

## Conditions générales de vente

**Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons les articles. R.211-3 à R.211-11 dudit Code.**

**Art. R.211-3** - Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

**Art. R.211-3-1** – L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**Art. R.211-4** - Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéficiaire d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint

du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

**Art. R.211-5** - Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

**Art. R.211-6** Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

**Art. R.211-7** - Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

**Art. R.211-8** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

**Art. R.211-9** Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;  
3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;  
4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

**Art. R.211-10** - L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Art. R.211-11** - L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :  
1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;  
2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

## Conditions particulières de vente

### ARTICLE 1 - RÉSERVATION / PAIEMENT

#### 1.1- Conditions d'inscription et de réservation

Toute réservation implique l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et doit être accompagnée d'un versement incluant :

- Les frais de dossier pour Maeva, Pierre & Vacances, et Pierre & Vacances Premium : d'un maximum de 50 € par réservation pour tout séjour.
- Les arrhes correspondant à :
  - 30 % du prix global de votre location et des éventuelles prestations complémentaires intégrées ou non et notamment restauration, clubs enfants, stages sportifs...
  - 100 % du prix global des éventuelles prestations de transports (vols, transfert, location de voiture, transports ferroviaires ...), des frais de dossier et des primes d'assurance si vous souhaitez les souscrire.

#### 1.2- Faculté de dédit

- De la date de versement des frais de dossier et des arrhes jusqu'au 31<sup>ème</sup> jour inclus précédant votre séjour, vous bénéficiez d'une faculté de dédit. Dans le cas où vous en usez, le montant des arrhes versées vous sera restitué **mais les frais de dossier et des frais d'annulation d'un montant de 50 € demeureront acquis à PVCP.**

. De même, le montant total des assurances est payable à la réservation et non remboursable.

- Nous attirons votre attention sur le fait que les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 14 jours applicable à la vente à distance.

**Cas spécifique :** vous bénéficiez d'une faculté de dédit jusqu'au 3<sup>ème</sup> jour précédant votre arrivée pour toute réservation effectuée auprès d'un aparthotel Adagio ou Adagio access.

#### 1.3- Paiement du solde

L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations complémentaires est exigible :

- 30 jours avant le début de votre séjour pour une réservation en Résidence de tourisme,
- ou immédiatement pour toute réservation de dernière minute dans le cadre d'offres spécifiques.

Le paiement complet du prix conditionne l'envoi par **PVCP** du carnet de voyages (comprenant votre contrat de location ou bon de séjour, description du site, billets d'avions...).

Votre engagement devient donc définitif dès le 30<sup>ème</sup> jour précédant votre séjour. L'engagement de **PVCP** devient définitif après l'envoi d'une confirmation de réservation. Tous les frais de recouvrement seront à la charge du client. Si vous n'avez pas réglé le solde dans les délais impartis et n'avez pas usé de votre faculté de dédit, **PVCP** se réserve la possibilité d'annuler la vente dès le 30<sup>ème</sup> jour précédant votre séjour en fonction de votre réservation et d'appliquer en conséquence les conditions de l'annulation prévues à cet effet et définies ci-après.

#### 1.4 - Modes de paiement

• Pour toute réservation au centre d'appel :

- jusqu'au 30<sup>e</sup> jour précédant votre séjour, vous pouvez régler votre séjour par carte bancaire\*, chèque\*\*, virement\*\*\*, bons ou chèques-cadeau\*\*\*\*

- à moins de 30 jours précédant votre séjour, vous devez effectuer le règlement de 100 % du montant de votre séjour uniquement par carte bancaire\* ou par bons ou chèques cadeau\*\*\*\* dans les conditions ci-dessous. Les chèques bancaires ne sont pas acceptés.

• Pour toute réservation par Internet :

- carte bancaire\*, Paypal, Ideal (uniquement accessible sur le site web NL)

• Attention : les paiements des personnes vivant hors de France s'effectuent uniquement par carte bancaire ou virement international accompagné obligatoirement du numéro de réservation.

#### Règlement par cartes bancaires (\*) sur notre site de paiement <https://paiement.pierreetvacances.com> ou sur votre espace client

Les paiements sont à envoyer à l'adresse suivante : PV-CP DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIS Cedex 19.

(\*) Cartes bancaires acceptées : Visa, Eurocard / Mastercard, American Express, Carte Bleue

(\*\*) Chèques acceptés : bancaires, vacances, cadeaux

(\*\*\*) Coordonnées virement bancaire : code IBAN FR76 3000 7000 1100 0211 0640 664 / code BIC NATXFRPPXXX.

(\*\*\*\*) Bons / chèques cadeau partenaires agréés (sous conditions à valider avec le vendeur) - garantie : Toute réservation par bons ou chèques-cadeau à moins de 30 jours précédant votre séjour doit être garantie par un numéro de carte bancaire valide à la date du début de votre séjour et un versement de minimum de 30% du montant total de votre location. Seul le solde de la réservation pourra être réglé par bons / chèques cadeaux qui devront être adressés par voie postale (le cachet de la poste faisant foi) dans les 5 jours de votre réservation. Nous vous précisons que nous ne procédons pas au remboursement du trop-perçu pour un paiement par bons ou chèques-cadeau partenaires agréés. En cas d'annulation d'un séjour réglé par ce moyen, nous nous réservons la possibilité d'appliquer des frais de gestion pouvant aller jusqu'à 10% du montant total de la réservation avec un minimum de 10€.

Pour tout paiement par un moyen autre que la carte bancaire et notamment pour tout paiement en espèces (hors paiement à l'accueil de nos établissements, nous nous réservons la possibilité d'appliquer des frais de gestion d'un montant minimum de 10€ et pouvant aller jusqu'à 10% du prix total de la réservation.

Pour le label Maeva Particuliers : pour tout paiement en espèce effectué directement sur site, nous nous réservons la possibilité d'appliquer des frais de service d'un montant de 5€.

**Retard de paiement :** En cas de non-respect des délais de paiement susmentionnés, des pénalités de retard pourront être appliquées par PV-CP. Les pénalités seront dues dès le lendemain de la date d'échéance de la facture au taux de 15% l'an, appliquées au montant total TTC de la facture. Une pénalité forfaitaire égale à 15% des sommes dues sera également exigible en cas de recouvrement contentieux.

**Délais de paiement :** des délais de paiement pourront vous être octroyés sous certaines conditions, plus d'informations sur le site [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com)

#### 1.5 - Votre carnet de voyage

Sous réserve de l'acquiescement du solde de votre séjour, vous recevrez votre carnet de voyage dans les 24 heures suivant le règlement total du séjour avant le début de votre séjour, soit par courrier électronique vous renvoyant sur un lien dédié à votre espace personnel soit par courrier. Votre Carnet de Voyage contient tous les renseignements pratiques pour vous aider à vous organiser (itinéraire, plan, adresse) et le contrat de location ou le bon de séjour de votre hébergement et ses prestations réservées.

### ARTICLE 2 - PRIX

#### 2.1 - Prix

Les prix des prestations sont établis en fonction des données économiques en vigueur à la date de leur fixation. Une modification des taxes applicables peut nous amener à modifier le prix desdites

prestations. Ils sont flexibles et variables en application de différents critères personnalisables tels que la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, la typologie de l'hébergement, l'ajout de prestations annexes

## **2.2 - Hébergement**

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises et incluent la sous-location du logement, charges comprises (eau, électricité, chauffage), à l'exception de la taxe de séjour, des prestations annexes et des primes d'assurances facultatives, et des frais de dossier, payables à la réservation quand ils sont dus. Nous vous rappelons qu'un logement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants à la location et ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. Il est rappelé qu'un enfant en bas âge est considéré comme un occupant à part entière. Nos balcons, loggias, terrasses et rez-de-jardin ne sont pas tous équipés de sièges et de tables.

Pour les résidences Maeva, Pierre & Vacances, et Pierre & Vacances Premium, vous pouvez choisir une orientation ou situation spécifique de votre appartement sous réserve de disponibilités via la souscription d'un service supplémentaire payant. Cette demande doit être adressée directement à l'accueil de la Résidence au plus tôt dans les 15 jours précédant votre séjour. Sans souscription à ce service, nous ne pouvons garantir une orientation ou situation spécifique et votre appartement vous sera attribué aléatoirement.

## **2.3 - Package (transport aérien + hébergement)**

Nos prix sont valables dans la limite des places disponibles sur les vols réguliers ou charters (la date de départ déterminant le tarif); ils s'entendent toutes taxes comprises (hors taxes particulières comme les taxes d'aéroport et de sûreté, redevances passagers), et incluent la prestation de transport sur lignes régulières ou charters au départ de Paris (supplément éventuel pour les départs de province), la sous-location du logement, charges comprises (eau, électricité, chauffage) à l'exception des : frais de dossier, quand ils sont dus, taxe de séjour, frais de transfert, prestations ou services supplémentaires optionnels, forfaits des animaux domestiques, primes d'assurances, ainsi que le supplément chambre individuelle pour les hôtels.

Pour le transport, des tarifs particuliers peuvent vous être proposés en fonction des conditions et des disponibilités au moment de votre réservation et en fonction des conditions économiques prévalant à cette date. Les modifications de ces conditions économiques par rapport à celles prévalant au moment de la publication peuvent notamment porter sur :

- celles relatives aux tarifs eux-mêmes (prix du carburant, frais facturés en sus ...),
- les suppléments de prix que sera amené à facturer **PVCP**, en cas d'engagements complémentaires en cours de saison en raison de l'épuisement des stocks initialement offerts avant votre inscription.

## **2.4 - Prestations Optionnelles**

Nos tarifs hébergement ne comprennent pas les prestations optionnelles supplémentaires proposées en catalogue, sur notre site Internet ou sur place.

Dans l'éventualité d'une prestation de voyage liée, nous vous informons que :

1. les droits applicables aux forfaits touristiques ne s'appliquent pas ;
2. le prestataire sera responsable de la bonne exécution contractuelle du service ;
3. vous bénéficiez d'une protection en cas d'insolvabilité.

## **2.5 – Garantie neige (Sites Montagne)**

### **2.5.1 – Conditions d'éligibilité**

La Garantie Neige est une garantie offerte à toutes les personnes ayant réservé leur séjour durant la période « Offre Première Minute » (du 17/05/2018 au 26/09/2018 inclus pour des séjours entre le 10/11/18 et le 04/01/19 inclus, du 17/05/2018 au 07/11//2018 inclus pour des séjours entre le 05/01/19 et le 05/04/19 inclus, du 17/05/2018 au 27/02/2019 inclus pour des séjours entre le 06/04/19 et le 11/05/19 inclus) par laquelle vous pourrez demander à annuler votre réservation de séjour, dès lors que les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- 1) la réservation du séjour doit avoir été directement effectuée auprès de **PVCP** : par le site internet [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), directement auprès des Résidences **PVCP**, ou auprès de la centrale de réservation, à l'exclusion de ceux non réservés directement auprès de **PVCP**, et notamment des Tours Opérateurs,
- 2) la réservation doit porter sur un séjour se déroulant sur un site de l'une des marques ou labels « Pierre & Vacances » et « Pierre & Vacances Premium » situé à la Montagne hors sites partenaires et Maeva.

### **2.5.2 – Ce que comprend la garantie**

Sous réserve du respect des conditions visées au point 2.5.1 ci-dessus, vous pourrez formuler une demande d'annulation de séjour en cas de défaut ou d'excès de neige, dès lors que les trois conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- 1) le défaut ou l'excès d'enneigement survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude et
- 2) le défaut ou l'excès survient entre le 3<sup>ème</sup> samedi de décembre et le 2<sup>ème</sup> samedi d'avril et
- 3) le défaut ou l'excès d'enneigement entraîne la fermeture de plus des 2/3 des pistes skiabiles, normalement en service sur la Résidence de votre séjour, dans les cinq jours qui précèdent votre départ.

### **2.5.3 – Comment déclarer le sinistre ?**

Vous devez annuler votre séjour auprès de **PVCP**, puis prendre contact avec le service de gestion de la compagnie d'assurance dans les cinq jours ouvrés suivant l'évènement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez déclarer votre annulation soit en contactant la compagnie d'assurance soit en vous connectant directement sur leur site. La compagnie d'assurance vous retournera un dossier à remplir avec les demandes de justificatifs confirmant le manque ou l'excès de neige ainsi que l'original de la facture d'annulation établie par **PVCP**. Vous retournerez ensuite le dossier à l'adresse figurant dans les Conditions générales du contrat d'assurance disponibles sur le site [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), rubrique « Conditions ».

### **2.5.4 - Montant des remboursements**

Vous serez remboursé par **PVCP** des acomptes versés ou toutes sommes conservées par **PVCP** (hébergement et prestations), à l'exclusion des frais de dossier initialement versés. L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant dans les Conditions générales du contrat d'assurance disponibles sur le site [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), rubrique « Conditions ». Cette franchise s'applique à l'ensemble des bénéficiaires. L'ensemble des prestations touristiques couvertes par la Garantie Neige, qu'elles soient complémentaires ou successives, constitue un seul et même séjour, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de départ : celle mentionnée par **PVCP** comme marquant le début des prestations assurées.

## **2.6 – Droit au soleil (Sites Littoral Atlantique France et Côte Normande)**

### **2.6.1 – Conditions d'éligibilité**

Nos tarifs hébergement comprennent une offre droit au soleil, uniquement valable pendant la Saison Été 2019 du 11/05/2019 au 17/11/2019, hors période du 06/07/2019 au 01/09/2019 par laquelle vous pourrez demander à modifier le lieu où les dates de séjour, dès lors que les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- 1) la réservation initiale du séjour doit avoir été directement effectuée auprès de **PVCP** : par le Site Internet [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), directement auprès des résidences Pierre & Vacances et Pierre & Vacances Premium, ou auprès de la Centrale de réservation au 0891 70 1000, à l'exclusion de ceux non réservés directement auprès de **PVCP**, et notamment les Tours Opérateurs,
- 2) la réservation doit porter sur un séjour se déroulant sur un site des marques « Pierre & Vacances et Pierre & Vacances Premium » situé sur le Littoral Atlantique France ou sur la Côte Normande hors sites partenaires et Maeva,
- 3) le séjour réservé doit être d'une durée minimale de 7 nuits consécutives,
- 4) le séjour réservé ne doit pas se dérouler entre le 06/07/2019 et le 01/09/2019.

### **2.6.2 – Conditions d'exercice**

Sous réserve du respect des conditions visées au point 2.4.1 ci-dessus, vous pourrez formuler une demande de modification de lieu ou dates de séjour dans les conditions suivantes :

- 1) le site Internet [www.lachainemeteo.com](http://www.lachainemeteo.com) doit prévoir un minimum de 2 jours de pluie pendant votre séjour réservé,
- 2) votre demande de modification peut être formulée uniquement auprès de la Centrale de réservation au 0891 70 1000 ou de la résidence auprès de laquelle votre réservation a été effectuée,
- 3) votre demande de modification doit être effectuée entre 5 et 3 jours précédant votre séjour réservé,
- 4) votre demande de modification doit être expresse, dans la limite d'une demande par séjour réservé

### **2.6.3 – Conditions du nouveau séjour**

La nouvelle réservation est possible uniquement sur la Saison Été 2019 (du 11/05/2019 au 17/11/2019, hors période du 06/07/2019 au 01/09/2019) et pour une durée au moins égale à celle du séjour modifié, selon disponibilité.

La modification de destination est possible sur tous les sites balnéaires des marques « Pierre & Vacances, et Pierre & Vacances Premium », y compris situés sur la Méditerranée, selon disponibilité ;

Si le nouveau séjour est plus cher que le séjour modifié, vous aurez à acquitter le supplément ; si le nouveau séjour est moins cher, vous serez remboursé sous forme d'avoir.

## **2.7 – Réduction**

Les réductions mentionnées sur nos supports de vente ne sont applicables que sur la partie hébergement ; sont donc exclues toutes autres prestations (restauration, sports et loisirs...).

Ces offres sont soumises à des conditions particulières, communiquées avec l'offre.

## **2.8 - Révision de prix des transports**

Les prix proposés ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes :

- coût des transports lié notamment au coût des carburants,
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.

En cas de modification de l'une de ces données, **PVCP** se réserve le droit de modifier ses prix de vente, en répercutant intégralement la ou les dites variations directement dans ses prix. Conformément à la législation en vigueur et pour les clients de **PVCP** déjà inscrits, aucune révision de prix ne leur sera appliquée moins de 30 jours avant leur départ.

## **ARTICLE 3 - TAXE DE SÉJOUR**

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, n'est pas incluse dans nos tarifs. Son montant est déterminé par personne et par jour et est variable en fonction des destinations. Elle est à acquitter selon les cas soit sur place soit lors de votre réservation.

## **ARTICLE 4 - MODIFICATION / ANNULATION DE SÉJOUR PAR LE CLIENT**

### **4.1 - Modification**

#### **4.1.1 – Du séjour**

##### **a) Pour les appartements Adagio / Adagio Access**

Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date, type d'appartement ou lieu de séjour ou des prestations optionnelles dans la limite des disponibilités, et ce sans frais supplémentaires. Compte tenu de la dégressivité des tarifs liée à la durée des séjours, si l'annulation partielle de la réservation correspond à une modification de la durée de séjour, celle-ci est susceptible d'engendrer un changement de tarif. Toute demande de diminution de la durée de votre séjour ou du nombre d'appartements ou des prestations optionnelles sera considérée par **PVCP** comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visées au point 4.2 ci-après.

##### **b) Pour les Résidences de tourisme en France et l'Hôtel de l'Esterel à Cap Esterel, l'Hôtel du Golf à Pont Royal en Provence,**

Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date ou lieu de séjour ou de typologie ou de prestations optionnelles dans la limite des disponibilités. Nous attirons votre attention cependant sur le fait que ce type de modification est générateur pour **PVCP** de coûts variables en fonction de la date à laquelle vous formulez votre demande. Si le montant de votre réservation (prestations incluses) après modification s'avère être inférieur au montant de la réservation avant modification, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- si votre demande de modification est formulée plus de 30 jours précédant votre arrivée et si le montant de la réservation modifiée est inférieur au montant de la réservation initiale : **50 €** par logement sauf pour les Hôtels de L'Esterel à Cap Esterel et l'Hôtel du Golf à Pont Royal en Provence,
- si votre demande de modification est formulée entre 30 et 21 jours précédant votre arrivée : **30 % \***
- si votre demande de modification est formulée entre 20 et 8 jours précédant votre arrivée : **50 % \***
- si votre demande de modification est formulée entre 7 et 4 jours précédant votre arrivée : **100 % \***

\* du montant total du séjour (hébergement et prestations).

Aucune demande de modification ne sera prise en compte si elle est réceptionnée par **PVCP** à compter du 3<sup>ème</sup> jour précédant votre arrivée.

Nota Bene :

- toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée par **PVCP** sans frais supplémentaires
- toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée par **PVCP** comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visées au point 4.2 ci-après.

##### **c) Pour les Résidences Espagne (hors partenaires), Andorre et la résidence Estepona :** pas de frais de modification.

##### **d) Pour les Résidences Partenaires toutes destinations :**

- toute demande de modification formulée entre 31 jours et votre jour d'arrivée sera considérée comme une annulation partielle et soumise aux modalités d'annulation visées à l'article 4.2.1 ci-après.

#### **4.1.2 – Package (transport aérien + hébergement)**

La modification des dates aller et/ou retour de votre transport est soit impossible, soit génératrice de frais variables selon plusieurs critères

liés notamment à la date à laquelle votre demande intervient, l'identité du transporteur...

La modification d'un package (hébergement + transport aérien) donne lieu à l'application de frais :

- Pour le transport aérien : d'un montant égal à 100 % du montant des prestations transports TTC (transport aérien, location de voiture, transfert) ;
  - Pour l'hébergement : d'un montant égal aux dispositions de l'article 4.1.1 ci-dessus ;
- Toutefois en fonction de la compagnie aérienne et des prestataires concernés, un remboursement partiel est parfois possible sous certaines conditions. Dans ce cas lorsque les conditions sont remplies, **PVCP** procèdera au remboursement des prestations, déduction faite des frais d'annulation applicables ainsi que des frais de gestion d'un montant forfaitaire de 50 € par dossier.

Nota Bene :

- toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée par **PVCP** sans frais supplémentaire sauf pour vos prestations transports (cf. conditions ci-dessus).

- toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée par **PVCP** comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visées au point 4.2 ci-après.

#### **4.2 – Annulation (totale ou partielle)**

En cas d'annulation, vous devez nous le notifier soit par notre site Web <http://www.pierreetvacances.com/help> soit par courrier à l'adresse suivante : Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19. La date de réception de la notification détermine la date d'annulation.

##### **4.2.1 – Pour les appartements Adagio / Adagio Access**

Pour tout séjour inférieur à 3 nuits, si vous nous prévenez après le 3<sup>ème</sup> jour précédant votre séjour et avant 12 heures le jour précédant votre arrivée, nous retiendrons une indemnité égale à 1 nuitée pour toute annulation.

Par ailleurs, pour tout séjour supérieur à 3 nuits, si vous nous prévenez après le 3<sup>e</sup> jour précédant votre séjour et avant 12 heures le jour précédant votre arrivée, nous retiendrons une indemnité égale à 2 nuitées pour toute annulation.

\* le prix de la « nuitée » correspond au prix total du séjour réservé divisé par le nombre de nuits réservées.

##### **4.2.2– Séjour en Résidence de Tourisme (hors Espagne(1) et Andorre) et pour l'Hôtel de l'Esterel à Cap Esterel, l'Hôtel du Golf à Pont Royal en Provence**

Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons le cas échéant, les frais de dossier initialement versés et le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites.

Au surplus, en cas d'annulation, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- si votre demande d'annulation est formulée plus de 30 jours précédant votre arrivée : **50 € par logement sauf pour les Hôtels de L'Esterel à Cap Esterel et l'Hôtel du Golf à Pont Royal en Provence,**
- si votre demande d'annulation est formulée entre 30 et 21 jours précédant votre arrivée : **30 % \***
- si votre demande d'annulation est formulée entre 20 et 8 jours précédant votre arrivée : **50 % \***
- si votre demande d'annulation est formulée 7 jours ou moins avant votre arrivée : **100 % \***

\* du montant total du séjour (hébergement et prestations).

En cas d'annulation totale ou partielle (si il y a plusieurs appartements dans la réservation), les frais d'annulation 50 € de frais s'appliqueront par appartement / logement et pas par réservation.

(1) En cas d'annulation sur une résidence partenaire en Espagne les frais d'annulation que nous appliquerons sont ceux mentionnés ci-dessus, excepté pour la résidence Estepona.

##### **4.2.3– Package (transport aérien + hébergement)**

Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons le cas échéant, les frais de dossier, initialement versés et le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites.

- Si votre demande d'annulation est formulée plus de 30 jours précédant votre départ, nous retenons :

- **50 € de frais d'annulation de l'hébergement par logement**

Et

- 100% par billet A/R de frais d'annulation de votre prestation transport aérien

- Si votre demande d'annulation est formulée à partir du 30<sup>e</sup> jour précédant votre départ, nous retenons :

- entre 30 et 21 jours précédant votre arrivée : **30 % \***

- entre 20 et 8 jours précédant votre arrivée : **50 % \***

- 7 jours ou moins avant votre arrivée : **100 % \***

\* du montant total du séjour (hébergement et prestations, location de voiture, transfert)

Et

- 100% par billet A/R de frais d'annulation de votre prestation transport aérien

#### 4.2.4 – Séjour en Résidence de Tourisme et Hôtel en Espagne et Andorre

Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons le cas échéant, les frais de dossier initialement versés et le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites.

Au surplus, en cas d'annulation, nous retiendrons les indemnités suivantes :

Si votre demande d'annulation est formulée 2 jours ou moins avant votre arrivée : **100%\***

##### 1) Cas spécifiques : Résidence de Tourisme en Espagne

Pour tous séjours débutant entre le 14/04/19 et le 20/04/19, le 12/07/19 et le 23/08/19 si votre demande d'annulation est formulée 14 jours ou moins avant votre arrivée : **100%\***

Pour tous séjours débutant entre le 21/06/19 et le 11/07/19, si votre demande d'annulation est formulée 7 jours ou moins avant votre arrivée : **100%\***

##### a) Résidence Barcelona Sants

Pour tous séjours débutant entre le 25/02/19 et le 28/02/19, si votre demande d'annulation est formulée 14 jours ou moins avant votre arrivée : **100%\***

##### b) Résidence Sevilla

Pour tous séjours débutant entre le 04/05/19 et le 11/05/19, si votre demande d'annulation est formulée 14 jours ou moins avant votre arrivée : **100%\***

##### c) Village Fuerteventura Origo Mare

Pour tous les séjours débutant entre le 05/12/18 et le 08/12/18 inclus, si votre demande d'annulation est formulée 7 jours ou moins avant votre arrivée : **100%\***

Pour tous les séjours débutant entre le 21/12/18 et le 04/01/19 inclus, si votre demande d'annulation est formulée 14 jours ou moins avant votre arrivée : **100%\***

#### 2) Hôtels en Espagne

##### a) Monterrey Roses, Salou Beach, Bahía Calpe, El Puerto et Vistamar

Pour tous séjours débutant entre le 14/04/19 et le 20/04/19, le 21/06/19 et le 11/07/19, si votre demande d'annulation est formulée 3 jours ou moins avant votre arrivée : **100%**

Pour tous séjours débutant entre le 12/07/19 et le 23/08/19, si votre demande d'annulation est formulée 7 jours ou moins avant votre arrivée : **100%\***

**Autres :** si votre demande d'annulation est formulée 2 jours ou moins avant votre arrivée : **100%\***

##### b) Hôtel Himalaia Baqueira

Pour les séjours débutant entre le 26/12/18 et le 04/01/19, quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons le cas échéant, 30% du montant total de la réservation.

● Si votre demande d'annulation est formulée 14 à 7 jours avant votre arrivée : **50%**.

● Si votre demande d'annulation est formulée 6 à 0 jours avant votre arrivée : **100%**

Pour les séjours débutant entre le 23/12/18 et le 26/12/18, et le 15/02/19 et le 08/03/19, et le 14/04/19 et le 20/04/19, si votre demande d'annulation est formulée 14 à 7 jours avant votre arrivée : **50%**

Si votre demande d'annulation est formulée 6 à 0 jours avant votre arrivée : **100%**

Pour toute autre date, si votre demande d'annulation est formulée 3 à 1 jours avant votre arrivée : **50%**

No show : **100%**

#### 3) Résidences de Tourisme en Andorre

Pour tous séjours débutant entre le 05/12/18 et le 08/12/18, le 14/04/19 et le 20/04/19, si votre demande d'annulation est formulée 7 jours ou moins avant votre arrivée : **100%\***

Pour tous séjours débutant entre le 21/12/18 et le 04/01/19 et entre le 08/02/19 et le 08/03/19, si votre demande d'annulation est formulée 14 jours ou moins avant votre arrivée : **100%\***

\*du montant total du séjour (hébergement et prestations)

#### 4.3 - Non présentation sur le lieu du séjour

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retenons les frais de dossier initialement versés le cas échéant et le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites auxquels s'ajouteront les indemnités suivantes :

##### 4.3.1 - Séjour en Résidence et en hôtel

● **100 %** du montant total du séjour (hébergement et prestations).

4.3.2- **Package (transport aérien + hébergement + prestations)**

● **100 %** du montant total du package.

##### 4.3.3 – Prestations optionnelles

La non-consommation sur le lieu de votre séjour de prestations optionnelles réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Nous vous conseillons de souscrire l'une des formules d'assurance contractée auprès de notre assureur (voir Article 18 - Assurances). La prime d'assurance doit être payée intégralement lors de la réservation et n'est jamais remboursée.

#### **ARTICLE 5 – SEJOURS / PRESTATIONS ET OFFRES NON ECHANGEABLES / NON MODIFIABLES / NON REMBOURSABLES**

Certaines de nos offres de séjours sont estampillées « Non échangeables, non remboursables ». Pour ces séjours ou prestations, les conditions suivantes remplacent les conditions d'annulation et de modification prévues à l'article 4.

5.1 - *Caractère non échangeable, non remboursable et non modifiable*  
Compte tenu du tarif préférentiel consenti par **PVCP**, la souscription à l'Offre / aux prestations et/ou les Séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons les frais de dossier et une indemnité égale à 100% du montant total de l'hébergement. La non-consommation de prestations optionnelles éventuellement réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

*NB / Les séjours « non échangeables non remboursables » ne sont pas éligibles aux assurances annulation, à la garantie neige.*

##### 5.2 - Non présentation sur le lieu du séjour

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retenons les frais de dossier initialement versés auxquels s'ajoutera une indemnité égale à 100% du montant total du séjour.

#### **ARTICLE 6 – TRANSPORT**

- Horaires / retards : les horaires et parcours, les types d'appareils, vous sont toujours communiqués sous réserve de modification de dernière minute. Tout fait extérieur ou cas de force majeure, ayant une incidence sur l'intensité du trafic ou sa ponctualité, ne saurait engager la responsabilité de **PVCP**. Aussi, nous nous permettons de vous conseiller de ne prévoir aucun engagement important la veille de votre départ en voyage ou le lendemain de votre retour.

- Durée du voyage : Si, en raison des horaires, la première et/ou la dernière journée se trouvaient écourtées, aucun remboursement ne pourrait être effectué.

##### ⇒ **Note particulière en matière de transports aériens**

Conformément aux dispositions de l'article 211-15 du Code du Tourisme, **PVCP** s'engage à vous tenir informé de l'identité du transporteur qui assurera effectivement le (s) tronçon(s) de vols concernés. Les transporteurs retenus par **PVCP**, à titre principal, sont :

- pour l'Espagne : Air France, Iberia, Air Europa, Vueling, Easyjet, Ryanair, et Transavia ;

- pour la France Métropolitaine et la Corse : Air France, Easyjet, Ryanair ;

- pour les Antilles : Air France, Air Caraïbes, Corsair, XL Airways ;

- pour l'Italie : Air France, Alitalia, Ryanair, Easyjet, Meridiana.

- pour l'Ile Maurice : Air Mauritius, Corsair, Air France

**PVCP** peut également être amené à vous proposer des vols en charter. **PVCP** s'engage, au plus tard 8 (huit) jours avant la date de votre voyage, ou au moment du paiement complet de votre réservation si celle-ci intervient moins de 8 (huit) jours avant le début du voyage, à vous confirmer l'identité du transporteur de fait affecté au(x) tronçon(s) de vols concernés.

#### **ARTICLE 7 - ARRIVEE ET DEPART**

Pour Maeva, Pierre & Vacances et Pierre & Vacances Premium :

La carte de crédit utilisée à la réservation ainsi que des papiers d'identités valides devront être présentés à l'arrivée. A défaut, l'accès à votre hébergement pourra vous être refusé par **PVCP**.

**PVCP** attire votre attention sur le fait qu'à défaut de paiement complet de prix en dépit des relances, nous ne pourrions procéder à la remise des clés si vous vous présentez sur le lieu de votre séjour. Pour les séjours d'une semaine et plus, la remise des clés s'effectue à partir de 17h00 le jour de votre arrivée sous condition dudit paiement. Ces clés seront rendues avant 10h00 le jour de votre départ (*le samedi dans la majorité des cas*). Au-delà, une nuitée complémentaire vous sera facturée.

Pour les courts séjours, la remise des clés s'effectue à partir de 16h sous condition toujours dudit paiement, elles doivent être rendues avant 12h le jour du départ .

Pour certaines Résidences (et notamment Adagio, hôtels ; Espagne et Résidences Partenaires) les horaires d'arrivée et de départ peuvent être différents : renseignements disponibles directement auprès de chaque Résidence ou sur le site internet.

Il pourra vous être demandé de remplir une fiche de police lors de votre arrivée, en application de la réglementation en vigueur dans certains pays.

#### **ARTICLE 8 - DÉPÔT DE GARANTIE**

Tous labels : un dépôt de garantie pouvant aller de 200 € à 1 500€ peut vous être demandé à votre arrivée.

Label Maeva Particuliers : un dépôt de garantie dont le montant sera déterminé en fonction de la typologie de l'hébergement peut vous être demandé sous forme d'autorisation de paiement sur votre carte bancaire. Cette autorisation sera valable jusqu'à 8 jours suivant la date de fin de votre séjour.

Le dépôt de garantie vous sera restitué déduction faite notamment des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés (à savoir toutes dégradations et/ou troubles de quelque nature que ce soit tant dans les parties privatives que dans les parties communes de l'immeuble), prestations impayées dont celles optionnelles consommées sur place (téléphone, parking...) et perte des clés de l'hébergement remises lors de votre arrivée.

Renseignements disponibles directement auprès de chaque Résidence ou sur le site internet.

#### **ARTICLE 9 - MINEURS**

Nous attirons votre attention sur le fait que nos Résidences ne dépendent pas d'un Centre de Vacances et de Loisirs au sens du décret n°2002-883 en date du 3 mai 2002, et ne sont pas adaptées à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux. **PVCP** se réserve le droit de refuser l'accès à l'appartement, chambre ou la maison, qui aurait été réservé en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil de la Résidence, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, **PVCP** pourra procéder à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que l'appartement, chambre ou la maison est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

#### **ARTICLE 10 - ANIMAUX**

Les animaux domestiques sont acceptés, hormis les chiens de catégorie 1 et 2 définis comme dangereux, sur présentation d'un certificat antirabique, et d'une attestation d'aptitude pour la détention dans le cas des chiens catégorisés, dans une majorité de nos Résidences, moyennant les forfaits disponibles auprès de chaque Résidence ou sur le site internet et payables sur place. Ils sont autorisés, tenus en laisse, dans les parties communes, mais sont interdits aux abords des piscines. Nos résidences partenaires peuvent ne pas accepter les animaux ou pratiquer leurs propres tarifs. Renseignements disponibles directement auprès de chaque résidence. Les animaux ne sont pas admis dans nos hôtels, sauf exception (nous consulter). Pour « *Adagio* » : se renseigner auprès de la Résidence.

#### **ARTICLE 11 - RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est affiché dans chaque appartement, chambre et maison ; nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Nous vous invitons à prendre certaines précautions pour vous éviter un éventuel désagrément : fermez vos baies vitrées avant de quitter votre appartement, chambre ou maison, fermez votre porte à clef. Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels à l'intérieur de votre appartement, chambre ou maison lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de **PVCP**.

#### **ARTICLE 12 - FORMALITES EN CAS DE TRANSPORT OU DE SEJOURS A L'ETRANGER**

Pour ces séjours incluant un transport, chaque voyageur doit disposer d'une pièce d'identité ou d'un passeport en cours de validité, aussi nous vous conseillons de vérifier la validité des pièces d'identité ou passeports pour toutes les personnes qui voyagent (adultes/enfants/bébés), vos assurances, ainsi que, pour les séjours à l'étranger, la réglementation de change et éventuellement les vaccins. Nous ne sommes pas responsables des personnes qui ne se seraient pas conformées aux réglementations en vigueur :

- Enfants mineurs voyageant sans leurs parents : pour partir à l'étranger, les enfants mineurs doivent se munir, en plus d'une pièce d'identité ou d'un passeport en cours de validité, d'une autorisation de sortie de territoire signée par les parents ou les titulaires de l'autorité parentale.

- Ressortissants étrangers ou porteurs d'un titre de voyage : vous devez vous renseigner auprès des consulats de chaque pays pour les visas éventuels.

#### **ARTICLE 13 - INTERRUPTION DE SÉJOUR / INTERRUPTION D'ACTIVITE SPORTIVE OU DE LOISIRS**

Un départ prématuré ou une interruption d'activité sportive ou de loisir réservé auprès de **PVCP**, ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement de la part de ce dernier. Toutefois, si vous avez souscrit au contrat d'assurance proposé par **PVCP** (voir article 18), vous pourrez, selon la cause du départ de la Résidence ou de l'interruption d'activité dûment justifiée et rentrant dans le respect des conditions du contrat, bénéficier d'un remboursement au prorata temporis, à compter du jour de votre départ de la Résidence ou du jour de l'interruption de l'activité. Concernant l'interruption de séjour, vous ne pourrez bénéficier de remboursement au prorata du séjour qu'à condition d'avoir totalement libéré l'appartement ou la chambre.

#### **ARTICLE 14 - MODIFICATION ÉVENTUELLE DE NOS PROGRAMMES**

Si les circonstances nous y obligent, et seulement en cas d'événements de force majeure, indépendants de notre volonté, nous pourrions être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement nos programmes (fermeture totale ou partielle d'une Résidence, d'un équipement commun de type piscine, restaurant...). Dans le cas d'un séjour incluant un transport, les horaires et parcours, les types de train, d'avion ou de bateau, vous sont communiqués sous réserve de modification de dernière minute. Des retards sont parfois inévitables (engorgement des aéroports, augmentation du trafic aérien ou ferroviaire, mouvements de grève, mauvaises conditions météorologiques...) et vous seront alors communiqués dans les meilleurs délais.

#### **ARTICLE 15 - APRÈS-VENTE**

Nos équipes sur site sont à votre disposition au cours de votre séjour pour répondre à vos doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande. Toute réclamation, après votre séjour, pourra faire l'objet :

D'une déclaration via notre site Web <http://www.pierreetvacances.com/help> ou d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clientèle APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19 ou de l'envoi d'un courriel à l'adresse : [relation.client@groupepvcp.com](mailto:relation.client@groupepvcp.com) dans un délai de 2 mois après la fin de votre séjour. Nous attirons votre attention sur le fait que plus vous tarderez à nous faire part de vos réclamations, plus nous risquons d'éprouver des difficultés pour régler votre demande au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de bien vouloir nous spécifier, dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, les lieux et dates de votre séjour ainsi que le type d'appartement ou de chambre réservé de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier tous justificatifs nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation.

Nous vous informons que suite à une tentative préalable infructueuse de résolution du litige auprès de notre service Relations Clientèle formalisée par écrit, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 - <http://mtv.travel>.

Conformément à l'ordonnance du 20 décembre 2017, l'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Vous pouvez demander en envoyant un courriel à [relation.client@groupepvcp.com](mailto:relation.client@groupepvcp.com) ou par un courrier adressé au Service Relations Clients (adresse fournie ci-dessus) :

- l'accès à vos données à caractère personnel,,
- la rectification, l'effacement de celles-ci (droit à l'oubli), la limitation du traitement de vos données personnelles ou le droit de vous opposer au traitement
- le droit à la portabilité des données,
- pour des motifs tenant à votre situation particulière, vous opposer au traitement de vos données,
- de retirer votre consentement à l'utilisation des données facultatives à tout instant,
- définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès et vous opposer au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur la liste BLOCTEL.
- le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou de l'Autorité de Contrôle de votre lieu de résidence.

Pour tout demande, un justificatif d'identité en cours de validité devra être adressé par courrier pour des raisons de sécurité ainsi qu'un exemplaire de la communication reçue afin de faciliter le traitement de

vosre demande. Pour plus d'information sur la politique de protection des données de PVCP, et le traitement de vos données, n'hésitez pas à consulter notre site [www.pierreenvacances.com](http://www.pierreenvacances.com) ou en demandant une version électronique par mail.

## ARTICLE 16 – VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La réservation à l'un de nos séjours sur l'ensemble des canaux (Centre d'appel, réservation en ligne, réservation à l'accueil de nos établissements...) implique l'acceptation de nos conditions générales et particulières de vente. Les présentes conditions sont celles applicables à la date d'impression du catalogue et remplacent les précédentes versions. Pour connaître les conditions applicables à la date de votre réservation (et notamment conditions de réservation, de paiement, de modification et d'annulation), nous vous remercions de bien vouloir consulter les conditions en ligne sur [pierreenvacances.com](http://pierreenvacances.com). La cession à un tiers de votre réservation implique que vous nous informiez au moins 7 jours à l'avance de l'identité du tiers concerné et l'acceptation par ce tiers des présentes conditions. A défaut, l'accès à son hébergement pourra lui être refusé. Nous présentons une description générale et des photos d'appartement à titre indicatif. Compte tenu de la diversité de la gamme de PVCP, il existe quelques différences au niveau de la configuration et de la décoration de certains logements. Nous vous présentons sur notre catalogue et notre site Internet une description générale de nos appartements, des exemples de coupe, des photographies et des visites virtuelles données à titre indicatif. Pour plus de précisions, n'hésitez pas à nous contacter.

Toutes les informations concernant les activités sportives et de loisirs des stations ainsi que leurs environs nous sont transmises par les offices de tourisme et vous sont communiquées à titre indicatif. Elles ne sauraient engager notre responsabilité dans le cas où l'une d'elles n'existerait plus lors de votre séjour. Pour tout renseignement complémentaire relatif à la vie de ces stations, veuillez-vous adresser directement à leurs offices respectifs. Notre catalogue étant imprimé longtemps à l'avance, renseignez-vous auprès de votre résidence sur les dates d'ouverture, les équipements sportifs (nature et quantité), les activités ou prestations proposées par la Résidence et qui ont déterminé votre choix sur celui-ci. Par ailleurs, les travaux entrepris soit par des particuliers ou par des autorités publiques et qui pourraient gêner nos clients dans les stations ou localités ne peuvent nous être opposés.

## ARTICLE 17 – RESPONSABILITE - PRESCRIPTION

- Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location en Résidence de Tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité de **PVCP** ou de toute autre société dont PVCP assure la distribution ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans ses Résidences, tant dans les appartements que dans les parkings ou les locaux communs (local à skis...).

- Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location dans les hôtels s'inscrit dans le cadre de la responsabilité des hôteliers fixée par le Code civil français. En conséquence, en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans les logements que dans les parkings ou les locaux communs (local à vélos...) la responsabilité de l'hôtelier ne sera engagée que dans les limites posées par la loi.

- La prescription pour les sommes dues au titre des prestations vendues par PVCP ne rentre pas dans le champ d'application de la prescription hôtelière (article 2272 du Code civil). Par exception à l'article 2244 du Code civil, l'envoi d'un courrier recommandé par **PVCP** à tout client débiteur interrompt la prescription applicable en pareille matière.

Dans le cas d'une combinaison de services de voyage, celle qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2032 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits tels que transposés dans le code du tourisme. **PVCP** sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, **PVCP** dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où **PVCP** deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2032, nous vous invitons à consulter notre site [www.pierreenvacances.com](http://www.pierreenvacances.com)

## ARTICLE 18 – ASSURANCES

### 18.1 – Généralités

Pour vous, nous avons souscrit auprès d'une compagnie d'assurance un contrat comprenant différentes garanties. Cette assurance prend effet :

1) pour la garantie « Annulation » : le lendemain du paiement de la prime à 0h00 ;

2) pour la garantie « Assistance au Voyageur » : dès que l'Assuré a quitté le lieu de Départ du Voyage (maximum 24 heures avant la date de Départ indiquée aux Conditions Particulières et, au plus tôt, après le paiement de la prime) ;

3) pour toutes les autres garanties : à 0h00 le jour du Départ indiqué aux Conditions Particulières, et au plus tôt après le paiement de la prime.

**Attention** : sont assurées au titre du présent contrat les personnes ayant leur domicile en Europe. Sont compris les territoires des états membres de l'Union Européenne, situés en Europe géographique, ainsi que les territoires et pays suivants : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Liechtenstein, Principautés de Monaco et d'Andorre, Saint-Martin, Suisse, Vatican. **Les Açores et Madère ne font pas partie de cette définition.**

Modalités d'examen des réclamations : la compagnie d'assurance a mis en place une procédure de traitement des réclamations concernant le contrat d'assurance. Cette procédure est consultable dans les Dispositions Administratives des Conditions Générales du contrat d'assurance que vous pouvez télécharger sur le site [www.pierreenvacances.com](http://www.pierreenvacances.com), rubrique « Conditions ».

### 18.2 – Droit de renonciation

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions sont remplies et notamment :

1) vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;

2) le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;

3) vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit de renoncer à ce contrat en le notifiant soit par notre site Web <http://www.pierreenvacances.com/help> soit par courrier à l'adresse suivante : Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19. La date de réception de la notification détermine la date de renonciation.

Les demandes seront appréciées par notre assureur. Si les conditions sont remplies, l'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation. Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

## ARTICLE 19 – DONNEES PERSONNELLES

PV-CP DISTRIBUTION (**PVCP**) en qualité de responsable du traitement traite des données à caractère personnel pour la mise en place et l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles à votre demande, à d'autres fins avec le consentement préalable du client, au regard de la nécessité de satisfaire aux intérêts légitimes des entités concernées.

### 1. Finalités

- (i) Dans le cadre de l'exécution du contrat ou de la prise de mesures précontractuelles effectuées à la demande de la personne concernée, ces données sont collectées et traitées aux fins de la gestion de votre séjour (incluant les opérations de réservation, suivi, paiement, évaluation de la satisfaction et renseignement) ;
- (ii) Dans le cadre d'un consentement du Client, les données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de transmission d'informations sur nos produits, services et offres promotionnelles, réalisation de jeux concours des marques du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs. Sont considérées comme marques du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs les marques suivantes : Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium, Maeva, La France du Nord au Sud, Aparthotel Adagio, Aparthotel Adagio Access, Center Parcs, Sunparks, Pierre & Vacances Conseil Immobilier et Les Seniorales.

Les données pourront également être transférées à des partenaires. Les données obligatoires sont indiquées par un astérisque. Le retrait du consentement à leur traitement est possible à tout moment.

### 2. Données traitées

Les informations indiquées comme obligatoires conditionnent (i) la souscription et l'exécution du contrat passé entre le client et **PVCP** ou (ii) la remise d'informations personnalisées en vue de préparer l'éventuel contrat à venir. La non-remise des informations facultatives ne remettra pas en cause la délivrance des prestations promises ou les réponses à des demandes de renseignement, bien qu'elle puisse en limiter la pertinence.

### 3. Destinataires des données collectées

Les données collectées sont destinées à **PVCP**, en qualité de responsable du traitement, ainsi qu'à l'entité chargée de délivrer la prestation souscrite et tout éventuel sous-traitant le cas échéant.

#### **4. Transfert de Données vers l'étranger**

Aucun transfert de données n'est opéré en dehors de l'Union Européenne sauf obligation légale, ou dans le cadre d'une réservation pour une destination située en dehors de l'Union Européenne, à l'entité locale du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs, ou son partenaire, gérant le site de destination aux fins de gestion de votre séjour sur place.

#### **5. Sécurité**

Les entités du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs et ses sous-traitants, mettent en place des mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité et la protection des données.

#### **6. Durées de conservation**

L'(es) entité(s) du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs partie(s) au traitement conserve(nt) les données personnelles dans un environnement sécurisé (a) pour toute la durée nécessaire à la prise de mesures précontractuelles ou à l'exécution du contrat puis archivées conformément aux dispositions légales en vigueur. Les données relatives aux opérations de prospection sont supprimées dans les délais légaux de la prescription après l'exécution de la prestation ou du recueil de votre consentement selon le cas.

### **ARTICLE 20**

Afin de pouvoir améliorer la qualité d'accueil de notre clientèle, nous vous informons que vos communications téléphoniques, avec nos collaborateurs, seront susceptibles d'être enregistrées.

PV-CP Distribution - Société anonyme au capital de € 6.055.935 -  
Siège social : L'Artois - Espace Pont de Flandre - 11 rue de Cambrai -  
75947 PARIS CEDEX 19 - 314 283 326 R.C.S. PARIS - SIRET 314  
283 326 00093 APE 7912 Z - Immatriculation au registre des  
opérateurs de voyages et de séjours - IM075110024 - N° Identification  
TVA intracommunautaire : FR 96 314 283 326 ; Garantie financière :  
APST Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – 15,  
AVENUE CARNOT – 75017 PARIS-FRANCE

PV-CP Distribution est chargée par les sociétés exploitantes des Résidences et Hôtels du Groupe Pierre et Vacances Center Parcs de distribuer les séjours, d'assurer la gestion et le suivi de vos réservations en leur nom et pour leur compte (hors prestations de transport, assurances et frais de dossier ou vente de séjours "packages" distribués en son propre nom). Sociétés exploitantes: ADAGIO S.A.S (503 938 110 RCS PARIS), PIERRE & VACANCES ITALIA S.R.L (1014782 – Rome), PV-CP CITY (513 635 987 RCS PARIS), PV RESIDENCES & RESORTS FRANCE (508 321 155 RCS PARIS), SNC DOMAINE DU LAC DE L'AILETTE (450 540 695 RCS PARIS), CENTER PARCS RESORTS FRANCE (508 321 213 RCS PARIS), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES GUADELOUPE (478 890 890 RCS PARIS), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES MARTINIQUE (478 890 684 RCS PARIS), SOCIEDAD DE EXPLOTACION TURISTICA PIERRE ET VACANCES ESPAÑA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscripción 11 Barcelone), CENTER PARCS RESORTS FRANCE au nom et pour le compte de VILLAGES NATURE TOURISME SAS (801 435 306 MEAUX)..

Màj : 03.07.2018