 en cas de prestations de voyage liées**

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 Quimper Cornouaille 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 Quimper Cornouaille, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de Tourisme de Quimper Cornouaille 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 Quimper Cornouaille a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris – Tel : 01 44 09 25 35 - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Quimper Cornouaille si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Quimper.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de Tourisme de Quimper Cornouaille qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de Quimper Cornouaille.

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)