

## TABLE DES MATIÈRES

### ARTICLE 1 - DEFINITIONS

### ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION

#### 2.1 Application générale

#### 2.2 Application temporelle

### ARTICLE 3 - COORDONNÉES DE RÉFÉRENCE

### ARTICLE 4 - MODALITÉS D'APPLICATION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ CAPFRANCE

#### 4.1 Dispositions générales

#### 4.2 Pour les personnes physiques

##### 4.2.1 Conditions d'adhésion au programme de fidélité pour les personnes physiques

##### 4.2.2 Principe

##### 4.2.3 Cas d'oubli de crédit des points

##### 4.2.4 Utilisation des points

##### 4.2.5 Responsabilité

##### 4.2.6 Altération du programme de fidélité

#### 4.3 Pour les personnes morales

##### 4.3.1 Principe

##### 4.3.2 Cas d'oubli d'émission du chèque

##### 4.3.3 Utilisation du chèque de fidélité

#### 4.4 Restrictions

### ARTICLE 5 - MODALITÉS D'APPLICATION DU PROGRAMME COMMERCIAL CAPFRANCE

#### 5.1 Dispositions générales

#### 5.2 Remise de bienvenue

#### 5.3 Gratuité

#### 5.4 Séjour de repérage

#### 5.5 Restrictions

### ARTICLE 6 - MODALITÉS D'APPLICATION DU PROGRAMME PARTENAIRES CAPFRANCE

#### 6.1 Dispositions générales

#### 6.2 Remise pour les individuels

#### 6.3 Remise pour les groupes

#### 6.4 Restrictions

### ARTICLE 7 - INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

### ARTICLE 8 - VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

# GUIDE DE LA RELATION CLIENTS

## Conditions d'application Capfrance

### ARTICLE 1 - DEFINITIONS

“Capfrance” désigne un réseau de villages vacances et d'hôtels-clubs indépendants adhérant à la marque.

Un “village vacances Capfrance” désigne un village vacances adhérent à Capfrance.

Le “client” désigne toute personne physique ou morale à l'origine de la commande d'un séjour dans un des villages vacances adhérent à Capfrance ainsi que toute personne pour le compte de laquelle une commande est effectuée.

Une “personne physique” désigne un individu. Une réservation de personne physique désigne toute réservation effectuée pour le compte d'un individu, d'une famille ou d'amis (liste non exhaustive) sans raison sociale.

Une “personne morale” désigne une entité définie par une raison sociale, qu'elle soit une association, ou une entreprise organisatrice de séminaires, de séjours touristiques ou de séjours sportifs (liste non exhaustive).

Un “partenaire” désigne tout organisme lié à Capfrance par une convention de partenariat dans un objectif de favoriser et développer les activités de vacances pour le plus grand nombre. La liste à jour des partenaires Capfrance est disponible sur le site internet de Capfrance, via le lien suivant : <https://www.capfrance-vacances.com/page/partenaires>.

Les “Avantages Capfrance” désignent l'ensemble des offres (remises, réductions ...) proposées par Capfrance et appliquées dans les villages vacances du réseau. Cette terminologie regroupe le programme de fidélité, le programme commercial et le programme

partenaires Capfrance.

Le “Programme de Fidélité Capfrance” désigne le programme mis en place par Capfrance afin de proposer des remises à l'ensemble des clients ayant activé leur compte fidélité depuis le site [www.capfrance-vacances.com](http://www.capfrance-vacances.com).

Le “Programme Commercial Capfrance” désigne le programme mis en place par Capfrance afin de proposer des remises commerciales pour les groupes de plus de 20 personnes payantes. Il regroupe la remise de bienvenue, le système de gratuités ainsi que l'offre de séjour de repérage.

Le “Programme Partenaires Capfrance” désigne le programme mis en place par Capfrance afin de proposer aux adhérents ou membres des partenaires Capfrance des réductions sur leur(s) séjour(s) dans les villages vacances du réseau.

Un “point de fidélité” désigne une unité de valeur permettant d'évaluer le montant offert à toute personne physique ou morale séjournant dans un village vacances Capfrance dans le cadre du programme de fidélité. La valeur du point est fixée à 1€. Les points de fidélité obtenus après le 1er juillet 2021 ont une durée de validité de 3 ans à compter de la date de fin de séjour qui a permis l'attribution de ceux-ci. Dans le cadre du programme de fidélité pour les familles et individuels, les points obtenus avant le 1er juillet 2021, quant à eux, ont une durée de validité de 5 ans.

Un “bon de fidélité” désigne le support permettant à toute personne physique d'utiliser sa cagnotte de points de fidélité. Le client transforme ses points en un bon de fidélité, d'un montant monétaire égal au montant du nombre de points. Ce bon est valable 2 ans à partir de sa date d'émission (date de la transformation des points). Il est cumulable avec

les réductions et promotions en cours, ainsi qu'avec d'autres bons Capfrance. Il peut être transféré à un tiers, accompagné d'une attestation sur l'honneur de la transaction.

Un “chèque fidélité” désigne le support utilisé pour matérialiser le montant offert à toute personne morale (ou groupe de personnes physiques sur demande et en remplacement de l'attribution de points de fidélité) séjournant dans un village vacances Capfrance dans le cadre du programme de fidélité. Un chèque fidélité est valable 3 ans à partir de sa date d'émission. Il est adressé au nom du groupe pour les personnes morales ou au nom du payeur pour les personnes physiques. Ce chèque sera uniquement utilisable pour un prochain séjour organisé par la même personne et ne sera en conséquence pas transférable. Il est cumulable avec les autres offres promotionnelles ou commerciales, ainsi qu'avec d'autres chèques fidélité Capfrance.

### ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION

#### 2.1 Application générale

Les présentes Conditions d'Application des Avantages Capfrance s'appliquent pour toute réservation de séjour effectuée sur le site internet de Capfrance, sur le site internet du village vacances concerné ou directement par téléphone, email ou courrier auprès du village vacances de destination. Elles concernent l'ensemble des villages vacances adhérents à Capfrance en date de la réservation et s'appliquent tout au long de l'année.

#### 2.2 Application temporelle

Les présentes Conditions d'Application des Avantages Capfrance sont valables à partir du 1er janvier 2023. Cette version, mise à jour le 01 janvier 2023 annule et remplace les versions antérieures.

# GUIDE DE LA RELATION CLIENTS

## Conditions d'application Capfrance

### ARTICLE 3 - COORDONNÉES DE RÉFÉRENCE

L'ensemble des Avantages objets des présentes Conditions d'Application sont organisés par Capfrance et distribués par les villages vacances adhérents.

Nom : Capfrance

Statut : Association loi 1901

Adresse : 28 Place Saint Georges, 75009 Paris

Tel : 01.48.78.84.25 (appel non surtaxé)

Email : info@villagescapfrance.com

N° SIRET : 784 411 555 000 13

Code APE : 949 9Z

### ARTICLE 4 - MODALITÉS D'APPLICATION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ CAPFRANCE

#### 4.1 Dispositions générales

Le programme de fidélité a pour objet de permettre au client de cumuler des points donnant droit à des réductions sur ses futurs séjours. Il concerne à la fois la clientèle individuelle et groupe.

#### 4.2 Pour les personnes physiques

*4.2.1 Conditions d'adhésion au programme de fidélité pour les personnes physiques*

L'adhésion au programme est gratuite et ouverte à toute personne physique majeure résidant en France et à l'étranger. L'adhésion s'effectue depuis le site [www.capfrance-vacances/registration](http://www.capfrance-vacances/registration). Une adresse e-mail individuelle valide est nécessaire pour adhérer au programme. Elle doit correspondre à celle utilisée lors de la réservation de séjours. Une même adresse e-mail n'est pas acceptée pour deux clients.

En adhérent au programme de fidélité, le client accepte les conditions d'utilisation de ces données uniquement dans le cadre de la politique de relation client de Capfrance. Aucune autre utilisation

n'est faite en dehors de ce cadre exposé supra.

L'adhésion ne sera enregistrée que si les renseignements obligatoires demandés sont complets et exploitables. Capfrance se réserve la possibilité de procéder, à tout moment, à toutes vérifications qui pourraient s'avérer nécessaires concernant l'identité et/ou les coordonnées des clients.

Le client est le garant de l'exactitude des données le concernant qu'il communique à Capfrance, et sera seul responsable de toutes données erronées, incomplètes ou obsolètes communiquées par lui. Il lui appartient de communiquer dans les meilleurs délais tout changement dans les données personnelles communiquées pour les besoins du programme de fidélité (ou à procéder lui-même à leur mise à jour depuis son compte en ligne).

#### 4.2.2 Principe

Le programme de fidélité Capfrance est un programme dématérialisé. Il permet aux personnes physiques, sans limitation du nombre de personnes, de cumuler des points lors de ses séjours dans les villages vacances et hôtels clubs Capfrance.

Tout client pourra choisir le support sur lequel il souhaitera recevoir ses points de fidélité : soit par crédit de points de fidélité sur son compte fidélité en ligne, soit par attribution d'un chèque de fidélité groupe.

Dans le premier cas - pour toute personne physique remplissant les conditions détaillées à l'article 4.2.1 et après identification de son compte fidélité- les points de fidélité sont crédités sur le compte fidélité en ligne du payeur (ou de la personne chargée de la réservation) dans un délai de 15 jours après la fin du séjour selon le barème suivant, en vigueur en date du 01/01/2023 :

1 point par nuit et par personne payante de plus de 3 ans pour les séjours en formule pension complète, demi-pension, ou nuitée + petit déjeuner

0,5 point par nuit et par personne payante de plus de 3 ans en formule location

Dans le second cas, et sur demande du client, tout séjour effectué par des personnes physiques peut faire l'objet de l'obtention d'un chèque de fidélité groupe, se substituant à l'attribution de points. Ce dernier ne pourra être utilisé que dans le cadre d'un autre séjour groupe.

Une fois les points distribués ou le chèque émis, le support ne pourra plus être modifié.

*4.2.3 Cas d'oubli de crédit des points*  
Chaque client doit s'assurer personnellement que les points auxquels il a droit lui sont bien crédités sur son compte en ligne. En cas de non-crédit automatique des points par le village vacances concerné au-delà de 15 jours après la date de fin de séjour et dans la limite de la durée de validité desdits points, le client aura la possibilité d'en faire la demande depuis son compte fidélité en ligne.

Sans réponse dans un délai de 1 mois, le client pourra faire une réclamation au service de Capfrance via les coordonnées transmises dans l'Article 3 des présentes conditions.

#### 4.2.4 Utilisation des points

Le client devra générer lui-même son bon de fidélité, dans la limite de la durée de validité de ses points, depuis son compte fidélité en ligne. Il lui reviendra ensuite de transmettre son bon de fidélité en cours de validité au village vacances où il réserve son séjour, avant règlement de la totalité de celui-ci.

Alternativement, le client a la possibilité d'offrir ses points de fidélité, sans coût

# GUIDE DE LA RELATION CLIENTS

## Conditions d'application Capfrance

supplémentaire, à un tiers via la rubrique "Offrir un bon cadeau" de son compte.

### 4.2.5 Responsabilité

Toute fraude, suspicion de fraude tangible, utilisation abusive et / ou non conforme aux présentes conditions d'application des avantages, pourra, à la discrétion de Capfrance, entraîner de plein droit la résiliation définitive du programme fidélité avec blocage du compte et perte de tous les points et bons fidélité qui y sont rattachés.

### 4.2.6 Altération du programme de fidélité

Le programme de fidélité pourra être suspendu, modifié ou supprimé, en tout ou partie, à tout moment, à l'initiative de Capfrance. Les membres en seront informés par la réception d'un e-mail (sous réserve que l'adresse e-mail communiquée par le membre soit toujours valide). Aucune modification, suspension ou suppression du programme n'ouvrira droit à indemnisation du membre.

## 4.3 Pour les personnes morales

### 4.3.1 Principe

Toute personne morale bénéficie d'un chèque de fidélité pour chaque séjour effectué dans un village vacances adhérent à Capfrance. Le chèque de fidélité est remis par le village vacances de manière systématique au responsable du groupe à l'issue du séjour.

La valeur du chèque est définie selon le barème suivant, en vigueur en date du 01/01/2023 :

1 point par nuit et par personne payante de plus de 3 ans pour les séjours en formule pension complète, demi-pension, ou nuitée + petit déjeuner

0,5 point par nuit et par personne payante de plus de 3 ans en formule location

Sont concernés l'ensemble des séjours répondant aux critères exposés supra : séminaire,

groupes touristiques, associations, entreprises, etc.

### 4.3.2 Cas d'oubli d'émission du chèque

Chaque client doit s'assurer personnellement que le chèque de fidélité lui est remis en fin de séjour. Dans le cas d'un oubli d'émission d'un chèque de fidélité, le client pourra prendre contact avec le village vacances concerné, dans la limite de la durée de validité dudit chèque, afin que ce chèque lui soit transmis.

Il peut retrouver l'ensemble des éléments et informations sur le site [www.capfrance-groupes.com](http://www.capfrance-groupes.com)

### 4.3.3 Utilisation du chèque de fidélité

Pour utiliser un chèque de fidélité, il reviendra à la personne morale de transmettre le chèque en cours de validité au village vacances où elle réserve son séjour, avant règlement de la totalité de celui-ci.

### 4.4 Restrictions

Les points et chèques de fidélité ne peuvent être délivrés ni utilisés dans les cas de figure suivants :

- Séjours de mineurs (colonies, séjours scolaires, classes de découverte...)
- Séjours à tarifs négociés dans le cadre d'un dispositif spécial d'aide au départ (ex : séjours ANCV "Séniors en Vacances")
- Séjours organisés dans le cadre d'un jeu concours piloté par Capfrance, l'un des villages vacances Capfrance ou l'un de ses partenaires
- Séjours de repérage offert

## ARTICLE 5 - MODALITÉS D'APPLICATION DU PROGRAMME COMMERCIAL CAPFRANCE

### 5.1 Dispositions générales

Les avantages énoncés dans l'article 5 dédié au programme commercial

Capfrance concernent uniquement les groupes de plus de 20 personnes payantes de plus de 3 ans.

### 5.2 Remise de bienvenue

Une remise de bienvenue de 100€ est accordée pour toute première réservation dans le réseau Capfrance par un groupe de plus de 20 participants payants, pour un séjour de plus de 4 nuitées. Cette remise est applicable, quelle que soit la formule de séjour. En cas de doute, Capfrance se réserve le droit de consulter l'historique des chèques fidélité émis pour un groupe afin de s'assurer que ce groupe n'a encore jamais séjourné dans un village vacances Capfrance.

Le remise sera appliquée sur le devis. Il est de la responsabilité du client de vérifier l'application de cette remise afin de contester tout oubli avant la signature du contrat de réservation. Celle-ci ne pourra plus être appliquée une fois le contrat signé.

En aucun cas, quelle que soit la situation, le chèque de fidélité ne peut faire l'objet d'un remboursement en numéraire ou d'une contrepartie financière de la part de Capfrance.

### 5.3 Gratuité

Des gratuités sont accordées pour tout groupe de plus de 20 personnes payantes de plus de 3 ans. Ainsi, une gratuité est appliquée par tranche de 20 participants payants (chauffeur compris), soit au 21ème, 42ème, 63ème... participants.

La gratuité porte uniquement sur la formule et non sur les extras ou suppléments demandés par le participant (accompagnement, activités, restaurant extérieur, etc.)

La gratuité sera appliquée sur le devis. Il est de la responsabilité du client de vérifier l'application de la remise afin de contester tout oubli avant la signature du contrat de

# GUIDE DE LA RELATION CLIENTS

## Conditions d'application Capfrance

réserve. Celle-ci ne pourra plus être appliquée une fois le contrat signé.

### 5.4 Séjour de repérage

Un séjour de repérage dans un village vacances Capfrance est offert si celui-ci conduit à la signature d'un devis pour un séjour groupe dans le même village vacances dans les 6 mois suivant la réalisation du repérage. La durée du séjour offert ne peut excéder 3 jours et 2 nuits pour 2 personnes. Ce dernier sera facturé puis déduit de la facture du groupe une fois le devis signé, dans la limite d'un délai de 6 mois après la réalisation du séjour de repérage.

### 5.5 Restrictions

Les remises de bienvenue et gratitudes ne peuvent être accordées dans les cas de figure suivants :

Séjours de mineurs (colonies, séjours scolaires, classes de découverte ...)

Séjours à tarifs négociés dans le cadre d'un dispositif spécial d'aide au départ (ex : séjours ANCV "Séniors en Vacances")

Séjours organisés dans le cadre d'un jeu concours piloté par Capfrance, l'un des villages vacances Capfrance ou l'un de ses partenaires.

## ARTICLE 6 - MODALITÉS D'APPLICATION DU PROGRAMME PARTENAIRES CAPFRANCE

### 6.1 Dispositions générales

Des remises sont accordées sur les séjours des adhérents et membres des partenaires Capfrance. Les remises sont appliquées sur le prix de la formule (pension ou location) hors accompagnement, suppléments, options, frais d'adhésion et taxe de séjour. Elles sont cumulables avec le programme de fidélité et le programme commercial le cas échéant mais non cumulables avec les offres promotionnelles en cours (sauf disposition exceptionnelle

de l'établissement). La remise sera appliquée sur le devis. Il est de la responsabilité du client de vérifier l'application de la remise afin de contester tout oubli avant la signature du contrat de réservation. Celle-ci ne pourra plus être appliquée une fois le contrat signé.

### 6.2 Remise pour les individuels

Pour une réservation de 3 adultes ou moins (avec ou sans enfant, sans limite de nombre d'enfants) et quel que soit le lien entre les participants, une remise de -10% est appliquée sur l'ensemble des participants dès lors que l'un d'eux dispose d'un justificatif d'adhésion à l'un des partenaires Capfrance.

### 6.3 Remise pour les groupes

Pour une réservation de groupe (à partir de 4 adultes, avec ou sans enfant, sans limite de nombre d'enfants), une remise de -5% est appliquée sur la part du ou des détenteur(s) d'un justificatif d'adhésion au partenaire uniquement. Capfrance se réserve le droit de demander à chaque participant un justificatif attestant de la validité du partenariat. En aucun cas la remise partenaire groupe ne pourra être appliquée à un membre du groupe ne pouvant justifier de son adhésion en cours de validité à un partenaire Capfrance

### 6.4 Restrictions

Les remises partenaires ne peuvent être accordées dans les cas de figure suivants :

Séjours de mineurs (colonies, séjours scolaires, classes de découverte ...)

Séjours à tarifs négociés dans le cadre d'un dispositif spécial d'aide au départ (ex : séjours ANCV "Séniors en Vacances")

Séjours organisés dans le cadre d'un jeu concours piloté par Capfrance, l'un des villages vacances Capfrance ou l'un de ses partenaires.

## ARTICLE 7 - INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

Les réclamations qui surviennent concernant l'application des présentes conditions doivent être introduites dans les meilleurs délais, à compter du constat de la défaillance concernée, auprès de Capfrance, de manière à ce qu'une solution puisse être recherchée aussitôt. Toute réclamation postérieure à l'exécution doit être adressée au plus tard dans un délai d'un (1) mois suivant la fin du séjour aux coordonnées indiquées à l'article 3.

Les réclamations doivent être adressées par tout moyen permettant d'en accuser réception.

## ARTICLE 8 - VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées par Capfrance ou le village vacances d'accueil dans le cadre de la réservation effectuée par le client puis pendant le séjour ont pour objectif de créer un dossier client à l'occasion de son inscription puis de permettre l'organisation et la gestion du séjour.

Dans le cadre de son programme de fidélité, Capfrance va traiter des données à caractère personnel protégées par la réglementation relative à la protection des données personnelles comprenant les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD).

Conformément aux articles 39 et 40 de la loi Informatique et Libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent.