

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE ET DE CONTRAT pour la Suisse

Les présentes conditions générales de voyage et de contrat (ci-après «CGVC») font partie intégrante du contrat de voyage entre le client et Golf and Travel AG (Luzernerstrasse 23, 6037 Root). Les droits et obligations du client et de Golf and Travel découlent du contrat individuel écrit, des présentes CGVC et des dispositions légales. En outre, les informations générales de voyage figurant dans les publications de Golf and Travel doivent également être respectées. Si ci-après pour des raisons de simplicité, il n'est question que du client, il s'agit aussi bien des clients et des clientes.

1. CONCLUSION DU CONTRAT

1.1. Prise d'effet du contrat

Les descriptions de prestations publiées par Golf and Travel (par exemple sur Internet ou dans des prospectus de voyage) doivent s'entendre comme une invitation à soumettre une offre (art. 7, al. 2, CO). Le client peut réserver en personne, par téléphone, par écrit (par exemple, courrier postal, e-mail, fax) ou par Internet. Avec la réservation, le client fait une offre contraignante à Golf and Travel pour la conclusion d'un contrat de voyage. Le contrat de voyage est conclu avec l'acceptation de la réservation par Golf and Travel.

1.2. Parties au contrat

1.2.1. Le contrat de voyage est conclu entre le client et Golf and Travel. En tant que partenaire contractuel de Golf and Travel, le client est responsable de tous les participants qu'il inscrit pour le voyage. Les présentes CGVC sont contraignantes pour tous les participants.

1.2.2. En cas de simple médiation de prestations de tiers, le contrat est conclu entre le client et l'entreprise tierce. Dans ce cas, Golf and Travel n'est pas partie au contrat et les présentes CGVB ne sont pas applicables.

2. PRIX

2.1. Détermination des prix

Le prix du voyage est déterminé en premier lieu par les informations communiquées par Golf and Travel par écrit (par ex. par e-mail, confirmation de voyage, facture) et, en second lieu, par les prix publiés dans les publications générales de Golf and Travel (par ex. sur Internet ou dans les prospectus de voyage). Sauf indication contraire, les prix s'entendent par personne et en francs suisses. Les prix sont des prix pour paiement au comptant.

Si le client paie par carte de crédit, le centre de réservation peut percevoir un supplément. Les prix en vigueur au moment de la réservation sont déterminants. Les voyages sur plusieurs périodes tarifaires sont facturés au prorata des différents prix saisonniers applicables. Sont réservés les frais du centre de réservation pour le traitement et la réservation ainsi que les frais supplémentaires éventuels pour le voyage et sur place (par ex. frais de visa, taxes touristiques).

2.2 Augmentations de prix

2.2.1. En cas d'augmentations ultérieures des coûts réels supportés, Golf and Travel se réserve le droit d'augmenter le prix du voyage en conséquence postérieurement à la conclusion du contrat, en particulier dans les cas suivants :

- Augmentation des coûts de transport (par ex. suppléments carburant)
- Introduction de nouvelles taxes et / ou de nou-

veaux droits ou augmentation des taxes et / ou des droits (par ex. droits d'atterrissage, augmentation de la TVA)

- Changements des taux de change
- Erreurs de facturation et de publication

2.2.2. Les augmentations de prix peuvent être exigées au plus tard 22 jours avant le début prévu du voyage. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10% du prix du voyage, le client a le droit de résilier le contrat sans frais dans les 5 jours suivant la notification de l'augmentation de prix.

Toute autre demande de dommages et intérêts sont exclues.

2.3. Conditions de paiement

Un acompte de 50% du prix du voyage doit être versé dans un délai de 10 jours à compter de la conclusion du contrat. Le solde est dû 30 jours avant la date prévue pour le début du voyage. Dans les cas suivants, la totalité du prix du voyage est due au moment de la conclusion du contrat :

- Conclusion du contrat moins de 30 jours avant la date prévue pour le début du voyage
- Voyage faisant l'objet de conditions spéciales (par ex. offres spéciales)
- Billets d'avion devant être émis immédiatement

2.4. Retard de paiement

Les dates de paiement mentionnées ci-dessus sont des jours de l'exécution (art. 102 al. 2 CO). Si le paiement n'est pas effectué dans les délais, le client est en défaut sans qu'un rappel soit nécessaire. Golf and Travel a le droit de résilier le contrat sans fixer de délai et de refuser la prestation de voyage. Dans ce cas, les frais d'annulation sont dus conformément au chiffre 5.1.2. Les documents de voyage ne sont envoyés au client qu'après le paiement intégral du prix du voyage.

3. RÉCLAMATIONS

3.1. Obligation de réclamation immédiate

En cas de réclamation pendant le voyage, le client doit immédiatement en informer le prestataire de services et le représentant local de Golf and Travel ou, en leur absence, le centre de réservation. Golf and Travel s'efforcera de trouver des solutions appropriées. Si aucune solution appropriée ne peut être trouvée sur place, le client doit obtenir une confirmation écrite du prestataire de services ou du représentant local (état des lieux, liste des défauts). Toutefois, le prestataire de services et le représentant local ne sont pas autorisés à reconnaître les demandes avancées par le client.

3.2. Demandes d'indemnisation de la part du client

Le client doit communiquer sa réclamation par écrit à Golf and Travel avec la confirmation indiquée au chiffre 3.1 dans un délai de 10 jours à compter de la fin du voyage. En l'absence de notification et / ou de confirmation conformément au point 3.1, le client n'a droit à aucune indemnisation.

4. RESPONSABILITÉ

4.1. Étendue de la responsabilité

Golf and Travel est responsable envers le client de la bonne exécution du contrat, en particulier du soin apporté à la sélection et au contrôle des prestataires de services ainsi que de l'or-

ganisation professionnelle du voyage, si aucune assurance du client ne prend en charge les dommages.

4.2. Limitation et exclusion de responsabilité

4.2.1. La responsabilité en ce qui concerne tous les dommages autres que les dommages corporels est limitée à deux fois le prix du voyage pour chaque contrat.

4.2.2. Golf and Travel n'est pas responsable si l'inexécution ou l'exécution non contractuelle du contrat de voyage est due :

- A des manquements du client (par ex. non respect des conditions d'entrée, non-transport pour cause de grossesse, sanctions pénales)
- A des manquements imprévisibles ou inévitables de tiers (par ex. retards d'entreprises de transport, grèves, perturbations dans la fourniture de services de tiers qui faisant uniquement l'objet d'une médiation)
- Circonstances imprévisibles ou inévitables ou cas de force majeure (par exemple, guerre, catastrophes naturelles, retrait des droits d'atterrissage, dispositions des autorités, absence de permis de conduire, épidémies et pandémies et mesures officielles associées)

Sont réservées les limitations d'indemnisation prévues par les conventions internationales en cas de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution non contractuelle du contrat.

4.2.3 Si le client participe à un voyage de remplacement organisé par Golf and Travel, la responsabilité de Golf and Travel se limite à une éventuelle moins-value du voyage de remplacement par rapport au voyage dû selon le contrat.

4.3 Cession des droits à dommages et intérêts
Si Golf and Travel indemnise le client pour le dommage qu'un prestataire lui a causé, les droits à dommages et intérêts du client envers le prestataire sont transférés à Golf and Travel.

5. ANNULATION OU MODIFICATION DE LA PART DU CLIENT

5.1. Annulation avant le début du voyage

5.1.1. Le client peut se retirer du voyage à tout moment avant le début du voyage. La déclaration de retrait doit être faite par écrit. Le retrait devient contraignant dès qu'il a été confirmé par écrit par Golf and Travel. La date décisive pour la détermination des frais d'annulation en découlant est la date de notification de la déclaration de retrait à Golf and Travel.

5.1.2. Le client doit payer à Golf and Travel – en fonction de la date d'annulation – des frais d'annulation forfaitaires ainsi que des frais de dossier (chiffre 5.3). Le montant des frais est déterminé selon les conditions d'annulation applicables du voyage concerné.

Si le client annule ou modifie le voyage réservé, Golf and Travel perçoit en plus des frais de dossier selon chiffre 5.3, les frais suivants en pourcentage du prix du voyage, sans toutefois dépasser le 100% du prix. (Conditions spéciales voir ci-dessous).

Après réception de la facture	30%
60–30 jours avant le départ	50%
29–15 jours avant le départ	80%
14–0 jours / No Show	100%

CONDITIONS SPÉCIALES

Les frais d'annulation pour les prestations aériennes s'élèvent à 100%.

Selon le type de prestations réservées (vol, hôtels, forfaits de golf, billets, transferts, mo-

torhomes, etc.), le prestataire ou la période de voyage (en particulier les jours fériés tels que Noël / le Nouvel An, etc.) jusqu'à 100% du prix du voyage à partir de la réservation s'appliquent. Ces conditions sont communiquées au client lors de la réservation.

Selon le type de prestation réservée (vol, hôtel, billets, greenfees, etc.), le fournisseur ou la période de voyage (en particulier les jours fériés comme Noël/Nouvel An, etc.), des conditions divergentes jusqu'à 100% du prix du voyage peuvent s'appliquer à partir du moment de la réservation.

5.1.3. Les cas suivants sont réservés :

Pour les vols, les services hôteliers ou les offres de tiers, les voyages en bateau ainsi que la location de voitures et de motorhomes, ce sont les conditions générales du prestataire de services concerné (par ex. compagnie aérienne, tour-opérateur, compagnie maritime) qui s'appliquent. Le client est informé de ces conditions au moment de la conclusion du contrat.

5.1.4 Remplacement d'une personne
Si une personne de remplacement proposée par le client se déclare prête à entrer dans le contrat à la place du client avec tous les droits et obligations et à voyager aux conditions convenues, seuls les frais de dossier (chiffre 4.3) ainsi que les éventuels frais supplémentaires sont dus en plus du prix du voyage. La personne de remplacement doit satisfaire à toutes les exigences du voyage (par ex. prescriptions légales ou administratives, exigences en matière de visa) et le changement doit être accepté par les prestataires de services. Le client est solidairement responsable, avec la personne de remplacement, du paiement du prix ainsi que des éventuels frais supplémentaires.

5.1.5 Augmentations de prix ultérieures
En cas d'augmentation ultérieure des prix, le client a le droit de résilier le contrat conformément aux dispositions du chiffre 2.2.

5.2. Résiliation pendant le voyage

Si le client résilie le contrat en tout ou en partie pendant le voyage, il n'a pas droit à un remboursement du prix du voyage.

5.3. Frais de traitement

En cas de désistement ou de résiliation de la part du client, des frais de dossier de CHF 100 par personne, à concurrence d'un maximum de CHF 200 par dossier.

6. ANNULATION DE LA PART DE GOLF AND TRAVEL

6.1. Erreur substantielle

En cas d'erreur substantielle lors de la conclusion du contrat, notamment en cas d'erreurs de calcul et / ou de publication du prix du voyage, Golf and Travel est en droit de résilier le contrat. Le client a droit au remboursement des paiements effectués.

6.2 Si le nombre minimal de participants prévu pour un voyage n'est pas atteint, Golf and Travel a le droit de résilier le contrat jusqu'à 22 jours au plus tard avant la date prévue du départ du voyage. Le client a droit au remboursement des paiements effectués. Le client est également libre de faire un voyage de remplacement dans la mesure où cela est possible. Si le voyage de remplacement est de qualité inférieure au voyage convenu contractuellement, le client peut demander une compensation pour la valeur ré-

duite. Toute autre demande d'indemnisation est exclue.

6.3. Circonstances imprévisibles ou inévitables
Si des circonstances imprévisibles ou inévitables (par ex. guerre, grève, catastrophes naturelles, retrait du droit d'atterrissage, épidémies, pandémies et mesures officielles associées) empêchent la réalisation du voyage, Golf and Travel est en droit de se retirer du contrat ou de le résilier. Le client a droit au remboursement des paiements effectués dans la mesure des prestations non encore utilisées, déduits les frais engagés et justifiés par Golf and Travel.

7. MODIFICATIONS DU VOYAGE (CHANGEMENTS DE RÉSERVATION)

7.1. Modifications de la part du client

7.1.1. Après la conclusion du contrat, le client n'a pas le droit de modifier le contenu du contrat (changement de réservation). Golf and Travel s'efforce toutefois de répondre aux souhaits de changement de réservation du client dans la mesure du possible. Si Golf and Travel effectue un changement de réservation à la demande du client, des frais de traitement d'un montant de CHF 100.– par personne, toutefois d'un maximum CHF 200.– par commande seront facturés en plus des frais supplémentaires éventuels.

7.1.2. La demande de changement de réservation doit être faite par écrit. Le changement de réservation devient contraignant dès lors qu'il a été confirmé par écrit par Golf and Travel.

7.2. Modifications de la part de Golf and Travel

7.2.1. Si des circonstances imprévisibles ou inévitables ou des cas de force majeure empêchent la réalisation prévue du voyage, Golf and Travel est autorisé à modifier certaines prestations (par ex. hébergement, moyens de transport). Cela s'applique également en cas de problèmes de surréservation. Si le voyage subit de ce fait une moins-value objective le client est en droit d'exiger un dédommagement à hauteur de la moins-value.

7.2.2. En cas de modification importante d'un élément substantiel du contrat, le client a également le droit de se retirer gratuitement du contrat dans un délai de 5 jours à compter de la notification de la modification.

7.2.3. En cas d'absence d'un accompagnateur ou d'un professeur de golf, Golf and Travel fournira un remplaçant. Golf and Travel s'engage à communiquer le changement au client dès qu'il en a connaissance. Un changement d'accompagnateur ou de professeur de golf ne donne pas le droit au client d'annuler le voyage sans frais. De même, cela ne constitue pas un motif de réduction du prix du voyage.

7.2.4. Le client n'a pas le droit de faire valoir les droits susmentionnés si lui-même ou un participant au voyage sous sa responsabilité rend impossible le déroulement du voyage, en raison d'un comportement inapproprié, rend le maintien du contrat inacceptable pour Golf and Travel. Est également considéré comme un comportement inapproprié le fait que l'état de santé du client ne correspond manifestement pas aux exigences mentionnées dans le descriptif des prestations ou supposées de bonne foi. Golf and Travel se réserve en outre le droit de procéder à des augmentations de prix ultérieures (chiffre 2.2).

8. PROTECTION DES DONNÉES

8.1. Collecte, traitement et utilisation des données

Lors de la conclusion du contrat, en plus des coordonnées du client (nom, domicile, e-mail, numéro de téléphone), les informations suivantes sont généralement stockées ou traitées : données du voyage, destinations du voyage, compagnie aérienne, hôtel, prix, demandes du client, informations sur les autres participants au voyage, informations de paiement, numéro de frequent flyer, numéro de membre, date de naissance, nationalité, langue, préférences, ainsi que d'autres informations fournies par le client à Golf and Travel. Lors de la réservation, le client confirme l'exactitude des données fournies. Les données des clients sont soumises à la loi suisse sur la protection des données et sont traitées à des fins commerciales ou de prestation de services. Elles peuvent également être utilisées par Golf and Travel pour fournir une offre orientée vers le marché et à des fins d'analyse, de marketing et de conseil.

Golf and Travel se réserve le droit d'envoyer au client des offres et des informations qui l'intéressent personnellement. Si le client ne souhaite pas recevoir ces informations, il peut contacter directement Golf and Travel. Si le traitement des données se réfère à un service contractuel ou à un produit de Golf and Travel, il est réputé accepté par le client lorsqu'il se réfère au service ou produit contractuel en question. Le consentement du client concerne également le traitement des données y afférentes à des fins de marketing, tant que le client ne révoque pas son consentement. Le client doit s'assurer du consentement des tiers ou des compagnons de voyage (par ex. ami, partenaire, etc.) dans la mesure où ils sont également concernés par le traitement des données. Le client consent au traitement et à l'utilisation de ses données.

8.2. Transfert de données à des tiers

Les données du client peuvent être transmises à des tiers ou à des entreprises qui sont économiquement liées à Golf and Travel dans le but de fournir le service et d'exécuter une commande. Golf and Travel respecte les dispositions légales en matière de protection des données et oblige également les tiers à la confidentialité et au respect d'une protection des données appropriée s'ils ont accès aux données du client qui permettent de tirer des conclusions sur l'identité du client. Le client accepte par la présente le transfert et le traitement de ses données.

8.3. Dispositions particulières concernant les voyages en avion et en bateau

À la demande des autorités de certains pays, il peut être nécessaire de transmettre à ces autorités des données spécifiques sur les voyages à destination et en provenance de ces pays pour des motifs de sécurité et d'entrée sur le territoire. Le client autorise Golf and Travel ou la compagnie aérienne concernée à transmettre à ces autorités des données personnelles le concernant en tant que passager, appelées données «Passenger Name Record (PNR)», à ces fins, dans la mesure où ces informations sont disponibles. Ces informations comprennent, par ex. le nom, la date de naissance, l'adresse complète, les numéros de téléphone, les informations sur les autres participants au voyage, la date de réservation / émission du billet et la date prévue du voyage, les informations relatives au paiement, le statut et l'itinéraire du voyage,

le numéro de frequent flyer, les informations sur les bagages, toutes les modifications apportées au PNR par le passé. Le client reconnaît que ces données peuvent être transférées vers des pays où la protection des données ne correspond pas au niveau de protection prévu par la législation suisse en matière de protection des données. Pour les voyages en bateau le client autorise Golf and Travel ou la compagnie maritime concernée à transmettre ces données.

9. DIVERS

9.1. Langue faisant foi

En cas de différences d'interprétation dues à une formulation différente dans les différentes versions linguistiques, la version allemande prévaut.

9.2. Ombudsman

Les parties sont libres, avant tout éventuel litige, de faire appel à l'Ombudsman de la branche suisse du voyage (www.ombudsman-touristik.ch/fr/) en vue de parvenir à un règlement extrajudiciaire.

9.3. Garantie de voyage

Golf and Travel est membre du fonds de garantie de la branche suisse du voyage.

9.4. Assurances

Golf and Travel vous recommande expressément la souscription d'une assurance annulation de voyage et d'une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. Si nécessaire, Golf and Travel peut conseiller le client en la matière.

9.5. Visa

Le client est responsable du respect des prescriptions en matière de visa et de se munir des documents nécessaires. Tous les inconvénients découlant du non-respect de la réglementation de ces prescriptions sont à la charge du client.

9.6. Golf and Travel peut modifier les CGVC unilatéralement à tout moment.

10. DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE

10.1 Le rapport contractuel entre le client et Golf and Travel est régi exclusivement par le droit suisse.

10.2. Sous réserve de dispositions légales impératives, le for juridique est Lucerne.

Golf and Travel, Root – Juin 2024