

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES (CPV) DE L'AGENCE D'ATTRACTIVITE DU CAMBRESIS

---

Agence d'Attractivité du Cambrésis – Service Groupes  
48 Rue Henri de Lubac  
59400 CAMBRAI

### PREAMBULE

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.tourisme-cambresis.fr](http://www.tourisme-cambresis.fr)

### 1. Formation du contrat

#### 1.1 - Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, billetteries...) proposées par l'Agence d'Attractivité du Cambrésis implique l'acceptation sans réserve des dispositions des Conditions Générales de Ventes (CGV) applicables sur le territoire français ainsi que 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis soit sur place, soit par courriel à [promotion@destination-cambresis.fr](mailto:promotion@destination-cambresis.fr), soit par courrier à l'adresse mentionnée en haut de page de ce document.

Toute commande sera considérée comme définitive uniquement à compter :

- └ D'une part de la réception du contrat ou proposition complété, daté et signé ou validation du bulletin de commande via notre site par la procédure d'inscription en ligne, sous réserve de la confirmation par l'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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 21 jours du début de la prestation ou d'un acompte de 30 % du montant total des prestations dans les autres cas. Pour toute réservation réalisée à moins de 21 jours de la tenue des prestations, le versement de l'intégralité du montant du devis sera demandé. Pour les structures fonctionnant par mandat administratif, une copie du bon de commande est à nous faire parvenir dans les mêmes délais

## **2. Conditions de réalisation des prestations**

Pour toutes les prestations vendues par l'Agence d'Attractivité du Cambrésis, 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 ou non 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 si indiqué. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet ou nos différentes brochures pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments. 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, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit.

### **2.2 - Pour la billetterie**

Les billets commandés sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande. Les délais de livraison indiqués lors de la commande 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'office de ne sauraient être tenus pour responsables. Dans le cas d'un oubli des billets par le responsable de groupe le jour de la prestation, il ne sera procédé à aucune réédition par l'Agence d'Attractivité du Cambrésis.

### **2.3 - Pour la réservation de visites guidées**

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'Agence d'Attractivité du Cambrésis en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article de 6.3 des présentes CPV – dans ce cas il vous sera restitué le montant versé sans pour cela prétendre à une quelconque indemnisation. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité, de prudence, de circulation et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents, tuteurs et enseignants ou responsables de l'enfant. 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 doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

Sauf indication contraire, la taille minimale des groupes pour les visites guidées est de dix (10) personnes et maximales de vingt-cinq (25) personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un deuxième guide est obligatoire. Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation par l'Agence d'Attractivité du Cambrésis, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge.

## **3. Rétractation**

Le droit de rétractation de quatorze (14) jours ne s'applique pas aux forfaits touristiques et aux autres services de voyages touristiques et de loisirs hors forfait (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L.221-28 du code de la consommation.

## **4. Prix**

Tous les prix sont affichés en euros et TTC *ou selon le régime spécial des agences de voyages ou net de TVA*. 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.

## 5. Paiement

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation après cette dernière lors de la réception de la facture, ou du versement d'un acompte en cas de prestation d'hébergement lors de la validation du devis. Le paiement s'effectue :

En espèces : en euros uniquement, dans les bureaux de l'Agence d'Attractivité du Cambrésis dans la limite prévue par les articles L.112-6 et D.112-3 du Code Monétaire et Financier,

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre du « Trésor Public », et la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée,

Par virement bancaire + IBAN (voir facture et/ou contrat),

Par carte bancaire : dans les bureaux de l'Agence d'Attractivité du Cambrésis et sur le site internet par le biais du système sécurisé open system entièrement crypté et protégé de telle sorte qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le protocole utilisé est SSL couplé à de la monétique.

Le paiement est à effectuer dans les 30 jours après la réception de la facture, passé ce délai le client s'expose à des pénalités de paiement.

L'Agence d'Attractivité du Cambrésis adressera une facture au client après la prestation.

Dès la réservation confirmée, l'Agence d'Attractivité du Cambrésis adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire 7 jours avant les différentes prestations.

## 6. Conditions d'annulation

### 6.1 - Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels

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 [promotion@destination-cambresis.fr](mailto:promotion@destination-cambresis.fr), ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Agence d'Attractivité du Cambrésis.

- Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

- 30 jours avant la date du séjour, il sera retenu 10 % du prix du séjour,

- entre le 30<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour

- entre le 20<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour,

- entre le 7<sup>ème</sup> et le 2<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour,

- à moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 100 % du prix du séjour,

- en cas de non-présentation du client ou retard (cf. retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf. 11. Assurance).

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.

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'Agence d'Attractivité et le client.

### 6.2 - Du fait de l'Agence d'Attractivité du Cambrésis

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- Vingt (20) jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse six (6) jours,

- Sept (7) jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de deux (2) à six (6) jours,

- Quarante-huit (48) heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à deux (2) jours.

2. Autres cas d'annulation par l'Agence d'Attractivité du Cambrésis

Lorsqu'avant le début de la prestation l'Agence d'Attractivité du Cambrésis annule la prestation, le client, sans préjudice 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis .

### **6.3 - Cas de force majeure**

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du présent contrat si ce retard ou cette défaillance est l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure tel que — à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel (tremblement de terre, tempête, incendie, inondation, etc.), d'un conflit armé (guerre, commotion civile, etc.), d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbations des transports et/ou de l'approvisionnement en matières premières ou d'un accident d'exploitation (bris de machine, explosion...) — c'est à dire de l'occurrence d'un événement que la partie subissant n'avait pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de sa volonté et qu'elle sera incapable de surmonter malgré sa diligence et ses efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité devra le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception dans les sept jours de sa survenance, ainsi que d'exécuter l'obligation qu'elle aura été empêchée d'exécuter dès que l'événement en cause aura pris fin. Si la défaillance due à un cas de force majeure intervient à moins de huit jours de la date de début des prestations, la partie qui invoque la force majeure, doit prévenir par tous les moyens l'autre partie dans les plus brefs délais.

Les parties devront se concerter, dans la mesure du possible, pour examiner de bonne foi si le présent contrat doit se poursuivre ou prendre fin. En cas d'impossibilité de poursuivre, la partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit de résilier le présent contrat sans préavis. En application de l'article 1218 du Code civil il n'y aura lieu à aucuns dommages et intérêts.

Aucune prestation ne pourra être facturée à l'Agence d'Attractivité du Cambrésis dans le cas d'une annulation rentrant dans ce cadre.

### **6.4 - Remboursement pour annulation**

En dehors d'un accord entre l'Agence d'Attractivité du Cambrésis et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R.221-10 du code du tourisme l'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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 (14) jours au plus tard après la résolution du contrat.

## **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 [promotion@destination-cambresis.fr](mailto:promotion@destination-cambresis.fr) et par téléphone au **+33 (0)3 27 78 36 15**. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de l'Agence d'Attractivité du Cambrésis. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'Agence d'Attractivité du Cambrésis est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires. En cas de demandes de modification répétées, un forfait de 30€ pourra être appliqué.

### **7.2 - Modification du fait de l'Agence d'Attractivité du Cambrésis**

Conformément à l'article L.211-13 du code du tourisme, l'Agence d'Attractivité du Cambrésis peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L.211-12 du code du tourisme. La modification unilatérale de l'Agence d'Attractivité du Cambrésis sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat (conditions climatologiques, quantité de participants, disponibilités 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis dans les plus brefs délais par téléphone au +33 (0)3 27 78 36 15, ou en cas de fermeture des bureaux, les prestataires/guides dont le contact est mentionné sur les bons d'échanges. 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 L.211-11 et R.211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard sept (7) jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'Agence d'Attractivité du Cambrésis du fait de la cession du contrat.

### **10. Responsabilités**

L'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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 conformément aux termes de l'article R.221-10 (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'Agence d'Attractivité du Cambrésis ne peut être tenue 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 6.3 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis, 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis ne pourra être tenue 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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 votre réservation, l'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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.

## **12. Règlement Général de Protection des Données (RGPD)**

L'Agence d'Attractivité du Cambrésis est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de la gestion des données professionnelles et personnelles et prestations touristiques du prestataire, à leurs suivis, à la promotion du prestataire et de ses prestations, 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 prestataire 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 [webmaster@destination-cambresis.fr](mailto:webmaster@destination-cambresis.fr), soit par courrier à l'Agence d'Attractivité du Cambrésis au 48, rue Henri de Lubac - 59400 CAMBRAI, en justifiant de son identité.

Conformément au RGPD, le prestataire 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'office de tourisme, [webmaster@destination-cambresis.fr](mailto:webmaster@destination-cambresis.fr). Sauf avis contraire de sa part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de ses données personnelles, l'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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 Commission Nationale Informatique et Liberté (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-cambresis.fr](http://www.tourisme-cambresis.fr) causant un préjudice quelconque à l'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis pendant une durée de dix (10) ans conformément aux articles L.213-1, R.213-1 et R.213-2 du code de la consommation.

L'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis par courriel : [promotion@destination-cambresis.fr](mailto:promotion@destination-cambresis.fr) OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans les sept (7) jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi notre service réservation et à défaut de réponse satisfaisante de celui-ci dans un délai de soixante (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 Lille 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.

## **Agence d'Attractivité du Cambrésis**

Etablissement Public à vocation Industriel et Commercial

14 Rue Neuve - BP 67

59400 CAMBRAI

Immatriculation : IM059230010

Garantie financière : APST - 15, avenue Carnot 75017 PARIS

RCP : SMACL - 141, avenue Salvador-Allende 79000 NIORT

SIRET : 916 686 865 00016

TVA intracommunautaire : FR76919686865

## **FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD**

### **Services de voyage par tous moyens**

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Agence d'Attractivité du Cambrésis sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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 rompre 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.

### **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'Agence d'Attractivité du Cambrésis sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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.

### **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'Agence d'Attractivité du Cambrésis sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis 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'Agence d'Attractivité du Cambrésis

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)