CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES de l'Office de Tourisme du Grand Figeac à compter du 7 octobre 2026

EPIC Office de Tourisme du Grand Figeac, Vallées du Lot et du Célé,
Place Vival – Hôtel de la Monnaie
46100 Figeac
Tél 05 65 34 06 25
info@tourisme-figeac.com
SIRET : 841 077 621 00016
TVA Intracommunautaire : FR05-841077621
Certificat d'Immatriculation : IM046200003
La garantie financière est apportée par : APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS, FRANCE
L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de : ALLIANZ IARD, 1 COURS MICHELET, CS 30051 ,92076 PARIS LA DÉFENSE, FRANCE

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes (CPV) ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme du Grand Figeac (OT) 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 la commande.
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.tourisme-figeac.com

1. Formation du contrat

1.1 – Dispositions générales

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

1.2 – Réservations

Toute demande de réservation peut être effectuée par téléphone, par courriel à groupes@tourisme-figeac.com ou par courrier adressé à l'Office de Tourisme du Grand Figeac, Place Vival, 46100 Figeac.

- **Pour les visites guidées :**

La réservation est considérée comme définitive à réception du contrat dûment complété, daté et signé par le client, sous réserve de sa confirmation par l'Office de Tourisme en fonction des disponibilités, de la faisabilité de la prestation et, le cas échéant, du nombre minimum de participants requis.

- **Pour les journées et séjours :**

la réservation ne devient définitive qu'à réception de l'acompte mentionné au contrat.
Les demandes particulières validées et mentionnées au contrat prévalent sur les présentes Conditions Particulières de Vente, sous réserve des dispositions légales en vigueur.

2. Conditions de réalisation des prestations

Les prestations vendues par l'Office de Tourisme sont fournies à des dates déterminées et ne peuvent en aucun cas être reportées ou prolongées après la date prévue au contrat.
Le client est tenu de se présenter aux dates, heures et lieux indiqués sur son contrat de réservation.

2.1 Séjours, journées et demi-journées groupes

Les prestations d'hébergement sont calculées en nombre de nuitées. Les prestations incluses dans le forfait sont précisées dans le contrat de réservation, sur le site internet ou dans les brochures de l'Office de Tourisme.
Sauf mention contraire, les boissons et dépenses à caractère personnel ne sont pas comprises dans le prix. Lorsqu'une chambre double est occupée par une seule personne, un supplément « chambre individuelle » est appliqué.
Pour les séjours comprenant un hébergement, il est recommandé de prévenir directement l'établissement de votre heure d'arrivée.
Pour les séjours, journées et demi-journées, un acompte de 30 % est demandé à la réservation et doit être versé dans un délai de 15 jours suivant l'envoi du contrat signé. Le solde est payable au plus tard 15 jours avant le début des prestations.
Pour toute réservation intervenant moins de 15 jours avant le début des prestations, la totalité du montant est due à la réservation.

2.2 Visites guidées

En cas de conditions météorologiques défavorables ou de circonstances exceptionnelles et inévitables définies à l'article 6.2 des présentes Conditions Particulières de Vente, l'OT peut être amené à annuler la visite. Dans ce cas, les sommes éventuellement encaissées seront remboursées sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnisation en sus.
Chaque participant est tenu de respecter les consignes de sécurité données par le guide ou transmises en amont des visites. Les enfants demeurent sous la responsabilité de leurs parents, accompagnateurs ou responsables légaux.
Les visites se déroulant principalement à pied, les participants doivent porter une tenue et des chaussures adaptées aux conditions météorologiques et au parcours prévu.
Le client doit s'assurer qu'il possède les capacités physiques et mentales pour participer aux visites dont certaines disposent de difficultés ou particularités (escaliers, distances, hauteurs, sols glissants,….). Dans le cas où vous auriez des doutes, nous vous recommandons de contacter l'OT.
Sauf indication contraire, les groupes sont composés de 10 personnes minima et de 50 personnes maximum par guide. Au-delà de 50 personnes, un second guide est obligatoire.
Pour les visites de l'entreprise Raynal et Roquelaure, le nombre maximum de participants est fixé à 45 personnes. Un second guide est requis à partir de 23 participants.
Afin de confirmer la réservation, le contrat signé doit être retourné à l'OT avant la date indiquée sur celui-ci.
Le règlement de la prestation s'effectue le jour de la visite, sur place, par carte bancaire ou en espèces.

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 L221-28, 12° du code de la consommation.

4. Prix

Les tarifs des visites guidées sèches s'entendent TTC dont TVA au taux en vigueur au moment de la réservation.
Les tarifs des visites packagées, des journées et des séjours sont nets TVA 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, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation et le cas échéant la taxe de séjour.
Toute demande de prestation(s) supplémentaire(s) fera l'objet d'un devis complémentaire accepté au préalable

5. Paiement

Le règlement des prestations s'effectue selon les modalités précisées au contrat de réservation.
Pour les **séjours, journées et demi-journées**, un acompte est demandé à la réservation. Le montant et les échéances de paiement sont indiqués au contrat.

Pour les visites guidée séches, le règlement s'effectue le jour de la visite, sur place, par carte bancaire ou en espèces.
À défaut de paiement sur place, un avis des sommes à payer sera adressé au client par le Trésor public.
Après réception du contrat signé et, le cas échéant, de l'acompte prévu au contrat, l'Office de Tourisme adresse au client les bons d'échange ou documents nécessaires à la réalisation des prestations réservées.

Pour les journées ou séjours : la facture de solde finale est basée a minima sur le nombre convenu : 8 jours avant pour une visite guidée et 15 jours avant pour les séjours. Les personnes supplémentaires seront facturées au tarif groupes en vigueur, lors de la signature du contrat. Le paiement se fera par virement.

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 annuler sa réservation à tout moment avant le début de la prestation, sous réserve de respecter les conditions et frais d'annulation prévus ci-après
- Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à groupes@tourisme-figeac.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme du Grand Figeac
- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :
- entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du montant total de la prestation ,
- entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du montant total de la prestation ,
- entre le 7ème et le 2ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du montant total de la prestation ,
- La veille, le jour du départ ou en cas de non-présentation : 100 % du montant total de la prestation.
- en cas de non présentation du client ou retard (cf retard), il ne sera procédé à aucun remboursement
En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.
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.

Pour les visites guidées :
Toute annulation intervenant plus de 15 jours avant la date de la visite est sans frais.
En cas d'annulation entre 15 jours et 2 jours avant la visite, une indemnité correspondant à 50 % du montant de la prestation sera due.
En cas d'annulation moins de 48 heures avant la visite ou de non-présentation du groupe, 100 % du montant de la prestation sera dû.

6.2 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 :
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.

Annulation ou modification d'une visite d'entreprise
Les entreprises partenaires accueillant des visiteurs exercent leur activité économique en conditions réelles d'exploitation. En conséquence, pour des raisons liées à la production, à la sécurité, à des impératifs organisationnels, techniques ou à tout autre événement affectant leur fonctionnement, elles peuvent être amenées à annuler ou à modifier une visite, y compris le jour même.
En pareil cas, l'OT s'efforcera de proposer une prestation de remplacement. Si aucune solution de substitution ne peut être proposée ou si celle-ci est refusée par le client, les sommes versées au titre de la visite concernée seront intégralement remboursées.
Cette annulation ne pourra donner lieu au versement d'aucune indemnité, dommage et intérêt ou remboursement de frais annexes engagés par le client.
L'OT agit en qualité d'intermédiaire pour l'organisation de ces visites et ne saurait être tenu responsable des décisions prises par l'entreprise d'accueil pour des motifs liés à son activité, à sa sécurité ou à son fonctionnement interne.

Conditions météorologiques et sécurité
Dans l'intérêt de la sécurité des participants, l'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier les horaires, le parcours, la durée, le contenu d'une visite ou de l'annuler lorsque les conditions météorologiques réelles ou prévisibles, les consignes des autorités compétentes ou toute autre circonstance exceptionnelle sont susceptibles de présenter un risque pour la sécurité des personnes ou de compromettre le bon déroulement de la prestation.
Cette faculté peut notamment être exercée en cas de vigilance météorologique émise par Météo-France, de fortes chaleurs, d'orages, de vents violents, d'inondations, de neige, de verglas, d'incendie ou de tout autre événement présentant un risque pour les participants.
Les participants sont tenus de respecter les consignes de sécurité communiquées par l'Office de Tourisme ou son représentant et de se munir d'un équipement adapté aux conditions de la visite.
Lorsque la visite est annulée par l'Office de Tourisme pour des motifs de sécurité, le client pourra bénéficier, selon les cas, d'un report de la prestation ou du remboursement des sommes versées, à l'exclusion de toute autre indemnité.

6.3 Cas de force majeure
Le client et l'Office de Tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans frais de résolution lorsqu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure.
Constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle de la partie qui l'invoque, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. À titre indicatif et non limitatif, peuvent être considérés comme des cas de force majeure : catastrophe naturelle, conflit armé, émeute, mouvement social d'ampleur, décision des autorités publiques, perturbation majeure des transports ou accident d'exploitation.
La partie qui invoque un cas de force majeure en informe l'autre partie dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en conserver la trace sur un support durable.
Les parties se rapprochent afin d'examiner de bonne foi les conséquences de l'événement sur l'exécution du contrat. Si l'exécution du contrat devient impossible, chacune des parties peut y mettre fin sans indemnité ni pénalité.
Conformément à l'article 1218 du Code civil, la responsabilité des parties ne pourra être engagée lorsque l'inexécution ou le retard dans l'exécution résulte d'un cas de force majeure

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 groupes@tourisme-figeac.com. 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 toute modification contractuelle ou toute demande de prestations complémentaires.

7.2 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. La modification unilatérale de l'OT sera possible sans opposition du client si elle est mineure, comme prévu dans le contrat (conditions climatologiques, nombre de participants, disponibilité du prestataire selon son activité artisanale, ou agricole…) et que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.
Pour les modifications majeures, ou qui entraînent une hausse de prix de 8%, le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite sur les conséquences de la modification sur le prix du séjour, et lui permettre de donner son opinion et les conséquences d'une absence de réponse dans

ce délai, il lui sera indiqué l'éventuelle prestation de remplacement, ainsi que son prix éventuel. 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.

8. Retard / dépassement d'horaire
Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, ce dernier doit prévenir l'OT en cas de retard dans les plus brefs délais par téléphone au 05 65 34 06 25 de 9h à 12h30 et 14h à 18h du lundi au samedi. En cas de retard de la part du groupe, aucun prolongement d'horaire ne sera effectué. 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'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.

10. Responsabilités
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 une aide au client en difficulté conformément aux dispositions du Code du tourisme (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage).
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 défini à l'article 6.3 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 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.
L'Office de Tourisme ne saurait être tenu responsable des conséquences résultant de l'application des mesures de sécurité prévues à l'article 6.2 « Conditions météorologiques et sécurité ».

11. Assurance
Lors de votre réservation, l'OT ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invite 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.

12. 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 soit un courriel à info@tourisme-figeac.com, soit par courrier à l'Office de Tourisme du Grand Figeac, en justifiant de votre identité.
Conformément au RGPD vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression des données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'Office de Tourisme du Grand Figeac ET e-mail du responsable du traitement des données personnelles info@tourisme-figeac.com. 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.
Vous disposez 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.tourisme-figeac.com causant un préjudice quelconque à l'Office de Tourisme du Grand Figeac 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 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.

15. Réclamation / Litige
Les présentes CPV sont soumises à la loi française.
Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'OT par courriel : info@tourisme-figeac.com OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans les meilleurs délais.
Après avoir saisi notre Service Commercial. et à défaut de réponse satisfaisante du Service Commercial 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).
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 Tribunal judiciaire de Cahors pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

Les conditions générales de vente sont soumises aux dispositions du Code du tourisme relatives à la vente de voyages et séjours, notamment aux articles L.211-1 et suivants et R.211-1 et suivants du Code du tourisme, dans leur rédaction en vigueur à la date de la réservation.

Formulaire d'information standard pour les excursions à la demi-journée ou journée et les visites guidées

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme du Grand Figeac sera responsable de la bonne exécution du service de voyage.
En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme du Grand Figeac 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 de 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 aucun cas 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 du Grand Figeac 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 - 01 44 09 25 35 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme du Grand Figeac.
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 pour les contrats de voyage à forfait vendus sur place ou par téléphone

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 du Grand Figeac sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.
En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme du Grand Figeac 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 du Grand Figeac a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, 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 du Grand Figeac .
Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme).