



Conditions générales de vente

Séjours en France en villages ou résidences de vacances et hôtels VTF (hors villages partenaires)

VTF est une association de Loi Locale 1908 dont le siège social est implanté 57 rue de l'ancien Hôpital 57100 Thionville – FRANCE • Union d'Associations VTF, 1460 route de Galice 13090 Aix en Provence cedex 02 – FRANCE • Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours n° IM013100049 • N° TVA Intracommunautaire FR78775619588 • Garantie financière UNAT FMS • Assurance responsabilité civile professionnelle AXA – 313 terrasses de l'Arche – 92727 Nanterre Cedex – FRANCE • Agrément ESUS n° 2017/63 du 29 septembre 2017 • La participation à un séjour décrit dans ce site internet implique l'acceptation des conditions générales qui suivent.

ADHESION VTF

Tout séjour s'accompagne d'une adhésion valable du 1/11 de l'année en cours au 31/10 de l'année suivante et permet d'effectuer plusieurs séjours dans l'année. Cette adhésion est facturée en supplément. Son montant est stipulé sur les devis, option, confirmation de séjour et facture.

CONFIRMATION/ACOMPTE

Votre réservation n'est effective qu'à réception de votre acompte dont le montant est de 30% du montant total du séjour avec un minimum de 40€ pour les séjours inférieurs à 4 jours et de 230€ pour les séjours de 4 jours et plus (+ adhésion et plan annulation). Sans réception de l'acompte sous 5 jours ouvrés, le dossier sera considéré comme annulé.

Règlements

- Le solde de votre séjour est à régler 4 semaines avant le départ sans rappel de notre part.
- En cas d'inscription – 1 mois avant le départ : versement de la totalité du séjour.
- A J-21, règlement obligatoire par carte bancaire.
- Le non-règlement du solde à la date prévue est considéré comme une annulation, sans aucun remboursement possible.
- Conformément à l'article 33 de l'ordonnance N°86.1243 du 1/12/1986, dans le cas où les sommes dues sont versées après la date de paiement figurant sur la facture, elles produiront, au-delà du délai fixé par les conditions générales de vente automatiquement à titre de pénalité pour retard de paiement, un intérêt équivalent à une fois et demie le taux de l'intérêt légal.

Les modes de règlements possibles :

- Carte Bancaire
- Chèque bancaire (en indiquant votre numéro de dossier au dos), à adresser à VTF, 1460 route de Galice, 13097 Aix en Provence Cedex 02, France
- Virement (en précisant votre numéro de dossier) : RIB IBAN : FR76 1460 7000 6006 0211 9517 135 BIC : CCBPFRPPMAR
- Chèques vacances ou Chèque vacances Connect (en précisant votre numéro de dossier) pour vos séjours en villages de vacances VTF en France. Par sécurité, les chèques "papier" doivent être adressés par courrier recommandé à l'ordre de VTF, en LR/AR à VTF Vacances 1460 route de Galice 13097 Aix-en-Provence Cedex 02. En cas de perte, nous dégageons notre responsabilité
- Les bons vacances sont acceptés en règlement du solde de votre séjour, pour les villages agréés et pour les formules autorisées (lire attentivement le règlement de votre CAF). Ils ne peuvent servir pour régler votre acompte. N'oubliez pas, le cas échéant, de les signer après les avoir complétés. Le remboursement éventuel d'un trop-versé ne peut intervenir qu'après votre séjour, et encaissement du remboursement CAF correspondant par VTF.
- En espèces dans nos agences ou par courrier en « valeur déclarée » à VTF Vacances 1460 route de Galice 13097 Aix-en-Provence Cedex 02
- Possibilité de règlements échelonnés par "CB automatique" (renseignement auprès de nos conseillères de vente)

RÉVISION DES TARIFS

VTF se réserve le droit de répercuter sur ceux-ci d'éventuelles évolutions économiques réglementaires, fiscales (taux de change, taxes, TVA...), augmentations tarifaires liées à l'inflation (hausse des matières premières : énergie, alimentation...) ou hausses de prestations annexes par nos fournisseurs (remontées mécaniques, ...). Nos tarifs sont valables aux dates indiquées.

Tarifs en brochure : ils sont indiqués à titre indicatif, "à partir de" pour chaque grand type de période. Les tarifs détaillés pour chaque semaine sont à retrouver sur notre site ou sur demande auprès de nos conseillères de vente

TARIFS PROMOTIONNELS

Séjours été et hiver

- Offre solidaire : dans la plupart des villages VTF, vous pouvez bénéficier d'une remise de 10 à 17% pendant certaines dates de vacances scolaires. Plus d'info sur https://www.vtf-vacances.com/fr_FR/foire-aux-questions#aide
- Gratuité – 6 ans : pour tous les séjours bénéficiant de cette gratuité, ne seront pris en compte que les enfants accompagnés de leurs propres parents ou des grands parents. Un document justifiant de l'âge des enfants pourra être demandé pendant le séjour. Cette gratuité est limitée à 1 enfant par famille. Les enfants suivants sont facturés au tarif enfant de la période selon leur tranche d'âge
- Familles nombreuses (familles de 3 enfants et +) : 20% de remise sur tous les tarifs enfants pour les vacances de Noël, Jour de l'An, Février et été dans les villages indiqués en brochure ou sur le site. Ce tarif s'applique aux enfants mineurs les plus jeunes partageant la chambre des parents ou celle des frères et sœurs payants. Quelle que soit la configuration de l'unité d'hébergement, les lits remplis en premier sont ceux des parents et des aînés payants. Ne sont pris en compte pour ce tarif que les enfants mineurs accompagnés de leurs propres parents ou de l'un des deux. Cette promotion n'est pas cumulable avec les offres "1ère minute"
- 10% de remise pour les séjours de 2 semaines consécutives ou + sur une même destination : cette remise sera appliquée après déduction des autres remises sur le séjour dont vous pourrez bénéficier selon votre destination et vos dates. Offre valable pour les séjours en pension complète ou location pour les villages et dates indiquées en brochure ou sur le site, non cumulable avec les offres "1ère minute".
- Offres "1ère minute", avec remise jusqu'à 30% sur les dates et destinations VTF indiquées en brochure et sur le site internet ; réservées et confirmées avant le 20/01, 20/02 ou 20/03 pour les séjours été et avant le 15/09 ou le 15/10 pour les séjours hiver. Cette offre sera appliquée après déduction des autres remises sur le séjour dont vous pourrez bénéficier selon votre destination et vos dates de séjour et uniquement sur le montant net des frais de séjour, hors prestations complémentaires. En cas de modification de lieu ou de date de séjour après la date d'échéance des offres, la remise sera annulée. Cette promotion n'est pas cumulable avec les autres promotions ou remises. Elles ne s'appliquent pas sur les séjours packs surprise.
- "Packs Surprise" : ces séjours à tarifs promotionnels doivent être confirmés avant le 20/02 pour les séjours été et avant le 15/10 pour les séjours hiver sous réserve de disponibilités en fonction des places attribuées à l'opération. Les séjours ne sont EN AUCUN CAS modifiables (date, lieu et participants) et aucune annulation (même partielle) ne pourra donner lieu à un remboursement, quelle qu'en soit la raison et la date. Ces tarifs ne sont cumulables avec aucune autre promotion ou remise y compris les remises partenaires. Si vous réservez un séjour de 2 semaines, nous ne vous garantissons pas que les 2 semaines seront sur la même destination. De même, si vous souhaitez séjourner avec une famille amie, nous ne pouvons garantir que la même destination vous sera attribuée. Nous ne vous garantissons pas non plus que les bons vacances soient acceptés sur la destination qui vous sera affectée.

Autres tarifs

- Les enfants : l'âge des enfants pris en compte dans la dégressivité est celui de la date d'arrivée sur le lieu de séjour.
- Chambres individuelles : à certaines dates et dans certains villages, une demande d'hébergement individuel peut être acceptée, en fonction de nos disponibilités en supplément. Pour les promos "single", le nombre de chambres est limité, sous réserve de disponibilité en chambre double.
- Les forfaits (remise en forme, golf, Pack "Résa Ski"...) doivent être réservés en même temps que votre séjour et ne sont pas remisables. Toute annulation, de votre fait, à moins de 3 semaines du séjour ne pourra faire l'objet d'un remboursement même si vous avez souscrit au plan d'annulation. Les réservations doivent se faire au plus tard 3 semaines avant le séjour. Certains de ces séjours sont soumis à un nombre minimum de participants, inscrits dans les pages de la brochure ou du site. La même règle s'applique pour la partie « prestation » (hors pension complète) des séjours raquettes, randonnées...
- Supplément hébergement en gîte en formule pension complète et demi-pension (Singleyrac et Arêches) : un supplément de 5% sera appliqué sur le montant des frais de séjours toute l'année.
- Tarifs packs "Résa ski VTF" : les tarifs sont donnés à titre indicatifs et ne comprennent pas l'assurance ski – Découvrir les Packs "Résa Ski"
- Les promos du jeudi : promotions en nombre limitées, non rétroactives, non cumulables avec les autres offres en cours ainsi qu'avec les remises partenaires.
- Les promotions dernières minutes : offres non rétroactives, limitées aux places attribuées à l'opération, non cumulables avec les autres promotions ou remises en cours ainsi qu'avec les remises partenaires, ni échangeables, ni modifiables.

ACCORDS TARIFAIRES PARTENAIRES (hors clientèle belge)

Dans le cadre d'accords avec de nombreuses fédérations sportives (FFRandonnée, FFCT, FFRS), la fédération des aînés ruraux, la FGRCF, la fédération du Scrabble et la Fédération "Jumeaux et +", etc... les porteurs de licences ou accrédités bénéficient d'une remise de 5 à 15% selon les périodes sur les tarifs en pension complète et 1/2 pension dans la plupart des villages VTF. Lors de votre réservation, adressez-nous la photocopie de votre carte d'adhésion pour bénéficier de cette réduction ! D'autres accords sont passés avec de nombreux CSE, mutuelles, associations ainsi qu'avec l'ANCV pour des séjours seniors. Renseignez-vous auprès de nos agences. A noter : il n'est pas possible de cumuler les remises partenaires entre elles.

LIEUX DE SEJOURS

Seul le site pour lequel vous avez effectué une réservation est habilité à vous recevoir. Un changement de lieu de séjour de votre seul fait, entraînera le paiement intégral, dès votre arrivée sur un autre site VTF, et cela sans possibilité de remboursement du séjour non terminé sur le site réservé.

Attribution des hébergements

- L'attribution de votre hébergement est faite par le village de vacances en fonction des disponibilités et de votre composition familiale
 - L'attribution prend en compte sa capacité et le nombre de personnes inscrites. Certaines architectures sont organisées pour des familles nombreuses. La demande de plus en plus fréquente de familles avec un seul enfant nous amène à vous proposer un accueil en chambre familiale : l'enfant partage la chambre des parents.
 - L'organisation dans les villages peut nous amener à des modifications après l'inscription. Une famille composée de 2 adultes et 2 enfants, pour laquelle il a été confirmé une réservation de 2 chambres séparées, pourra être hébergée dans une chambre familiale, et cela sans réduction de tarif.
- Attention : dans le cas d'une famille dont la composition familiale implique l'attribution de plusieurs chambres, dont une chambre individuelle, un supplément single sera appliqué.
- Pour les hébergements en locatif, les capacités de chaque hébergement sont indiquées sur chaque fiche village rubrique hébergement et inscrites sur votre réservation de séjour.
 - Pour des raisons de sécurité, nous ne pourrions en aucun cas, accepter plus de personnes que celles inscrites sur votre dossier. En cas de non-respect de cette règle, les personnes supplémentaires ne pourront être accueillies.
 - La plupart des villages disposent de chambres PMR (indication sur chaque fiche village), dans la partie hébergement, onglet PMR.

Infos pratiques*

Prestations

- La literie est fournie pour tous les séjours (draps, couvertures ou couettes) ainsi que le linge de toilette en formule pension complète et 1/2 pension ainsi que pour les courts séjours en location (1 à 3

nuits). N'oubliez cependant pas votre linge de bain pour vos baignades en piscine et vos temps de détente dans nos saunas et espaces forme !

- Lits bébé à disposition sur demande. Vous trouverez des baignoires à l'accueil et des chaises hautes en salle de restaurant.

Entretien

- Pour les séjours en pension complète et 1/2 pension, le ménage de fin de séjour est inclus dans le tarif ainsi que pour les courts séjours en location (1 à 3 nuits). L'entretien de l'hébergement est à charge des vacanciers pendant la durée du séjour.
- Pour les séjours 4 nuits et + en location, l'entretien de votre hébergement est à votre charge pendant la durée du séjour. Nous vous proposons une prestation ménage de fin de séjour avec participation à réservez avec votre séjour ou sur place.

* pour les infos pratiques, prestations et les tarifs ménage sur les destinations "partenaires" et résidences partenaires locales vous référer aux informations communiquées sur demande par mail à reservations@vtf-vacances.com ou par téléphone au 04 42 123 200 et +32 (0)2 546 14 10 depuis la Belgique.

Arrivées/départs

Les jours d'arrivée et de départ varient selon le séjour que vous aurez choisi.

- Semaine et séjours 4 nuits et + : ils s'effectuent du 1^{er} jour 17h au dernier jour à 10h. En formule pension complète et 1/2 pension, la première prestation est le dîner et la dernière prestation, le petit déjeuner (sauf cas particuliers spécifiés dans nos pages du site).
- Courts séjours et week-ends 1 à 3 nuits : ils s'effectuent du 1^{er} jour 17h au dernier jour à 14h (10h en pension complète et demi-pension pendant les vacances scolaires). En pension complète, la 1^{ère} prestation est le dîner et la dernière prestation, le déjeuner. En demi-pension, la 1^{ère} prestation est le dîner et la dernière prestation, le petit déjeuner.

FORMULES D'ACCUEIL

- Pension complète : elle inclut tous les repas. Possibilité de panier pique-nique sur demande la veille à l'accueil.
- 1/2 pension : elle comprend petit déjeuner et dîner. Il est à noter que dans certains de nos villages, il n'y a pas de cuisinette dans les hébergements et le déjeuner doit se prendre à l'extérieur.
- Location : dans certains villages, des plats à emporter sont proposés ainsi que la possibilité de prendre les repas au restaurant en supplément et sur réservation

LES ANIMAUX

Vos animaux familiers ne peuvent être acceptés (hors chiens d'assistance), pour des raisons de sécurité et d'hygiène. Le non-respect de cette clause entraîne l'interdiction d'accès au village. Cas particuliers : les animaux sont acceptés dans certains villages en France et résidences VTF. Une participation financière est demandée (montant dans les infos pratiques) pour la désinfection des hébergements après le départ. Carnet de vaccination obligatoire. Au maximum un animal par famille, sauf chiens type pitbull et Rottweiler, pouvant présenter un danger pour autrui (catégorie 1 et 2) et/ou animaux non considérés comme des animaux de compagnie. Ils doivent être tenus en laisse et ne peuvent en aucun cas accéder aux parties communes.

CAUTION

En formule location, une caution de 150€ par famille (250€ dans les résidences VTF) est demandée à l'arrivée (sauf cas particuliers), de préférence par chèque. Elle est restituée le jour du départ, après vérification de la propreté de l'hébergement et inventaire. Elle couvre le matériel mis à disposition. En cas de départ nocturne, sans état des lieux, la caution sera retournée ultérieurement sous réserve des retenues éventuelles pour lesquelles, dans ce cas, la position de VTF ne peut être contestée.

TAXE DE SEJOUR

Elle sera rajoutée sur votre facture de séjour, sauf cas particuliers. Son montant par jour et par adulte de 18 ans et + varie selon les sites concernés. Son montant pourra être modifié en cas de changement de prix.

ASSURANCES

Il n'y a pas d'assurance individuelle incluse dans nos tarifs ou rattachée à l'adhésion VTF. La garantie vol ne joue que dans certains cas d'effraction dans les bâtiments et dans les limites fixées par l'assureur de VTF (pour exemple, les espèces et les bijoux ne sont pas garantis ainsi que le vol des cartes bancaires et documents d'identité). En cas de prise en charge, le remboursement se fera sous déduc-

tion de la vétusté et de la franchise. Pour être recevable, la déclaration doit être accompagnée d'un dépôt de plainte. VTF décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation subis sur les véhicules et leur contenu, même sur les lieux de stationnement gratuits et non gardés, mis à disposition des vacanciers.

CONDITIONS D'ANNULATION (hors "Packs Surprise" non remboursables)

Des raisons très sérieuses peuvent obliger une famille à annuler son séjour. Les modalités de remboursement sont les suivantes, si la notification de l'annulation est faite par courrier recommandé avec A.R. (date de réception faisant foi). Dans tous les cas, le montant de l'adhésion et la valeur du plan annulation reste acquis à VTF.

- A + de 60 jours du départ, remboursement de l'acompte. VTF conserve le montant de l'adhésion et une retenue de 3,3% du montant du séjour avec un minimum de 33€ par dossier.

SANS PLAN D'ANNULATION VTF les conditions sont les suivantes :

- entre le 59^{ème} et 30^{ème} jour avant le départ, VTF conserve le montant de l'adhésion + une retenue correspondant au montant de l'acompte soit 30% du séjour (avec un minimum de 40€ pour les séjours de - de 4 nuits et de 230€ pour les séjours de 4 nuits et +).
- moins de 30 jours avant le départ, la totalité du séjour est due.
- séjour écourté : la totalité du séjour est due.

AVEC PLAN D'ANNULATION VTF*

Nous vous proposons de souscrire un plan d'annulation, 3,3% du montant du séjour (avec un minimum de 33€), qui couvre le remboursement d'une partie des sommes versées en cas de problèmes de votre part. Géré par VTF, il est facultatif et doit être souscrit et réglé en même temps que la réservation ou, au plus tard, avec le règlement de l'acompte. Il vous permet de bénéficier, dans la limite des clauses ci-après détaillées, du remboursement des sommes versées (hors adhésion et plan d'annulation) moins déduction d'une retenue de :

- 5% du montant du séjour avec un minimum de 60€ (40€ pour un séjour moins de 4 nuits) et un maximum de 120€ si l'annulation intervient entre 15 et 59 jours avant la date de début de séjour.
- 10% du montant de séjour avec un minimum de 100€ (60€ pour un séjour moins de 4 nuits) et un maximum de 200€ si l'annulation intervient -15 jours avant la date de début de séjour.

Le plan d'annulation prend effet le lendemain de la souscription et cesse à la fin du séjour concerné.

L'annulation justifiée par :

- Une maladie grave, un accident corporel grave ou le décès de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou vos descendants, vos frères et sœurs. Par maladie grave, on entend une altération de santé constatée par une autorité médicale notoirement compétente, interdisant de quitter la chambre et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre. Par accident grave, on entend une atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement. Votre plan d'annulation vous garantit contre les conséquences des maladies ou accidents survenus après la date de souscription.

- Des préjudices graves (nécessitant impérativement votre présence sur place) dus au vol, à un incendie ou à des éléments naturels et atteignant votre résidence principale ou secondaire.

- Le fait qu'une personne de votre famille (conjoint, ascendant ou descendant), inscrite en même temps que vous sur le même dossier est assurée par le présent contrat, annule pour un des motifs garantis énumérés ci-dessus.

- Extension sérénité spéciale Covid19 : si vous ne pouvez séjourner dans nos établissements pour des raisons sanitaires (interdiction de circuler, un des participants du dossier est atteint de la COVID-19, confinement de l'un des participants du dossier imposé par les autorités, mise en quarantaine d'un participant du dossier, lieu de séjour décrété non accessible par les autorités), en souscrivant au plan annulation VTF, vous avez la possibilité, sur justificatif :

- d'annuler votre séjour et bénéficier du remboursement des sommes versées selon les conditions et retenues prévus par le plan annulation

- de reporter votre séjour avant le 31/10/23. Dans ce cas seul le montant du plan annulation sera facturé ; Le nouveau séjour, d'un montant minimum égal au montant du dossier initial ne pourra pas donner lieu à un remboursement en cas d'annulation ou modification.

Les clauses exclues du contrat

L'usage abusif d'alcool ou de drogues, les actes intentionnels, les refus de congé ou perte et retour à l'emploi.

Notification d'annulation

Vous devez notifier, par courrier recommandé avec AR (date de réception faisant foi), le plus rapidement possible, votre annulation, à

Aix en Provence et joindre, si vous avez souscrit le plan d'annulation l'ensemble des justificatifs permettant de vérifier le bien-fondé de votre demande de remboursement.

* IMPORTANT : les séjours en "village partenaire", "Packs Surprise", tous les packs et forfaits et les séjours à l'étranger ne sont pas couverts par le plan d'annulation VTF.

En cas d'annulation partielle de personnes partageant un même hébergement ou de la durée de séjour, VTF se réserve le droit de remettre en cause la réservation globale pour des raisons d'optimisation de planning. Les conditions d'annulation pour les personnes annulant ainsi que pour les participants restants dans le cas d'une réservation non tenue, sont les mêmes que celles annoncées auparavant.

Non présentation à un séjour, nous attirons votre attention sur le fait que si, sans préavis, une famille ne s'est pas présentée dans les 36h qui suivent la date confirmée pour le début du séjour, ce séjour est considéré comme annulé, sans remboursement possible.

Modification de dossier : des frais sont retenus à hauteur de 40€ par dossier pour tout changement (lieu, participants et/ou date). A moins de 60 jours, les conditions d'annulation s'appliquent.

Annulation d'un séjour du fait de VTF, en cas de remplissage insuffisant, et pour des raisons d'optimisation de planning, VTF se réserve le droit de proposer une autre destination ou une autre date jusqu'à 21 jours avant la date du séjour. Dans le cas où aucune contre-proposition ne conviendrait, le séjour serait annulé et remboursé intégralement. Un courrier ou un mail sera expédié sans que vous puissiez prétendre à des dommages et intérêts. VTF peut justifier également d'une décision d'annulation du séjour en dernière minute en s'exonérant de sa responsabilité à partir du moment où il apporte la preuve que l'inexécution du contrat est dû, entre autres, à un événement ou une personne tiers.

Annulation après achat en ligne, les dispositions réglementaires régies par l'article L121-20-4-2 du code de la consommation ne permettent pas le droit de rétractation dans le cadre d'activités d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs.

Responsabilité

VTF est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjuger de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, VTF peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

SUIVI DE DOSSIER

04 42 123 200 numéro non surtaxé

Vous pouvez également consulter votre dossier ou régler vos arrhes et différentes échéances directement en ligne via votre espace compte

FICHIERS

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 Janvier 1978 (N° 78/17), vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant. Sauf opposition de votre part, signifiée par écrit, VTF peut parfois communiquer vos coordonnées à d'autres organismes.

LITIGES

Toute réclamation relative au séjour doit être adressée par lettre recommandée AR à VTF Aix en Provence.

RECLAMATION

Après avoir saisi le service qualité par lettre recommandée (voir litiges) et, à défaut d'un accord dans un délai de 60 jours à compter du dernier courrier du client contestant la réponse de VTF, le consommateur peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiateur du Tourisme et du Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17) dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site www.mtv.travel

DROITS D'IMAGES

En cas de reportages photographiques sur vos lieux de séjours, vous devrez nous informer de votre volonté de ne pas apparaître dans nos diverses publications annuelles.

VILLAGES PARTENAIRES

Pour les séjours en "villages partenaires" les conditions générales de vente sont spécifiques à chaque destination et disponibles sur demande à reservations@vtf-vacances.com ou par téléphone au 04 42 123 200 et +32 (0)2 546 14 10 depuis la Belgique.