

# PRINTEMPS - ÉTÉ - AUTOMNE 2020 CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

**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 1<sup>er</sup> novembre 2011 dont une évolution a eu lieu et est entrée en vigueur le 01/07/2018. Conformément aux 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. 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 détaillés dans le tableau récapitulatif présenté ci-contre. 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 LOGEMENT

- Vous serez logés selon la composition familiale et les disponibilités du village ou de la résidence choisie lors du traitement de votre demande.  
- À certaines périodes, 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 : La plupart des villages n'acceptent pas les animaux. (hormis les chiens-guides accompagnant les malvoyants).

## LES RÉDUCTIONS

Vous pouvez bénéficier de réductions 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 prix de pension 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). Ceux destinés à régler votre séjour doivent être adressés en recommandé et non remis à l'accueil des villages de vacances lors de votre séjour.

**Aide CAF (Vacaf/Bons Vacances)** : délivrés par la Caisse d'Allocations Familiales, au titre des vacances familiales, ils sont acceptés dans la plupart des villages ou résidences de vacances, en paiement des séjours (vérifier si la destination choisie est bien agréée). Ces aides viennent en déduction du solde du séjour et ne peuvent être acceptées pour le règlement de l'acompte. Les justificatifs sont à joindre à la réservation accompagnés du règlement d'aide qui vous a été fourni.

## CAUTION

Dans la plupart des villages ou résidences de vacances, 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 ou 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. Le montant des sommes retenues dépendra de la date d'annulation (le cachet de la poste faisant foi). À défaut de contracter l'assurance annulation proposée par l'établissement de votre choix, les conditions d'annulation de séjour, quelle qu'en soit la raison, s'appliqueront selon le détail précisé dans le tableau 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.**

## TABLEAU RÉCAPITULATIF

<b>Adhésion</b>	Famille : 31 € - Individuel : 15 €
<b>Modalités de paiement</b>	> 30% à la réservation > Solde : 30 jours avant votre arrivée
<b>Modalités de résolution (annulation)</b>	Si l'annulation intervient à plus de 45 jours avant le début du séjour, la totalité de l'acompte est conservée. > Si l'annulation intervient entre 45 et 30 jours avant le début du séjour, 50% du montant du séjour sont dus. > Si l'annulation intervient entre 30 et 7 jours avant le début du séjour, 80% du montant du séjour sont dus. > Si l'annulation intervient à moins de 7 jours du début du séjour, l'intégralité du montant du séjour est due. > Le trop perçu dans le cas de résiliation vous sera remboursé 14 jours au plus tard après la date de résiliation de contrat (art R211-10).
<b>Modalités de résolution (annulation) du fait du Village Vacances</b>	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
<b>Assurance optionnelle</b>	> Annulation : 3,5 % du total séjour > Se renseigner auprès du service réservation du village concerné.

## 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, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Pour une offre précise et définitive, adressez-vous au centre de réservation du village sélectionné.

**DISPOSITIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES À consulter sur notre site internet : [www.ternelia.com](http://www.ternelia.com)**

## RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

### COLLECTE DE 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 :

**Par courrier postal :**  
96 avenue de Brogny - 74000 ANNECY  
Par téléphone : 04 50 66 65 20  
Par email : [mesdonnees@ternelia.com](mailto:mesdonnees@ternelia.com).