

## Conditions Générales de Vente 2025 /2026

### SPL Golfe de Saint-Tropez Développement

- Siège social : 2 rue Blaise Pascal - Hôtel Communautaire - 83310 Cogolin
- Société Publique Locale, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par Atout France sous le n° IM083110008 - CAPITAL Social : 122 512 €

04.94.55.22.00

adresse email : [groupe@visitgolfe.com](mailto:groupe@visitgolfe.com) / [info@visitgolfe.com](mailto:info@visitgolfe.com)

- Siret : 389 339 581 000 24
- Code APE 8413Z
- TVA intracommunautaire : FR 45 389 339 581
- Garantie Financière : APST - 89 rue de la Boétie 75008 Paris Cedex France

N° de téléphone : 01.44.09.25.35

- Adresse email : [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) Assurance : AXA France IARD - 313 Terrasses de l'Arche - 9272276 Nanterre Cedex

N° de téléphone : 01 40 50 60 70

Adresse email : [ServiceClientAXA@e.mail.axa.fr](mailto:ServiceClientAXA@e.mail.axa.fr)

**Ci-après désigné « SPL GSTD »**

### ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

La SPL GSTD en tant qu'organisme local de tourisme, peut se livrer et apporter son concours, dans l'intérêt général aux opérations mentionnées à l'article L 211-1, I du Code du tourisme, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention.

La SPL GSTD commercialise une gamme de prestations complètes dans différents domaines à destination d'une clientèle individuelle ou de groupes : loisirs, restauration, hébergement, etc. réalisées par des prestataires partenaires, à des fins de soutien de l'économie territoriale.

Les caractéristiques principales de ces prestations sont présentées sur le site internet de la SPL GSTD à l'adresse suivante : [www.visitgolfe-groupe.com](http://www.visitgolfe-groupe.com)

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir les relations contractuelles entre la SPL GSTD d'une part et les personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme, et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après le(s) « **Client(s)** » d'autre part, dans le cadre de la commercialisation par la SPL STD de ces prestations au moyen de son service groupe.

Ainsi, les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par la SPL GSTD de ces prestations au moyen de son service groupes, à destination des Clients.

Les présentes conditions générales de vente ont vocation à s'appliquer au service de voyage et au forfait touristique, ainsi qu'aux prestations de voyage liées telles que définie à l'article L. 211-2 III du Code du tourisme.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent, dans le cadre des relations contractuelles entre la SPL GSTD et ses Clients réservant des prestations à travers son service groupe, à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation que ceux définis à l'article précédent.

Elles ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le Client auprès des différents prestataires référencés sur les brochures ou sur le site internet de la SPL GSTD.

Elles sont valables à compter du 1er janvier 2025 et sont applicables sauf convention particulière.

La SPL GSTD se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de l'achat.

Les conditions générales en vigueur prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

## **ARTICLE 2 – REGLES DE PREUVE**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la SPL GSTD dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des réservations et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des réservations et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

## **ARTICLE 3 – FORMATION DU CONTRAT**

### **I. Information précontractuelle et Principes :**

Pour pouvoir effectuer une commande, le Client doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique de s'engager au titre des présentes Conditions Générales de Vente et des conditions particulières commandées.

En procédant à la commande de prestations auprès du service groupe de la SPL GSTD, le Client déclare expressément remplir ces conditions.

Avant chaque commande, le Client reconnaît avoir obtenu, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, les présentes Conditions Générales de Vente et toutes les informations pertinentes listées aux articles L. 111-1, L.221-5, R 211-4 à R.211-11 du Code de la consommation et à l'article L.211-8 du Code du tourisme.

Le Client reconnaît en signant le contrat de vente, avoir eu communication du formulaire type relatif à la prestation concernée en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours », consultables via le lien ci-dessous :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000036677144>

Le Client est seul responsable de son choix des prestations et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de la SPL GSTD ne peut être recherchée à cet égard.

La commande est acceptée par le Client à l'issue du processus de réservation.

## **II. Documents contractuels :**

Les présentes conditions générales, le programme de l'organisateur, le bon d'échange expriment l'intégralité des obligations des parties et régissent exclusivement leur relation. Par la signature du contrat de vente, le Client est réputé les accepter sans réserve.

Il est rappelé que toute commande d'une ou plusieurs prestations proposées par la SPL GSTD, suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du Client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont en outre visibles et consultables en annexe de la réservation transmise au Client ; ainsi que sur le site internet <https://www.visitgolfe-groupe.com/fr/conditions-generales-de-vente>

## **III. Modalités de conclusion du contrat de vente :**

Les modalités de souscription divergent selon que le Groupe concerné est un groupe « loisirs » ou un Groupe « affaires ».

1/ Modalités de conclusion d'un contrat de vente pour les groupes loisirs :

- Le client nous envoie une demande de devis par mail, ou en remplissant le formulaire de demande de devis sur notre site internet
- Nous lui envoyons une proposition
- Si l'offre lui convient nous lui envoyons le contrat de réservation à nous retourner signé accompagné de l'acompte de 50% pour validation (exemple : pièce jointe 1)
- Le solde est à régler 30 jours avant la réservation
- Une fois la prestation soldée nous envoyons la confirmation de réservation au client.
- Nous sommes intermédiaire de vente pour cette prestation.
- Si le client nous réclame une facture, nous lui faisons suivre la facture de notre prestataire de service qui établit la facture au nom du client.

2/ Modalités de conclusion d'un contrat de vente pour les groupes affaires :

- Le client nous envoie une demande de devis par mail, ou en remplissant le formulaire de demande de devis sur notre site internet
- Nous lui envoyons une proposition
- Si l'offre lui convient nous lui envoyons le devis à nous retourner signé accompagné de l'acompte de 50% pour validation (exemple : pièce jointe 2)
- Le solde est à régler 30 jours avant la prestation
- Une fois la prestation soldée nous envoyons la confirmation de réservation au client.

- Nous achetons la prestation à nos partenaires et nous la revendons au client tourisme d'affaires.
- La SPL effectue la facture au nom du client une fois la prestation terminée

Le contrat de vente devient ferme et définitif après la signature de ce dernier avec versement d'un acompte, sous 8 jours ouvrés, d'une somme égale à 50 % du prix total des prestations commandées (ou bon de commande pour les collectivités).

## **ARTICLE 5 – REMISE DU CONTRAT ET DES DOCUMENTS DE VOYAGE**

La SPL GSTD fournit au Client une copie du contrat de vente sur support durable par voie électronique ou sur support papier par voie postale si la voie électronique n'est pas possible. Le Client est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

Lorsque le contrat de vente est conclu à distance, un exemplaire du contrat est fourni au Client sur support durable par voie électronique ou, à la demande de celui-ci, sur un support papier par voie postale.

Le contrat de vente doit être signé par les 2 parties.

Le mode de remise de tous les documents liés à la commande ou achat du Client est effectué sur support durable de manière électronique (via courrier électronique) ou sur support papier par voie postale (si la manière électronique n'est pas possible).

Le bon d'échange délivré par la SPL GSTD fait office de confirmation. Le Client doit donc l'imprimer et le conserver. Il lui sera demandé à son arrivée sur le lieu de séjour ou de délivrance de la prestation (ou sous format numérique si le prestataire a donné son accord). Si, dans les cinq jours avant le départ, le Client n'avait pas reçu ses documents de voyage, il lui appartient de le faire savoir à la SPL GSTD afin qu'elle puisse les lui réexpédier à temps.

Ces documents doivent impérativement correspondre aux prestations mentionnées et réglées dans le cadre du contrat de vente.

## **ARTICLE 6 – PRIX ET GRATUITES**

Les prix sont indiqués en euros TTC. Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour) et sont à la charge du Client, en supplément du prix indiqué sur le bon d'échange.

Révision du prix : le prix de la prestation pourra être modifié, à la hausse ou à la baisse, après la signature du contrat de vente par le vendeur pour les motifs suivants :

- modification du prix du transport du passager en raison d'une modification du coût du carburant ou de toute autre source d'énergie nécessaire au transport,
- modification des taxes ou redevances imposées par un tiers au contrat (taxe de séjour, taxe touristique, taxe d'atterrissage, taxe aéroportuaire, TVA, taxe environnementale...)
- modification des taux de changes en rapport avec le contrat s'il y a lieu.

La modification sera spontanément communiquée et justifiée auprès du Client qui la subit au moins 20 jours avant le début de la prestation. Les prix sont indiqués pour le nombre de personnes mentionnées lors de la réservation.

Toute modification du nombre de personnes indiqué postérieurement à la commande est soumise à l'accord préalable de la SPL GSTD. En cas de modification à la baisse du nombre de personnes, aucune diminution de prix ne sera effectuée, sauf accord exprès par écrit de la SPL GSTD.

**I. Cas des clientèles Groupes hors offres packagées :**

Les prix Groupes sont accordés pour un minimum de dix personnes payantes (nombre minimum pouvant changer selon les établissements et les prestataires ; dans ce cas de figure la SPL tiendra informé le Client de ces conditions particulières). Les tarifs ne sont plus garantis pour un nombre inférieur.

Concernant les gratuités pour un accompagnant, la SPL GSTD applique la politique de gratuités propre à chaque établissement proposé. Cette politique est spécifiée lors du devis envoyé au Client. Elle diffère d'un prestataire à l'autre.

**II. Cas des offres d'excursions packagées et vendues par la SPL GSTD pour les Groupes :**

Les prix des offres packagées pour les Groupes sont accordés pour un minimum de dix personnes payantes (sauf dispositions contraires ou prix forfaitaire). Ils ne sont plus garantis pour un nombre inférieur.

Une (1) gratuité est accordée pour un accompagnateur par tranche de vingt (20) payants (sauf dispositions contraires spécifiées par le prestataire à la SPL GSTD).

**ARTICLE 8 - MODALITES DE PAIEMENT**

Il est rappelé que les dispositions réglementaires particulières concernant les produits forfaitisés vendus par les opérateurs de voyages autorisent la SPL GSTD à ne pas faire apparaître le montant de la TVA dans sa facturation au Client, concernant l'achat de prestations incluses dans le forfait, lorsque ledit Client est lui-même assujéti à la TVA.

Pour les réservations de produits packagés de types « activités, services et forfaits touristiques à la journée » :

La réservation sera effective à réception du contrat de réservation signé par le Client, et à réception de l'acompte ou du bon de commande (cas des collectivités n'engageant des dépenses qu'après consommation de la prestation). Le nombre de participants estimé (à +/- 10 personnes) devra être confirmé par le Client au plus tard 7 jours ouvrables avant l'arrivée, faute de quoi les prestations seront rendues à leur fournisseur. Le nombre définitif de participants devra nous être transmis au plus tard 3 jours ouvrables avant l'arrivée.

Un acompte de 50 % ou un bon de commande faisant foi d'engagement sera demandé à la réservation. Ce dernier doit intervenir sous un délai de 8 jours ouvrés maximum après la réception du contrat de réservation, passé ce délai, la réservation sera considérée comme caduque.

La facturation des prestations s'effectuera 30 jours avant le passage du groupe et sera basée sur le nombre de personnes mentionné sur le devis qui devient contrat dès lors qu'il est signé. Le paiement par le Client est effectué à réception de la facture. Dans le cadre d'un bon de commande émanant d'une collectivité locale publique, la facturation pourrait faire l'objet d'un règlement légèrement décalé, suivant des dispositions particulières et si accord formel de la SPL GSTD.

Pour la réservation de produit à l'unité de type « activité ou service » :

La réservation sera effective à réception du contrat de réservation signé par le Client, et à réception de l'acompte. Le nombre de participants estimé (à +/- 10 personnes) devra être confirmé par le Client au plus tard 30 jours ouvrables avant l'arrivée, faute de quoi les prestations seront rendues à leur fournisseur.

Un acompte de 50 % sera demandé à la réservation. Ce dernier doit intervenir sous un délai de 8 jours ouvrés maximum après la réception du contrat de réservation. Passé ce délai, la réservation sera considérée comme caduque.

La facturation des prestations s'effectuera 30 jours avant la date du début du séjour, et sera basée sur le nombre de personnes annoncé et mentionné sur le bon d'échange.

Le Client n'ayant pas versé la totalité du prix de la prestation touristique au plus tard 30 jours avant le début de la prestation touristique pourrait être considéré comme ayant annulé sa réservation et pourrait se voir appliquer des frais d'annulation ainsi qu'il est indiqué à l'article 9 « MODIFICATION / ANNULATION » ci-après.

Le paiement des prestations commandées peut s'effectuer par virement bancaire, par carte bancaire (Carte Bleue nationale, la carte Visa, la carte MasterCard) via téléphone auprès de la SPL GSTD ou par chèque à l'ordre de « SPL Golfe de Saint-Tropez Développement ». Le délai de réservation doit être en adéquation avec le moyen de paiement utilisé.

## **ARTICLE 7 - EXECUTION DE LA PRESTATION**

I. L'exécution de la prestation s'effectuera aux lieux, dates et horaires indiqués sur le bon d'échange sans possibilité de reconduction ni de prolongation tacite. Le Client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Pour la bonne réalisation de certaines prestations, le Client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées (ou contacter directement le prestataire).

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du Client au sujet de son heure d'arrivée, le maintien des prestations réservées n'est pas garanti et dépendra du bon du prestataire. En cas d'impossibilité pour le prestataire d'attendre les Clients retardataires, un report d'activité pourra être proposé au Client.

Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le Client est responsable de son retard et une pénalité de 100% du montant de la prestation sera facturée.

II. Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires soient supprimées ou annulées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de circonstances exceptionnelles et inévitables, de séjour réservé hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint.

III. En cas d'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure, de circonstances exceptionnelles et inévitables ou en raison du comportement d'un tiers au contrat, le Client aura droit à une réduction de prix limitée à l'activité annulée.

En revanche, l'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure, de circonstances exceptionnelles et inévitables ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en aucun cas entraîner une quelconque indemnisation complémentaire au profit du Client par la SPL GSTD.

De même, aucune indemnisation ne sera due au profit du Client par la SPL GSTD en cas d'annulation d'une quelconque activité réservée hors saison par le Client.

En tout état de cause et quelle que soit la cause de l'annulation d'une activité incluse dans un contrat de vente conclu avec la SPL GSTD, la SPL GSTD en informera le Client dans les meilleurs délais.

IV. En cas de manquement de la SPL GSTD à son obligation d'exécution des prestations incluses dans le contrat de vente à la date contractuellement prévue, le Client devra en informer la SPL GSTD dans les meilleurs délais selon les formes prévues à l'article 17 – « RECLAMATIONS ET LITIGES » des présentes conditions générales de vente.

Si la SPL GSTD n'a pas trouvé de solution de remplacement acceptée par le Client pour remédier à l'inexécution signalée dans un délai de 72 heures à compter de la date du signalement, le Client peut résoudre le contrat, dans les conditions des articles L. 216-6, L. 216-7 et L. 216-8 du Code de la consommation.

Ainsi, le Client peut notifier à la SPL GSTD la résolution du contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par la SPL GSTD de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque la GSTD refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture du service à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat.

Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat.

## **ARTICLE 8 - CESSION DU CONTRAT PAR LE CLIENT**

Le Client peut céder son contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier de la prestation qui en est l'objet. Dans ce cas le Client est tenu d'informer la SPL GSTD de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard sept jours avant le début de la prestation. La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis de la SPL GSTD, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

## **ARTICLE 9 - MODIFICATION / ANNULATION**

### I. Modification ou annulation du fait du Client

#### I.1. Modalités de modification ou d'annulation :

Toutes les modifications et annulations de la part du Client doivent systématiquement être faites auprès de la SPL GSTD selon les modalités suivantes :

Le Client souhaitant modifier ou annuler tout ou partie des activités / prestations réservées, ou modifier le nombre de personnes pour le Groupe, doit :

- contacter immédiatement la SPL GSTD par téléphone au numéro 04.94.55.22.00;

- confirmer son annulation par mail à l'adresse suivante: [groupe@visitgolfe.com](mailto:groupe@visitgolfe.com) ou par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : SPL Golfe de Saint Tropez Développement, 2 rue Blaise Pascal - Hôtel Communautaire - 83310 Cogolin.

La date retenue pour définir les délais d'annulation donnant lieu aux frais ci-dessous définis sera :

- lorsque l'annulation a été effectuée par email : celle de la date du mail d'annulation initial ;
- lorsque l'annulation a été faite par courrier recommandé avec accusé de réception : celle de réception par la SPL Golfe de Saint Tropez Développement.

**Les frais de modification seront les mêmes que les frais d'annulation.**

**Attention :**

**Seul le souscripteur principal dont le nom est mentionné sur le devis est habilité à modifier ou annuler le contrat de réservation.**

**Une annulation envoyée directement aux prestataires touristiques ou aux guides ne sera pas considérée comme valable et le prix de la réservation correspondant restera dû en totalité.**

**Tout dossier validé par un bon de commande (dont notamment le cas des collectivités) engage le Client. Il n'y a pas de versement d'acompte dans ce cas de figure mais en cas d'annulation totale de la réservation du fait du Client, les frais d'annulation indiqués ci-dessous s'appliquent.**

En cas d'annulation totale ou partielle par le Client, la SPL GSTD appliquera de plein droit au Client des frais d'annulation, sauf accord contraire entre les parties défini dans les conditions particulières du contrat dans les conditions fixées ci-dessous.

**I.2. Frais de modification ou d'annulation :**

En cas de modification ou d'annulation de séjour ou de séminaire résidentiel effectuée par le Client après la date de signature du contrat de réservation, quelle qu'en soit la nature, des frais établis selon le barème ci-dessous, fixés en fonction de la date à laquelle cette modification / annulation a été valablement notifiée, seront facturés.

Ainsi, pour tous types de séjour groupes ou séminaire résidentiel, les frais facturés seront, en cas d'annulation par le Client valablement notifiée à la SPL GSTD après la date de signature du contrat de prestations conclu :

- jusqu'à 91 jours avant la date du début des prestations, de 50% du montant total de la prestation sera retenu.
- entre 90 jours de la et 31 jours avant la date du début des prestations : 90% du prix total des prestations objets du contrat conclu
- 30 jours ou moins avant la date des prestations réservées : 100% du prix des prestations objets du contrat.

En cas de retard ou de non-présentation du Client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

En cas d'interruption de la prestation touristique par le Client avant le terme prévu pour quelque raison que ce soit (y compris grève, rapatriement médical...), il ne sera procédé à aucun remboursement de la part de la SPL GSTD.



En cas de non-utilisation des prestations commandées sans annulation préalable, aucun remboursement ne sera effectué.

Il est entendu que les sommes ainsi retenues seront reversées aux prestataires respectifs.

En cas d'annulation partielle (hausse ou baisse du nombre de personnes), l'attribution des éventuelles gratuités pourra en être modifiée.

Toute prestation non prévue dans le forfait commandé doit être réglée sur place par le Client.

Le Client ne peut, sauf accord préalable de SPL GSTD, modifier le déroulement de ses prestations. Les frais de modifications non acceptées restent entièrement à la charge du Client. En cas de non-utilisation, les bons d'échanges ne seront pas remboursés.

## II. Modification du fait de la SPL GSTD

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, la SPL GSTD se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat de réservation, le Client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par la SPL GSTD par tous moyens :

- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par SPL GSTD, un nouveau contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop-perçu sera restitué au Client après la prestation
- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées.

## III. Annulation du fait de la SPL GSTD

III.1. Lorsqu'avant le début de la ou les prestation(s) commandée(s), la SPL GSTD annule la prestation, elle doit en informer le Client par mail et s'assurer que ce dernier en a bien pris connaissance par un retour de mail.

Cette information interviendra dans un délai de :

- pour les activités / séjours de plus de 48h et de moins de 6 jours : 7 jours avant la date du début des prestations
- pour les activités / séjours d'une durée de 2 jours ou moins : 48 heures avant la date du début des prestations.

Par dérogation au paragraphe ci-dessus, lorsque l'annulation de la ou des prestation(s) commandée(s) intervient en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables à l'égard de la SPL GSTD, la SPL GSTD doit en informer le Client dans les meilleurs délais, et en tout état de cause au moins 24 heures avant la date du début des prestations.

III.2. En cas d'annulation de la ou les prestation(s) commandée(s) par la SPL GSTD, le Client sera, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées, notamment.

Lorsque la prestation prévue au contrat est empêchée en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, le Client sera remboursé immédiatement et sans pénalités des sommes versées, mais aucune indemnisation complémentaire ne lui sera due par la SPL GSTD.

Ces dispositions s'appliquent, sauf conclusion d'un meilleur accord, à l'amiable entre la SPL GSTD et le Client, aux termes duquel le Client accepte une ou des prestation(s) de substitution proposée(s) par la SPL GSTD.

III.3. En outre, concernant certains types de prestations qui requièrent un nombre minimum de participants pour pouvoir avoir lieu (dite prestations d'individuels regroupés) :

L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, la SPL GSTD doit avertir le Client au moins 21 jours avant le départ ou avant la date fixée par le contrat et restitue la totalité des sommes versées correspondantes, mais n'est redevable d'aucune indemnisation complémentaire à l'égard du Client.

#### **ARTICLE 10 – DROIT DE RETRACTATION**

L'article L 221-28 du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

La SPL GSTD se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L 221-28 du Code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

#### **ARTICLE 11 – RESPONSABILITE DE LA SPL GSTD**

I. Conformément à l'article L. 211-16 I du Code du tourisme, la SPL GSTD est responsable de plein droit des services de voyage et forfaits touristiques élaborés et vendus ou offerts à la vente.

En revanche conformément à l'article L.211-3 du Code du tourisme, il est précisé, que :

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, le Client réserve des services de voyage supplémentaires pour son voyage ou séjour de vacances au cours de la même visite ou du même contact avec la SPL GSTD, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

**Dans ce cas, le Client ne bénéficie d'aucun des droits exclusivement applicables au forfait touristique résultant de la Directive 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées et du Code du tourisme, chaque prestataire de service étant seul responsable de la bonne exécution contractuelle de son service.**

**Même en cas de prestations liées, le Client bénéficie d'une protection contre l'insolvabilité conforme à l'article L.211-8 du Code du tourisme**, puisque la SPL GSTD dispose, comme l'exige le droit de l'Union Européenne, d'une garantie financière couvrir le remboursement des sommes que le Client lui a versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

La SPL GSTD a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 87-89 rue de la Boétie - 75008 Paris France. Le Client peut prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la SPL GSTD.

Toutefois, cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que la SPL GSTD qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de la SPL GSTD.].

II. La SPL GST ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées, lorsque cette inexécution totale ou partielle est imputable au Client, à un tiers étranger à la fourniture des prestations, à des circonstances exceptionnelles et inévitables ou à un cas de force majeure, de circonstances exceptionnelles et inévitables

En toute hypothèse, le montant des éventuels dommages-intérêts que la SPL GSTD pourrait verser au Client à titre d'indemnisation, pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence conformément à l'article L. 211-17, IV, du Code du tourisme.

La SPL GSTD ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

## **ARTICLE 12 – FORCE MAJEURE**

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure.

Constituent cas de force majeure, tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, extérieures aux prestations commandées indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

Sont ainsi notamment considérés comme cas de force majeure : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux Clients. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Tous cas de force majeure empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations constituent un cas de force majeure exonératoire de responsabilité à leur égard et entraînent leur suspension. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Si le cas de force majeure persiste pendant une durée supérieure à trois mois, le contrat de prestations conclu entre la SPL GSTD et le Client pourra être résilié par la partie la plus diligente.

En cas de résiliation du contrat pour cause de force majeure, la partie non réalisée du séjour ou des prestations prévues sera immédiatement remboursée au Client, sans qu'aucune indemnité complémentaire ne lui soit due à quelque titre que ce soit par la SPL GSTD.

## **ARTICLE 13 – ASSURANCES / GARANTIES**

La SPL GSTD a souscrit à une assurance responsabilité civile auprès de l'assureur : AXA France IARD 313 Terrasses de l'Arche - 9272276 Nanterre Cedex et à une garantie financière auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15, Avenue Carnot - 75017 Paris, afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il pourrait encourir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à commercialiser des produits.

Pour le confort et la sécurité du Client, la SPL GSTD recommande au Client de souscrire une assurance annulation adéquate auprès de la compagnie d'assurance de son choix. La souscription d'une assurance-annulation est facultative.

## **ARTICLE 14 - INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Toute commande de prestations, qu'il s'agisse d'activités ou de séjour, fera l'objet d'un enregistrement accessible par le Client sur simple demande à l'adresse suivante : <adresse email / lien vers un formulaire de demande à préciser>

Ces données personnelles sont récoltées sur la base de votre consentement et de notre relation contractuelle.

La finalité du traitement des données personnelles collectées correspond aux obligations relatives aux prestations réalisées (gestion clients, fonctionnalités techniques du site, fonctionnement des services du site (notamment le formulaire de réservation en ligne), prospection commerciale...).

Certaines données personnelles peuvent être collectées pour des services fournis par des partenaires, sous-traitants et prestataires de la SPL GSTD. La liste de ces sous-traitants et prestataires de peut être communiquée aux personnes concernées sur simple demande adressée par mail à l'adresse [info@visitgolfe.com](mailto:info@visitgolfe.com).

Les données personnelles collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement.

Toutes les informations relatives à la collecte et à la conservation des données personnelles des Clients sont méthodiquement conservées dans un registre permettant de démontrer que l'établissement la SPL GSTD respecte les dispositions de la loi de janvier 1978 et du RGPD et qu'il exerce pleinement, en la matière, les responsabilités qui lui sont dévolues. Ce registre est tenu à jour et prend en compte toutes les modifications intervenant dans le traitement. Les informations qui concernent le Client sont destinées à SPL GSTD qui s'engage à respecter les dispositions de la loi sur l'informatique et les libertés (article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978). La SPL GSTD limite l'accès aux données personnelles concernant le Client seulement au personnel habilité, soumis à des obligations de confidentialité adaptées, et dont le contact avec ces données personnelles est justifié dans le cadre de leurs attributions. Le Client accepte que ses données personnelles soient transmises aux prestataires en charge d'exécuter la prestation en vertu du contrat qui le lie à la SPL GSTD.

Conformément à la Loi 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles traitées le concernant.

Le Client peut également refuser le traitement, solliciter une limitation de celui-ci ou demander la suppression (dans les limites des durées légales de conservation) des données à caractère personnel.

Ces droits peuvent être exercés sur simple demande écrite à l'adresse email suivante : [info@visitgolfe.com](mailto:info@visitgolfe.com) en joignant à sa demande une copie de sa pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site internet (<https://www.cnil.fr>).

## **ARTICLE 15 – AIDE AU VOYAGEUR**

La SPL GSTD est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, la SPL GSTD apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

La SPL GSTD sera 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 dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

## **Article 16 – Accessibilité**

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, notamment certaines prestations d'itinérances, certains lieux de visite dont la configuration ne permet pas un aménagement spécifique pour l'accueil de personnes à mobilité réduite.

## **ARTICLE 17 – RECLAMATIONS ET LITIGES**

### **I. Modalités de traitement des réclamations**

En cas de constat de l'existence d'une non-conformité des prestations fournies et, de manière générale, de toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée, le Client doit dès que possible formuler une réclamation auprès de la SPL GSTD par email à l'adresse [groupe@visitgolfe.com](mailto:groupe@visitgolfe.com) ou par courrier recommandé à l'adresse suivante :

**SPL Golfe de Saint-Tropez Développement**

**2 rue Blaise Pascal, Hôtel Communautaire, 83310 Cogolin**

Si le Client n'obtient pas satisfaction, il doit demander au service groupe du SPL GSTD ([groupe@visitgolfe.com](mailto:groupe@visitgolfe.com)) une attestation de prestations non fournies.

Aucune prestation non annulée avant le départ et non utilisée du fait du voyageur, ne saurait être remboursée sans l'accord écrit du prestataire concerné.

En tout état de cause, toute réclamation de défaillance doit être transmise à la SPL GSTD soit par email [groupe@visitgolfe.com](mailto:groupe@visitgolfe.com), soit par lettre recommandée avec accusé de réception (**SPL Golfe de Saint-Tropez Développement - 2 rue Blaise Pascal, Hôtel Communautaire, 83310 Cogolin**) accompagnée de toutes les pièces justificatives originales (attestation de prestations non fournies, attestation de départ anticipé, factures etc...) au plus tard dans le 10 jours suivant le la date de fin des prestations prévues au contrat de vente.

À défaut, aucune réclamation ne sera admise par la SPL GSTD.

En cas de réclamation, le Client s'adressera à la SPL GSTD pour obtenir une solution amiable.

### **II. Recours à la Médiation ou à tout autre mode de règlement amiable des différends**

Le Client est informé par la SPL GSTD de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes Conditions Générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation...), dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir saisi la SPL GSTD et à défaut de réponse concluante dans un délai de 60 jours ou si la réponse est jugée insuffisante, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage aux coordonnées ci-dessous ou sur son site internet. Vous pourrez également y retrouver les modalités de saisi.

Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17.

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne, le Client a également la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

### **III. Loi applicable et juridiction applicable en cas de litige**

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français ainsi qu'aux Règlements et directives européens ainsi qu'aux conventions internationales d'application impérative en matière de forfaits touristiques et de prestations liées, sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.

Les Tribunaux compétents sont ceux désignés par les règles de compétence énoncées aux articles 42 et suivants du Code civil et, lorsque le Client est domicilié à l'étranger, par les règlements européens et les conventions internationales applicables en matière de conflit de juridiction.

### **ARTICLE 18 – LISTE D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible via le site suivant : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).