FÉDÉRATION FRANÇAISE DE LA GRANDE REMISE

الشروط والأحكام العامة للبيع والحجز

الإصدار 2026.6

الشروط والأحكام العامة الكاملة

Article 1 — الغرض ونطاق التطبيق

1.1 تحكم هذه الشروط جميع الخدمات التي تقدمها Fédération Française de la Grande Remise (ويُشار إليها فيما يلي بـ "الاتحاد"): توفير المركبات مع سائق خاص، وأفراد الحماية الشخصية المقرّبة، وتأجير الطائرات والمراكب البحرية، وخدمات الكونسيرج.

1.2 تُبلَّغ هذه الشروط إلى العميل مع كل عرض سعر، وتُشكّل معه الاتفاق الكامل بين الطرفين. ويترتب على أي حجز قبولاً تاماً وغير مشروط لهذه الشروط.

1.3 وتَسمو هذه الشروط على أي شروط شراء خاصة بالعميل، ما لم يوافق الاتحاد على خلاف ذلك كتابةً ومسبقاً.

Article 2 — التعريفات

العميل المستهلك: كل شخص طبيعي يتصرف لأغراض لا تدخل في إطار نشاطه التجاري أو الصناعي أو الحرفي أو المهني الحر.

العميل المهني: كل شخص آخر، طبيعياً كان أم اعتبارياً.

الخدمة: الخدمة المطلوبة، على النحو الموصوف في عرض السعر المقبول.

الملف: مجموع أعمال البحث والتحقق والتفاوض التي يقوم بها الاتحاد بغرض إعداد عرض مقترح.

Article 3 — صفة الاتحاد ودوره

3.1 فيما يتعلق بنقل الأشخاص برًّا، يتصرف الاتحاد بصفته مركز حجز بالمعنى المقصود في المادتين L. 3141-1 وما يليها من قانون النقل الفرنسي. ووفقاً للمادة L. 3142-3 من القانون ذاته، يكون الاتحاد مسؤولاً بقوة القانون تجاه العميل عن حسن تنفيذ عملية النقل، حتى في الحالات التي يتولى فيها أحدُ أعضاء الاتحاد تنفيذَها.

3.2 أما فيما يخص الطيران الخاص، والمروحيات، واليخوت، فيتصرف الاتحاد بصفته وسيطاً. ويتولى تنفيذَ عملية النقل أو التوفير المشغّلُ أو المستثمر أو مالك السفينة الذي يقع عليه الاختيار، بموجب ترخيصه الخاص وتحت مسؤوليته الخاصة. ويكون الاتحاد مسؤولاً عن مدى العناية التي بذلها في اختيار هذا المشغّل والتحقق منه.

3.3 لا يقوم الاتحاد بتشغيل أي مركبة. ويقع التأمين على المركبات وعلى قيادتها على عاتق مشغّليها أو مالكيها.

3.4 أما فيما يتعلق بخدمات الكونسيرج وسبل الوصول المقدَّمة بالشراكة مع أطراف ثالثة، ولا سيما المطاعم، والملاهي الليلية، ودور المجوهرات أو الساعات، والزيارات الخاصة، فيتصرف الاتحاد بصفته وسيطاً. فهو يصوغ الطلب ويتفاوض على تأمين الوصول، غير أنه لا ينفّذ الخدمة بنفسه، إذ تبقى هذه الخدمة على عاتق المنشأة الخارجية وحدها. ولا يضمن الاتحاد توافر الطاولة أو الصالة أو الموعد أو سبيل الوصول المطلوب، ولا الحصول عليه. ويكون الاتحاد مسؤولاً عن مدى العناية التي بذلها في اختيار المنشأة الخارجية والتحقق منها.

Article 4 — عرض السعر وإبرام العقد

4.1 تخضع كل خدمة لعرض سعر اسمي، تبلغ مدة صلاحيته ثلاثين يوماً ما لم يُنص على خلاف ذلك.

4.2 لا يُعدّ العقد مُبرَماً إلا باستيفاء شرطين مجتمعين: قبول العميل الصريح لعرض السعر، والتحصيل الفعلي للمبلغ المنصوص عليه في المادة 6. ولا ينشأ أي التزام على الاتحاد بمجرد تقديم العميل لطلبه.

4.3 في حال تعذّر إعداد عرض سعر، يُخطر الاتحاد العميلَ كتابةً، ويُطبّق أحكام المادة 9.4 أو المادة 10.3 بحسب طبيعة الملف.

Article 5 — الأسعار

5.1 تُحدَّد الأسعار باليورو. يبيّن عرض السعر ما يلي: السعر غير الشامل لضريبة القيمة المضافة، وضريبة القيمة المضافة المحتسَبة بالمعدل المطبَّق على الخدمة، والسعر الشامل لضريبة القيمة المضافة. **المبلغ المستحق على العميل هو السعر الشامل لضريبة القيمة المضافة المذكور في عرض السعر المقبول.**

5.2 يتحمّل العميل، ما لم يُنَص على خلاف ذلك في عرض السعر: رسوم مواقف السيارات، والرسوم الجمركية للطرق، ورسوم الدخول إلى المناطق الخاضعة للتنظيم، والرسوم المطارية والمرفئية، ورسوم الانتظار التي تتجاوز المدة المجانية المتفق عليها، وكذلك المصاريف المصرفية ومصاريف الصرف.

5.3 كل خدمة لا ترد في عرض السعر تكون محل عرض سعر تكميلي. ولا تُعتبر أي خدمة مجانية لمجرد عدم تسعيرها.

5.4 يُبلَّغ العميل، قبل الحجز، بالسعر، والحد الأدنى للاستهلاك، أو أي شرط مالي آخر تحدّده منشأة خارجية. وهذه المبالغ منفصلة عن رسوم الدراسة المنصوص عليها في المادة 10، ولا تُخصَم منها، ولا يحدّدها الاتحاد.

Article 6 — الدفع، شرط الحجز

6.1 يُعدّ الدفع شرطاً لصحة الحجز. ولا يُحجز أي تاريخ أو مركبة أو طائرة أو وحدة قبل التحصيل الفعلي للمبالغ المستحقة. وأي تأكيد يُرسَل قبل التحصيل لا يُعتبر حجزاً نهائياً.

6.2 وسائل الدفع: يتم السداد عن طريق البطاقة المصرفية، من خلال رابط دفع آمن يُرسَل إلى العميل، أو عن طريق التحويل المصرفي إلى الحساب المذكور في الفاتورة. في حال تجاوز المبلغ سقف رابط الدفع، يُجزَّأ السداد عبر عدة روابط دفع؛ ويصبح الحجز نهائياً عند استلام كامل المبلغ. ولا يُقبل التحويل المصرفي إلا عندما يبدأ تنفيذ الخدمة بعد أكثر من خمسة عشر يوماً، وذلك لأن مهلة التحويل بين البنوك لا تضمن توافر الأموال قبل هذا الأجل. وبالنسبة لكل خدمة تبدأ قبل انقضاء خمسة عشر يوماً، يتم السداد حصراً عبر رابط الدفع.

ولا يُؤكَّد الحجز إلا عند الاستلام الفعلي للمبالغ في حساب الاتحاد. ولا يُعتبر أمر التحويل، أو إشعار تنفيذ العملية، أو لقطة الشاشة، بمثابة دفع، ولا يترتب على أي منها أي حجز. وتقع المصاريف المصرفية ومصاريف الصرف على عاتق الآمر بالدفع، إذ يجب أن يستلم الاتحاد كامل المبلغ المفوتَر.

6.3 يُسدَّد النقل البري بالكامل عند الحجز. أما الطيران الخاص، والمروحيات، واليخوت، وخدمات الكونسيرج، فتستلزم السداد المسبق لرسوم الدراسة المنصوص عليها في المادتين 9 و10، ثم سداد الرصيد المتبقي وفق الجدول الزمني المحدد في عرض السعر المقبول.

6.4 وديعة الضمان: عندما ينصّ عرض السعر على ذلك، يدفع العميل مع السعر، وبوسيلة الدفع ذاتها، وديعة ضمان قابلة للرَّدّ يُذكر مبلغها في عرض السعر. وتضمن هذه الوديعة سداد المبالغ المستحقة على العميل بموجب عرض السعر وغير المسدَّدة عند انتهاء الخدمة، ولا سيما التمديدات والمصاريف المنصوص عليها في المادة 5.2 والأضرار التي يتسبب فيها العميل، مع إثباتها كتابةً. ولا تُعتبر هذه الوديعة دفعةً مقدَّمة بالمعنى المقصود في المادة 7.1، ولا عربوناً، ولا تخضع للمادتين 8.3 و8.6. وتُرَدّ خلال أجل أربعة عشر يوماً اعتباراً من انتهاء الخدمة، بعد خصم المبالغ المستحقة وحدها التي يثبتها الاتحاد كتابةً، ويجوز للعميل الاعتراض على مبلغها. وإذا لم تُنفَّذ الخدمة بفعل الاتحاد، أو في حالة الإلغاء دون رسوم (المادة 8.2)، فتُرَدّ الوديعة كاملةً مع المبالغ الأخرى المدفوعة.

Article 7 — التكييف القانوني للمبالغ المدفوعة

7.1 تُعتبر كل مبلغ يدفعه العميل، أياً كانت صفته أو سببه، باستثناء وديعة الضمان المنصوص عليها في المادة 6.4، بمثابة "دفعة مقدمة" (دفعة على الحساب نهائية ومكتسبة) بالمعنى المقصود في المادة 1590 من القانون المدني الفرنسي، وليست "عربوناً". ويستبعد الطرفان صراحةً تطبيق المادة L. 214-1 من قانون الاستهلاك الفرنسي.

7.2 وبناءً عليه، لا يمنح هذا الدفع العميلَ أي حق في العدول عن العقد، ولا يُلزم الاتحاد بردّ أي مبلغ مضاعَف.

7.3 ولا تُغيّر التسميات المستخدَمة في الوثائق التجارية، أو واجهات التطبيقات، أو الترجمات، هذا التكييفَ القانوني، ولا يُعتدّ في هذا الشأن إلا بنص هذا البند وحده.

Article 8 — الإلغاء والتعديل

8.1 يشمل نطاق هذه المادة جميع خدمات الاتحاد: توفير المركبات مع سائق خاص وأفراد الحماية الشخصية المقرّبة، والطيران الخاص، والمروحيات، واليخوت، وخدمات الكونسيرج. ولا تسري هذه المادة على رسوم الدراسة الخاضعة لأحكام المادتين 9 و10.

8.2 الإلغاء قبل التاريخ المتفق عليه بمدة ستة عشر يوماً أو أكثر: يكون دون أي رسوم. وتُرَدّ المبالغ المدفوعة مقابل الخدمة كاملةً خلال أجل أربعة عشر يوماً. وتبقى رسوم الدراسة المنصوص عليها في المادتين 9 و10 مكتسَبةً للاتحاد.

8.3 الإلغاء قبل التاريخ المتفق عليه بأقل من ستة عشر يوماً، أو عدم حضور العميل إلى المكان والموعد المتفق عليهما: تبقى كامل المبالغ المدفوعة، باستثناء وديعة الضمان، مكتسَبةً للاتحاد، وذلك مقابل تجميد الموارد البشرية والمادية المحجوزة.

8.4 مبدأ المعاملة بالمثل: في حال الإلغاء من جانب الاتحاد، باستثناء حالات القوة القاهرة والأسباب الأمنية المنصوص عليها في المادة 8.6، يُرَدّ الاتحاد كامل المبالغ المدفوعة، ويدفع للعميل تعويضاً بمبلغ مماثل.

8.5 يخضع أي تعديل (في التاريخ، أو التوقيت، أو خط السير، أو فئة المركبة) لمدى توافر الإمكانيات، وقد يستلزم إعداد عرض سعر معدَّل. ويُعامَل طلب التعديل المقدَّم قبل أقل من ستة عشر يوماً، والذي لا يوافق عليه الاتحاد، معاملة الإلغاء.

8.6 يجوز للاتحاد إيقاف الخدمة أو رفض تقديمها متى استلزم ذلك سلامةَ الأشخاص، أو مقتضيات التنظيم، أو كرامة الخدمة، ولا سيما في حالات السلوك الخطير، أو تجاوز السعة المقررة، أو الطلبات غير المشروعة. وتبقى المبالغ المدفوعة، باستثناء وديعة الضمان، مكتسَبةً للاتحاد.

8.7 الشروط الخاصة بالمشغّل: عندما تَنفّذ الخدمة من قِبل مشغّل خارجي (مشغّل طيران أو مروحيات، أو مالك سفينة أو مؤجِّرها، أو منشأة كونسيرج خارجية، أو منشأة مطاعم أو ملاهٍ ليلية، أو دار مجوهرات أو ساعات، أو منظِّم زيارات خاصة)، تُطبَّق شروط الإلغاء الخاصة بهذا المشغّل متى كانت أكثر صرامةً من الشروط الواردة في المادتين 8.2 و8.3. وتُبلَّغ هذه الشروط إلى العميل في عرض السعر قبل أي دفع، وتكون في هذه الحالة أَوْلى بالتطبيق من المهل المنصوص عليها في هذه المادة، وذلك في حدود المبالغ التي يحتجزها المشغّل فعلياً. وفي حال عدم إدراج هذه الشروط في عرض السعر، فلا يجوز الاحتجاج بها في مواجهة العميل، وتُطبَّق حينئذ أحكام المادتين 8.2 و8.3 وحدها.

— Article 9 الطيران الخاص، والمروحيات، واليخوت: رسوم الدراسة

9.1 يُشترط لفتح الملف سدادُ رسوم دراسة قدرها 1500 يورو غير شاملة لضريبة القيمة المضافة، تكون مستحقة الأداء قبل بدء أي عمل. ولا يُشرَع في أي بحث قبل تحصيل هذا المبلغ. ويجوز للطرفين الاتفاق على مبلغ مختلف، على أن يُدرَج حينئذ في عرض سعر فتح الملف قبل أي دفع.

9.2 تُقابل هذه الرسوم خدمة دراسة قائمة بذاتها، تشمل: تحديد الحاجة، والبحث عن الطائرات أو الوحدات المتاحة، والتحقق من المشغّلين ومن تراخيصهم، ومراقبة وثائق التأمين، والتفاوض التجاري، وإعداد العرض المقترح.

9.3 تُشكّل هذه الرسوم مقابلاً لخدمة مستقلة قائمة بذاتها. وهي منفصلة عن سعر الخدمات التي قد تُعرَض على العميل، ولا تُخصَم منه. وتصبح مكتسَبة للاتحاد فور بدء الدراسة، بصرف النظر عن القرار الذي يتخذه العميل لاحقاً.

9.4 الحالة الوحيدة للاسترداد الكامل هي عدم تقديم الاتحاد لأي عرض مقترح إلى العميل، ويتم الاسترداد حينئذ خلال أجل أربعة عشر يوماً. ولا يترتب أي استرداد في حال رفض العميل لعرض مقترح تم تقديمه إليه، أو عدم رده عليه، أو عدوله عن الخدمة المزمعة.

9.5 تُستحق رسوم الدراسة عن كل ملف على حدة. وتترتب رسوم جديدة على كل حاجة جديدة، أو وجهة جديدة، أو إعادة فتح الملف بعد التخلي عنه.

— Article 10 خدمات الكونسيرج: رسوم الدراسة

10.1 يُشترط لفتح ملف الكونسيرج سدادُ رسوم دراسة مستحقة الأداء قبل بدء أي عمل، ويُحدَّد مبلغها بحسب مستوى التدخل المطلوب:

- **ملف بسيط – 600 يورو غير شاملة لضريبة القيمة المضافة**: طلب محدد، وهدف واحد، وعدد محدود من الأطراف الثالثة المطلوب التواصل معها.
- **ملف تنسيقي – 1500 يورو غير شاملة لضريبة القيمة المضافة**: عدة خدمات يلزم تنسيقها فيما بينها، أو إقامة أو فعالية تمتد على عدة أيام، أو عدة وجهات، أو أجل ضيق، أو تنسيق مع أطراف ثالثة لحساب العميل.

وكل طلب يجمع بين خدمة نقل وسبيل وصول يوفّره طرف ثالث يندرج ضمن الملف التنسيقي.

10.2 يُحدَّد المستوى المطبَّق عند تحديد طبيعة الحاجة، ويُبلَّغ به العميل في عرض سعر فتح الملف قبل أي دفع. ولا يجوز للاتحاد تعديله من جانب واحد بعد قبول عرض السعر.

10.3 يجوز للطرفين الاتفاق على مبلغ مختلف عن المبالغ الواردة في المادة 10.1، على أن يُدرَج هذا المبلغ في عرض سعر فتح الملف ليحل محل المبالغ المرجعية.

10.4 تُقابل هذه الرسوم تحديدَ طبيعة الحاجة، والبحثَ عن الأطراف الثالثة والتواصل معها، والتحققَ من مدى توافرها، وإعدادَ العرض المقترح.

10.5 تَطبَّق أحكام المواد 9.3 و9.4 و9.5 بذات الشروط: خدمة مستقلة لا تَخصَم من سعر الخدمات المقترحة، واكتساب الرسوم فور بدء الدراسة، والاسترداد الكامل حصراً في حال عدم تقديم أي عرض مقترح، واستحقاق الرسوم عن كل ملف على حدة.

Article 11 — حق العدول للعميل المستهلك

11.1 عملاً بالمادة L. 221-2 (البند 3) من قانون الاستهلاك الفرنسي، لا تخضع عقود نقل الركاب لحق العدول. وينطبق الأمر ذاته، عملاً بالمادة L. 221-28 (البند 12) من القانون نفسه، على خدمات الترفيه والإقامة والمطاعم التي يتعين تقديمها في تاريخ محدد أو وفق دورية معينة.

11.2 في المقابل، تمنح خدماتُ الدراسة المشار إليها في المادتين 9 و10 العميلَ المستهلكَ حقَّ العدول خلال أربعة عشر يوماً من تاريخ إبرام العقد.

11.3 طلب البدء الفوري والتنازل عن حق العدول: يتضمن عرض سعر فتح الملف، الموجَّه إلى العميل المستهلك، طلباً صريحاً ببدء الدراسة فوراً وتنازلاً عن حق العدول، وذلك عملاً بالمادتين L. 221-25 وL. 221-28 (البند 1) من قانون الاستهلاك الفرنسي. ويُبدي العميل هذا الطلب قبل أي دفع، إما بتوقيع عرض السعر أو بموافقة كتابية على وسيلة دائمة، ويُثبَت ذلك بختم زمني.

11.4 تُعتبر خدمة الدراسة منفَّذة بالكامل فور تقديم العرض المقترح إلى العميل. واعتباراً من هذا التقديم، يفقد العميل المستهلك حقَّه في العدول عملاً بالمادة L. 221-25 من قانون الاستهلاك الفرنسي، وتبقى رسوم الدراسة مكتسَبة بالكامل، مع مراعاة الاستثناء الوارد حصراً في المادة 9.4.

11.5 في حال عدم تقديم هذا الطلب الكتابي، يحصل العميل المستهلك الذي يمارس حقَّ العدول خلال أربعة عشر يوماً على استرداد كامل رسوم الدراسة، بصرف النظر عن أحكام المادة 9.3.

Article 12 — التأخر في السداد

12.1 يترتب على كل مبلغ لا يُسدَّد في تاريخ استحقاقه فوائدُ تأخير بقوة القانون، دون حاجة إلى إعذار مسبق، بمعدل يعادل ثلاثة أضعاف سعر الفائدة القانوني الفرنسي المعمول به.

12.2 يكون العميل المهني، علاوة على ذلك، مديناً بتعويض جزافي عن التحصيل قدره 40 يورو، عملاً بالمادة L. 441-10 من القانون التجاري الفرنسي. وفي حال تجاوز مصاريف التحصيل الفعلية هذا المبلغ، يجوز المطالبة بتعويض إضافي بناءً على مستندات مؤيدة.

12.3 يجوز للاتحاد أن يُعلّق بقوة القانون أي خدمة جارية أو مقبلة لحين السداد الكامل، دون أن يترتب على هذا التعليق أي حق في التعويض لصالح العميل.

12.4 لا يُمنح أي خصم مقابل السداد المسبق.

Article 13 — المسؤولية

13.1 تُحدَّد مسؤولية الاتحاد عن النقل البري وفقاً للشروط المنصوص عليها في المادة 3.1.

13.2 بالنسبة للخدمات التي يُنفّذها مشغّل خارجي (الطيران، المروحيات، اليخوت، أفراد الحماية الشخصية المقرّبة، منشآت الكونسيرج والوصول الخارجية المشار إليها في المادة 3.4)، تنعقد مسؤولية الاتحاد في حدود اختيار هذا المشغّل والتحقق منه. وتُبلَّغ إلى العميل، مع العرض المقترح، الشروطُ الخاصة بهذا المشغّل، ولا سيما فيما يتعلق بالتأجيل، وتغيير الوجهة، وتحديد سقف التعويض.

13.3 لا تَعدّ من قبيل الإخلال بالتزامات الاتحاد حالاتُ القوة القاهرة بالمعنى المقصود في المادة 1218 من القانون المدني الفرنسي، وكذلك قرارات السلطات العامة، والقيود المفروضة على حركة النقل، والظروف الجوية، ومقتضيات السلامة الجوية أو البحرية.

13.4 لا يهدف أي بند من هذه الشروط، ولا يترتب عليه، استبعاد مسؤولية الاتحاد في حالات الضرر الجسدي، أو الخطأ الجسيم، أو الغش.

Article 14 — الكتمان

14.1 يلتزم الاتحادُ، ومعاونوه، وأعضاؤه، بواجب كتمان تام بشأن هوية العميل، وتنقلاته، ومرافقيه، وكل معلومة تصل إلى علمهم بمناسبة تقديم أي خدمة.

14.2 ويستمر هذا الالتزام بعد انتهاء العلاقة التعاقدية دون أي تحديد زمني.

Article 15 — المطالبات والوساطة

15.1 يجب تقديم أي مطالبة كتابةً خلال أجل 7 أيام من تاريخ الفاتورة أو الخدمة محل الاعتراض، على عنوان المراسلة المذكور في عرض السعر.

15.2 يجوز للعميل المستهلك، بعد تقديم مطالبة كتابية لم يحصل بشأنها على رد مُرضٍ، اللجوء مجاناً إلى وسيط الاستهلاك، الذي تُقدَّم بياناته عند الطلب وتُنشَر على الموقع الإلكتروني للاتحاد.

Article 16 — البيانات الشخصية

16.1 تُعالَج البيانات المجمَّعة حصراً لأغراض تنفيذ الخدمة، وإصدار الفواتير، والامتثال للالتزامات القانونية. وتُحفَظ هذه البيانات طوال المدة القانونية المعمول بها.

16.2 يتمتع العميل بحقوق الاطلاع، والتصحيح، والمحو، والتقييد، والاعتراض، ونقل البيانات، المنصوص عليها في اللائحة الأوروبية (الاتحاد الأوروبي) رقم 2016/679. وتُمارَس هذه الحقوق لدى الاتحاد، على العنوان المذكور في عرض السعر.

Article 17 — القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي

17.1 تخضع هذه الشروط للقانون الفرنسي.

17.2 العميل المهني: تختص المحكمة التجارية بباريس دون سواها بالفصل في أي نزاع، بما في ذلك في حال تعدد المدعى عليهم أو إدخال ضامن في الدعوى.

17.3 العميل المستهلك: تُطبَّق قواعد الاختصاص القضائي القانونية، ويجوز للعميل رفع الدعوى أمام محكمة موطنه أو محكمة مكان تنفيذ الخدمة.

Article 18 — أحكام ختامية

18.1 في حال الحكم ببطلان أحد بنود هذه الشروط أو اعتباره كأن لم يكن، تبقى البنود الأخرى نافذة المفعول بالكامل.

18.2 لا يُعدّ عدم احتجاج الاتحاد ببند من هذه الشروط في حالة معينة تنازلاً منه عن حقه في الاحتجاج به لاحقاً.

18.3 النسخة المعمول بها هي النسخة السارية في تاريخ قبول عرض السعر. وتحمل هذه النسخة الرقم **2026.6**.

18.4 اللغة: تَحرَّر هذه الشروط باللغة الفرنسية، وتَترجَم تسهيلاً لفهم العميل إلى اللغات المقترحة. وتَعَدَّ هذه الترجمات بعناية بحيث تعكس النص الفرنسي. وفي حال وجود أي تعارض بين النسخ ناتج عن الترجمة، تَسمو النسخة الفرنسية في تفسير العقد، وفقاً للمادتين 17.1 و17.2.