

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME (OTI) et de ses différents Bureaux d'Information Touristique, dont le siège social est situé 9, rue du château à Dinan, préalablement à la signature du contrat, d'informations prévues audit article précité.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par DINAN-CAP FREHEL TOURISME 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'OTI et consultables et téléchargeables sur le site internet: [www.dinan-capfrehel.com](http://www.dinan-capfrehel.com)

**Art 1 - Définition:** DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME, autorisé dans le cadre des articles R211-3 à R211-11 du Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, assure la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'influence. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

**DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME dispose d'un certificat d'immatriculation IM022100023 délivré par ATOUT France.**

**Forme juridique : Association loi 1901 / N° SIRET : 77736306000024 / Code APE : 7990Z / Garantie Financière : Groupama assurance-crédit et caution 8-10 rue d'Astorg 750008 PARIS / Assurance Responsabilité Civile AXA Assurances n°1620818404.**

**Art 2 - Information :** La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, visites guidées, billetterie...) proposées par l'OTI implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV). Elles engagent DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans le nombre et la nature et les tarifs des prestations proposées. 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.

**Art 3 - Durée du séjour :** le voyageur signataire du contrat pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

**Art 4 - Les prix :** les prix sont publiés en EURO TTC (TVA 20% sauf pour les séjours), par personne ou sous forme de forfait, et sont calculés en fonction du nombre de participants.

Ces prix ne comprennent pas : l'acheminement, le transport sur place sauf mention, les dépenses à caractère personnel, les frais de déplacement du guide (repas et transport) sauf mention, l'assurance annulation, toute autre dépense non mentionnée dans la rubrique « le prix comprend » sur le contrat de réservation et toutes les dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont l'Office de tourisme ne peut être tenu responsable. Ils sont révisables en cas de fluctuations économiques.

**Art 5 - La réservation :** la réservation devient ferme par l'envoi d'un contrat de réservation daté et signé (dans le délai imparti), accompagné d'un règlement d'acompte de 30% du montant global de la prestation. L'envoi doit être adressé par mail à [servicegroupes@dinan-capfrehel.com](mailto:servicegroupes@dinan-capfrehel.com) ou à cette adresse postale :

**DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME**

9, rue du château

BP 65 261

22105 DINAN Cedex

Toute réservation ne pourra être assurée qu'en fonction des disponibilités des prestataires de service et des conditions météorologiques pour les activités de plein-air et de navigation.

**Art 6 - Règlement du solde :** il sera effectué sur place dans un de nos bureaux d'information touristique (Dinan, Saint-Cast, Saint-Jacut ou Fréhel) ou à réception de la facture adressée par DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME. Si des services non prévus s'ajoutent à la prestation, ils seront réglés directement sur place par le voyageur.

**Art 7 - Bon d'échange :** A réception du contrat signé et de l'acompte et dans les 15 jours précédents la prestation, DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME enverra les bons d'échanges au client qu'il devra imprimer et remettre à chaque prestataire.

Ces bons d'échanges mentionneront le nom et les coordonnées du ou des prestataire(s), la date, l'heure, la nature de la prestation et le nombre de personnes pour lequel elle est valable.

**Art 8 - Inscriptions tardives :** En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement peut être exigée à la réservation pour les visites guidées.

La fin des inscriptions devra se faire au plus tard 30 jours avant l'arrivée du groupe pour les séjours et circuits avec déjeuner, afin de communiquer dans les temps l'effectif final et le menu unique choisi au restaurant (pour les commandes).

**Art 9 - Arrivée :** le voyageur doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le bon d'échange ou la confirmation de réservation. En cas de retard, le voyageur doit prévenir le Service Groupes de DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME ou le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Les prestations non consommées, du fait d'un retard ou d'une interruption du voyage resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

**Art 10 - Hébergement :** le prix des nuitées est calculé sur la base d'une chambre double ou twin avec bain ou douche, petit déjeuner et taxe de séjour. Les hébergements proposés sont de catégorie 3\*\*\*, sauf cas contraire spécifié dans le texte de présentation. Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'hébergement, DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME peut refuser les voyageurs supplémentaires. Le contrat est alors réputé rompu du fait du voyageur. Si un client occupe seul une chambre, il lui sera facturé un « supplément chambre single ». La répartition des chambres est à transmettre à DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME à J-30. Passée cette date et jusqu'à 8 jours avant l'arrivée du groupe, toute annulation de chambre sera facturée à 50%, dans le cas où cette annulation excède 10% du nombre de chambres communiquées à J-30. A partir de 7 jours avant l'arrivée du groupe, toute annulation de chambre sera facturée à 100%.

**Art 11 - Annulation (hors circonstances exceptionnelles et inévitables) :**

**Du fait du voyageur :** toute annulation complète doit être notifiée avec demande d'avis de réception par courrier ou par e-mail à DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME. Le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de déduits en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de la prestation.

- Entre le 30e et le 21e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25% du montant total de la prestation.

- Entre le 20e et le 8e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50% du montant total de la prestation.

- A moins de 7 jours avant le début de la prestation ou en cas de non présentation du groupe : il sera retenu 100% du montant total de la prestation.

**Du fait du vendeur :** Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, Dinan-Cap Fréhel Tourisme 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 prévu indiqué dans le contrat** et que l'OTI 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 circonstances exceptionnelles et inévitables (voir article 12).**

Lorsqu'avant le début de la prestation l'OTI 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'OTI.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation de la prestation intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours et au-delà.

**Art 12 - Annulation en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables (exemple : Pandémie Covid-19\*) :** C'est une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Dans ce cas, que l'annulation soit faite par le client ou par le vendeur, les dossiers seront traités au cas par cas par ce dernier. Dinan-Cap Fréhel Tourisme (le vendeur), pourra proposer diverses solutions au client :

**1. Si aucune somme n'a été versée par le client :** Le report de la prestation qui n'a pu être effectuée, sur une date ultérieure (quand la situation permettra la réalisation de la prestation réservée). Une fois la nouvelle date définie, le client devra en informer le vendeur afin que ce dernier puisse poser l'option et s'assurer que la prestation est réalisable à la date demandée. Le vendeur informera le client du nouveau tarif.

**2. Si une somme a été versée par le client (peu importe le montant) :** La remise d'une facture confirmant l'encaissement de cette somme et la remise d'un avoir du même montant, à utiliser dans les 18 mois suivant la date d'annulation (le courrier ou le mail d'annulation faisant foi), pour une prestation identique ou une

autre prestation (du même montant) pouvant être vendue par Dinan-Cap Fréhel Tourisme. Une fois la nouvelle date définie, le client devra en informer le vendeur afin que ce dernier puisse poser l'option et s'assurer que la prestation est réalisable à la date demandée.

**3. Si une somme a été versée par le client, mais qu'il n'a pas la possibilité de reporter sa réservation dans les 18 mois,** Dinan-Cap Fréhel Tourisme proposera donc une annulation sans frais\*. Le client sera donc entièrement remboursé des sommes qui ont été versées, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire.

*\*en cas d'annulation résultant de la pandémie Covid-19, l'annulation sera acceptée et le remboursement sera fait sur justificatif et selon ces conditions : le client est positif à la Covid-19 ou a été malade moins de 15 jours avant la date de la prestation réservée, le client est un cas contact, il y a une fermeture des frontières, un confinement ou des restrictions de déplacement, les prestations réservées ne peuvent être réalisées.*

**Art 13 - Modification du nombre de participants :** Tout changement d'effectif doit être notifié par écrit (mail ou courrier) à DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME. Si ce dernier n'en a pas été informé par écrit dans le délai imparti, aucun remboursement ne sera accordé. Dans le cadre d'un circuit, l'effectif du groupe devra être communiqué au plus tard 48 heures avant le début du circuit, la facturation sera établie sur cette base, sauf en cas d'augmentation du nombre de participants et dans le cadre d'un circuit avec hébergement (voir article 10). Dans le cadre d'une visite guidée, la facturation sera établie sur la base du nombre de personnes présentes le jour de la visite. Au-delà de 40 personnes, et afin de préserver la qualité de nos visites, nous réservons 2 guides. Dans le cas où l'effectif du groupe ne serait pas aussi important que prévu initialement, l'annulation d'un 2<sup>ème</sup> guide doit intervenir au plus tard une semaine avant la visite, sinon ce dernier sera tout de même facturé au client.

**Toute modification (hormis le changement d'effectif) intervenant après la signature du contrat de réservation (changement de date ou d'horaire de visite, changement de prestation,...) entrainera des frais de modifications d'un montant de 30€ TTC.**

**Art 14 - Interruption du séjour :** En cas d'interruption du séjour par le voyageur, il ne sera procédé à aucun remboursement des prestations non consommées, sauf si le motif est couvert par l'assurance annulation du voyageur.

**Art 15 - Modification d'un élément par DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME d'un élément substantiel du contrat :** Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OTI 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'OTI 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'OTI 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'OTI 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.

**Art 16 - Dommages :** le voyageur est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Le voyageur est invité à vérifier qu'il possède toutes les assurances nécessaires le couvrant pendant son voyage ou séjour.

**Art 17 - Assurances :** DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès d'AXA Assurance, au n°1620818404.

**Art 18 - Responsabilité :** DINAN-CAP FRÉHEL TOURISME est responsable dans les termes de l'article L 211-16 du Code du Tourisme qui stipule : Le professionnel qui vend un forfait touristique mentionné au 1° du I de l'article L. 211-1 est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

**Art 19 - Réclamations :** Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée l'OTI par courriel : [servicegroupes@dinan-capfrehel.com](mailto:servicegroupes@dinan-capfrehel.com) ou 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 Réceptif et à défaut de réponse satisfaisante du Service Réceptif dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)).

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 Saint-Brieuc pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

#### Art 20 - Protection des données personnelles

DINAN-CAP FREHEL TOURISME est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de newsletters, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Il peut être également amené à diffuser votre avis sur la prestation effectuée (suite au remplissage de l'enquête qualité) sur ses divers supports de communication ou sur son site internet.

Vous pouvez à tout moment vous désinscrire soit en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur chaque communication, soit en adressant un courriel à [servicegroupes@dinan-capfrehel.com](mailto:servicegroupes@dinan-capfrehel.com), soit par courrier à DINAN-CAP FREHEL TOURISME 9, rue du château BP 65261 22102 DINAN Cedex, 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 Dinan-Cap Fréhel Tourisme par mail à [servicegroupes@dinan-capfrehel.com](mailto:servicegroupes@dinan-capfrehel.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.

#### Art 21 - 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.dinan-capfrehel.com](http://www.dinan-capfrehel.com) causant un préjudice quelconque à Dinan-Cap Fréhel Tourisme ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

## 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. Dinan-Cap Fréhel Tourisme sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, Dinan-Cap Fréhel Tourisme 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. Dinan-Cap Fréhel Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance. Les voyageurs peuvent prendre contact avec Groupama Assurance – crédit et caution – 8-10 rue d'Astorg 75008 PARIS, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Dinan-Cap Fréhel Tourisme. 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 - 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. Dinan-Cap Fréhel Tourisme sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Dinan-Cap Fréhel Tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans 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. Dinan-Cap Fréhel Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance. Les voyageurs peuvent prendre contact avec Groupama Assurance – crédit et caution – 8-10 rue d'Astorg 75008 PARIS, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Dinan-Cap Fréhel Tourisme. 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 – Voyage à 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 Dinan-Cap Fréhel Tourisme sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi Dinan Cap Fréhel Tourisme 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. Dinan-Cap Fréhel Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance. Les voyageurs peuvent prendre contact avec Groupama Assurance – crédit et caution – 8-10 rue d'Astorg 75008 PARIS, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Dinan-Cap Fréhel Tourisme. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : /www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

#### **Prestations de voyage liées dans un délai de 24 heures**

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via l'intermédiaire de Dinan-Cap Fréhel Tourisme 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.

Dinan-Cap Fréhel Tourisme ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de Dinan-Cap Fréhel Tourisme ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas Dinan-Cap Fréhel Tourisme dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

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

Dinan-Cap Fréhel Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance. Les voyageurs peuvent prendre contact avec Groupama Assurance – crédit et caution – 8-10 rue d'Astorg 75008 PARIS, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Dinan-Cap Fréhel Tourisme.

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

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr (art. L211.1 et suivants du code du tourisme)

#### **Prestations de voyage liées en 1 seule visite avec paiements séparés**

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de Dinan-Cap Fréhel Tourisme 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 Dinan-Cap Fréhel Tourisme les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas Dinan-Cap Fréhel Tourisme 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.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Dinan-Cap Fréhel Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance. Les voyageurs peuvent prendre contact avec Groupama Assurance – crédit et caution – 8-10 rue d'Astorg 75008 PARIS, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Dinan-Cap Fréhel Tourisme.

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

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).

*Ces conditions particulières de vente sont téléchargeables sur notre site internet : [www.dinan-capfrehel.com](http://www.dinan-capfrehel.com) (rubrique GROUPES et ENTREPRISES) et sont susceptibles d'être modifiées à tout moment.*

*Dernière mise à jour : le 19/09/2023.*