



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

GOLF PLUS VOYAGES, en sa qualité d'agent de voyages, délivre des billets de transport, vend des voyages à forfaits et services accessoires, conçus ou fabriqués par d'autres prestataires, notamment des voyagistes.

Les présentes conditions générales de ventes s'appliquent à toutes les prestations acquises auprès de GOLF PLUS VOYAGES. Elles complètent les conditions générales et particulières de vente des voyagistes qui figurent dans leurs brochures remises aux clients ainsi que les informations portées au recto de ce document.

OFFRE PREALABLE:

En application de l'article L 211-9 du Code du Tourisme, les brochures et/ou les programmes de voyages remis aux clients, constituent l'offre préalable prévue à l'article R 211-6 du même code et engagent l'agent de voyages. GOLF PLUS VOYAGES se réserve cependant la possibilité de modifier certains éléments conformément à R 211-7 du Code du Tourisme.

ASSURANCE:

Pour tout contrat d'assurance souscrit auprès d'un agent de voyages, seule la compagnie d'assurance est responsable, le client ayant alors un lien de droit direct avec celle-ci.

BILLETERIE SECHE:

Conformément à l'article L211-18 du Code du Tourisme,, la simple délivrance de titres de transport, s'effectue sous la seule responsabilité du transporteur dont GOLF PLUS VOYAGES est le mandataire. Les articles R 211-5 à R 211-13 du Code du Tourisme (ci-dessous visés) ne sont donc pas applicables pour les opérations de réservations ou de vente de titre de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. Sont alors applicables les conditions générales figurant sur le titre de transport remis au passager.

TRANSPORT AERIEN:

1/ Les vols «Charters» ou vols spéciaux sont soumis à des conditions particulières. Le jour de la signature du Bulletin d'inscription, les horaires et plans de vols communiqués ne le seront qu'à titre indicatif et peuvent être modifiés jusqu'à la date du départ. Les modifications d'horaires sont expressément acceptées par les voyageurs.

2/ Vols réguliers: Les billets d'avions non utilisés, à l'aller et/ou au retour, ne sont pas remboursables sauf mention particulière sur le titre de transport ou le bulletin d'inscription. Il en est de même en cas de vol ou de perte.

Toute réclamation concernant les prestations aériennes ne sera prise en compte qu'après remise, par l'acheteur à l'agence de voyage émettrice, des originaux desdits titres et le certificat d'irrégularité (bagage ou/et horaires) délivré par la compagnie aérienne à l'aéroport.

FORMALITES:

Pour les enfants mineurs et/ou les ressortissants étrangers, qu'il s'agisse de billetterie sèche (en dehors de tout forfait touristique) ou de voyage organisé, le respect des formalités à accomplir en cas de franchissement de frontière (santé ou police) sont de la seule responsabilité du voyageur et pour les mineurs de leur représentant légal.

Pour les enfants voyageant seuls, leur représentant légal s'engage à fournir à l'agent de voyages l'ensemble des informations nécessaires à l'accomplissement du voyage (date de naissance, autorisation de sortie du territoire...). Le client devra donc s'informer auprès des autorités administratives compétentes.

PAIEMENT:

L'inscription n'est ferme et définitive qu'après signature par le client du bulletin d'inscription et versement par celui-ci d'un acompte minimum de 30% du coût total du voyage et, le cas échéant, confirmation par l'organisateur à l'agence de voyages de la réservation si le voyage était en «demande».

Le solde du prix du voyage doit être réglé au plus tard à la date indiquée par l'agent de voyages. Pour les réservations intervenant moins d'un mois avant la date de départ, l'intégralité du montant du voyage doit être réglée au moment de la réservation.

A compter de la date exigée pour le règlement du solde et à défaut de paiement par le client à cette date, la réservation sera considérée comme annulée du fait du client. L'agence facturera au client les pénalités d'annulation selon le barème indiqué dans la brochure et le programme de l'organisateur constituant l'offre préalable.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ANNULATION DU FAIT DU CLIENT:

Seule la date de réception par l'agent de la demande écrite d'annulation par le client sera prise en considération pour le calcul des pénalités d'annulation. La non présentation au jour du départ ou le défaut d'enregistrement du client seront considérés comme une annulation du fait du client à la date du départ et la totalité

du prix du voyage sera due par celui-ci. Aucun remboursement ne pourra avoir lieu en cas de raccourcissement du voyage ou en cas de non consommation d'une prestation pour quelque cause que ce soit du fait du client.

SECURITE DES VOYAGEURS :

« Les horaires, itinéraires indiqués sur les brochures, comme les prestations prévues aux programmes , les voyages ou séjour dans leur totalité, peuvent être modifiés, voire annulés pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

RECLAMATIONS:

En cas de réclamation, le client est invité à se manifester rapidement, de préférence auprès des représentants locaux à destination, et à défaut auprès de son agence de voyages dès son retour.

RESPONSABILITE:

Le montant du dédommagement éventuellement dû par l'agent de voyages à l'acheteur est limité conformément aux conventions internationales, notamment la convention de Varsovie, qui régissent les prestations concernées. A l'exception du dommage corporel, le montant du dédommagement ne pourra excéder le double du prix de la prestation acquittée par l'acheteur.

RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE :

GOLF PLUS VOYAGES a souscrit une assurance auprès de HISCOX, 19 rue Louis Legrand 75002 Paris pour un montant de garantie tous dommages confondus (dommages corporels, matériels et immatériels) par an pour 750000.00 euros, Police n°531878254.

DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies sont nécessaires à notre société pour traiter votre commande et sont susceptibles d'être transférées à nos prestataires, y compris quand ceux-ci sont dans un Etat en dehors de l'Union Européenne, afin de permettre l'exécution des prestations commandées.

Elles sont enregistrées dans notre fichier clients, qui a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro : IM075110242, et peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et de suppression auprès de notre Direction (GOLF PLUS VOYAGES – 28 BD de la Bastille 75012 - Tél. : 01 55 37 37 40 - info@golfplusvoyages.com).

Vous êtes susceptibles de recevoir des offres commerciales de notre société ainsi que de nos partenaires.

LETRE D'INFORMATION :

Vous pouvez vous désabonner à tout moment de nos lettres d'information auxquelles vous vous seriez inscrit en cliquant sur le lien présent dans tous ces courriers.

DE LA VENTE DE VOYAGES OU DE SEJOURS

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du code du Tourisme conformément à l'article R211-12 du code du tourisme. Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2.

Article R211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. .

Article R211-3-1



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R211-7

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, 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 du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur 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 voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom 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.

Article R211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.