

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES DE L'OFFICE DE TOURISME DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE**

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille (OTM) 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'OTM 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'OTM et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.lilletourism.com](http://www.lilletourism.com)

### **1. Formation du contrat**

#### **1.1 – Dispositions générales**

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergement, transports, séjours, visites guidées, billetterie, privatisations...) proposées par l'OTM implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

#### **1.2 – Formation du contrat**

En dehors du site internet, toute demande de réservation ou d'achat de produit sera communiquée :

- soit par courriel à l'OTM : à l'adresse [resa@lilletourism.com](mailto:resa@lilletourism.com)
- soit par courrier à l'OTM : Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille – 87 boulevard de la Liberté – BP 90347 – 59026 Lille
- soit sur place :
  - Point d'accueil et d'information de Lille – Palais Rihour – Place Rihour – 59000 Lille
  - Beffroi de l'Hôtel de Ville – Place Augustin Laurent – 59000 Lille
  - Point d'accueil et d'information de Roubaix – 3 bis rue du Chemin de Fer – 59100 Roubaix
  - Point d'accueil et d'information de Tourcoing – 9 rue de Tournai – 59200 Tourcoing
  - Point d'accueil et d'information d'Armentières, le « Rex » - 4 rue Robert Schuman – 59280 Armentières
  - Point d'accueil et d'information de Villeneuve d'Ascq, Château de Flers – Chemin du Chat Botté – 59650 Villeneuve d'Ascq

Toute commande ne sera considérée comme définitive qu'à compter :

- d'une part de la réception par l'OTM de la proposition ou contrat complété, daté et signé ou la validation du bulletin de commande via notre site Internet par la procédure de réservation en ligne, sous réserve de la confirmation par l'OTM 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.
- d'autre part de la réception du règlement comme détaillé à l'article 5

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

Pour toutes les prestations vendues par l'OTM, 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 billet d'échange.

#### **2-1 – Pour les séjours avec hébergement**

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

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 envoyés électroniquement à l'adresse mail mentionnée par l'utilisateur lors de sa commande ou remis en main propre sur place. En cas d'envoi postal, 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, d'un digicode, ou de l'absence de nom mentionné sur la boîte aux lettres, ni le(s) prestataire(s) concerné(s) ni l'OTM ne sauraient être tenus pour responsables.

## **2-3 – Pour la réservation de visites guidées**

Pour l'ensemble des visites guidées, la visite peut être annulée par l'OTM 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 en fonction des conditions météorologiques du jour, des caractéristiques de la visite et de leur état de santé (chaussures, vêtements et accessoires adaptés, boissons, brumisateurs, ...).

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

L'OTM peut exceptionnellement être contraint 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'OTM, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autre indemnité. Tous les frais engagés par le client restent à sa charge. La taille maximale des groupes pour les visites guidées est de 25 personnes. Au-delà de ce seuil, la présence d'un autre guide est obligatoire (un guide gère jusqu'à 25 personnes maximum).

Une privatisation de visite est envisageable pour un petit groupe, voire pour une seule personne.

## **2-4 – Pour les privatisations du City Tour et du Beffroi de l'Hôtel de Ville de Lille**

La prestation peut être annulée par l'OTM en vue de mauvaises conditions météorologiques ou dans les cas de force majeure visés à l'article 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 recommandée tout au long de la prestation par le représentant de l'OTM. Le client doit se présenter le jour précisé aux heures et lieux mentionnés sur le contrat.

## **3. Rétractation**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique ni aux forfaits touristiques, ni 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 L221-28 du code de la consommation.

## **4. Prix**

Tous les prix sont affichés en euros et TTC.

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**

### Prestations pour individuels :

Comme indiqué sur le contrat, le paiement s'effectue lors de la réservation, sauf pour les réservations hôtelières (empreinte bancaire uniquement, sans encaissement).

### Prestations groupes et privatisations :

Comme indiqué sur le contrat, le paiement s'effectue de la façon suivante :

- séjours groupes "loisir" :
  - Acompte de 50 % à la signature du devis définitif (options confirmées)
  - Solde à 30 jours de la date du séjour / Aucune modification ne sera plus possible à moins de 30 jours de la date de l'arrivée.
- programmes journées groupes :
  - Acompte de 50 % à la signature du devis définitif (options confirmées)
  - Solde à 30 jours de la date du séjour / Aucune modification ne sera plus possible à moins de 30 jours de la date de l'arrivée.
- visites guidées groupes et privatisations :
  - Paiement à réception de la facture

Le paiement s'effectue :

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

Par carte bancaire : dans les bureaux de l'OTM et sur le site internet par le biais du système sécurisé Payzen 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.

Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de l'Office de Tourisme Métropolitain. La photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité pourra être demandée.

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

Par chèques vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité. Il ne sera pas rendu de monnaie sur les chèques vacances.

L'OTM adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription (pour les individuels : sur demande).

Dès la réservation confirmée et réglée, l'OTM adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire.

## **6. Conditions d'annulation et de remboursement**

### **6.1 - Du fait du Client**

#### **Prestations « loisirs » (activités, visites...)**

Lors de votre réservation, l'OTM vous propose de souscrire une assurance annulation pour toutes ses prestations et celles de ses partenaires, ce qui vous évite d'avoir à supporter les conséquences d'une annulation. Cette assurance doit être validée avant la fin de la commande et viendra s'ajouter au montant total des prestations.

Le document d'information résumant les principales garanties et exclusions de l'assurance est consultable sur le site [www.lilletourism.com](http://www.lilletourism.com) ou sur demande auprès de l'OTM. Nous vous invitons à le lire attentivement.

Si vous ne souscrivez pas à l'assurance proposée par l'OTM, nous 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 d'annulation n'engageant pas la responsabilité de plein droit de l'OTM.

Aucun remboursement ne pourra être exigé auprès de l'OTM si l'assurance annulation n'a pas été souscrite. Le montant total de la commande restera acquis.

#### **Prestations « hébergement »**

Aucune assurance annulation n'est proposée. Le client doit se référer aux conditions d'annulation stipulées sur le site [www.etedanslesetoiles.com](http://www.etedanslesetoiles.com) ou [www.noeldanslesetoiles.com](http://www.noeldanslesetoiles.com) ainsi que sur sa confirmation de réservation reçue par e-mail.

### **6.2 – Du fait de l'OTM**

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, l'OTM 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'OTM 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. Autres cas d'annulation par l'OTM

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

### **6.3 – Cas de force majeure**

Le client et l'OTM ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsqu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure. À titre indicatif mais non limitatif, il peut s'agir de la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation, c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

## **7. Modification**

### **7.1 – Modification du fait du client**

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel :

- pour les individuels et pour les privatisations à [resa@lilletourism.com](mailto:resa@lilletourism.com)
- pour les groupes à [production@lilletourism.com](mailto:production@lilletourism.com)

Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'OTM est à la disposition du client pour étudier l'éventualité de modifications des prestations commandées.

### **7.2 – Modification du fait de l'OTM**

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OTM 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'OTM sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévue 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 supérieure à 8% (cf. : art. R211-9 du code du tourisme), le client sera informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite des conséquences de la modification sur le prix du séjour, ainsi que sur le délai imparti pour confirmer son choix. En l'absence de réponse dans ce délai, il lui sera indiqué une éventuelle prestation de remplacement, ainsi que 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'OTM 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 du client / Dépassement d'horaire du fait du client**

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'OTM dans les plus brefs délais par téléphone au +33 (0)3 59 57 94 00 du lundi au dimanche de 10h à 17h30, sauf jours fériés, ou par mail à [billetterie@lilletourism.com](mailto:billetterie@lilletourism.com). 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'OTM 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'OTM informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'OTM du fait de la cession du contrat.

#### **10. Responsabilités**

L'OTM 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 R211-11 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, assistance aux communications longue distance et à la recherche d'autres prestations de voyage). L'OTM 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 6.4 des présentes CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe l'OTM, 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'OTM ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site Internet 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'OTM 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'OTM 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. Protection des données personnelles**

L'OTM 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, SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à [dpo-otlille@racine.eu](mailto:dpo-otlille@racine.eu), ou par courrier à Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille – 87 boulevard de la Liberté – BP 90347 – 59026 Lille 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 ces données vous concernant, que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'OTM [dpo-otlille@racine.eu](mailto:dpo-otlille@racine.eu). Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, l'OTM se réserve la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir les diverses communications précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## **12. 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.lilletourism.com](http://www.lilletourism.com) causant un préjudice quelconque à l'OTM ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

## **13. Archivage du contrat**

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120€ TTC sera archivé par l'OTM pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

L'OTM archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

## **14. Réclamation / Litige**

Les présentes CPV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'OTM par courriel :

- pour les individuels et pour les privatisations à [resa@lilletourism.com](mailto:resa@lilletourism.com)
- pour les groupes à [production@lilletourism.com](mailto:production@lilletourism.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 commercial et à défaut de réponse satisfaisante 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 Tribunal judiciaire de Lille pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille – 87 boulevard de la Liberté – 59800 Lille

Groupement d'Intérêt Public

Tél. : +33 (0)3 59 57 94 00

Garantie financière : APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris

RCP n° 4783152R : MAIF - 200 avenue Salvador Allende – 79038 NIORT Cedex 9

SIRET : 941 499 709 00017 - TVA intra-communautaire : FR 80941499709

## Formulaire 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'Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille 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, incluant les conditions et restrictions d'accès aux prestations (âge, vérification d'identité, etc.).

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.

Exception faite des visites guidées nécessitant une vérification d'identité (cf. descriptif des prestations), 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 :

- Sans assurance annulation souscrite, moyennant le paiement de la totalité des prestations commandées
- Avec souscription préalable de l'assurance annulation, en fonction des conditions indiquées par le prestataire d'assurance

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

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

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, par courrier à l'adresse APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris, par téléphone au +33 (0)1 44 09 25 35 ou par e-mail à [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de la Métropole Européenne de Lille.

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

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

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements.

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

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait, incluant les conditions et restrictions d'accès aux prestations (âge, vérification d'identité, etc.), 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 tous 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 :

- Sans assurance annulation souscrite, moyennant le paiement de la totalité des prestations commandées
- Avec souscription préalable de l'assurance annulation, en fonction des conditions indiquées par le prestataire d'assurance

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

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

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, par courrier à l'adresse APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris, par téléphone au +33 (0)1 44 09 25 35 ou par e-mail à [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme de la Métropole Européenne de Lille.

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

## Formulaire d'information standard - Forfait hors Internet

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille 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, incluant les conditions et restrictions d'accès aux prestations (âge, vérification d'identité, etc.), 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 répondant aux critères d'accès à la prestation, et 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 tous 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 :

- Sans assurance annulation souscrite, moyennant le paiement de la totalité des prestations commandées
- Avec souscription préalable de l'assurance annulation, en fonction des conditions indiquées par le prestataire d'assurance

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. L'Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme, APST par courrier à l'adresse 15 avenue Carnot - 75017 Paris, par téléphone au +33 (0)1 44 09 25 35 ou par e-mail à [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme de la Métropole Européenne de Lille.

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).