

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE GROUPES 2020

Les conditions générales de vente, ci-dessous, s'appliquent uniquement sur notre offre touristique, groupes loisirs et découverte. Pour les conditions générales de ventes des séjours relevant de notre offre séminaires, incentives et événements, merci de vous référer directement aux conditions énoncées par les villages et décrites dans les contrats de réservation.

Conformément à l'évolution du code du tourisme qui est rentré 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. 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 de titres de transports 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 - 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

SÉJOURS GROUPES TOURISTIQUES, DÉCOUVERTE ET LOISIRS

Les tarifs et conditions de séjours groupe sont consentis à partir de 20 personnes minimum. En cas de nombre insuffisant (moins de 20), Ternélia se réserve le droit de réviser ses tarifs et d'appliquer un supplément.

ADHÉSION

Pour séjourner dans nos Villages Vacances, il faut être ou devenir adhérent de l'association gestionnaire du village de vacances de votre choix, le montant de cette adhésion est de 30€ par groupe pour un séjour groupe de moins de 5 nuits, et 60€ par groupe pour un séjour groupe de 5 nuits et plus. En aucun cas le montant de l'adhésion ne sera remboursé.

NOS TARIFS

Ils sont publiés sous réserve d'erreurs d'impression ou d'omission. L'association qui vous accueille ne peut être tenue pour responsable de toute modification portée à sa connaissance après réservation du séjour. Nos tarifs comprennent : Voir page 2 à 5 de cette brochure.

Nos tarifs ne comprennent pas :

- L'adhésion à l'association et autres redevances et coûts supplémentaires qui vous seront communiqués au moment de la signature et de la conclusion de votre contrat de réservation.
- la taxe communale de séjour en vigueur à la date du séjour. Celle-ci est facturée par chaque association en sus des frais de séjour. Son coût est variable selon les destinations.
- le transport.
- le supplément chambre individuelle.
- l'assurance ou garantie annulation.
- les dépenses personnelles.
- les assurances spécifiques.
- la mise à disposition des salles.

GRATUITÉ

- 1 gratuité pour 20 personnes payantes (soit la 21^e gratuite)
- 2 gratuités pour 40 personnes payantes (soit les 41^e et 42^e gratuites)
- Gratuité du conducteur de l'autocar si présent lors du séjour (hébergé en chambre individuelle) pour 20 payants au moins

ASSURANCE ANNULATION

L'assurance ou garantie annulation est propre à chaque association. Les conditions générales d'application seront jointes à votre contrat de réservation. Celle-ci doit être souscrite au moment de votre réservation et pour l'ensemble du groupe.

ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE ET RAPATRIEMENT

L'adhésion n'inclut pas d'assurance responsabilité civile vous couvrant ou couvrant les membres du groupe.

CONDITIONS DE RÉSERVATIONS

Toute réservation sera effective après l'établissement pour les groupes d'un contrat en double exemplaire à nous retourner signé et accompagné du montant de l'acompte, ou après établissement d'un devis pour les séjours individuels. Les contrats ou devis définissent tarifs et prestations souscrites, effectifs et gratuits éventuelles selon l'effectif du groupe, nombre de chambres attribuées, montant des acomptes, droits d'annulation et clauses de dédit. La signature du contrat vaut acceptation des conditions générales.

RESOLUTION (ANNULATION)

Résolution du séjour du fait du client

La résolution (annulation) du séjour doit être signifiée par écrit à l'association (le cachet de la poste faisant foi). Le montant de la facture des frais d'annulation s'établira ainsi :

- si l'annulation intervient à plus de quarante cinq jours avant le début de séjour la totalité de l'acompte est conservé.
- si l'annulation intervient entre 45 et 30 jours avant le début du séjour 50% du montant du séjour est dû.
- si l'annulation intervient entre 30 et 7 jours avant le début du séjour 80% du montant du séjour est dû.
- si l'annulation intervient à moins de 7 jours du début du séjour l'intégralité du montant du séjour est dû.
- Le trop perçu dans le cas de résiliation vous sera remboursé 14 jours au plus tard après la date de résiliation de contrat (article R211-10).

Résolution (annulation) du fait du village Vacances

Le Village Vacances peut être amené à annuler un séjour du fait d'une circonstance de force majeure, dans ce cas le montant total des sommes versées sera intégralement remboursé.

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

MODIFICATION D'EFFECTIF CONCERNANT LES SEJOURS GROUPES

Jusqu'à 10% de réduction de l'effectif, il n'y a pas de facturation de dédit. En cas de désistement partiel plus de 45 jours avant le début du séjour, dans la limite de 10% de l'effectif mentionné au contrat, aucune somme ne fera l'objet de retenue. Au delà de la limite des 10% de l'effectif l'acompte sera conservé.

En cas d'annulation partielle au-delà de 10% de l'effectif du groupe dans un délai inférieur à 45 jours, la différence d'effectif entre le nombre annoncé et le nombre de présents sera facturé comme suit :

- entre 45 jours et 7 jours, 60% du montant du séjour est dû.
- entre 7 jours et deux jours, 80% du montant du séjour est dû.
- moins de 2 jours, 100% du montant du séjour est dû.

MODIFICATION DE PROGRAMME

En fonction de la disponibilité des intervenants, des impératifs de fermeture, des visites, des itinéraires et des activités, le programme peut subir des modifications sans que les participants puissent prétendre à une indemnisation.

Pour les causes citées ci-dessus ou si le nombre de participants sur un séjour n'est pas atteint et entraîne l'impossibilité de sa réalisation, celui-ci sera annulé et une solution de remplacement sera proposée dans les limites des disponibilités.

MODALITÉS DE PAIEMENT

Réservation définitive à réception du contrat signé par les 2 parties, ou du bulletin de réservation accompagné de l'acompte de 30% du montant total du séjour à la signature.

Pour les groupes : 45 jours avant l'arrivée, le deuxième acompte dû représentera 50% du montant total du séjour. Le solde est payable à la présentation de la facture à l'issue du séjour.

Pour les individuels : 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.

MÉDIATION

Toute non-conformité liée à la prestation achetée, constatée lors de votre séjour, devra être communiquée sur place.

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.

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.

DISPOSITIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES à consulter sur notre site internet : www.ternelia.com