

# Conditions générales de vente (code du tourisme allemand) - Golf Guide Tours GmbH

Les dispositions concernant l'organisation et la vente de voyages complètent les §§ 651 a-m du BGB (code législatif allemand) et les directives à destination des organisateurs de voyage conformément aux §§ 4 – 11 du BGB-Info V (code législatif réglementant les obligations d'information et d'application). Elles règlent les relations contractuelles entre clients et vendeurs. Elles sont élaborées sur la base des recommandations du DRV (Office central du tourisme) que vous acceptez en vous inscrivant. Les indications spécifiques à chaque programme et chaque catalogue de voyage ont priorité. Vous êtes priés de lire ces indications et le texte qui suit avec toute votre attention.

## 1. Acceptation du contrat, inscription et confirmation

1.1 Lorsque vous vous inscrivez selon les conditions présentées dans cette brochure, votre engagement a valeur contractuelle. L'inscription peut se faire par courrier, oralement ou par téléphone. Vous vous engagez également pour toute les personnes qui vous accompagnent. Dans tous les cas, vous êtes responsables des dispositions contractuelles du voyage pour ces participants comme pour vous-même, si vous avez fait, en plus, séparément, une déclaration dans ce sens stipulant expressément cette responsabilité.

1.2 Le contrat est effectif après que notre organisme Golf Guide Tours Munich a accepté votre inscription. Cette acceptation ne requiert pas de formalité spécifique : nous vous en informons par l'envoi d'une confirmation de votre voyage en vous donnant les principales informations relatives à celui-ci dans la mesure où ces informations ne se trouvent pas déjà contenues dans la brochure et ne renvoient pas à celle-ci.

## 2. Paiement

Le règlement d'un acompte avant le voyage doit être accompagné d'une attestation d'assurance fournie par le vendeur conformément au § 651 du BGB. L'inscription à l'un de nos voyages requiert le règlement d'un acompte de 20% du montant global. En l'absence d'autres dispositions mentionnées dans la brochure, le solde devra nous parvenir au plus tard 30 jours avant le départ. Les frais d'annulation ou de modification d'inscription sont exigibles immédiatement. Il en va de même lors de la réservation pour certaines prestations spécifiques offertes par des agents intermédiaires telles que le transport sur avion de ligne et vols charter mais aussi pour les réservations de places ou de suppléments avec les billets d'avion donnant accès à la classe « affaires » et à la première classe.

Le règlement global du voyage au moins 30 jours avant le départ est la condition indispensable pour recevoir le programme et les documents prévus. Lorsque le délai de paiement exigé est inférieur à 30 jours avant le départ, la somme globale est à régler dès la confirmation du voyage. Au cas où le client ne réglerait pas l'acompte ou le solde dans les délais prévus par le contrat, alors que Golf Guide Tours Sàrl est en mesure et prêt à respecter les termes du contrat d'une part et que, d'autre part, le client n'a ni le droit légal, ni le droit contractuel de sursoir au paiement, il en résultera le droit pour Golf Guide Tours Sàrl d'annuler le contrat après avoir envoyé au client un rappel des délais de paiement non respectés et de réclamer à ce dernier les frais d'annulation conformément au point 5 ci-après.

## 3. Prestations, prix

L'ensemble des prestations offertes contractuellement est détaillé dans notre catalogue/brochure ainsi que dans la confirmation de voyage. Les changements et accords qui modifieraient le volume de nos prestations contractuelles nécessitent une confirmation écrite de Golf Guide Tours. Pour les forfaits touristiques incluant un programme de golf et qui sont organisés par d'autres partenaires, ce sont les conditions fixées par ceux-ci qui sont valables.

## 4. Modification de programme et de prix

4.1 Les modifications et changements de certaines offres prévues dans le programme contractuel au moment de l'inscription et qui interviendraient après celle-ci et sans la preuve de bonne foi de l'opérateur, ne sont autorisés que si le voyage dans son ensemble n'en est pas fondamentalement affecté.

4.2 Golf Guide Tours GmbH est autorisé à réviser le prix indiqué au départ et confirmé à l'inscription si les tarifs de transport ou les taxes portuaires ou aéroportuaires augmentent. Il en va de même en cas de variation de taux de change des devises concernées. Cette modification du prix de départ intervient dans la mesure où l'augmentation des tarifs par personne ou par place assise se répercute sur le prix global et à condition que le délai entre l'inscription et la date de départ soit supérieur à 4 mois.

4.3 A moins de 4 semaines avant le départ, le prix ne peut plus être modifié. Si l'augmentation du prix du voyage est supérieure à 5% ou si un changement important modifie une partie essentielle du programme, le client peut annuler son inscription au voyage sans avoir à payer de frais. Il peut également demander à s'inscrire à un autre voyage au moins équivalent proposé dans notre catalogue si nous sommes en mesure de satisfaire à cette demande. Celle-ci doit nous parvenir dès l'annonce de l'augmentation du prix ou de la modification du programme.

4.4. Une hausse du prix du voyage est aussi possible si le nombre de participants est insuffi-

sant et que les personnes inscrites demandent le maintien du voyage. Dans ce cas, Golf Guide Tours est autorisé à réviser le prix en tenant compte des circonstances nouvelles et des dispositions légales. Voir paragraphe 7.1.

## 5. Annulation par le client, modification du contrat

5.1 Avant le départ, le client peut à tout moment annuler son inscription ainsi que celle des autres participants mentionnés. Cette demande doit obligatoirement être faite par courrier pour avoir valeur de preuve. La non-présentation aux heures et aux lieux de convocation mentionnés pour le départ équivaut à une annulation. La prise en compte contractuelle de l'annulation est effective dès la réception de la demande d'annulation par Golf Guide Tours GmbH.

5.2 Golf Guide Tours a le droit de demander des frais d'annulation en tenant compte des dépenses non encore engagées et d'un possible avantage tiré d'une autre utilisation de l'offre. Sans avoir à fournir de justification détaillée, Golf Guide Tours est autorisé à réclamer une somme forfaitaire qui se décline comme suit.

a) Pour l'annulation de voyage incluant le transport aérien avec vols sur les lignes régulières ou charters:

Jusqu'à 30 jours avant le départ	20 %
Entre 29 et 22 jours avant le départ	30 %
Entre 21 et 7 jours avant le départ	60 %
Entre 6 et 2 jours avant le départ	75 %
La veille ou le jour du départ	100 %

b) Pour l'annulation de voyages avec transport aérien réservé par vos soins:

Jusqu'à 45 jours avant le départ	15%
Entre 44 et 30 jours avant le départ	20%
Entre 29 et 22 jours avant le départ	30%
Entre 21 et 7 jours avant le départ	60%
Entre 6 et 2 jours avant le départ	75%
La veille ou le jour du départ	100%

c) Pour l'annulation des prestations fournies ou de vols réguliers ou de charters réservés par des intermédiaires. Dans le cas d'annulation, Golf Guide Tours peut vous demander de rembourser les frais qui seront réclamés ultérieurement par le voyageur, l'hôtelier, la compagnie maritime ou aérienne ou tout autre prestataire. Ce remboursement doit couvrir la totalité du prix du voyage. Golf Guide Tours n'est pas tenu de vérifier la raison et le montant des frais d'annulation et de réclamation exigés à votre rencontre. Le client est en droit de fournir à Golf Guide Tours la preuve que Golf Guide Tours n'a subi aucun dommage ou que celui-ci n'est pas important. Golf Guide Tours se réserve le droit d'exiger un dédommagement plus élevé le cas échéant, au lieu des sommes forfaitaires prévues, tenant compte de la situation précise, dans la mesure où l'annulation entraînerait des dépenses nettement supérieures à la somme forfaitaire prévue par chaque cas dans le contrat.

5.2 Pour les voyages organisés par d'autres voyageurs (voir, dans chaque cas, les tarifs des hôtels dans la partie réservée au prix).

5.3 A moins de 30 jours avant le départ, la réservation n'est plus remboursable.

5.4 Si vous annulez votre inscription à un voyage ou que vous ne vous présentez pas le jour du départ, nous pouvons vous demander des frais pour couvrir nos dépenses et nos services relatifs à la préparation de ce voyage. Notre demande d'indemnisation est une somme forfaitaire qui prend en compte les dépenses généralement réservées et qui seront éventuellement utilisées pour d'autres services.

## 6. Modification

6.1 Si, après votre inscription, vous souhaitez des modifications, de date, de lieu d'arrivée ou de départ, d'hébergement ou de transport, cela entraîne pour nous en règle générale des frais analogues à ceux d'une annulation de votre part. C'est pourquoi nous vous demandons le règlement d'une indemnité à la hauteur de celle qui vous serait demandée en cas d'annulation dans les délais prévus. En cas de modifications légères, vous devez nous régler des frais de dossier s'élevant à 28 euros.

6.2 Si le client demande qu'au plus tard 45 jours avant le départ, qu'un tiers prenne part au voyage à sa place, il aura à payer, dans la mesure où cette modification est possible, un supplément à hauteur de 95€ par personne, ceci correspondant aux frais de modification du prestataire de service. La règle énoncée au paragraphe 6.1 s'appliquera en conséquence. Si ce tiers souhaite fixer sa participation à un voyage à une date ultérieure, ceci ne pourra s'appliquer qu'après l'annulation du contrat de voyage initialement prévu selon la règle énoncée au point 5 et que si son inscription à un autre voyage se fait immédiatement.

## 7. Assurance

Nous vous recommandons instamment de souscrire une police d'assurance annulation qui n'est pas comprise dans le prix du voyage.

## 8. Annulation pour insuffisance du nombre de participants nécessaire – Annulation du fait de l'organisateur.

8.1 L'organisateur peut annuler le voyage jusqu'à 30 jours avant le départ si le nombre de participants nécessaire au bon déroulement du voyage n'est pas atteint, que ce nombre ait été fixé par l'organisateur ou par les autorités administratives. Le nombre minimal de participants doit être signalé à l'acheteur dans le catalogue ou la brochure ou la proposition de voyage. Si l'organisateur annule le voyage, il doit rembourser les acomptes déjà versés. Au cas où le nombre minimal de participants ne serait pas atteint et que l'organisateur serait amené à annuler le voyage mais que certains clients en demanderaient le maintien, les dispositions du paragraphe 4.3 sont applicables.

8.2 Golf Guide Tours peut résilier le contrat de vente si le voyageur perturbe durablement l'organisation du voyage malgré un avertissement de Golf Guide Tours ou si l'un des participants a un comportement contraire aux dispositions contractuelles et que ceci justifie l'annulation immédiate du contrat.

8.3 Le contrat de voyage peut être résilié sans indication d'autre délai ou le transport refusé dans la mesure où le client n'a pas respecté les obligations contractuelles en donnant à Golf Guide Tours avant le départ ses données de passeport pour transmission aux autorités d'entrée d'un pays.

## 9. Informations complémentaires

Golf Guide Tours peut transmettre au voyageur des offres de services émises par d'autres organisateurs. Dans ce cas, ces prestations ne sont pas incluses dans le contrat de voyage.

9.1 Golf Guide Tours peut s'occuper de la réservation d'un véhicule de location mais le contrat de location concerne le prestataire du service et le client. Golf Guide Tours ne sert alors que d'intermédiaire et ne se porte garant que de la transmission réglementaire de cette prestation, non de la réalisation de la prestation elle-même. Les informations sur ces offres transmises par Golf Guide Tours ne sont données que sur la base de ce qui a été indiqué à Golf Guide Tours par les prestataires. Elles ne sont pas garanties par Golf Guide Tours vis-à-vis du voyageur. En ce qui concerne le volume des prestations, sont applicables les conditions du prestataire pour lequel Golf Guide Tours a servi d'intermédiaire. Golf Guide Tours fournira au voyageur sur sa demande les Conditions Générales de Vente (AGB = Allgemeine Geschäftsbedingungen) du prestataire.

9.2 Réserve d'un vol sur ligne régulière ou charter. Golf Guide Tours peut réserver pour le compte d'un prestataire un vol sur ligne régulière ou charter. Dans ce cas, le contrat de réservation engage le prestataire et le client. Golf Guide Tours sert uniquement d'intermédiaire, se porte garant de la transmission de la prestation, non de sa réalisation. Les informations concernant des modifications de prix transmises par Golf Guide Tours pour le compte des compagnies aériennes ne sont pas du ressort de Golf Guide Tours et sont expressément sous réserve. Golf Guide Tours est autorisé à répercuter au client des modifications de prix de transport aérien ou des demandes justifiées de frais supplémentaires de la part de la compagnie aérienne. La justification et l'importance de modifications éventuelles de tarifs ou de prix dépendent des conditions générales de vente des compagnies aériennes.

9.3 Taxes relatives aux bagages et matériel de golf.

Étant donné la diversité du montant des taxes demandées par les compagnies aériennes pour les bagages de golf, vous recevrez une information séparée à ce sujet sur demande de votre part ou lors de la réservation du voyage. Golf Guide Tours, en tant qu'intermédiaire, ne peut pas être tenu pour responsable des modifications apportées sur la politique conduite concernant l'acheminement des bagages ou sur celle relative au transport des sacs de golf. Étant donné l'enregistrement des bagages de golf par la compagnie aérienne se fait exclusivement sur la base des spécifications fournies par le client au moment de la réservation du voyage. Aucune responsabilité ne pourra être supportée, même en cas de détention de la carte client de la compagnie aérienne, pour l'enregistrement des bagages de golf qui aurait lieu a posteriori.

9.4 Réserve de droits de jeu et d'horaires de départ.

Golf Guide Tours vous propose de réserver les horaires de départ dans le cadre de ses offres de service de jeu (golf) que vous souhaitez avant le départ du voyage. Ces horaires de départ souhaités par le client ne peuvent cependant pas être garantis par Golf Guide Tours. Dans le cas où ceux-ci ne seraient plus disponibles, Golf Guide Tours est autorisé à faire une réservation ferme à d'autres horaires sans demander l'avis du client. Les conditions de handicap dépendent des clubs/parcours de golf locaux. Il faut noter que l'on peut vous demander sur place une preuve valide de votre handicap actuel. Si le client ne peut produire ce document de validité du handicap, il peut être exclu du parcours. Les droits de jeu non utilisés (le cas de renonciation à cause du mauvais temps compris) ne sont pas remboursables.

## 10. Circonstances de force majeure.

Si le voyage ne se déroule pas comme prévu et si les prestations proposées sont réduites à cause de circonstances de force majeure non prévisibles au moment de l'inscription, le contrat peut être résilié par les deux parties conformément à § 651 du BGB.

## 11. Garantie / Responsabilité

11.1 Lorsque des prestations ne correspondent pas aux spécifications contractuelles, vous pouvez faire une réclamation dans un délai raisonnable. Golf Guide Tours peut refuser de donner satisfaction à votre demande si celle-ci induit une réparation excessive, sans commune mesure avec les prestations mises en cause. Golf Guide Tours peut aussi dédommager le client pour une défaillance en lui offrant une prestation de remplacement au moins égale, acceptable par le client, dans la mesure où la défaillance n'est pas causée consciemment ou par suite de malveillance de la part du vendeur, ou qu'elle n'entraîne pas un changement inacceptable du contrat de vente.

11.2 Lorsque sur place vous constatez une défaillance dans les prestations, nous vous invitons à saisir sans délai le prestataire local pour demander réparation. Si ce dernier ne vous donne pas immédiatement satisfaction, vous devez signaler sans délai ce manquement à Golf Guide Tours.

11.3 Si vous ne signalez pas une défaillance avérée, vous serez exclu des droits à dédommage-

ment stipulés dans le contrat.

11.4 Vous n'avez le droit de résilier le contrat de voyage à cause d'une carence de prestation altérant gravement le voyage que si Golf Guide Tours ne vous offre pas de compensation acceptable après que vous lui avez accordé un délai de temps raisonnable pour ce faire. Ce délai n'est pas utile en cas de compensation impossible, de refus de Golf Guide Tours ou si la demande de résiliation immédiate est justifiée par vous-même en raison de votre intérêt particulier.

## 12. Responsabilité civile

12.1 Si, pour un voyage, ou en supplément, un transport par vol régulier vous est fourni et que vous recevez un billet pour ce transport, nous sommes alors un prestataire extérieur pour vous fournir cette prestation, ce que nous indiquons expressément dans l'offre de vente ou dans la confirmation. Nous ne sommes pas alors responsables du transport lui-même. Une responsabilité éventuelle existe dans ce cas selon les conditions de transport de l'entreprise concernée, conditions qui vous sont expressément signalées et dont vous pouvez prendre connaissance sur demande.

12.2 Les compagnies aériennes se réservent le droit de procéder à des changements ou à des modifications de vols rendues nécessaires par certaines circonstances qu'elles doivent alors prendre en compte : horaires de vol, lieux de départ ou d'arrivée, changements d'appareils ou de lignes. Dans ce cas, Golf Guide Tours ne peut être tenu pour responsable.

12.3 Une demande de dédommagement à Golf Guide Tours est exclue ou limitée dans la mesure où, selon des accords internationaux ou des règlements basés sur de tels accords, il est possible pour les prestataires de service de voir leur responsabilité limitée ou même exclue pour les prestations à fournir.

12.4 La responsabilité de Golf Guide Tours telle que fixée dans le contrat de voyage pour les dommages non corporels est limitée à trois fois le prix du voyage, dans la mesure où le dommage causé au voyageur n'est pas volontaire ni dû à une grave négligence. Cette limitation de responsabilité est également valable si le dommage a été causé par le prestataire de service ou bien si nous-mêmes sommes concernés en tant que prestataire.

12.5 Toute réclamation de défaillance par rapport au contrat doit être signalée à Golf Guide Tours, de préférence par courrier, dans le mois suivant le retour du voyage tel que prévu contractuellement. Passé ce délai, vous ne pouvez faire valoir une réclamation que si vous avez été empêché de respecter le délai sans que ce soit votre faute.

## 13. Prescription

13.1 Le droit du client à une demande de dommages et intérêts en vertu des §§ 651c jusqu'à f du BGB en cas d'atteinte à la vie, à la santé, de blessures corporelles, provoquées par une faute volontaire ou par négligence, en violation des obligations contractuelles, de la part de l'organisateur du voyage ou d'un représentant légal ou encore d'un agent de l'organisateur, est prescrit dans un délai de deux ans. Ceci vaut également pour les demandes de dommages et intérêts relatives à d'autres dégâts causés par les mêmes acteurs cités ci-dessus.

13.2 Toutes les autres réclamations qui relèvent des §§ 651c jusqu'à f du BGB sont prescrites dans un délai d'un an.

13.3 Pour les points évoqués dans les paragraphes 12.1 et 12.2, la prescription est effective dès le lendemain du jour de retour prévu par le contrat.

13.4 Si, entre le client et Golf Guide Tours, des négociations concernant une revendication ou des circonstances ayant conduit à une réclamation sont en cours, la prescription est suspendue jusqu'à ce que le client ou Golf Guide Tours refuse la poursuite des négociations. La prescription intervient alors au plus tôt trois mois après la fin de la suspension.

## 14. Passeport, visa et dispositions relatives à la santé

14.1 Golf Guide Tours donne au client les informations réglementaires concernant passeport, visa et dispositions relatives à la santé. Le respect de ces règlements incombe personnellement au client.

14.2 Les ressortissants d'autres Etats sont informés par le consulat de leur pays respectif.

## 15. Conditions générales

15.1 Toutes les informations de cette brochure sont publiées sous réserve des autorisations légales et administratives. Les informations détaillées correspondent à la situation au moment de l'impression.

15.2 Nous déclinons toute responsabilité en cas d'erreur d'impression ou de donnée chiffrée erronée.

15.3 La non-validité d'une partie des conditions ne remet pas en cause la validité du reste.

15.4 Pour les voyages organisés par Golf Guide Tours, le client reçoit à la fin de son voyage un certificat de garantie selon § 651k paragraphe 3 du BGB. Pour ceux dont Golf Guide Tours n'est qu'intermédiaire, les conditions applicables sont celles que doivent assurer l'organisateur. Golf Guide Tours fournira au client sur sa demande les conditions générales de l'organisateur.

**Golf Guide Tours GmbH,  
81369 München, Flößergasse 4**

**Toutes les informations du catalogue correspondent à la situation de mai 2013 / sous réserve de modifications.**

**Traduction uniquement – En cas de litige, les conditions générales en allemand s'appliqueront.**