

Conditions Générales de Vente Juniors 2018-2019

Les conditions de vente sont régies par le code du tourisme et notamment par les dispositions des articles R211-5 O / R211-13 dont le texte est intégralement reproduit sur notre site Internet: www.ternelia.com. Elles ne sont pas applicables aux opérations de réservation ou de vente n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique:
- titre de transport aérien ou sur ligne régulière
- location de meublés saisonniers

Conditions particulières de vente

Ces conditions particulières de vente sont édictées par le Groupe 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 - Siret : 522 756 212 000 18. Il est titulaire de l'immatriculation: IM 074100137 (numéro d'Immatriculation ATOUT France). Ternélia a souscrit pour ses activités entrant dans le cadre de son offre de produits touristiques une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie SMAACL: 074946N - Garantie financière auprès du FMS de l'Unat.

Information préalable

Ternélia acteur du tourisme social, organise des séjours. La brochure, le devis, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraignantes figurant sur le contrat, les caractéristiques, conditions particulières et prix du séjour tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur seront contractuels dès la signature du contrat et sous réserve des disponibilités. Les renseignements ne concernant pas l'hébergement (résidences ou villages vacances) mais les équipements collectifs, sportifs ou l'environnement ne peuvent engager notre responsabilité. Les photos illustrant cette brochure ne sont pas contractuelles: vous pouvez être logés ailleurs que derrière la façade représentée ou dans un autre immeuble (Résidence). Les activités des stations saisonnières sont communiquées à titre indicatif. Pour l'hébergement, il peut arriver que certains détails (type de couchage par exemple) aient subi des modifications. Malgré toute l'attention portée

à la réalisation de cette brochure, des erreurs d'édition peuvent se glisser. Si tel est le cas, le descriptif exact du produit est indiqué au client lors de la réservation puis confirmé par écrit. L'achat d'un séjour implique de la part de l'acheteur l'acceptation de l'ensemble des dispositions énumérées ci-après :

GRATUITES

Ternélia accorde :
• La gratuité d'un enseignant par classe
• Gratuité du conducteur de l'autocar si présent lors du séjour (hébergé en chambre individuelle) pour 20 payants au moins ;

ADHESION

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.

TARIFS

Les tarifs groupes mentionnés dans la brochure sont publiés sous réserve d'erreurs d'impression ou d'omission. Les prix ont été établis sur la base des tarifs en notre possession au 01/09/2017 et sont valables du 30/09/2017 au 31/12/2019. Nos tarifs comprennent: voir rubrique en page 4 de cette brochure. Les différents dispositifs commerciaux et promotionnels ne sont en aucun cas cumulables.

RÈGLEMENT

Groupes constitués: sauf dispositions contraires, le règlement du séjour est payable à Ternélia, selon les modalités suivantes : 30 % du forfait à l'inscription, le solde un mois avant le départ. Voyages à la place: mêmes règles, sauf échéancier spécifique mentionné au contrat.

ANNULLATION

6.1 ANNULLATION SÉJOUR DU FAIT DU CLIENT
L'annulation du séjour doit être signifiée par écrit à l'association. Le montant de la facture des frais d'annulation s'établira ainsi à :
- si l'annulation intervient à plus de 45 jours avant le début de 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.
Nota : pour tous les voyages incluant un transport (avion, train, bateau, autocar...), les conditions d'annulation seront complétées des conditions d'annulation des dits transporteurs. Ces indications seront indiquées sur le devis correspondant.

DU FAIT DU VILLAGE DE VACANCES

Si le prestataire était amené à annuler son séjour de son fait, soit pour circonstance de force majeure, soit pour insuffisance du nombre de participants, les acomptes déjà versés par le souscripteur seraient immédiatement remboursés.

RÉDUCTION D'EFFECTIFS (DU GROUPE)

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 facturée comme suit :
- entre 45 et 30 jours avant le début du séjour, 50 % du montant du séjour est dû,
- entre 30 et 7 jours avant le début du séjour, 80 % du montant du séjour est dû,
- à moins de 7 jours du début du séjour l'intégralité du montant du séjour est dû.

ASSURANCES

Sauf mention contraire, aucune prestation d'assurance n'est comprise dans les prix indiqués. Pour un meilleur service, un contrat collectif annulation/rapatriement peut être souscrit : l'assurance ou garantie annulation est propre à chaque association. Les conditions générales d'application ainsi que les modalités tarifaires seront jointes en sus aux devis et contrat de réservation. L'assurance ou garantie annulation doit être souscrite au moment de votre réservation.

PROGRAMMES

L'ordre des programmes peut être modifié en fonction d'impératifs techniques ou pour apporter une prestation spécifique à votre séjour. Si une visite devait être annulée pour des raisons indépendantes de la volonté de l'opérateur, elle serait remplacée par une autre de la même valeur. Attention, prévoir l'amplitude du chauffeur.

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.

ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

Durant le séjour dans les sites directement exploités par Ternélia et dans le cadre des activités sportives ou de loisirs qui y sont organisées, tous les séjournants bénéficient d'une assurance globale qui prévoit les points suivants :
• tout séjournant victime d'un accident est couvert en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs à des dommages corporels et matériels garantis, dans la limite des engagements, si la responsabilité de Ternélia est retenue,
• l'indemnité est calculée en évaluant les différents postes de préjudices existants selon les modes d'estimation de droit commun.

Dispositions légales et réglementaires

Titre VI du décret d'application 94.490 de la loi 92.645 du 13/07/92. Les conditions générales de vente sont conformes au décret n° 94.490 du 15 juin 1994, puis en application de l'article 31 de la loi n° 92.645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente des voyages ou des séjours. Les dispositions des articles 95 à 103 du décret sont indiquées ci-après conformément à l'article 104 de ce même décret.

Art. 95 Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 sus-visée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art. 96 Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1° la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés ;

2° le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3° les repas fournis ;
4° la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5° les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6° les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7° la taille minimale ou maximale du groupe permettant

la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
8° le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9° les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret ;
10° les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11° les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
12° les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
13° l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. 97 L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur, doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. 98 Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :
1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5° Le nombre de repas fournis ;
6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après ;
9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports ou les aéroports, taxes de séjours lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12° Les conditions selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-dessus ;
14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15° Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessus ;
16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police, nom de

l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19° L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

Art. 99 L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art. 100 Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. 101 Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé

par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :
• soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
• soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ;
• un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues à l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. 102 Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception : l'acheteur sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. 103 Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

• soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
• soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.