

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

GROUPES 2026

Les Conditions Particulières de Vente VVF s'appliquent dans le cadre de la réglementation en vigueur et notamment, des articles L.211-1 et suivants et R.211-1 et suivants du Code du Tourisme. Le « voyageur » désigne aux fins des présentes conditions le client ayant procédé au paiement de la prestation réservée ou toute personne bénéficiant des prestations du contrat. L'achat d'un séjour ou voyage implique de la part du voyageur l'acceptation préalable de l'ensemble des Conditions Particulières de Vente. Elles informent le voyageur des conditions dans lesquelles VVF propose ses prestations. Le descriptif de chaque prestation comporte les détails précis et constitue également l'information précontractuelle requise par les articles L.211-8 et R.211-4 du Code du Tourisme. Par accord exprès entre VVF et le voyageur, il est convenu que les éléments de l'information préalable relative aux caractéristiques principales des services du voyage ou du forfait (destination et séjour, transport, hébergement, repas, visites et excursions et autres services, rattachement à un groupe, langue des prestations orales, accessibilité aux personnes à mobilité réduite et besoins du voyageur), au prix et aux frais et coûts supplémentaires à prévoir, aux conditions et aux frais de résolution du contrat par le voyageur, au nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du séjour ou du voyage, pourront être modifiés conformément aux dispositions de l'article L.211-9 du Code du tourisme et seront communiqués au voyageur avant la conclusion du contrat.

Absence de droit de rétractation et démarchage téléphonique.

En vertu de l'article L.221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le voyageur est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique, par exemple : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

1 / LES PRODUITS GROUPES

VVF propose :
- des séjours dans ses villages de vacances, clubs, hôtel et résidences de vacances et dans des destinations partenaires sans transport,
- des forfaits touristiques quelquefois avec transport. Dans certains cas signalés, le descriptif d'un produit prévaudra sur l'article correspondant des présentes Conditions de Vente, notamment pour les conditions de résolution contractuelle ou les conditions de nombre de participants.

2 / RÉSERVATION ET RÈGLEMENT

2.1 – Renseignements – Réservations

Les demandes de renseignements et les réservations des séjours Groupes peuvent être effectuées par courrier, par internet sur vfv-groupes.fr, par courriel à groupes@vfv.fr, par téléphone au 04 73 43 00 01, ou directement auprès d'un conseiller régional. Pour toute demande concernant le suivi de l'exécution de la commande, contacter le 04 73 43 00 01 ou le conseiller régional en charge de la commande.

2.2 – Proposition de contrat

Après appel téléphonique ou demande par écrit, une proposition de contrat sera adressée au voyageur. Elle comprendra un délai d'option, l'énumération des différents éléments caractéristiques du séjour, les éléments d'information requis par l'article R.211-4 du Code du Tourisme ainsi que les conditions financières accordées par VVF, les Conditions Particulières de Vente, les conditions de l'assurance Multirisque et le formulaire-standard réglementaire.

2.3 – Confirmation du contrat

Pour rendre effective la réservation, le voyageur notifie son acceptation de la proposition de contrat dans le délai d'option. Passé le délai d'option, la proposition de contrat sera automatiquement caduque. En cas d'acceptation, VVF adressera alors par mail le contrat de séjour ou de voyage, conforme aux exigences des articles R.211-4 et R.211-6, lequel devra être signé sur le site vfv-groupes.fr. Le montant de l'acompte ou de la totalité des frais de séjour (si réservation à 44 jours et moins de l'arrivée) devra être réglé. Ce règlement vaut également acceptation des Conditions Particulières de Vente.

2.4 – Règlement du séjour

a/ Réservation effectuée à plus de 90 jours avant le départ : versement à la signature du contrat d'un acompte de 5 % sur le montant total du séjour, prestations en option incluses, 100 % des frais de dossier et le montant de l'assurance lorsqu'elle est souscrite. Un complément d'acompte de 25 % sera demandé 45 jours après. Le règlement du solde au plus tard 45 jours avant le début du séjour.
b/ Réservation effectuée entre 89 jours et 45 jours avant le départ : versement à la signature du contrat d'un acompte de 30 % sur le montant total du séjour,

prestations en option incluses, 100 % des frais de dossier et le montant de l'assurance lorsqu'elle est souscrite. Le règlement du solde au plus tard 45 jours avant le début du séjour.

c/ Réservation effectuée 44 jours et moins avant le départ : versement à la signature du contrat de 100 % du montant total du séjour, frais de dossier et prestations en option incluses, et le montant de l'assurance lorsqu'elle est souscrite.

d/ Dans le cas d'une réservation moins de 15 jours avant le départ, le règlement est effectué exclusivement par carte bancaire (Visa, Mastercard) lors de la réservation. Le voyageur recevra la confirmation écrite de son contrat comportant l'acceptation préalable des présentes Conditions de Vente et des informations portées à sa connaissance avant sa réservation.

e/ Le non-règlement du solde dans les délais visés ci-dessus sera considéré comme une résolution (annulation) du contrat de la part du voyageur qui ne pourra se présenter sur place en cas de séjour, ou au départ en cas de forfait, avec application des frais de résolution visés à l'article 11 ci-après. VVF sera en droit de conserver, sur les sommes déjà versées, une somme correspondant aux frais de résolution, ainsi que les frais de dossier et d'assurance qui ne sont jamais remboursables.

2.5 – Modes de règlement

Les modes de règlement suivants sont acceptés :
• Carte bancaire (Visa / Mastercard) • Chèques bancaires à l'ordre de VVF • Virements • Chèques-Vacances ANCV (libellés à l'ordre de VVF) • Chèques-cadeaux et cartes cadeaux (VVF, Cadhoc, Cado Chèques, Cado Cartes, Kadéos Horizon et Infini, TiGroupé par Sodexo « Mon cadeau liberté » et « Mon cadeau bonheur »). Les Chèques-Vacances ANCV, chèques-cadeaux et cartes-cadeaux devront être adressés à VVF par courrier recommandé à l'adresse suivante : VVF – 8 rue Claude Danziger CS 80705 – 63050 Clermont-Ferrand cedex

2.6 – Cession du contrat

Conformément aux dispositions du Code du Tourisme, le voyageur peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, céder son contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables au contrat. Le voyageur est tenu d'en informer VVF par tout moyen permettant d'en accusé réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Le cédant et le cessionnaire restent solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuellement occasionnés par cette cession. Les assurances éventuellement souscrites ne sont ni transférables ni remboursables. Les aides au départ en vacances octroyées en considération de la personne du voyageur (aides CAF, participations CSE, quotient familial, réductions partenaires...) n'étant pas transférables, cette cession pourra entraîner une différence de prix pour le séjour concerné.

3 / FRAIS DE DOSSIER

Des frais de dossier sont à régler une fois, avec le 1^{er} séjour de l'année en cours. Ils sont valables pour les séjours effectués entre le 15/11/25 et le 16/11/26.

3.1 – Pour les groupes « En tout compris » et « En autonomie » : pension complète, demi-pension et nuitée confort », leur montant est le suivant :

	Séjour 1 et 2 nuits	Séjour 3 nuits et +
Groupe de 10 à 49 pers.	2 € / pers.	4 € / pers.
Groupe de 50 pers. et +	99 € pour le groupe	198 € pour le groupe

3.2 – Pour les groupes « En autonomie location » :

- Séjour 1 et 2 nuits : offerts.
- Séjour 3 nuits et + : 36 €/dossier.

3.3 – Dans tous les cas, leur montant n'est jamais compris dans les prix des prestations, et la gratuité ne s'applique pas sur les frais de dossier (consulter VVF). Les frais de dossier versés dans le cadre d'un séjour ou voyage en Groupe ne peuvent jamais être pris en compte pour les réservations individuelles et familiales et vice-versa.

4 / PRIX

4.1 – Établissement des prix

a/ Les prix sont établis sur la base des conditions économiques au 01/02/25. Les prix ont une valeur indicative et peuvent être variables selon la période d'achat. Les exemples de prix « pension complète » publiés dans le catalogue sont calculés sur la base de la durée du séjour et de la période précises pour chaque destination. Ils peuvent être augmentés en fonction des données économiques liées à une période d'inflation (hausse des matières premières énergie, alimentation...) ou des augmentations de leurs prix par les prestataires de VVF. Les prix sont confirmés au voyageur avant la réservation. Aucune contestation concernant le prix du séjour ou du voyage ne pourra être prise en considération au retour du voyageur, qui apprécie avant son départ si le prix lui convient, en acceptant en même temps le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par VVF. Le prix total de la prestation est celui qui est porté sur le contrat de séjour envoyé par VVF. Il est exprimé en Euros et TTC. Les frais, redevances et autres coûts additionnels à la charge du voyageur peuvent être précisés sur le descriptif de la prestation, ou s'ils ne sont pas disponibles, seule leur nature y est indiquée. Les prix sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le contrat ou toute interruption de séjour ou de voyage du fait du voyageur (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement par VVF. En cas

d'assurance spécifique et sous réserve de la déclaration du sinistre par le voyageur auprès de l'assureur, le voyageur pourra percevoir un remboursement total ou partiel de la part de l'assureur mais devra régler l'intégralité de son séjour ou voyage à VVF. Les prix sont calculés de façon forfaitaire, en nombre de nuitées et non de journées. Le nombre de nuitées prévu est indiqué sur le descriptif de la prestation. En cas d'erreur manifeste sur le prix publié, tel qu'un prix dérisoire par comparaison avec la moyenne des prix constatés sur le même produit à la même période, le voyageur est informé que le contrat est réputé nul et qu'il sera remboursé de son acompte ou du prix total réglé sans indemnité, quelle que soit la période où VVF s'aperçoit de l'erreur, à moins que le voyageur accepte le nouveau prix réel communiqué par VVF.

b/ Les prix et conditions de séjours en Groupe sont consentis, dans les dates d'ouverture « Groupes » indiquées pour chaque VVF :

• « En tout compris » : les prix sont calculés sur la base d'un nombre de participants (à partir de 10 adultes minimum - 12 ans et plus) et des dates de séjour. Devis sur demande.

• « En autonomie : pension complète, demi-pension et nuitée confort » : à partir de 10 adultes minimum (12 ans et plus) et pour un séjour de même durée, même effectif et même formule. Les prix « pension complète » indiqués sont calculés sur la base de la durée du séjour et de la période précises pour chaque destination. Autres prix sur demande.

• « En autonomie location » : les prix Groupes location - à partir de 5 logements loués dans le même VVF et aux mêmes dates - sont disponibles sur demande.

4.2 – Révision des prix

Conformément à l'article R.211-8 du Code du Tourisme, VVF se réserve la possibilité d'ajuster les prix de ses prestations après la conclusion du contrat et avant le départ du voyageur ou son arrivée sur son lieu de séjour, tant à la hausse (jusqu'à 20 jours du départ) qu'à la baisse, dans les limites légales prévues et selon les modalités suivantes : variation du coût de transport résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie et des taxes y afférentes ainsi que la ou les devises ayant concouru à l'élaboration du voyage ou du séjour. Toute variation sera intégralement répercutée dans les prix de vente du séjour ou du voyage. Dans le cas d'une majoration supérieure à 8 % du prix de vente, l'information sera transmise au voyageur sur un support durable détaillant : le montant de la hausse, le délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer sa décision de résoudre le contrat sans frais ou d'accepter la hausse, l'application des frais de résolution au-delà de ce délai, la possibilité de souscrire un autre contrat et son prix. Si le voyageur résout le contrat dans le délai communiqué, il recevra le remboursement de tous les paiements effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant sa résolution du contrat, sans préjudice d'un éventuel dédommagement.

4.3 – Bons plans

VVF les bons plans sont soumis à conditions : consulter VVF ou rendez-vous sur la page dédiée du site internet.

4.4 – Réductions tarifaires promotionnelles

VVF se réserve le droit d'organiser des opérations promotionnelles dans le respect de la réglementation en vigueur. Les tarifs appliqués dans le cadre de ces opérations sont valables uniquement selon les conditions de vente particulières liées à ces opérations et ne peuvent être accordés pour les ventes effectuées en dehors de celles-ci ni en dehors des périodes concernées.

4.5 – Réductions liées à nos partenaires (CSE...)

Les réductions « partenaires » au titre de plusieurs affiliations à des partenaires différents pour un même voyageur ou groupe ne sont pas cumulables. La réduction la plus intéressante pour le voyageur sera appliquée.

5 / CONDITIONS D'ACCUEIL DES VVF

5.1 – Arrivées / Départs

Pour toutes les formules de séjour, les logements sont mis à disposition le premier jour à partir de 17 h et doivent être libérés avant 10 h le dernier jour. Pour les arrivées tardives (après 23 h) ou les départs matinaux (avant 6 h), un supplément sera facturé : consulter VVF.

5.2 – Première et dernière prestation

a/ « En tout compris » : la première prestation fournie est le diner du premier jour et la dernière prestation fournie est le petit déjeuner du dernier jour, sauf indication contraire.

b/ « En autonomie » pension complète et demi-pension » : la première prestation fournie est le diner du premier jour et la dernière prestation fournie est le petit déjeuner du dernier jour en demi-pension et le déjeuner du dernier jour (ou pique-nique à emporter) en pension complète.

5.3 – Modalités d'accueil

a/ « En tout compris » et « En autonomie » : pension complète, demi-pension et nuitée confort » : pour les détails du contenu des séjours, consulter VVF.

• **Hébergement individuel** : un hébergement individuel en gîte, appartement ou chambre peut être proposé, sur demande, en fonction des disponibilités, des destinations et des périodes : dans ce cas, un supplément, dont le montant est indiqué avant la conclusion du contrat, sera facturé.

• **Restauration** : VVF ne peut garantir que les repas - prévus ou de substitution - proposés dans ses restaurants répondront aux contraintes des personnes soumises à un régime alimentaire, y compris pour raison médicale ou religieuse. Des repas supplémentaires et des pique-niques peuvent être proposés si souhaités (tarifs sur demande).

• **Réductions enfants** : sur demande.

• **Programmes « En tout compris »** : les conditions

météorologiques, les dates d'ouverture des sites ou des musées pourraient amener VVF à modifier le déroulement des programmes. Ceux-ci sont adaptables sur place en fonction de la condition physique des participants ainsi que des conditions climatiques, d'enneigement ou de la praticabilité des circuits au moment du séjour. Les sorties Raquettes peuvent s'effectuer sur les pistes ou en randonnées nordiques selon l'état du manteau neigeux.

• **Attention** : dans le souci du respect de la législation autocariste, il est rappelé que le chauffeur doit impérativement avoir un jour de repos après 6 jours de conduite. De ce fait, il est demandé à l'organisateur du voyage ou du séjour de soumettre son programme à son autocariste afin de bien prévoir le repos du chauffeur avant signature du contrat.

• **Programmes « En tout compris : Voiture »** : le transport nécessaire sur place aux excursions et/ou approches randonnées n'est pas pris en charge par VVF, mais par les véhicules personnels des voyageurs et sous l'entière responsabilité de leurs propriétaires. L'accompagnateur prévu au programme est l'un des passagers à titre gratuit de l'un des véhicules mais ne peut en aucun cas le conduire. Il appartient aux conducteurs pendant le séjour de disposer d'une assurance en règle et du permis de conduire valide au jour du séjour (photocopies de ces documents à fournir obligatoirement). L'assurance doit notamment couvrir le transport de passagers. Le conducteur est seul et unique responsable des infractions pénales et/ou des accidents commis ou subis avec son véhicule lors des trajets. Les prix de ces séjours ne comprennent pas l'amortissement des véhicules personnels, le carburant, les péages et les frais de stationnement.

b/ « En autonomie : location » : pour les détails du contenu des séjours, consulter VVF.

c/ Dans tous les cas : dans certains logements ou chambres, des lits superposés sont mis à disposition (consulter VVF pour connaître le détail pour chaque destination). Toutefois il est rappelé que les lits en hauteur ne peuvent convenir aux enfants de moins de 6 ans.

5.4 – Entretien des logements

a/ L'entretien quotidien des logements est à la charge des voyageurs, pour toutes les formules de séjour (sauf mention contraire et particularités VVF La Plagne Montalbert et Serre Chevalier Briançon : consulter VVF).
b/ Le ménage de fin de séjour :

• **« En tout compris » et « En autonomie : pension complète, demi-pension et nuitée confort »** : ménage fin de séjour inclus (sauf vaisselle et espace cuisine si existant).

• **« En autonomie : location »** : il est à la charge des voyageurs (inclus pour les Résidences - sauf vaisselle et espace cuisine). Un forfait ménage fin de séjour est proposé en option : tarifs et conditions sur demande.

5.5 – Accessibilité personnes à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite ou nécessitant une assistance particulière sont invitées à se renseigner auprès de VVF avant d'effectuer leur réservation. Des hébergements accessibles aux personnes à mobilité réduite sont disponibles dans de nombreux VVF. Cette spécificité figure s'il y a lieu dans les descriptifs des VVF du catalogue et du site vfv-groupes.fr. Certains VVF disposant du Label Tourisme et Handicaps sont mieux adaptés aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Dans les VVF ne disposant pas de ce label, un accompagnement peut s'avérer nécessaire pour la circulation dans le logement, l'accès aux espaces communs ou aux espaces de loisirs. Les VVF labellisés sont indiqués dans le catalogue, le site vfv-groupes.fr ou sont communiqués sur demande au 04 73 43 00 01.

5.6 – Clubs bébés, enfants, ados et jeunes

Afin d'assurer un accueil de qualité et de satisfaire aux règles de sécurité, le nombre de places dans les clubs est limité et VVF peut, le cas échéant, refuser une inscription en cas de sureffectif. En cas d'effectif insuffisant ou de conditions exceptionnelles ne permettant pas un accueil dans des conditions satisfaisantes, VVF se réserve la possibilité de regrouper les enfants d'âge et/ou de fermer un ou plusieurs clubs (bébés, enfants, ados, jeunes). Dans les destinations avec clubs bébés, VVF ne pourra accueillir les enfants plus de 2 jours entiers consécutifs. Le choix des créneaux se fera sur place en fonction des places disponibles. Un règlement intérieur sera soumis à la signature des parents en début de séjour pour les destinations concernées. Par mesure de précaution et de sécurité, VVF se réserve également la possibilité de ne pas accueillir un enfant dont l'état de santé ou la difficulté à s'intégrer aux activités proposées pourraient entraîner des risques pour lui-même ou pour les autres participants. Les enfants qui nécessitent une surveillance ou un encadrement spécifique par une personne dédiée, peuvent être accueillis sur certains sites, sous réserve d'avoir notifié cette particularité lors de la réservation et à condition que VVF puisse disposer d'un animateur spécialisé pour le séjour concerné. VVF fera ses meilleurs efforts en ce sens, sans cependant être tenue à une quelconque obligation de résultat.

5.7 – Rechargement des véhicules électriques

Les installations électriques des VVF ne sont pas adaptées au rechargement de véhicules électriques. Aussi le rechargement de ces véhicules par branchement dans les logements ou parties communes des sites VVF est strictement interdit. VVF ne saurait être responsable des dommages et/ou accidents qui surviendraient en cas de non-respect de cette interdiction et se réserve le droit - en cas de dommages subis sur ses installations - d'engager toutes poursuites et/ou recours à l'encontre du contrevenant.

6 / CONDITIONS D'ACCUEIL DES DESTINATIONS PARTENAIRES FRANCE ET ÉTRANGER

Consulter VVF.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

GROUPES 2026

SUITE

7 / CAUTION

7.1 – « En autonomie : location » : une caution de 250 € par logement est demandée et sera restituée au départ, après le règlement des prestations optionnelles prises sur place et déduction des éventuelles retenues pour dommages causés au logement ou à des matériels loués durant le séjour et/ou défaut de propreté du logement. La retenue sur la caution n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais de remise en état du logement et/ou de remplacement des matériels seraient supérieurs au montant de celle-ci. Dépôt de la caution sur place par chèque, espèces ou carte bancaire. Conditions particulières pour le Gîte du Mont-Fier à Prémanon et les groupes « Étudiants – Week-ends d'intégration » : consulter VVF.

7.2 – Autres formules Groupes : il n'y a pas de caution demandée dans le cadre des séjours en Groupe hors « En autonomie : location », sauf cas particulier indiqués à la réservation. Conditions particulières pour le Gîte du Mont-Fier à Prémanon et les groupes « Étudiants – Week-ends d'intégration » : consulter VVF.

7.3 – Destinations partenaires France et Étranger : consulter VVF.

8 / TAXES DE SÉJOUR

Dans certaines communes ou stations, un arrêté municipal ou intercommunal fait obligation aux voyageurs d'acquitter une taxe de séjour par personne dans le cadre de la législation en vigueur. Le montant de celle-ci n'est pas compris dans le prix des prestations et il est à régler impérativement sur place par le voyageur ou sur facture finale.

9 / RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Un règlement intérieur est instauré au sein des VVF. En cas de non-respect des dispositions du règlement intérieur ou de dégradations, violences, non-respect d'autrui, non-paiement du séjour, non-respect des capacités d'hébergement du logement, VVF se réserve le droit de mettre fin au séjour par anticipation, sans remboursement, ni compensation. Tous les logements sont « non-fumeurs ».

10 / ANIMAUX FAMILIERS

Les animaux ne sont pas acceptés dans le cadre des séjours en Groupe.

11 / MODIFICATION – RÉOLUTION (ANNULATION)

11.1 – Conditions de modification ou de résolution (annulation) partielle du fait du voyageur

a/ Toute modification de la réservation initiale (à confirmer obligatoirement par écrit) portant sur l'un des points suivants : dates et/ou durée du séjour, contenu du forfait (transport, remontées mécaniques, excursions...), diminution de plus de 25 % du nombre de personnes prévues initialement à plus de 60 jours avant l'arrivée ou diminution de plus de 10 % du nombre de personnes prévues initialement à plus de 7 jours avant l'arrivée, diminution du nombre de logements pour les séjours « En autonomie : location », entraînera des frais sur la différence de montant entre la valeur TTC du séjour initial et la valeur TTC du séjour ainsi modifié, variables en fonction de la date de modification ou d'annulation des participants ou logements concernés :

- Plus de 30 jours avant la date d'arrivée : 10 %.
- Entre 30 et 8 jours avant la date d'arrivée : 50 %.
- Entre 7 jours et la date d'arrivée : 100 %.

b/ Pour toute diminution de plus de 25 % du nombre de personnes prévues initialement jusqu'à 60 jours avant l'arrivée, **ou pour toute diminution de plus de 10 %** du nombre de personnes prévues initialement jusqu'à 7 jours avant l'arrivée, les frais de dossier et le montant de l'assurance Multirisque si souscrite correspondant aux personnes annulées ne feront l'objet d'aucun remboursement.

c/ En cas d'une diminution de 10 % et moins de l'effectif prévu intervenant entre 7 jours et la date d'arrivée, aucun remboursement ne sera effectué.

d/ Assurance Multirisque en option : voir article 12.1. Le montant de l'assurance Multirisque n'est jamais remboursable.

11.2 – Conditions de résolution (annulation) totale du fait du voyageur

a/ Les frais de dossier restent acquis à VVF et le montant de l'assurance Multirisque si elle a été souscrite n'est pas remboursable.

b/ En fonction de la date de résolution à confirmer obligatoirement par écrit à VVF, les frais retenus, à titre d'indemnité au profit de VVF - sur le montant total figurant au contrat de séjour (sommes perçues par VVF à titre de règlement des frais de séjour selon les modalités précisées à l'article 2.4), hors frais de dossier et assurance - sont les suivants :

- Plus de 30 jours avant la date d'arrivée : 10 %.
- Entre 30 et 8 jours avant la date d'arrivée : 50 %.
- Entre 7 jours et la date d'arrivée : 100 %.
- En cas de non-présentation à l'arrivée, aucun remboursement ne sera effectué.

c/ Attention : une arrivée ultérieure à celle prévue ou un départ anticipé équivalait à une résolution (annulation) par le voyageur pour la période de séjour non consommée et ne donne lieu à aucun remboursement, quel qu'en soit le motif.

d/ Pour les services et activités en option dont le règlement s'effectue à l'avance, les conditions de résolution (annulation) sont identiques à celles des séjours.

e/ Assurance Multirisque en option : voir article 12.1. Le montant de l'assurance Multirisque n'est jamais remboursable.

11.3 – Destinations partenaires France et Étranger
Conditions de modification et de résolution (annulation) particulières : consulter VVF.

11.4 – Conditions de modification ou de résolution (annulation) du fait de VVF

a/ VVF peut être amenée à modifier ou annuler un séjour ou une activité si le nombre minimal de participants indiqué sur le descriptif du produit choisi n'est pas atteint, au plus tard 20 jours avant le début pour les séjours de plus de 6 jours, 7 jours avant pour les séjours de 2 à 6 jours, 8 jours avant pour les séjours de 2 jours maximum.

• **En cas de modification**, il sera proposé au voyageur de conclure un nouveau contrat tenant compte des modifications d'activités et des nouveaux prix qui auront été adaptés.

• **En cas d'annulation**, le voyageur sera intégralement remboursé des sommes versées mais n'aura droit à aucun dédommagement supplémentaire.

b/ VVF peut également être amenée à annuler un séjour en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables l'empêchant d'exécuter le contrat. Dans ce cas, le voyageur sera intégralement remboursé des sommes versées mais n'aura droit à aucun dédommagement supplémentaire.

c/ Si avant le départ du voyageur VVF se trouve contrainte d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le voyageur sera informé dans les meilleurs délais des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix. Conformément à l'article R.211-9 du Code du Tourisme, le voyageur aura la possibilité d'accepter cette proposition ou de résoudre le contrat. En l'absence de réponse du voyageur dans les 48 heures suivant la proposition de modification, ce dernier sera considéré comme ayant accepté la modification proposée. En cas de résolution du contrat et si le voyageur n'accepte pas d'autres prestations, ce dernier sera intégralement remboursé des sommes versées, sans préjudice d'un éventuel dédommagement.

d/ Conformément à l'article L.211-13 du Code du Tourisme, VVF pourra apporter avant le début du séjour d'éventuelles modifications mineures au contrat (hébergement similaire dans le même département ou la même région, modification du programme des animations en cas de contingences locales ou météorologiques, modification de l'organisation des transferts, modification du prix à la hausse jusqu'à 8 % du prix total). VVF en informera le voyageur dès qu'elle en aura connaissance, sur un support durable. Ces modifications mineures ne pourront entraîner la résolution (annulation) sans frais du contrat.

e/ En cas de fautes d'impression ou d'oublis dans l'édition du catalogue et/ou du site internet vvf-groupes.fr, VVF se réserve un droit de rectification des informations. Cependant cette rectification ne saurait remettre en cause les contrats conclus avant la date de rectification. Ceux-ci seraient honorés selon les conditions portées à la connaissance du voyageur au moment de sa réservation initiale.

12 / ASSURANCES

12.1 – Garanties Multirisque et Multirisque Neige

La souscription d'une assurance Multirisque ou Multirisque Neige sera proposée au voyageur avant sa réservation (conditions et tarifs disponibles auprès de votre interlocuteur VVF). L'assurance Multirisque comprend les garanties annulation, dommages aux bagages, arrivée tardive, assistance aux voyageurs, assistance aux véhicules, interruption de séjour, responsabilité civile villégiature. L'assurance Multirisque Neige comprend en plus les garanties Interruption d'activité neige, Responsabilité civile sport neige et Bris ou vol du matériel de ski loué. Dans les deux cas, une couverture des risques liés aux épidémies et pandémies est prévue. Conformément aux articles 11.1 et 11.2 précédents, la garantie Annulation permet, dans les conditions prévues par l'assurance Multirisque ou Multirisque Neige, le remboursement des sommes retenues par VVF, à l'exception des éventuelles franchises indiquées dans les conditions, du montant des frais de dossier et du montant de la souscription aux garanties assurance Multirisque ou Multirisque Neige le cas échéant. La souscription doit être prise pour tous les participants dans le cadre d'un séjour en Groupe incluant de la pension complète ou de la demi-pension. Le voyageur bénéficie d'un délai de rétractation de 30 jours à compter de sa souscription, à condition de n'avoir déclaré aucun sinistre. Passé ce délai, la souscription est définitive et ne peut être remboursée. Le voyageur assuré ayant souscrit à une assurance par l'intermédiaire de VVF aura donc 30 jours pour renoncer à son contrat d'assurance, en adressant un formulaire de rétractation directement auprès de son opérateur de voyage ayant souscrit pour son compte. L'assurance doit être souscrite au moment de l'inscription au voyage. La souscription tardive est uniquement possible dans le cas où les 2 conditions suivantes sont réunies :

- Le délai entre l'inscription au voyage et la souscription d'assurance est inférieur ou égal à 14 jours.
- Le départ du voyage est prévu dans plus de 30 jours.

Si le voyageur n'est pas déjà couvert par une assurance personnelle, la souscription à ces assurances est vivement conseillée. Les conditions et garanties sont consultables sur le site internet vvf-groupes.fr ou auprès de votre interlocuteur VVF. Les assurances Multirisque proposées ne comportent pas de garantie individuelle accident : aussi le voyageur est invité à vérifier sa couverture personnelle et à la compléter le cas échéant auprès de l'organisme de son choix.

12.2 – Vols – Détériorations

La location et les séjours en villages de vacances, clubs et résidences n'entrent pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, VVF ne peut être tenue pour responsable de pertes, vols ou détériorations d'objets personnels tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des installations (logements, locaux communs, parkings couverts ou extérieurs, aires de loisirs et de jeux...) ou lors des circuits, excursions, activités ou randonnées. Il est déconseillé d'apporter des objets de valeur ou d'importantes sommes d'argent.

12.3 – Risques

VVF veille à informer chaque participant des risques inhérents aux séjours intégrant la pratique d'une activité sportive ou de randonnée (condition physique, altitude, moyens de communication, éloignement des centres de secours...). Chaque participant déclare connaître ces risques pour lui-même et les autres personnes inscrites au séjour ou au voyage et avoir examiné et choisi les propositions d'assurances complémentaires de VVF à ce titre. VVF ne peut être tenue pour responsable d'un accident dû à une initiative individuelle, à une erreur personnelle, au non-respect du programme ou des recommandations ou à une interruption personnelle d'un itinéraire.

12.4 – Responsabilité

Il est conseillé aux voyageurs d'être couverts en responsabilité civile (dommages corporels et matériels), garantie individuelle accident et en garantie vol en villégiature. VVF est responsable de la bonne exécution de tous les services de séjour ou de voyage inclus dans le contrat du voyageur conformément à l'article L.211-16 du Code du Tourisme. La responsabilité de VVF ne saurait être engagée si la non-conformité résulte d'un cas de force majeure, du fait imprévisible et inévitable d'un tiers étranger au contrat de séjour ou encore est imputable au voyageur, conformément à l'article L.211-17 du même Code. En tout état de cause, l'éventuelle responsabilité de VVF sera limitée par les textes régissant la responsabilité de ses prestataires et fournisseurs, conformément à l'article L.211-17 du Code du Tourisme. En outre et selon le même article, la responsabilité de VVF est limitée à trois fois le prix total du séjour ou voyage. Les prestations non fournies par VVF (activités sportives, excursions, restaurants...) ainsi que toute activité délivrée par un prestataire extérieur et prise sur la seule initiative du voyageur, relèvent de la responsabilité exclusive du prestataire en charge de son organisation.

12.5 – Formalités administratives

Pour certains programmes et excursions prévus en pays étranger (Royaume-Uni, Suisse), la carte nationale d'identité ou le passeport en cours de validité est obligatoire y compris pour les enfants mineurs. VVF en informera les participants français et ressortissants européens (UE et EEE). Les autres ressortissants doivent se rapprocher de leur autorité consulaire, sous leur seule responsabilité. Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données. Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité. Tout enfant mineur doit posséder sa propre pièce d'identité avec photographie. Si le mineur voyage seul avec sa pièce d'identité, accompagné d'un seul parent ou d'un tiers, il doit être, en outre, muni d'une autorisation parentale de sortie du territoire (manuscrite sous seing-privé avec authentification de signature effectuée en mairie ou au commissariat). En aucun cas, VVF ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des voyageurs qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valide 6 mois après la date de retour du voyage, certificat de santé...) et pendant toute la durée du voyage, y compris les formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets. Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un voyageur de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison, entraînant un retard ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du voyageur qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que VVF ne rembourse ni ne remplace la prestation. L'information générale concernant les formalités d'entrée et sanitaires du pays de destination ou d'excursion est fournie par le descriptif de chaque prestation.

13 / GARANTIE FINANCIÈRE

VVF a souscrit une garantie financière conformément aux exigences légales. Le garant financier de VVF est l'APST (voir mentions légales ci-après).

14 / RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un voyageur constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, ou s'il se trouve en difficulté, il doit rapidement en aviser le directeur du VVF ou de la destination partenaire, afin de régler le litige sur place ou d'obtenir de l'aide. Un entretien entre le Responsable du Groupe et le directeur du VVF est prévu en fin de séjour, avec un questionnaire, qui ensuite, est remis à la Direction de la Qualité et à la Direction Commerciale. Néanmoins, les observations sur le déroulement du séjour ou du voyage doivent parvenir à VVF dans les 30 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : VVF - Relation Vacanciers - 8 rue Claude Danziger - CS 80705 - 63050 Clermont- Ferrand cedex 2, accompagnées des justificatifs appropriés. À défaut, le dossier ne sera pas

traité prioritairement. À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le voyageur à la faculté de saisir gratuitement et en ligne la Médiation du Tourisme et des Voyages : www.mtv.travel.

15 / DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées lors de la réservation ont pour finalité le traitement de la commande et la gestion de la réservation. Ce traitement est mis en œuvre sur le fondement du contrat. Elles pourront également être utilisées, sur consentement exprès du voyageur, à des fins de communication commerciale ou d'opérations promotionnelles. VVF peut être amenée à stocker, traiter ces informations et/ou à les transférer à ses services internes ou à des tiers (tels que assurances, compagnies de transport, sous-traitants, prestataires réceptifs, techniques, bancaires...) qui ne pourront accéder à ces données que pour les besoins liés à la commande et aux prestations afférentes. Ces données sont conservées 5 ans après la fin de la relation contractuelle. Conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016 et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 en vigueur, le voyageur dispose de droits d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition pour motifs légitimes, d'un droit à l'oubli et à la portabilité de ses données à caractère personnel, sous réserve des dispositions légales et réglementaires applicables. Pour toute information ou exercice de ses droits Informatiques et Libertés sur les traitements de données personnelles gérés par VVF, le voyageur peut contacter son délégué à la protection des données (DPO) en complétant le formulaire en ligne sur www.vvf.fr/formulaire_des_droits ou par courrier (avec copie de sa pièce d'identité en cas d'exercice de ses droits, sauf si les éléments communiqués dans sa demande permettent d'identifier de façon certaine) à l'adresse suivante : VVF – à l'attention du délégué à la protection des données (DPO) - 8 rue Claude Danziger - 63100 Clermont-Ferrand cedex 2. Si le voyageur estime, après avoir contacté VVF, que ses droits sur ses données ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation (plainte) directement à la CNIL.

16 / DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES

16.1 – Aides financières

Les aides des Caisses de Retraite et de Sécurité Sociale sont versées directement aux ayants droit. Elles ne sont donc pas déductibles des factures. Cependant, une attestation de séjour pourra être délivrée sur simple demande.

16.2 – Droit à l'image

Les animations et soirées organisées dans les VVF sont susceptibles d'être filmées ou photographiées et les images pourront être proposées aux voyageurs en fin de séjour sur différents supports. Les voyageurs ne souhaitant pas être photographiés et/ou filmés devront en informer par écrit la Direction du VVF en début de séjour.

16.3 – Wi-Fi

Clients VVF propose un accès Wi-Fi permettant de se connecter au réseau public internet depuis ses espaces communs et/ou ses logements selon les destinations. VVF recommande d'adopter une attitude responsable quant à l'utilisation de cette connexion et de respecter la politique de sécurité du fournisseur d'accès de VVF ainsi que les conditions générales d'utilisation de ces services. Cet accès internet ne doit en aucun cas être utilisé à des fins de télécharge ou de mises à disposition illicites, ces agissements pouvant être constitutifs du délit de contrefaçon. Aussi avant toute connexion, VVF demande aux voyageurs de désactiver ou désinstaller de leurs ordinateurs tout logiciel pair à pair (type BTorrent, uTorrent, eMule, Azureus...). Le non-respect de ces préconisations engagera la responsabilité de l'utilisateur.

16.4 – Informations touristiques générales

Les informations et les photos concernant l'environnement des VVF et des destinations partenaires (accès, services, équipements sportifs, activités ou manifestations à proximité, domaines skiables, tarifs...), et ne faisant pas l'objet d'une facturation par les soins de VVF, sont données à titre indicatif. VVF ne pourrait être tenue pour responsable en cas de modification des caractéristiques, de non-disponibilité ou d'annulation de ces prestations ou informations.

MENTIONS LÉGALES

À LA DATE D'ÉDITION

Siège social :

VVF - 8 rue Claude Danziger - CS 80705
63050 Clermont-Ferrand cedex 2.

Tél. 04 73 43 00 00.

Courriel : groupes@vff.fr.

Association loi 1901, déclarée en Préfecture du Puy-de-Dôme le 26 décembre 1968, immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro IM063 110010.

Responsabilité civile professionnelle :

Assureur RC : MAIF - CS 90000 - 79038 Niort cedex 9.

Garantie financière :

APST – 15 Avenue Carnot - 75017 PARIS
Tél. 01 44 09 25 35.