

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### « PartirGolfer.com »

Conformément aux articles 14 et 24 de la loi 92-645 du 13 juillet 1992, les dispositions des articles 95 à 103 du décret 94-490 du 15 juin 1994, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article 97 du décret 94-490 du 15 juin 1994. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article 97 du décret 94-490 du 15 juin 1994. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, Les pièces justificatives seront fournies.

**PartirGolfer.com** a souscrit auprès de la compagnie GAN Eurocourtage IARD, un contrat d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle.

Extrait du décret n°94-940 du 15 juin 1994 pris en application

de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

**Article 95.** - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

**Article 96.** - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour. Tels que :

1. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés.
2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort

et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil.

3. Les repas fournis.

4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement.

6. Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix.

7. La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour : cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ.

8. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde.

9. Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret.

10. Les conditions d'annulations de nature contractuelle.

11. Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après.

12. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la

responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme.

13. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

**Article 97.-** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article 98.-** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur.

2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates.

3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour.

4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort

et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil.

5. Le nombre de repas fournis.

6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour.

8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après.

9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies.

10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix: en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour.

11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur.

12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleures délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et aux prestataires de services concernés.

13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage

ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-dessus.

14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle.

15. Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous.

16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur.

17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particulier, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie: dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus.

18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur.

19. L'engagement à fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur;

b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou

le responsable sur place de son séjour.

**Article 99.** - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que le contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article 100.** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, les variations de prix, et notamment le montant 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, le cours de la ou les devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article 101.** - Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter

une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties : toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article 102.** - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées : l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait

supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article 103.** - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

### « PartirGolfer.com »

#### **Préambule**

Les voyages et les séjours proposés par PartirGolfer.com sont produits par COBAR Golf, titulaire de la licence LI 078 09 0002 délivrée par le secrétariat au tourisme soumis aux conditions de l'aptitude professionnelle. Ces voyages sont couverts par GAN Eurocourtage IARD, 4-6 avenue d'Alsace – 92033 La Défense cedex, pour la responsabilité civile professionnelle (numéro de contrat : 086583879). Et pour la garantie financière par la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuelle de Paris et d'Ile de France, 26 quai de la Rapée, 75596 Paris Cedex 12. L'inscription à l'un de nos voyages implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions de vente.

#### **Formalités**

##### **Informations aux voyageurs**

PartirGolfer.com recommande à ses clients de consulter le site du ministère des affaires étrangères pour s'assurer de la situation politique et sanitaire de la destination choisie ([www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)). PartirGolfer.com insiste sur la nécessité de les consulter régulièrement jusqu'au départ.

##### **Passeports et visas (ressortissants français)**

Il appartient à l'agent de voyages de communiquer au client avant la conclusion du contrat, les informations sur les diverses formalités administratives, douanières et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage et au franchissement des frontières. Il appartient au client de respecter scrupuleusement ces formalités en supportant les frais et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur les

documents de voyages correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport ou visa. PartirGolfer.com n'est pas responsable de l'inobservation par le client de ces obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement et ou infliger le paiement d'une amende. Les formalités administratives s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française.

Ne prenez pas le risque d'être refoulé à un poste frontière et de gâcher inutilement vos vacances. Un passeport en cours de validité est le document idéal de voyages. Les clients doivent toutefois se renseigner auprès du consulat ou de l'ambassade du pays de destination.

##### **Inscription**

Toute réservation doit être faite par écrit (courrier, télécopie, email) et entraîne l'établissement d'un bulletin d'inscription en double exemplaire, qui pour être valable doit être signé et renvoyé à PartirGolfer.com accompagné de l'acompte de 30 % du montant total du séjour. Le solde doit être réglé un mois avant le départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue sera considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Pour les inscriptions intervenant à moins de 30 jours du départ, la totalité du montant du séjour doit être versée à la réservation, aucun paiement par chèque ne sera accepté.

Le séjour est confirmé dans un délai de 10 jours à compter de la réception du bulletin d'inscription signé par le client.

Les prestations seront réservées auprès des fournisseurs à réception de celui-ci. PartirGolfer.com avertit ses clients de la confirmation des prestations réservées. Le bulletin d'inscription sera caduc en l'absence des confirmations des fournisseurs. Dans ce cas, l'acompte sera remboursé en totalité, sans délai.

##### **Prix**

Nos prix sont établis sur des informations connues au moment de leur préparation. Ils doivent être confirmés à l'inscription indiqués pour chaque programme, ils sont valables pour le nombre déterminé de participants. Nous mentionnons dans nos programmes les éléments compris dans le prix et ceux exclus de celui-ci. De façon générale, les frais de visa, les assurances annulation, rapatriement, bagages, les dépenses personnelles, les boissons, les pourboires et les options payantes sont pas compris dans le prix. Ils incluent les taxes aéroport.

Nos prix sont calculés de façon forfaitaire et basés sur le nombre de nuits passés sur place. Les programmes ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Les jours de transport faisant partis de la durée du séjour, en cas de départ tardif ou retour matinal, aucun remboursement ne peut avoir lieu.

Toute variation des données économiques (cout du transport, taxes, redevances, taux de change) sera intégralement répercuté dans les prix de vente du voyage, tant à la hausse qu'à la baisse. Au cours des trente jours qui

précèdent la date de départ prévu, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avertis par lettre recommandée avec accusée de réception. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient, en acceptant en même temps qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant tout une série de prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par l'organisateur. Le montant fixé pour la réalisation de nos voyages est un prix forfaitaire comprenant en outre le coût de l'ensemble des services prévus, les frais d'organisation (intervention, démarche et marge commerciale), qui restent acquis.

Les étoiles des hôtels indiqués sont données à titre indicatif et correspondent aux normes officielles des pays respectifs.

#### **Modification ou annulation du dossier**

#### **Modification ou annulation du fait du client**

Une fois confirmé, un dossier ne pourra être modifié que par demande écrite et signée du client. Toute modification de dossier émanant du client n'entraînera aucun frais de dossier si, ni la date de départ, ni l'orthographe des noms, ni l'acheminement prévu initialement, ni le lieu de séjour ne sont modifiés et qu'elle intervient dans les cas suivants : augmentation du nombre de participants, augmentation du nombre de greenfee, ajout d'une pension (logement seul en petit déjeuner ; petit déjeuner en demi pension ; demi pension en pension complète) si cette formule de repas est proposée, demande de prestation de catégorie supérieure (ex : surclassement de logement ou de transport).

Toute demande de modification de dossier émanant du client, intervenant dans des conditions autres que celles énoncées au paragraphe précédent sera considérée comme une annulation du fait du client entraînant l'application des frais d'annulation suivie d'une nouvelle inscription.

Si en cas d'imprévu, le client devait écourter son séjour ou si au cours de celui il ne bénéficiait pas de certaines prestations prévues au programme, toute demande relative à un remboursement de prestation non fournies doit obligatoirement être accompagnée d'une attestation signée du prestataire de service concerné précisant son accord de remboursement total ou partiel. Tout voyage interrompu ou abrégé, toute prestation non consommée du fait du client pour toute cause ne pourra donner lieu à aucun remboursement et les appréciations personnelles ne pourront être acceptées.

#### **Modification ou annulation du fait de PartirGolfer.com**

Lorsque avant le départ, du fait d'un événement extérieur qui s'impose à la société PartirGolfer.com, celle-ci est amenée à modifier un des éléments essentiels du contrat, elle en informera le client le plus rapidement possible par lettre recommandée avec accusée de réception. Le client pourra alors soit résilier le contrat soit accepter la modification proposée par PartirGolfer.com. Au cas où le client opterait pour la modification, il pourra solliciter le remboursement de l'intégralité des sommes réglées. Dans les deux cas, résiliation ou acceptation de la modification, le client devra informer PartirGolfer.com dans les 7 jours de la date de réception de la lettre

recommandée avec accusée de réception évoquée plus haut. A défaut de réponse par lettre recommandée avec accusée de réception dans ce délai, le client sera réputé avoir opté pour la modification proposée. Un avenant précisant la ou les modifications apportées sera alors signé entre les parties.

Si PartirGolfer.com se trouve dans l'obligation d'annuler un départ en raison du nombre insuffisant de participants, la décision sera prise et les clients informés au plus tard 21 jours avant le départ.

PartirGolfer.com peut être amené à annuler un départ suite à des conditions particulières sur la destination du séjour (ex : événements sociaux, grèves, intempéries, sécurité des participants...). Dans ces cas les participants seront remboursés intégralement des sommes qu'ils auront versé, sans toutefois pouvoir prétendre à toute indemnité.

#### **Frais d'annulation**

En cas d'annulation, des indemnités forfaitaires seront retenues suivant le barème ci-dessous :

Pour les clients individuels et groupe :

- Annulation survenant plus de 31 jours avant le départ : 90 € par personne
- entre 30 et 21 jours du départ : 25% du montant du voyage
- entre 20 et 8 jours du départ : 75 % du montant du voyage
- moins de 7 jours du départ : 100% du montant du voyage
- non présentation : 100 % du montant du voyage

Pour les clients « Stage avec professeur de golf » :

- Annulation survenant plus de 31 jours avant le départ : 90 € par personne
- A partir de 31 jours du départ : 100% du montant du voyage
- non présentation : 100 % du montant du voyage

**Très important** : dès lors qu'il est émis (à la demande du client ou en raison de la politique de la compagnie aérienne), si le billet d'avion est non modifiable et non remboursable, il sera dû en totalité, quelque soit la date d'annulation.

L'annulation ne dispense pas le client du paiement des sommes restant dues.

#### **Transport aérien**

La responsabilité des compagnies aériennes participantes au voyage est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, au transport aérien des passagers et des bagages exclusivement. Les vols du retour ne s'effectuant pas toujours du même aéroport en raison des conditions climatiques, des horaires de vols ou tout autre contrainte. PartirGolfer.com ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des compagnies aériennes. Conformément au décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité de la ou des compagnies aériennes contractuelles ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. PartirGolfer.com informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vols. En cas de changement de compagnie aérienne le client en sera informé par tout moyen.

Les compagnies aériennes assurent les bagages par rapport au poids ou au nombre de ceux-ci et elles sont seules

responsables en cas de vol, détérioration, retard ou autre. En aucun cas le client ne pourra prétendre à une indemnité auprès de PartirGolfer.com.

#### **Responsabilité**

PartirGolfer.com garanti au client l'exécution satisfaisante du voyage prévu. PartirGolfer.com agit en tant qu'intermédiaire entre divers prestataires et sa responsabilité ne saurait être engagée à leur place.

La responsabilité de PartirGolfer.com est notamment dérogée dans les cas suivants:

- cas de force majeure (grèves, intempéries, guerre, séisme, ...)
- retards d'avion, changements d'horaires ou d'aéroports.

PartirGolfer.com ne saurait être tenu pour responsable si les parcours choisis étaient injouables du fait des conditions climatiques, de restauration, d'entretien ou de compétition. PartirGolfer.com ne saurait être tenu pour responsable si les golfeurs ne répondent pas aux exigences des golfs (handicap insuffisant, tenue vestimentaire, comportement).

PartirGolfer.com n'est jamais responsable des dommages indirects.

#### **Après vente**

Toute réclamation doit être formulée auprès de PartirGolfer.com par écrit dans un délai de 30 jours après le retour du voyage. Nous nous efforcerons d'apporter une solution rapide à tout litige. Le délai peut varier en fonction de la durée de notre enquête ou du délai des prestataires de répondre à nos demandes.