

## Conditions générales de ventes

Conformément à l'évolution du code du tourisme qui est entré en vigueur au 01/07/2018, les conditions de vente sont soumises aux articles R-211.3 à R-211.11 relatifs à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, modifié par le décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009, en vigueur au 1er novembre 2011 dont une évolution a eu lieu et est entrée en vigueur le 01/07/2018.

Articles L211-8 et L211-18 du code du tourisme, les dispositions des articles publiés ci-dessous ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

L'achat d'un séjour ou voyage implique de la part de l'acheteur l'acceptation de l'ensemble des propositions des conditions générales de vente ci-dessous.

- Ternélia, association loi 1901 déclarée au J.O. du 2 mai 2010 dont le siège social est domicilié.
- 96 avenue de Brogny – 74000 Annecy – Tél : 04 50 66 65 20  
– [contact@ternelia.com](mailto:contact@ternelia.com) – [www.ternelia.com](http://www.ternelia.com)
- Certificat Immatriculation tourisme : Atout France : IM 074100137. Siret : 522 756 212 000 18.
- RC SMACL : 074946 N. Garantie financière auprès du FMS de l'UNAT.

Adhésion : pour séjourner dans nos villages de vacances, il faut être ou devenir adhérent de l'association gestionnaire du village de vacances de votre choix et s'acquitter d'une adhésion.

Cette adhésion est obligatoire pour tout séjour supérieur à 2 nuits. Des frais de dossier peuvent être également facturés. En aucun cas l'adhésion et les frais de dossier ne peuvent être remboursés.

Nos Tarifs : ils sont publiés sous réserve d'erreurs d'impression ou d'omission. Ils sont calculés :

- A la personne pour les séjours en pension complète et demi-pension
- Au logement, pour la location sans restauration (gîte)

Location sans restauration : le prix dépend de la taille de l'hébergement mis à disposition. Nous indiquons la capacité maximum. Le nombre d'occupants ne pourra en aucun cas dépasser le nombre de places indiqué, ou le nombre de personnes mentionné sur le contrat de réservation.

En formule restauration nos tarifs incluent :

- L'hébergement en chambre double/ familiale, ou en appartement/gîte équipé (selon les villages vacances).
- Le linge de lit.
- La restauration en pension complète (du dîner du 1er jour au petit-déjeuner du dernier jour) ou en demi-pension (petit déjeuner et dîner).

Nos tarifs ne comprennent pas :

- Le linge de toilette (option possible dans certains établissements).
- La taxe communale de séjour. Celle-ci est facturée par chaque association en sus des frais de séjour.
- Le ménage de fin de séjour en formule location.

- Les assurances optionnelles dont les conditions générales d'application sont jointes à votre contrat de réservation. Celles-ci doivent être souscrites au moment de votre réservation.

L'association qui vous accueille ne peut être tenue pour responsable de toute modification portée à sa connaissance après réservation du séjour.

Retrouvez le détail de tous nos tarifs sur internet et dans votre contrat de séjour, édité au moment de la réservation.

Modalités de paiement : le montant de l'acompte à verser lors de votre réservation ainsi que les échéances de paiement de votre séjour sont précisés ci-dessous, au paragraphe « Récapitulatif ».

Le règlement du solde de votre séjour s'effectue, sans rappel de notre part, au plus tard 1 mois avant la date de votre arrivée au village ou à la résidence de vacances, sous peine d'annulation de votre réservation.

*Votre réservation devient effective au moment de l'encaissement de l'acompte.*

Tarif des suppléments (prestations diverses, activités sportives...) : à ajouter au prix du séjour. Chaque association se réserve le droit de répercuter sur ces tarifs, les modifications de prix des prestataires de services et d'éventuelles évolutions économiques réglementaires ou fiscales (coût de transport, taxes...). Conditions de logements : vous serez logés selon la composition familiale et les disponibilités du village ou de la résidence choisie lors du traitement de votre demande. Possibilité de chambres particulières (avec un supplément, consultez les villages vacances).

Arrivées et départs : en règle générale, les arrivées ont lieu le samedi après-midi et les départs le samedi matin. (horaires propres à chaque établissement), selon nos disponibilités, nous pouvons aménager vos dates d'arrivée et départ.

En application du décret 2006 – 1386 du 15/11/2006, nos établissements sont non-fumeur.

Animaux : certains villages vacances n'acceptent pas les animaux (hormis les chiens-guides accompagnant les malvoyants). A vérifier lors de votre réservation.

Les réductions :

Réduction selon votre quotient familial : dans la mesure où le village de vacances de votre choix applique celui-ci. Pour les familles recomposées et les couples non mariés, séjournant dans le même logement, il convient d'additionner vos revenus imposables et de les diviser par le nombre total de parts fiscales pour obtenir votre quotient familial.

Pour bénéficier de ces réductions vous devez impérativement transmettre, au moment de la réservation, une copie de votre dernier avis d'imposition au service réservation de l'établissement choisi.

La dégressivité ne s'applique pas au supplément chambre particulière ni à aucun autre supplément.

Réductions – enfants : le tarif des enfants, en pension complète et demi-pension, dépend de leur âge (calculé au premier jour du séjour). La réduction accordée, s'établit par rapport au tarif des parents.

Aides aux vacances

- Chèque Vacances : nos associations sont agréées par l'ANCV. Les Chèques Vacances sont acceptés pour tout règlement.  
Attention : ils doivent être libellés à l'ordre de l'association qui vous accueille (zone nom et adresse du prestataire) et doivent être adressés en recommandé et non remis à l'accueil des villages de vacances lors de votre séjour.
- Chèques Vacances Connect : la plupart des villages vacances acceptent les règlements par Chèques Vacances Connect. A vérifier lors de votre réservation.

Aide C.A.F. (Vacaf) : accordée par la Caisse d'Allocations Familiales, au titre des vacances familiales, ces aides viennent en déduction du solde du séjour et ne peuvent être acceptées pour le règlement de l'acompte. Vérifier si la destination choisie est bien agréée.

Caution : dans la plupart des villages ou résidences de vacances, pour un séjour en appartement ou en gîte, une caution vous sera demandée à votre arrivée. Elle vous sera restituée en fin de séjour déduction faite, le cas échéant, du coût du matériel détérioré, perdu ou d'un forfait pour frais de ménage, si votre logement n'est pas rendu propre ou en bon état.

En cas de départ nocturne sans état des lieux, la caution vous sera retournée ultérieurement, sous réserve des retenues éventuelles, pour lesquelles, dans ce cas, la décision de l'association ne peut être contestée.

Cession : vous pouvez conserver le droit de céder votre contrat de voyage à un tiers moyennant des frais raisonnables et réels, et ce minimum 7 jours avant la date de départ. Ces frais pourraient être amenés à évoluer en fonction de la date de cession.

Résolution (annulation) : le droit de rétractation prévu pour les achats à distance ne s'applique pas aux services d'hébergement et de restauration. En cas de résolution (annulation) de votre séjour, celle-ci doit faire l'objet d'un courrier ou d'un mail. Le montant des sommes retenues dépendra de la date d'annulation (le cachet de la poste ou la date d'envoi du mail faisant foi). Les conditions d'annulation de séjour, quelle qu'en soit la raison, s'appliqueront selon le détail précisé au paragraphe « Récapitulatif » (sauf conditions particulières de certains établissements).

Aucun remboursement n'est consenti pour une arrivée tardive ou un départ anticipé.

N.B. : Certaines de nos associations peuvent avoir des conditions de vente légèrement différentes, liées à leur fonctionnement. Dans ce cas, ce sont les conditions générales de l'association dans laquelle vous séjournerez qui font loi.

Pour une offre précise et définitive : adressez vous au centre de réservation du village sélectionné qui vous indiquera précisément les tarifs et les avantages auxquels vous avez droit.

## Récapitulatif

- Adhésion : Famille : 31 € – Individuel : 15 €
- Modalités de paiement > 30% à la réservation  
Solde : 30 jours avant votre arrivée

- Assurance annulation (optionnelle) : 3,5 % du total séjour > se renseigner auprès du service réservation du village concerné qui peut appliquer un taux supérieur.

Modalités de résolution (annulation) du fait du client :

Si l'annulation intervient :

- à plus de 45 jours avant le début du séjour, la totalité de l'acompte est conservée.
- entre 45 et 31 jours avant le début du séjour, 50% du montant du séjour sont dus.
- entre 30 et 7 jours avant le début du séjour, 80% du montant du séjour sont dus.
- à moins de 7 jours du début du séjour, l'intégralité du montant du séjour est due.

Le trop perçu dans le cas de résolution vous sera remboursé 14 jours au plus tard après la date de résolution de contrat (art R211-10).

Modalités de résolution (annulation) du fait du Village Vacances :

Ternélia conserve la possibilité d'annuler un séjour faute de participants, les délais de résolution seront désormais calculés en fonction de la durée du séjour et devront respecter les conditions suivantes :

- Jusqu'à 20 jours avant le départ si le séjour est supérieur à 6 jours.
- 7 jours avant le départ si le séjour est compris entre 2 et 6 jours.
- 48 heures avant le départ si le séjour est inférieur à 2 jours.

Médiation : après avoir saisi le service réservation et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage par courrier à l'adresse :

MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75823 PARIS Cedex 17 ou sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### Dispositions légales et réglementaires

#### **Règlement général sur la protection des données**

Collecte des données : Les informations recueillies via le formulaire de réservation sont traitées et enregistrées dans un fichier informatisé par le village vacances concerné et par Ternélia Tourisme pour le traitement de votre réservation et son suivi.

Ces données sont confidentielles : nous pouvons être amenés à les transférer à des tiers (tels que assurances, compagnies de transport, sous-traitants, prestataires réceptifs, techniques, bancaires etc..) qui sont tenus de respecter la confidentialité de ces informations et ne pourront accéder à ces données que pour les besoins liés à votre réservation et aux prestations afférentes.

Elles peuvent également être utilisées, avec votre accord préalable, à des fins de communication commerciale ou d'opérations promotionnelles.

Droits d'accès, d'opposition et de retrait : Les données collectées seront conservées pour la durée nécessaire à la finalité de leur traitement. Elles sont gérées en conformité avec la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 Avril 2016. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations vous concernant.

**Vous pouvez l'exercer à tout moment en contactant Ternélia Tourisme :**

- Courier postal : 96 avenue de Brogny – 74000 ANNECY – Téléphone : 04 50 66 65 20
- Email : [mesdonnees@ternelia.com](mailto:mesdonnees@ternelia.com)