

Condiciones Generales de Venta

Las presentes Condiciones generales de venta cumplen con lo dispuesto en el Artículo R.211-12 del Código de Turismo francés. Con objeto de respetar las disposiciones legales vigentes, a continuación reproducimos dichos Artículos. Artículos R.211-3 a R.211-11 del mencionado Código.

Artículo R.211-3 – Las ofertas y ventas de prestaciones mencionadas en el artículo L. 211-1 obligan a la facilitación de la documentación adecuada, tal y como se estipula en la presente Sección.

Artículo R.211-3-1 – El intercambio de información precontractual y la transmisión de las condiciones contractuales se efectuará por escrito. Pueden efectuarse por medios electrónicos. Se menciona el nombre o la razón social del vendedor y la dirección del organizador o vendedor, así como la referencia de la inscripción efectuada en el registro especificado en el Artículo L.141-3 o, si fuese el caso, el nombre, la dirección y la referencia de la federación o la asociación mencionada en el Punto Segundo del Artículo R.211-2.

Artículo R.211-4 – Con anterioridad a la conclusión del contrato, el organizador o el vendedor comunicará al viajero la siguiente información:

1° Principales características de los servicios de viaje:

a) El o los destinos, el itinerario y los periodos de estancia especificando las fechas y, en caso de que el alojamiento esté incluido, el número de noches incluidas.

b) Los medios, las características y las categorías de transporte, las ubicaciones, las fechas y las horas de salida y de regreso, la duración y la ubicación de las escalas y de las correspondencias. En caso de que no haya fijado una hora exacta, el organizador o el vendedor informará al viajero de la hora aproximada de salida y de regreso;

c) La ubicación, las características y, si procede, la categoría turística del alojamiento en virtud de la normativa del país de destino;

d) Las comidas incluidas;

e) Las visitas, las excursiones y los demás servicios incluidos en el precio total del contrato;

f) En caso de que no resulte evidente por el contexto, se especificará si los servicios de viaje eventuales se ofrecen al viajero para formar parte de un grupo y, de ser así, el tamaño aproximado del grupo;

g) En caso de que el disfrute de otros servicios turísticos ofrecidos al viajero dependa de una comunicación verbal eficaz, el idioma en el que se ofrecerán dichos servicios;

h) Información sobre si el viaje o la estancia vacacional se adapta, en términos generales, a personas con movilidad reducida y, si el viajero lo solicita, información precisa sobre la conveniencia del viaje o de la estancia vacacional a las necesidades del viajero;

2° La denominación social y la dirección geográfica del organizador y del vendedor, así como su teléfono y, si procede, su e-mail;

3° El precio total, impuestos incluidos, y, si procede, todos los gastos, tasas u otros costes complementarios o, en caso de que estos no pudiesen calcularse antes de la celebración del contrato, una indicación del tipo de costes adicionales que el viajero podría tener que abonar;

4° Las modalidades de pago, incluyendo la cantidad o el porcentaje del precio que debe abonarse en concepto de anticipo y los plazos para abonar la cantidad restante, o las garantías financieras que el viajero debe depositar o proporcionar;

5° El número mínimo de personas necesario para realizar el viaje o la estancia y la fecha límite especificada en el Epígrafe III del Artículo L. 211-14 anterior al inicio del viaje o de la estancia en caso de que hubiese que cancelar el contrato si dicho número no se alcanza;

6° Información de tipo general sobre las condiciones aplicables en materia de pasaportes y de visados, incluyendo el plazo aproximado para la obtención de los visados, así como información sobre formalidades sanitarias del país de destino;

7° Una mención que indique al viajero que puede cancelar el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje o de la estancia, previo pago de los gastos de cancelación correspondientes o, si procede, los gastos de cancelación estándar que reclame el organizador o el vendedor, tal y como estipula el Epígrafe I del Artículo L. 211-14;

8° Información sobre los seguros obligatorios u opcionales que cubren los gastos de cancelación del contrato por parte del viajero o sobre el coste de una asistencia que cubra la repatriación en caso de accidente, de enfermedad o de fallecimiento.

En lo que respecta a las cuotas definidas en el Punto e del Aparado 2° de la Sección A del Epígrafe II del Artículo L. 211-2, el organizador o el vendedor y el profesional al que se han transmitido los datos se asegurarán de que el viajero recibe, antes de vincularse a través de un contrato, los datos incluidos en el presente Artículo en la medida en que sean relevantes para los servicios de viaje que ofrecen. El formulario empleado para poner en conocimiento del viajero los datos incluidos en el presente Artículo está establecido por una orden conjunta del ministro de turismo y del ministro de economía y finanzas.

La orden especifica los datos mínimos que deben ponerse en conocimiento del viajero cuando el contrato se celebra por teléfono.

Artículo R.211-5 - Los datos mencionados en los puntos 1°, 3°, 4°, 5° y 7° del Artículo R. 211-4 y que se comunican al viajero forman parte del contrato y solo pueden modificarse cumpliendo las condiciones definidas en el Artículo L. 211-9.

Artículo R.211-6 El contrato debe incluir, además de los datos definidos en el Artículo R. 211-4, los siguientes datos:

1° Las exigencias particulares del viajero que el organizador o el vendedor ha aceptado;

2° Una mención que indique que tanto el organizador como el vendedor son responsables de la buena ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato en virtud del Artículo L. 211-16 y que se requiere que aporten asistencia al viajero si este se encuentra en dificultad, tal y como estipula el Artículo L. 211-17-1;

3° El nombre de la entidad encargada de la protección contra la insolvencia y sus datos, incluyendo su dirección;

4° El nombre, la dirección, el número de teléfono, el e-mail y, si procede, el número de fax del representante local del organizador o del vendedor, de un punto de contacto o de otro servicio a través del cual el viajero pueda contactar rápidamente al organizador o al vendedor y comunicarse con él de manera eficiente, solicitar asistencia si se encuentra en dificultades o reclamar ante cualquier incumplimiento detectado durante el desarrollo del viaje o de la estancia;

5° Una mención que indique que el viajero debe comunicar cualquier incumplimiento detectado durante el desarrollo del viaje o de la estancia tal y como estipula el Epígrafe II del Artículo L. 211-16;

6° Cuando un menor, no acompañado por un adulto u otra persona autorizada, viaje en base a un contrato que incluya el alojamiento, datos que permitan ponerse en contacto directo con el menor o con la persona responsable del menor en el lugar donde esté alojándose dicho menor;

7° Datos sobre los procedimientos internos de gestión de las reclamaciones disponibles y sobre los mecanismos de resolución extrajudicial de los litigios y, si procede, sobre la entidad a la que pertenece el empresario y sobre la plataforma de resolución de litigios en línea prevista en el Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo;

8° Datos sobre el derecho del viajero a ceder el contrato a otro viajero tal y como estipula el Artículo L. 211-11.

En lo que respecta a las cuotas definidas en el Punto e del Aparado 2° de la Sección A del Epígrafe II del Artículo L. 211-2, el empresario a quien se transmiten los datos informará al organizador o al vendedor de la cancelación del contrato que dio lugar a la creación de dichas cuotas. El empresario proporcionará la información necesaria para cumplir con sus obligaciones como organizador. En el momento en que el organizador o el vendedor reciba información sobre la creación de una cuota fija, este informará al viajero (en un soporte duradero) sobre los datos mencionados en los puntos 1° a 8°.

Artículo R.211-7 - El viajero podrá ceder su contrato a un cesionario que reúna sus mismas condiciones para desarrollar el viaje o la estancia, siempre y cuando este contrato no haya producido ningún efecto. Salvo que exista una estipulación más favorable al cedente, este está obligado a informar al organizador o vendedor acerca de su decisión, utilizando un medio que permita obtener el acuse de recibo del vendedor, a más tardar siete días antes del inicio del viaje. En ningún caso se someterá esta cesión a la autorización previa del organizador o vendedor.

Artículo R.211-8 - Cuando el contrato contiene una posibilidad expresa de revisión del precio, dentro de los límites previstos en el Artículo L.211-12, menciona las modalidades precisas de cálculo, tanto al alza como a la baja, de las variaciones de precios, en particular el importe de los gastos de transporte y tasas que correspondan, la o las divisas que pudieran tener incidencia sobre el precio del viaje o la estancia, la parte del precio sobre la cual se aplica la variación, así como el curso de la o de las divisas que se tomó como referencia cuando se estableció el precio que figura en el contrato.

En caso de que baje el precio, el organizador o el vendedor pueden deducir sus gastos administrativos reales del reembolso ofrecido al viajero. En caso de que el viajero lo solicite, el organizador o el vendedor proporcionarán pruebas de dichos gastos administrativos.

Artículo R.211-9 En caso de que, antes de que se produzca la salida del viajero, el organizador o el vendedor deban modificar uno de los elementos esenciales del contrato, si no cumple las exigencias específicas mencionadas en el Punto 1º del Artículo R. 211-6, o en caso de que se produzca un incremento del precio superior al 8 %, informará al viajero lo antes posible y de manera clara, comprensible y directa utilizando un soporte duradero sobre:

1º Las modificaciones planteadas y, si procede, las repercusiones sobre el precio del viaje o de la estancia;

2º El plazo razonable en el que el viajero debe comunicar su decisión al organizador o al vendedor;

3º Las consecuencias de la ausencia de respuesta del viajero en el plazo fijado;

4º Si procede, de las otras prestaciones propuestas, así como de su precio.

Si las modificaciones del contrato o de la prestación sustitutiva implican una disminución de la calidad del viaje o de la estancia o una bajada del precio, el viajero tiene derecho a la correspondiente reducción del precio.

Si el contrato se resuelve y el viajero no acepta otra prestación, el organizador o el vendedor reembolsarán todos los pagos efectuados por el viajero o en su nombre lo antes posible y, a más tardar, catorce días después de la cancelación del contrato, sin perjuicio de que se produzca una indemnización, tal y como estipula el Artículo L. 211-17.

Artículo R.211-10 - El organizador o el vendedor efectuará los reembolsos exigidos en virtud de los Epígrafes II y III del Artículo L. 211-14 o, tal y como estipula el Epígrafe I del Artículo L. 211-14, reembolsará todos los pagos efectuados por el viajero o en su nombre menos los correspondientes gastos de resolución. Dichos reembolsos a favor del viajero se efectuarán lo antes posible y, a más tardar, catorce días después de la cancelación del contrato. En el caso previsto en el Epígrafe III del Artículo L. 211-14, la indemnización complementaria que el viajero podría recibir debe ser, como mínimo, equivalente a la penalización que hubiese debido abonar en caso de hubiese sido el propio viajero quien hiciese la cancelación.

Artículo R.211-11 La asistencia debida por el organizador o el vendedor en virtud del Artículo L. 211-17-1 consiste fundamentalmente en:

1º Proporcionar información útil sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular;

2º Proporcionar asistencia al viajero para efectuar comunicaciones a larga distancia y encontrar otros servicios de viaje. El organizador o el vendedor puede facturar un precio razonable por dicha asistencia si la incidencia ha sido provocada intencionadamente por el viajero o se ha debido a su negligencia. El precio facturado no superará en ningún caso el gasto real soportado por el organizador o por el vendedor.

Condiciones particulares de venta

Exceptuando los clientes que realicen una o varias reservas de estancia en los complejos Pierre et Vacances que dispongan de las ofertas del artículo 6 que figura a continuación, y en los complejos, resorts y hoteles en España y Andorra que dispongan de esas mismas ofertas, no son aplicables las condiciones de las ofertas «flexibles» y de la oferta «no flexible» de las presentes condiciones de venta.

CLÁUSULA 1 - RESERVAS / PAGOS

1.1- Condiciones de inscripción y de reserva

Todas las reservas implican la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Venta y deben ir acompañadas de una transferencia que incluya:

● Las arras o la señal, que equivale a

- el 30 % del precio global del alquiler y las posibles prestaciones complementarias incluidas o no, en concreto: restaurantes, clubes infantiles, clases de deporte, etc.

- El 100 % del precio global de los posibles servicios de transporte (vuelos, traslados aeropuerto, alquiler de vehículos, transporte por ferrocarril...) y los seguros (en caso de que desee contratar uno).

Toda reserva implica la transmisión de una dirección de e-mail válida. En su defecto, no podremos hacernos cargo de su solicitud.

1.2- Opción de cancelación

- Desde la fecha de la transferencia de la señal hasta 31 días antes de su estancia, puede hacer uso del derecho de cancelación. En caso de que lo utilice, el montante de la señal abonada le será devuelto.

- Asimismo, los seguros se abonan en su totalidad en el momento de efectuar la reserva y no son reembolsables.

- Nos gustaría recordarle que las actividades vinculadas a la organización y a la venta de viajes y de estancias con fechas determinadas o limitadas a una temporada concreta no están sujetas al plazo de retractación de 14 días aplicable a la venta a distancia.

Caso especial Adagio: puede hacer uso del derecho de cancelación hasta el tercer día anterior a su llegada para las reservas efectuadas en los apartahoteles Adagio o Adagio Access.

1.3- Pago del total

El precio total del alquiler y de los posibles servicios complementarios solicitados puede reclamarse:

- 30 días antes del inicio de la estancia en caso de que se trate de una reserva en una residencia turística,

- de manera inmediata en el caso de las reservas de último minuto propuestas durante ofertas específicas.

El pago completo del precio condicionará el envío, por parte de **PV**, del cuaderno de viaje (que incluye su contrato de alquiler o bono de estancia, la descripción del emplazamiento, billetes de avión, etc.).

Por consiguiente, se considera que usted se ha comprometido en firme 30 días antes del inicio de la estancia. El compromiso de **PV** es definitivo una vez se ha enviado la confirmación de la reserva. Los gastos de cobro corresponden al cliente. Si usted no hubiera abonado el saldo total dentro de los plazos establecidos y no hubiera hecho uso del derecho de cancelación, **PV** se reserva la posibilidad de cancelar la venta a partir de 30 días antes del inicio de su estancia, dependiendo de la reserva efectuada, y de aplicar las condiciones de cancelación previstas a tal efecto y definidas a continuación.

1.4 – Medios de pago

• En el caso de las reservas efectuadas en el centro de llamadas:

- hasta 30 días antes del inicio de la estancia, puede efectuarse el pago con tarjeta*, cheque**, transferencia***, bonos o cheques regalo****

- menos de 30 días antes del inicio de la estancia, deberá efectuar el pago del total de la estancia exclusivamente con tarjeta* o con bonos o cheques regalo**** y se le aplicarán las siguientes condiciones. No se aceptan cheques.

• Para las reservas efectuadas por Internet:

- tarjeta bancaria, Paypal, Ideal (solo en la web NL)

• Atención: las personas que no residan en Francia deberán efectuar los pagos con tarjeta o a través de una transferencia internacional que irá acompañada obligatoriamente de un número de reserva.

Pago con tarjeta (*) en nuestro sitio de pago <https://paiement.pierreetvacances.com> o en su espacio cliente.

Los pagos se enviarán a la siguiente dirección: PV DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARÍS Cedex 19.

(*) Tarjetas bancarias aceptadas: Visa, Eurocard / Mastercard, American Express, Carte Bleue

(**) Cheques aceptados: bancarios, de vacaciones, regalo

(***) Datos para la transferencia: IBAN FR76 3000 7000 1100 0211 0640 664 / BIC NATXFRPPXXX.

(****) Bonos / cheques regalos de colaboradores autorizados (con las condiciones que acepte el vendedor) - garantía: Las reservas efectuadas con bonos o cheques regalo con menos de 30 días de antelación deben ir acompañadas, como garantía, de un número de tarjeta bancaria que siga teniendo validez a partir de la fecha de inicio de la estancia y del pago de al menos el 30 % del total del alquiler. Solamente el importe del saldo de la reserva podrá abonarse mediante bonos o cheques regalo, que deberán remitirse por correo postal (sirviendo el matasellos de correos como prueba de la fecha de envío) en un plazo de cinco días desde su reserva. Recuerde que no reembolsaremos la diferencia en caso de que se haya utilizado un bono o un cheque regalo de un colaborador autorizado con un valor superior al de la reserva. En caso de que se cancele una estancia abonada utilizando este medio de pago, nos reservamos la posibilidad de aplicar unos gastos de gestión de 10 € como mínimo o de hasta el 10 % del precio total de la reserva.

Cuando se trate de pagos que no se efectúen con tarjeta, en concreto los pagos en efectivo (excepto los que se abonen en la recepción de

nuestros establecimientos), nos reservamos la posibilidad de aplicar unos gastos de gestión de 10 € como mínimo o de hasta el 10 % del precio total de la reserva.

En los alojamientos Maeva particulares: cuando se haga un abono en efectivo directamente en el establecimiento, nos reservamos el derecho a aplicar un coste de gestión de 5 €.

Retraso en el pago: En caso de incumplimiento de los plazos de pago antedichos, PV podrá aplicar penalizaciones en concepto de demora. Las penalizaciones serán pagaderas al día siguiente de la fecha de vencimiento de la factura, a un tipo del 15 % anual sobre el importe total de la misma (impuestos incluidos). También será pagadera una penalización a tanto alzado equivalente al 15 % de los importes adeudados en caso de impagos.

Aplazamiento del pago: pueden concederse aplazamientos del pago cumpliendo determinadas condiciones, más información en la web www.pierreetvacances.com.

1.5 – Su cuaderno de viaje

Una vez efectuados los pagos correspondientes, en las 24 horas siguientes al pago total de su estancia recibirá su cuaderno de viaje por correo ordinario o por correo electrónico; en este último caso se le remitirá un enlace desde el que podrá acceder a su espacio personal. El cuaderno de viaje incluye toda la información práctica necesaria para organizar su viaje (itinerario, programa, dirección) y el contrato de alquiler o el bono de estancia del alojamiento y los servicios que haya reservado.

CLÁUSULA 2 - PRECIO

2.1 – Precio

Los precios de los servicios se fijan en función de los datos económicos vigentes en la fecha en la que se determinaron dichos precios. Un cambio en los impuestos aplicables podría obligarnos a modificar el precio de dichos servicios. Son flexibles y variables en función de la aplicación de diferentes criterios personalizables como la fecha de reserva, la fecha de inicio de la estancia, la duración de la estancia, el tipo de alojamiento y la incorporación de prestaciones complementarias

2.2 – Alojamiento

Los precios incluyen todos los impuestos aplicables así como el subarriendo del alojamiento, los gastos (agua, luz, calefacción), exceptuando la tasa turística, los servicios complementarios y las primas de seguro voluntarias, que se abonarán cuando corresponda después de hacer la reserva. Le recordamos que cada alojamiento está previsto para un número determinado de ocupantes y que en ningún caso se podrá alojar un número de personas superior. Le recordamos que los niños de corta edad son considerados ocupantes de pleno derecho. No todos nuestros balcones, galerías, terrazas y jardines están equipados con sillas y mesas.

En cuanto a los complejos de apartamentos Maeva, Pierre & Vacances y Pierre & Vacances Premium, podrá escoger la orientación o la ubicación de su apartamento, siempre que exista disponibilidad y abonando el suplemento correspondiente. Dicha solicitud debe dirigirse directamente al complejo de apartamentos donde vaya a efectuar la estancia durante los 15 días anteriores al inicio de esta. En caso de que no solicite este servicio complementario, no podemos garantizarle una orientación o una ubicación específica y se le asignará un apartamento aleatoriamente.

2.3 – Paquete (transporte aéreo + alojamiento)

Precios válidos sujetos a la disponibilidad de plazas en vuelos regulares o chárter (la tarifa la determina la fecha de salida) impuestos incluidos (excepto impuestos especiales como las tasas del aeropuerto y de seguridad o las tasas por servicios a los pasajeros), así como el transporte en líneas aéreas regulares o chárter desde París (con suplemento, en su caso, para las salidas desde otras regiones), el subarriendo del alojamiento, los gastos (agua, luz, calefacción), exceptuando: la tasa turística, los gastos de traslados del aeropuerto, los servicios complementarios opcionales, el importe adicional en concepto de mascotas, las primas de seguro y el suplemento por habitación individual en el caso de los hoteles.

En cuanto al transporte, pueden proponerse tarifas especiales en función de las condiciones y la disponibilidad en el momento de la reserva y en función de las condiciones económicas vigentes en dicha fecha. Las modificaciones de dichas condiciones económicas con respecto a las que prevalecían en el momento de la publicación pueden estar referidas a:

- las tarifas mismas (precio del combustible, gastos adicionales facturados, etc.),
- los precios adicionales que se verá en la necesidad de facturar **PV** en caso de existir compromisos adicionales durante la temporada por causa de un agotamiento del stock inicialmente ofrecido antes de su inscripción.

2.4 - Servicios Opcionales

Nuestras tarifas de alojamiento no incluyen las prestaciones optativas adicionales que se proponen en nuestro catálogo, nuestro sitio web o el lugar de destino.

En caso de que exista una prestación de viaje asociada, le informamos de que:

1. los derechos aplicables a los paquetes turísticos no se aplican;
2. el proveedor del servicio será responsable de la adecuada ejecución contractual del mismo;
3. está usted protegido ante situaciones de insolvencia.

2.5– Descuentos

Los descuentos propuestos en los soportes de venta serán aplicables solo para el alojamiento, de modo que cualquier otra prestación queda excluida (servicio de restauración, deportes y ocio, etc.)

Dichas ofertas están sujetas a condiciones particulares (especificadas en la oferta).

2.6- Revisión de los precios de transporte

Los precios propuestos se formulan en función de los siguientes datos económicos:

- coste del transporte, relacionado principalmente con el coste de los combustibles,
- de los derechos y tasas relativas a las prestaciones ofrecidas, tales como tasa de aterrizaje, tasa de embarque, de desembarque en los puertos y aeropuertos.

En caso en que algunos de estos datos sufrieran modificaciones, **PV** se reserva el derecho a modificar sus precios de venta, repercutiendo íntegramente la variación o variaciones directamente en sus precios. De conformidad con la legislación vigente y en relación con los clientes de **PV** ya inscritos, no se aplicará ninguna modificación de precios durante los 30 días anteriores a la salida.

CLÁUSULA 3 - TASA TURÍSTICA

La tasa turística, que se cobra por cuenta de las municipalidades, no está incluida en nuestras tarifas. Su importe se expresa por persona y por día y puede variar en función del destino. Según el caso, deberá abonarse en el lugar de destino o en el momento de efectuar la reserva.

CLÁUSULA 4 - MODIFICACIÓN / CANCELACIÓN DE ESTANCIA POR EL CLIENTE

4.1 - Modificación

4.1.1 – De la estancia

a) Para los apartahoteles Adagio / Adagio Access

Trataremos de aceptar, en la medida de lo posible, su solicitud de modificación de fecha, tipo de apartamento, destino o servicios opcionales siempre y cuando haya disponibilidad y sin ningún coste adicional. Habida cuenta de la disminución progresiva de las tarifas vinculada a la duración de las estancias, dado que la anulación parcial de la reserva corresponde a una modificación de la duración de la estancia, ésta puede generar un cambio de tarifa. **PV** considerará cualquier solicitud de disminución de la duración de su estancia, del número de apartamentos o de los servicios opcionales como una

anulación parcial y estará sujeta a las modalidades de anulación recogidas en el apartado 4.2, más abajo.

b) Para las residencias turísticas en Francia

Trataremos de aceptar, en la medida de lo posible, su solicitud de modificación de fecha, lugar de estancia, tipo de apartamento o servicios adicionales, siempre y cuando haya disponibilidad. No obstante, cabe destacar que este tipo de modificación generará para **PV** costes variables en función de la fecha en la que curse su solicitud. Si el importe de su reserva (servicios incluidos) después de la modificación es inferior al precio de la reserva antes de la modificación, efectuaremos las siguientes retenciones en concepto de gastos de modificación:

- si cursa su solicitud de modificación mas de 30 días y 15 días antes de su llegada: **0 % ***
- si cursa su solicitud de modificación entre 14 y 8 días antes de su llegada: **50 % ***
- si cursa su solicitud de modificación entre 8 días antes de su llegada: **100 % ***

*del importe total de la estancia (alojamiento y servicios)

PV no tendrá en consideración ninguna solicitud de cambio que se efectúe durante los 3 días anteriores a su llegada.

Nota:

- **PV** aceptará cualquier solicitud de aumento de la duración de su estancia sin gastos complementarios
- **PV** considerará cualquier solicitud de disminución de la duración de su estancia como una cancelación parcial, quedando sujeta a las modalidades de cancelación recogidas en el apartado 4.2.

c) En el caso de los Complejos Asociados de todos los destinos:

- Los cambios solicitados durante los 31 días anteriores al comienzo de la estancia se consideran una cancelación parcial, quedando sujetos a las modalidades de cancelación recogidas en el apartado 4.2.1.

4.1.2 – Paquete (avión + alojamiento)

Es posible que no pueda modificarse la fecha de ida y/o vuelta del transporte reservado o que, en caso de que sí pueda realizarse el cambio, este genere un coste que dependerá de la fecha en la que se efectúe la solicitud del cambio, de la compañía aérea, etc.

La modificación de un paquete (avión + alojamiento) genera determinados gastos:

- En cuanto al billete de avión: una suma equivalente al 100 % de los servicios de transporte impuestos incluidos (billete de avión, alquiler de coche, traslados aeropuerto);

- En cuanto al alojamiento: una suma equivalente a las cantidades especificadas en el Punto 4.1.1.;

No obstante, en función de la aerolínea y de los proveedores en cuestión, en ocasiones es posible obtener un reembolso parcial si se cumplen determinadas condiciones. En caso de que dichas condiciones se cumplan, **PV** procederá al reembolso de los servicios, previa deducción de los gastos de cancelación aplicables así.

Nota:

- **PV** alargará la duración de la estancia si se solicita, sin gastos suplementarios salvo los relacionados con los servicios de transporte (condiciones especificadas arriba).

- **PV** considerará cualquier solicitud de disminución de la duración de su estancia como una cancelación parcial que estará sujeta a las modalidades de cancelación recogidas en el apartado 4.2.

4.2 – Cancelación (total o parcial)

En caso de cancelación, si la estancia es en un complejo de apartamentos Pierre & Vacances deberá notificárnoslo por teléfono al: 900901355, si es en Adagio/Adagio Access al siguiente número: 900901355 o por correo a la siguiente dirección: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19. La fecha de recepción de dicha comunicación determinará la fecha de anulación.

4.2.1 – Para los apartahoteles Adagio / Adagio Access

En relación con cualquier estancia inferior a tres noches, en caso de comunicárnoslo con una antelación de menos de tres días a su estancia y antes de las 12:00 el día previo a su llegada, retendremos una penalización equivalente a una noche por cualquier anulación.

Cuando se trate de estancias superiores a 3 noches, en caso de que nos comunique dicha cancelación entre los 12 días y las 2 horas anteriores a su llegada, percibiremos una compensación equivalente a 2 noches por cada anulación.

* el precio por «noche» equivale al precio total de la estancia reservada dividido entre el número de noches reservadas.

4.2.2– Estancia en residencia turística

Independientemente de la fecha en la que se cancele la reserva, no reembolsaremos las primas de seguros que el cliente haya podido contratar.

Además, en caso de cancelación, recibiremos las compensaciones siguientes:

- si cursa su solicitud de cancelación mas de 30 días y 15 días antes de su llegada: **0 % ***
- si cursa su solicitud de cancelación entre 14 y 8 días antes de su llegada: **50 % ***
- si realiza la solicitud de cancelación 8 días o menos antes de su llegada: **100 % ***

*del importe total de la estancia (alojamiento y servicios)

4.2.3 – Paquete (avión + alojamiento)

Independientemente de la fecha en la que se cancele la reserva, no reembolsaremos las primas de seguros que el cliente haya podido contratar.

- si realiza la solicitud de cancelación más de 30 días antes de su llegada, aplicaremos una penalización de:

- el total del importe del billete de ida y vuelta en concepto de gastos de cancelación del servicio de transporte aéreo

- En caso de que la solicitud de cancelación, aplicaremos las siguientes penalizaciones:

- mas de 30 días y 15 días antes de la fecha prevista de llegada: **0% ***

- entre 14 y 8 días antes de la fecha prevista de llegada: **50 % ***

- 8 días o menos antes de la fecha prevista de llegada: **100 % ***

* del importe total de la estancia (alojamiento y servicios, alquiler de coche, traslados aeropuerto)

y

- el total del importe del billete de ida y vuelta en concepto de gastos de cancelación del servicio de transporte aéreo

4.3 – Si no acude al destino donde se desarrollará la estancia

Si no se presenta en el lugar de su estancia, retendremos el importe de las primas de seguro suscritas, a las que se añadirán las siguientes indemnizaciones:

4.3.1 – Estancia en complejo turístico y en hotel

- **el importe total** de la estancia (alojamiento y servicios).

4.3.2 – Paquete (avión + alojamiento + prestaciones)

- **el importe total** del paquete.

4.3.3 – Servicios opcionales

En caso de que no se utilicen los servicios opcionales reservados y facturados en el lugar donde efectuará su estancia, no se producirá reembolso alguno.

Le aconsejamos que suscriba una de las fórmulas de seguro contratadas con nuestro asegurador (ver cláusula 19 - Seguros). La prima de seguro se pagará en su totalidad en el momento de la reserva y no tendrá derecho a reembolso.

CLÁUSULA 5 – ESTANCIAS, SERVICIOS Y OFERTAS NO CANJEABLES / NO MODIFICABLES / NO REEMBOLSABLES

Algunas de nuestras ofertas de estancias están calificadas como «No canjeables, no reembolsables». Respecto a dichas estancias o servicios, las siguientes condiciones sustituirán a las condiciones de cancelación y modificación recogidas en la Cláusula 4.

5.1 - Ofertas no canjeables / no modificables / no reembolsables

Teniendo en cuenta la tarifa reducida ofertada por **PV**, la suscripción de la Oferta / los servicios y/o las Estancias reservadas no serán canjeables, reembolsables ni modificables. No se tendrá en cuenta ninguna solicitud de modificación o cancelación. Independientemente de la fecha en la que se anule la reserva, retendremos una penalización equivalente al 100 % del importe total del alojamiento. No hacer uso de los servicios opcionales que haya podido reservar y abonar no dará lugar a reembolso alguno.

5.2 – Si no acude al destino donde se desarrollará la estancia

Si no se presenta en el lugar de su estancia, retendremos una indemnización igual al 100 % del importe total de la estancia.

CLÁUSULA 6 – Modalidades específicas de las ofertas «flexibles» y «no flexibles»

En el caso de las reservas de ofertas «flexibles» y «no flexibles», El 100 % del precio global, de los posibles servicios de transporte (vuelos, traslados aeropuerto, alquiler de vehículos, transporte por ferrocarril...) y de los seguros (en caso de que desee contratar uno) quedan integral y definitivamente a cargo del cliente.

6.1. Reserva y pago de las ofertas «flexibles» o «no flexibles»

6.1.1- Condiciones de inscripción y de reserva

Todas las reservas implican la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Venta y deben ir acompañadas de una transferencia que incluya:

- Las arras o la señal, que equivale a
- 1€
 - El 100 % del precio global de los posibles servicios de transporte (vuelos, traslados aeropuerto, alquiler de vehículos, transporte por ferrocarril...) y los seguros (en caso de que desee contratar uno).
- Toda reserva implica la transmisión de una dirección de e-mail válida. En su defecto, no podremos hacernos cargo de su solicitud.

6.1.2- Sin derecho a retractación

En el caso concreto de las ofertas flexibles modificables o anulables hasta 30 / 15 / 8 / 3 días antes de la llegada:

- Las reservas deben incluir el pago correspondiente de 1 €.
- Puede cancelar respectivamente hasta 31, 15, 8 o 3 días antes en función de la oferta.

- En caso de que lo utilice, el montante de la señal abonada le será devuelto.

Los seguros se abonan en su totalidad en el momento de efectuar la reserva y no son reembolsables.

- Nos gustaría recordarle que las actividades vinculadas a la organización y a la venta de viajes y de estancias con fechas determinadas o limitadas a una temporada concreta no están sujetas al plazo de retractación de 14 días aplicable a la venta a distancia.

Caso particular de las ofertas no flexibles

- Las reservas incluirán el pago del precio global correspondiente íntegro.
- No existe posibilidad de cancelación.

6.1.3- Pago del total

El precio total del alquiler y de los posibles servicios complementarios solicitados puede reclamarse:

- 30 días antes del inicio de la estancia en caso de que se trate de una reserva en una residencia turística,
- de manera inmediata en el caso de la reserva .

El pago completo del precio condicionará el envío, por parte de **PV**, del cuaderno de viaje (que incluye su contrato de alquiler o bono de estancia, la descripción del emplazamiento, billetes de avión, etc.).

Por consiguiente, se considera que usted se ha comprometido en firme 30 días antes del inicio de la estancia. El compromiso de **PV** es definitivo una vez se ha enviado la confirmación de la reserva. Los gastos de cobro corresponden al cliente. Si usted no hubiera abonado el saldo total dentro de los plazos establecidos y no hubiera hecho uso del derecho de cancelación, **PV** se reserva la posibilidad de cancelar la venta a partir de 30 días antes del inicio de su estancia, dependiendo de la reserva efectuada, y de aplicar las condiciones de cancelación previstas a tal efecto y definidas a continuación.

6.1.3.1. Oferta «flexible modificable y cancelable hasta 15 días antes»: La totalidad del precio del alojamiento y los posibles servicios complementarios puede reclamarse (salvo que se haya pagado a plazos) 14 días antes del inicio de la estancia reservada en una residencia turística.

6.1.3.2. Oferta «flexible modificable y cancelable hasta 8 días antes»: La totalidad del precio del alojamiento y los posibles servicios complementarios puede reclamarse (salvo que se haya pagado a plazos) 7 días antes del inicio de la estancia reservada en una residencia turística.

6.1.3.3. Oferta «flexible modificable y cancelable hasta 3 días antes»: La totalidad del precio del alojamiento y los posibles servicios complementarios puede reclamarse (salvo que se haya pagado a plazos) 2 días antes del inicio de la estancia reservada en una residencia turística.

6.1.3.4. Oferta «no flexible»: La totalidad del precio del alojamiento y los posibles servicios complementarios puede reclamarse (salvo que se haya pagado a plazos) inmediatamente en el caso de la reserva.

6.2. Modificación y cancelación de las ofertas «flexibles» o de la oferta «no flexible»

En el caso de las ofertas «flexible» o «no flexible», independientemente de la fecha o del complejo elegidos al cancelar la reserva, no se devolverán los posibles servicios de transporte

contratados (vuelos, traslados aeropuerto, alquiler de vehículos, transporte por ferrocarril...) ni los seguros que se hubiesen contratado.

6.2.1. Oferta no flexible

Dado que se trata de una oferta no flexible, la suscripción de la Oferta / los servicios y/o las Estancias reservadas no serán canjeables, reembolsables ni modificables. No se tendrá en cuenta ninguna solicitud de modificación o cancelación. Independientemente de la fecha en la que se anule la reserva, retendremos una penalización equivalente al 100 % del importe total del alojamiento y de todas las prestaciones solicitadas.

Si no se presenta en el lugar de su estancia, retendremos una indemnización igual al 100 % del importe total de la estancia.

6.2.2. Oferta flexible:

6.2.2.1. Oferta flexible modificable y cancelable hasta 31 días antes de la llegada

Tratamos de aceptar, en la medida de lo posible, su solicitud de modificación de fecha, lugar de estancia, tipo de apartamento o servicios adicionales, siempre y cuando haya disponibilidad. No obstante, cabe destacar que este tipo de cambio podrá modificar el coste total de la estancia (en función de la nueva fecha de llegada, la nueva fecha de salida, el complejo, el tipo y las nuevas prestaciones opcionales elegidas) y generará unos costes variables para PV en función de la fecha en la que presente su solicitud.

En caso de modificación, recibiremos las compensaciones siguientes:

- Si la solicitud de cambio se efectúa 30 días o menos y hasta 3 días antes de la llegada:

- en el caso de una modificación de fechas:

en caso de que alargue o se reduzca la duración, 100 %*

- en el caso de una modificación de servicios complementarios:

En caso de incorporación, 0 %*

En caso de cancelación, 100 %*

- en el caso de una modificación de complejo de apartamentos: 100 %*

- si corresponde a un cambio de tipo, si se efectúa para seleccionar una categoría superior: 0 %*, en función de la disponibilidad, si la modificación se efectúa para seleccionar una categoría inferior: 100 %*

En caso de que se modifiquen diversos criterios de las reservas (fechas, servicios, complejos o tipo), aplicaremos las condiciones más restrictivas.

*del importe total de la estancia (alojamiento y servicios).

Independientemente de la fecha en la que se cancele la reserva, no reembolsaremos las primas de seguros que el cliente haya podido contratar.

Además, en caso de cancelación, recibiremos las compensaciones siguientes:

Si realiza la solicitud de cancelación 30 días o menos antes de su llegada: 100 %*

*del importe total de la estancia (alojamiento y servicios)

6.2.2.2. Oferta flexible modificable y cancelable hasta 15 días antes de la llegada

Tratamos de aceptar, en la medida de lo posible, su solicitud de modificación de fecha, lugar de estancia, tipo de apartamento o servicios adicionales, siempre y cuando haya disponibilidad. No obstante, cabe destacar que este tipo de cambio podrá modificar el coste total de la estancia (en función de la nueva fecha de llegada, la nueva fecha de salida, el complejo, el tipo y las nuevas prestaciones opcionales elegidas) y generará unos costes variables para PV en función de la fecha en la que presente su solicitud. En caso de modificación, recibiremos las compensaciones siguientes:

- Si realiza la solicitud de modificación más de 14 días antes de su llegada: 0 %*

- Si la solicitud de modificación se efectúa 14 días o menos antes de la llegada:

- en el caso de una modificación de fechas:

en caso de que alargue o se reduzca la duración, 100 %*

- en el caso de una modificación de servicios complementarios:

En caso de incorporación, 0 %*

En caso de cancelación, 100 %*

- en el caso de una modificación de complejo de apartamentos: 100 %*

- si corresponde a un cambio de tipo, si se efectúa para seleccionar una categoría superior: 0 %*, en función de la disponibilidad, si la modificación se efectúa para seleccionar una categoría inferior: 100 %*

En caso de que se modifiquen diversos criterios de las reservas (fechas, servicios, complejos o tipo), aplicaremos las condiciones más restrictivas.

*del importe total de la estancia (alojamiento y servicios).

Independientemente de la fecha en la que se cancele la reserva, no reembolsaremos las primas de seguros que el cliente haya podido contratar.

Además, en caso de cancelación, recibiremos las compensaciones siguientes:

Si realiza la solicitud de cancelación más de 14 días antes de su llegada: 0 %*

Si realiza la solicitud de cancelación 14 días o menos antes de su llegada: 100 %*

*del importe total de la estancia (alojamiento y servicios)

6.2.2.3. Oferta flexible modificable y cancelable hasta 8 días antes de la llegada

Tratamos de aceptar, en la medida de lo posible, su solicitud de modificación de fecha, lugar de estancia, tipo de apartamento o servicios adicionales, siempre y cuando haya disponibilidad. No obstante, cabe destacar que este tipo de cambio podrá modificar el coste total de la estancia (en función de la nueva fecha de llegada, la nueva fecha de salida, el complejo, el tipo y las nuevas prestaciones opcionales elegidas) y generará unos costes variables para PV en función de la fecha en la que presente su solicitud. En caso de modificación, recibiremos las compensaciones siguientes:

- Si realiza la solicitud de modificación más de 7 días antes de su llegada: 0 %*
- Si realiza la solicitud de cancelación 7 días o menos antes de su llegada:

- en el caso de una modificación de fechas:

en caso de que alargue o se reduzca la duración, 100 %*

- en el caso de una modificación de servicios complementarios:

En caso de incorporación, 0 %*

En caso de cancelación, 100 %*

- en el caso de una modificación de complejo de apartamentos: 100 %*

- si corresponde a un cambio de tipo, si se efectúa para seleccionar una categoría superior: 0 %*, en función de la disponibilidad, si la modificación se efectúa para seleccionar una categoría inferior: 100 %*

En caso de que se modifiquen diversos criterios de las reservas (fechas, servicios, complejos o tipo), aplicaremos las condiciones más restrictivas.

*del importe total de la estancia (alojamiento y servicios).

Independientemente de la fecha en la que se cancele la reserva, no reembolsaremos las primas de seguros que el cliente haya podido contratar.

Además, en caso de cancelación, recibiremos las compensaciones siguientes:

Si realiza la solicitud de cancelación más de 7 días antes de su llegada: 0 %*

Si realiza la solicitud de cancelación 7 días o menos antes de su llegada: 100 %*

*del importe total de la estancia (alojamiento y servicios)

6.2.2.4. Oferta flexible modificable y cancelable hasta 3 días antes de la llegada

Tratamos de aceptar, en la medida de lo posible, su solicitud de modificación de fecha, lugar de estancia, tipo de apartamento o servicios adicionales, siempre y cuando haya disponibilidad. No obstante, cabe destacar que este tipo de cambio podrá modificar el coste total de la estancia (en función de la nueva fecha de llegada, la nueva fecha de salida, el complejo, el tipo y las nuevas prestaciones opcionales elegidas) y generará unos costes variables para PV en función de la fecha en la que presente su solicitud. En caso de modificación, recibiremos las compensaciones siguientes:

- Si realiza la solicitud de modificación más de 2 días antes de su llegada: 0 %*
- Si realiza la solicitud de cancelación 2 días o menos antes de su llegada:

- en el caso de una modificación de fechas:

en caso de que alargue o se reduzca la duración, 100 %*

- en el caso de una modificación de servicios complementarios:

En caso de incorporación, 0 %*

En caso de cancelación, 100 %*

- en el caso de una modificación de complejo de apartamentos: 100 %*

- si corresponde a un cambio de tipo, si se efectúa para seleccionar una categoría superior: 0 %*, en función de la disponibilidad, si la modificación se efectúa para seleccionar una categoría inferior: 100 %*

En caso de que se modifiquen diversos criterios de las reservas (fechas, servicios, complejos o tipo), aplicaremos las condiciones más restrictivas.

*del importe total de la estancia (alojamiento y servicios).

Independientemente de la fecha en la que se cancele la reserva, no reembolsaremos las primas de seguros que el cliente haya podido contratar.

Además, en caso de cancelación, recibiremos las compensaciones siguientes:

Si realiza la solicitud de cancelación más de 2 días antes de su llegada: 0 %*

Si realiza la solicitud de cancelación 2 días o menos antes de su llegada: 100 %*

*del importe total de la estancia (alojamiento y servicios)

CLÁUSULA 7 - TRANSPORTE

- Horarios / retrasos: los horarios y recorridos, tipos de aparatos, le serán siempre comunicados sin perjuicio de cualquier modificación que pueda producirse a último momento. **PV** no se responsabilizará de ningún hecho ajeno o caso de fuerza mayor que tuviese repercusión en la intensidad del tráfico o en su puntualidad. Por este motivo, le aconsejamos no prever ningún compromiso importante la víspera de su partida o el día siguiente de su regreso.

- Duración del viaje: Si, con motivo de los horarios, el primero y/o el último día fueran acortados, no se efectuará ningún reembolso.

⇒ **Nota particular en materia de transporte aéreo**

De acuerdo con las disposiciones del Artículo 211-15 del Código de Turismo francés, **PV** se compromete a informarle sobre la compañía aérea que se encargará de garantizar que se realicen correctamente todas las etapas de los vuelos. Las aerolíneas con las que **PV**, opera principalmente son:

- en España: Air France, Iberia, Air Europa, Vueling, Easyjet, Ryanair y Transavia;

- en Francia metropolitana y Córcega: Air France, Easyjet, Ryanair;

- en las Antillas: Air France, Air Caraïbes, Corsair, XL Airways;

- en Italia: Air France, Alitalia, Ryanair, Easyjet, Meridiana.

- en Isla Mauricio: Air Mauritius, Corsair, Air France

PV también podrá ofrecerle vuelos chárter **PV** se compromete, a más tardar (ocho) días antes de la fecha de su viaje, o en el momento del pago total de su reserva, si este se efectúa con una antelación inferior a 8 (ocho) días del inicio de su viaje, a confirmarle la aerolínea que se encargará del vuelo o de la(s) etapa(s) de los vuelos que le correspondan.

CLÁUSULA 8 - LLEGADA Y SALIDA

En lo que respecta a Maeva, Pierre & Vacances y Pierre & Vacances Premium:

Al llegar a su destino, deberá llevar consigo la tarjeta de crédito que haya utilizado para efectuar la reserva y su documentación. En caso de que no disponga de ambas, **PV** puede negarse a facilitarle el acceso a su alojamiento.

PV le recuerda que, en caso de que no se haga efectivo el pago completo del precio a pesar de las solicitudes realizadas, no podremos entregarle las llaves si se presenta en el destino donde estaba prevista la estancia. En cuanto a las estancias de una semana en adelante, la entrega de llaves se realizará a partir de las 17:00 del día de llegada, siempre que se haya efectuado el pago correspondiente. Las llaves se devolverán antes de las 10.00 del día de salida (*que en la mayor parte de los casos suele ser un sábado*). En caso de retrasos, se le cargará una noche adicional.

Para estancias cortas, la entrega de llaves se efectuará a partir de las 16 horas a condición de haberse realizado el pago mencionado y se devolverán antes de las 12:00 del día de partida.

En el caso de algunos Resorts (particularmente en el caso de Adagio hoteles España y Complejos Asociados), los horarios de llegada y salida pueden variar. Infórmese poniéndose en contacto directamente con el complejo de apartamentos o en la página web.

Es posible que, a su llegada y de acuerdo con la legislación en vigor en algunos países, se le solicite cumplimentar una ficha policial.

CLÁUSULA 9 - FIANZA

Todos los hoteles: se le exigirá a su llegada que deposite una fianza de entre 200 € y 1500 €.

Sello Pierre & Vacances y Pierre & Vacances Premium: es posible que se le solicite una fianza, determinada en función del tipo de alojamiento, utilizando una autorización de cobro a su tarjeta (llamada también preautorización). Esta solicitud de autorización no

corresponde a un débito, sino a una reserva de pago posterior, autorizada por su banco, que reduce temporalmente el límite máximo de su tarjeta bancaria para garantizar la posibilidad de un débito. En algunos casos, la preautorización puede aparecer como débito en su cuenta bancaria según las condiciones establecidas por su banco y que están fuera de nuestro control. Esta preautorización puede ser utilizada por **PV** hasta 8 días después de la fecha de finalización de su estancia. El plazo para liberar la cantidad preautorizada puede variar dependiendo de los plazos establecidos por su banco. Le invitamos a que se ponga en contacto con su banco para obtener más información.

Hoteles Maeva Particuliers: es posible que se le solicite una fianza, determinada en función del tipo de alojamiento, utilizando una autorización de cobro a su tarjeta. Dicha autorización continuará teniendo validez durante los 8 días siguientes a la finalización de la estancia.

Dicha fianza se le devolverá una vez deducidas las penalizaciones por posibles desperfectos ocasionados (daños y/o problema de cualquier tipo tanto en las zonas privadas —por ejemplo, si no se ha limpiado la zona de cocina— como en las áreas comunes del inmueble), por el impago de servicios, incluidos los optativos, de los que se haya disfrutado en destino (teléfono, parking...) y por la pérdida de las llaves del alojamiento que se le entregaron al llegar. Infórmese poniéndose en contacto directamente con el complejo de apartamentos o en la página web.

CLÁUSULA 10 - MENORES

Le recordamos que nuestros complejos de apartamentos no dependen de un Centro de Vacaciones y Ocio tal y como dispone el Decreto francés n.º 2002- 883, del 3 de mayo de 2002, y no están adaptadas para ofrecer estancias colectivas o individuales fuera del domicilio familiar a menores de 18 años no acompañados por sus tutores legales. **PV** se reserva el derecho a denegar el acceso al apartamento, habitación o casa que haya sido reservado haciendo caso omiso de esta norma para que hagan uso de ellos menores de 18 años no acompañados de sus tutores legales que acudan a la recepción del Resort, y a cancelar de forma inmediata la estancia. Asimismo, **PV** podrá proceder, en cualquier momento antes del inicio de la estancia, a la cancelación de la reserva en caso de descubrir que el apartamento, habitación o casa acogerá a menores de 18 años que no estén acompañados de sus tutores legales.

CLÁUSULA 11 - ANIMALES

Se aceptan mascotas (excepto perros de categorías 1 y 2, definidos como peligrosos) siempre y cuando se facilite un certificado antirrábico y una licencia de capacitación para ser propietario de perros de razas consideradas como potencialmente peligrosas y se abonen las sumas correspondientes, de las que podrá informarse contactando directamente con el complejo de apartamentos o en la página web. Se autorizan los animales atados en las partes comunes, pero no les está permitido el ingreso a la zona de las piscinas. Existe la posibilidad de que los complejos asociados no acepten animales o que apliquen sus propias tarifas. Infórmese poniéndose en contacto con el complejo de apartamentos. No se admiten animales en los hoteles, salvo excepciones (consúltenos al respecto). *En el caso de «Adagio»:* infórmese directamente poniéndose en contacto con el complejo.

CLÁUSULA 12 - REGLAMENTO INTERNO

Para facilitar el desarrollo de sus vacaciones, en cada apartamento, habitación y casa o en la recepción del establecimiento hay un reglamento interno. Le rogamos que lo lea y lo respete. Según la normativa local, nuestro personal puede comunicarle medidas particulares y complementarias relacionadas con la seguridad, la higiene y el medioambiente durante su estancia. También nos gustaría ofrecer algunas recomendaciones para evitar posibles inconvenientes: cierre los ventanales antes de salir de su apartamento, habitación o casa y cierre la puerta con llave. Le recordamos que **PV** declina cualquier responsabilidad en caso en que haya olvidado efectos personales en el apartamento o casa en el momento de su partida. En caso de que el ocupante incumpla las obligaciones que le incumben en virtud de este documento, en particular las del reglamento interno, y en términos más generales, como consecuencia

de cualquier comportamiento contrario a las buenas costumbres y al orden público en el establecimiento, **PV** se reserva la posibilidad de interrumpir su estancia, y nuestro personal podrá pedirle que abandone el establecimiento y su apartamento, habitación o casa.

En caso de que todavía no se haya efectuado ningún pago, el cliente deberá pagar el precio de los Servicios consumidos antes de abandonar el establecimiento, y dicha salida no dará lugar a ninguna indemnización ni reembolso del pago ya efectuado.

El cliente es responsable de todos los daños causados por él o sus ocupantes a su apartamento en el Establecimiento y cargará con todos los costes generados por dichos daños o por el incumplimiento de las normas antes mencionadas. **PV** se reserva el derecho a intervenir en caso necesario y a adoptar las medidas apropiadas contra el Cliente.

CLÁUSULA 13 - FORMALIDADES EN CASO DE TRANSPORTE O ESTANCIAS EN EL EXTRANJERO

Para estas estancias que incluyan un transporte, los viajeros dispondrán de un documento de identidad o de un pasaporte válido. También le aconsejamos que verifique la validez de los documentos de identidad o pasaportes de todas las personas que viajan (adultos/niños/bebés) y de los seguros y que tenga en cuenta, cuando se trate de estancias en el extranjero, la normativa sobre divisas y las posibles vacunas necesarias. No nos hacemos responsables de las personas que no cumplan las normativas en vigor:

- Niños menores que no viajen acompañados de sus padres: en los viajes al extranjero, los menores deben llevar, además del documento de identidad o un pasaporte en vigor, una autorización para salir del país firmada por sus padres o tutores legales.

Ciudadanos extranjeros o personas con un título de viaje: remitirse al consulado de cada país para comprobar si existe la necesidad de obtener un visado.

CLÁUSULA 14 - INTERRUPCIÓN DE ESTANCIA / INTERRUPCIÓN DE ACTIVIDAD DEPORTIVA O DE RECREACIÓN

En caso de que deba anticipar la salida o que deba interrumpir una actividad deportiva o de ocio reservada con **PV**, no se producirá ningún reembolso. No obstante, si ha suscrito el seguro ofrecido por **PV** (véase la Cláusula 19), podrá, dependiendo del motivo de su salida del Resort o de la interrupción de la actividad (debidamente justificado) y siempre que se cumpla lo establecido en el contrato, tener derecho a un reembolso prorrateado temporis, a partir del día de su salida del Resort o del día de interrupción de la actividad. En lo referido a la interrupción de la estancia, recibirá un reembolso prorrateado en base a la duración restante de la estancia, siempre y cuando haya liberado totalmente el apartamento o la habitación.

CLÁUSULA 15 - MODIFICACIÓN EVENTUAL DE NUESTROS PROGRAMAS

Si nos viéramos obligados por las circunstancias, y únicamente en casos de fuerza mayor, ajena a nuestra voluntad, podríamos estar obligados a modificar parcial o totalmente nuestros programas (cierre total o parcial de un complejo de apartamentos, de una instalación común como una piscina, un restaurante, etc.). Cuando las estancias incluyan transporte, le informaremos sobre los horarios y recorridos, sobre los tipos de tren, avión o barco, sin perjuicio de cualquier modificación que pudiese producirse en el último momento. La posibilidad de que existan retrasos es a veces inevitable (aeropuertos sobrecargados, aumento del tráfico aéreo o ferroviario, huelgas, malas condiciones meteorológicas, etc.)

CLÁUSULA 16 - POSVENTA

Si necesita ponerse en contacto con **PV** para resolver dudas relativas a su estancia, llame al siguiente número: +33(0) 0173275590 (sin sobrecoste). Puede llamar a este número de lunes a viernes de 09:00 a 20:00, los sábados de 09:00 a 19:00 y los días festivos de 09:00 a 17:00.

Durante su estancia, nuestros equipos locales se encuentran a su disposición para responder a sus quejas y resolver eventuales fallas

de funcionamiento verificadas, para permitirle que disfrute plenamente de su estancia. Es conveniente contactarlos para cualquier solicitud.

En caso de que desee presentar una reclamación tras su estancia, puede hacerlo:

con una declaración en nuestra página web a través de la sección en línea: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> o escribiendo por correo certificado con acuse de recibo a la siguiente dirección: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clientèle APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19 durante los 2 meses posteriores a la estancia. Aprovechamos para recomendarle que nos remita la reclamación cuanto antes, ya cuanto más tarde en enviarla más difícil nos resultará resolver su reclamación de forma que usted resulte beneficiado en la mayor medida posible. Rogamos que especifique en el correo el nombre de la persona que reservó la estancia, el número de reserva, los destinos y las fechas de su estancia así como el tipo de apartamento o de habitación reservados, esta información facilitará la gestión de su informe. Asimismo, rogamos adjunte al correo toda la información y los comprobantes que nos permitan tramitar su reclamación con la mayor brevedad posible.

Le informamos de que, en caso de que no se haya resuelto el conflicto a través del Departamento de Relaciones con el Cliente y que este hecho se haya formalizado por escrito, puede recurrir a un procedimiento de mediación acudiendo al Mediador francés de Turismo y Viajes, cuya dirección incluimos a continuación: MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 - <http://mtv.travel>.

En virtud de la Ordenanza francesa del 20 de diciembre de 2017, el organizador o el vendedor ofrecerá asistencia si el viajero se encuentra en dificultad.

Puede realizar su solicitud a través de la sección en línea: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> o enviando una carta al Departamento de Relaciones con el Cliente (dirección indicada más arriba).

CLÁUSULA 17 – VALIDEZ DE LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA

La reserva de una de nuestras estancias en el conjunto de canales (Centro de llamadas, reserva online, reserva en la recepción de nuestros establecimientos, etc.) implica la aceptación de nuestras condiciones generales y particulares de venta. Las presentes condiciones son las aplicables a partir de la fecha de publicación del catálogo y sustituyen a las versiones anteriores. Para conocer las condiciones aplicables en la fecha de su reserva (y, concretamente, las condiciones de reserva, pago, modificación y cancelación), le rogamos que consulte las condiciones en la web www.pierreetvacances.com. En caso de ceder la reserva a terceros, deberá comunicarnos con una antelación mínima de siete días la identidad del tercero en cuestión y la aceptación por parte de dicho tercero de las presentes condiciones. En su defecto, se le podrá denegar el acceso a su alojamiento. Ofrecemos una descripción general y fotos del apartamento a título ilustrativo. Dada la diversidad de la gama de alojamientos de PV, existen algunas diferencias en la configuración y decoración de algunos de ellos. En el catálogo y en nuestra web encontrará una descripción general de los apartamentos, planos, fotografías y visitas virtuales, todo ello facilitado a títulos ilustrativos. No dude en consultarnos si necesita más información.

Las oficinas de Turismo nos transmiten todas las informaciones relativas a las actividades deportivas y de ocio tanto de las estaciones como de sus alrededores, y les son comunicadas a título indicativo. Esto no implica responsabilidad alguna de nuestra parte en caso de que una de ellas no existiera más en el momento de su estancia. Para cualquier información complementaria relativa a la vida de estas estaciones, le solicitamos que se dirija directamente a sus oficinas respectivas. Dado que el catálogo se publica con mucha antelación, le sugerimos confirme con el complejo de apartamentos las fechas de apertura, las instalaciones deportivas (tipo y cantidad) y las actividades o servicios propuestos en el complejo de apartamentos que han motivado la elección del mismo. Por otra parte, no se nos podrán oponer las obras realizadas ya sea por particulares o por las autoridades públicas y que pudieran molestar a nuestros clientes en las estaciones o localidades.

CLÁUSULA 18 – RESPONSABILIDAD - PRESCRIPCIÓN

- Deseamos hacerle conocer el hecho que el arrendamiento en residencia turística no entra dentro del marco de la responsabilidad de los hoteleros. Por lo tanto, **PV** o cualquier otra empresa a la que **PV**

confíe la distribución no será responsable en modo alguno en caso de pérdida, robo o deterioro de efectos personales en sus Resorts, tanto en los apartamentos como en los aparcamientos y en las zonas comunes (depósito de esquís, etc.).

- Le informamos de que el arrendamiento en los hoteles se inscribe dentro del marco de la responsabilidad de los hoteleros establecida por el Código Civil francés. Por lo tanto, en caso de pérdida, robo o deterioro de sus efectos personales, tanto en el alojamiento como en los aparcamientos y en las zonas comunes (cuarto de bicicletas, etc.) la empresa hotelera solo se hará responsable dentro de los límites estipulados por la ley.

- La prescripción de las sumas adeudadas en concepto de servicios vendidos por PV no entra en el campo de aplicación de la prescripción de acciones de los hoteleros (artículo 2272 del Código civil francés). Por excepción al artículo 2244 del Código civil, el envío de carta certificada por parte de **PV** a todo cliente deudor interrumpe la prescripción aplicable en tal materia.

Cuando se trate de viajes combinados, se ofrece una cuota fija tal y como esta se plantea en la Directiva (UE) 2015/2032 y en el Artículo L.211-2 II del Código francés de Turismo. Disfrutará de todos los derechos garantizados por la Unión Europea aplicables a las cuotas fijas tal y como estos derechos han sido transpuestos al Código francés de Turismo. **PV** será responsable de la óptima ejecución del paquete combinado en su conjunto. Asimismo, tal y como exige la legislación, **PV** cuenta con una garantía para reembolsar los pagos y, en caso de que el transporte esté incluido en el paquete combinado, de garantizar su repatriación si **PV** se declarase insolvente.

Si desea obtener más información sobre los derechos derivados de la Directiva (UE) 2015/2032, consulte nuestra web www.pierreetvacances.com

CLÁUSULA 19 – SEGUROS

19.1 – Aspectos generales

Hemos suscrito a su favor con una compañía de seguros un contrato que le ofrece la suscripción a diversas garantías. Dicho seguro entrará en vigor:

- 1) para la garantía por «Cancelación»: el día siguiente al pago de la prima del seguro, a las 00:00;
- 2) para la garantía «Asistencia al viajero»: a partir del momento en el que el asegurado abandone el punto de salida (como máximo 24 horas antes de la fecha de salida indicada en las condiciones particulares y a la mayor brevedad tras el pago de la prima).
- 3) en el caso de las demás garantías: a las 00:00 de la fecha de salida indicada en las condiciones particulares y a la mayor brevedad tras el pago de la prima.

Atención: están aseguradas a título del presente contrato las personas con domicilio en el ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO. Por Espacio Económico Europeo entendemos los siguientes países: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, España, Estonia, Finlandia, Francia (incluyendo Guadalupe, Reunión y Martinica), Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumanía, Reino Unido, Eslovaquia, Eslovenia, Suiza, Suecia, Andorra, Principado de Mónaco. Tipos de estudio de las reclamaciones: la compañía de seguros ha establecido un procedimiento para procesar las reclamaciones relativas al contrato de seguro. Puede consultar dicho procedimiento descargando las Disposiciones administrativas de las Condiciones Generales de la póliza de seguro en la página www.pierreetvacances.com, sección «Condiciones > CGV».

19.2 – Derecho de desistimiento

Dispone de un derecho de desistimiento del contrato durante un plazo de catorce días (naturales) a partir de la fecha de celebración del mismo y en caso de que se cumplan todas las condiciones necesarias, especialmente:

- 1) que pueda justificar que ya está cubierto frente a alguno de los riesgos de los que le protege el nuevo contrato;
- 2) que el contrato del que desea desistir no se ha celebrado íntegramente;
- 3) Que no haya declarado ningún siniestro cubierto por la garantía del contrato.

En este caso, puede ejercer el derecho a renunciar al presente contrato notificándolo por correo a la siguiente dirección:

Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19

La fecha en la que se reciba dicha solicitud determinará la fecha del desistimiento.

Si desea recibir más información sobre el derecho de desistimiento, póngase en contacto con nosotros a través de los siguientes números de teléfono: 900901355, Adagio / Adagio Access 900901355.

Nuestra aseguradora se encargará de valorar la solicitud. En caso de que se cumplan todas las condiciones, la aseguradora reembolsará la prima abonada en un plazo de 30 días a partir de la fecha del desistimiento. En caso de que desee desistir del contrato pero no cumpla las condiciones mencionadas anteriormente, revise los términos estipulados en su contrato.

CLÁUSULA 20 – DATOS PERSONALES

PV DISTRIBUTION (PV), como responsable de la gestión, procesa los datos personales necesarios para el desarrollo y para la ejecución del contrato o de las medidas precontractuales que usted solicite para otros fines con el consentimiento previo del cliente y solo cuando sea necesario para responder a los intereses legítimos de las entidades concernidas.

1. Finalidades

- (i) A efectos de la ejecución del contrato o de la toma de medidas precontractuales efectuadas por solicitud de la persona concernida, los datos se recaban y se procesan para gestionar su estancia (incluyendo operaciones de reserva, seguimiento, pago, evaluación de la satisfacción y referencias);
- (ii) A efectos del consentimiento del Cliente, sus datos personales se recaban y se procesan para transmitirle información sobre nuestros productos, nuestros servicios y nuestras ofertas promocionales y para el desarrollo de concursos de las marcas y/o entidades del grupo Pierre & Vacances Center Parcs. Las marcas siguientes se consideran marcas del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs: PIERRE & VACANCES, PIERRE & VACANCES PREMIUM, MAEVA, MAEVA.COM, LA FRANCE DU NORD AU SUD, LE SKI DU NORD AU SUD, APARTHOTEL ADAGIO, APARTHOTEL ADAGIO ACCESS, CENTER PARCS, SUNPARKS, PIERRE & VACANCES CONSEIL IMMOBILIER Y LES SENIORIALES.
- (iii) en el marco del cumplimiento de las obligaciones legales, los datos se recaban y se procesan principalmente para garantizar la seguridad de los pagos determinando el nivel de riesgo de fraude asociado a cada transacción y, en términos generales, para cumplir con la legislación vigente.

2. Datos procesados

Los datos obligatorios están identificados con un asterisco.

De los datos obligatorios depende (i) la suscripción y la ejecución del contrato celebrado entre el cliente y PV o (ii) el suministro de información personalizada destinada a la preparación del posible futuro contrato. La realización de los servicios propuestos o las respuestas a las solicitudes de información no están condicionadas por el suministro de los datos no obligatorios, si bien la pertinencia de los mismos sí puede verse limitada.

3. Destinatarios de los datos recogidos

Los datos recabados van dirigidos a PV, como responsable de la gestión de los mismos, y a la entidad encargada de ofrecer el servicio suscrito y a los posibles subcontratistas (si procede).

Los datos también podrán transmitirse a otros colaboradores cuando esto sea necesario para la ejecución del contrato.

4. Transmisión de datos al extranjero

Los datos no se transfieren fuera de la Unión Europea salvo que exista una obligación legal o que se haya reservado en un destino que

no esté ubicado en la UE (en cuyo caso se remitirán a la entidad local del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs o al colaborador encargado de gestionar su estancia en destino).

5. Seguridad

Las entidades del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs y sus subcontratistas aplican medidas técnicas y organizativas que garantizan la seguridad y la protección de sus datos.

6. Plazo de conservación de los datos

La(s) entidad(es) del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs que interviene(n) en la gestión, conserva(n) los datos personales en un entorno protegido durante el plazo que sea necesario para tomar medidas precontractuales o para la ejecución del contrato y posteriormente los archiva(n) tal y como estipula la legislación en vigor. Los datos relativos a las operaciones de prospección comercial se eliminan en los plazos legales establecidos (una vez se haya ejecutado el servicio o se haya recibido su consentimiento, según proceda).

Si desea obtener más información sobre la Política de Protección de Datos de PV y sobre el tratamiento de sus datos, consulte nuestra página web: www.pierreetvacances.com o solicite una copia de la misma por e-mail.

7. Derecho de las personas

Las personas cuyos datos se procesan tienen derecho a:

- el acceso a sus datos personales,
- la corrección o eliminación de los mismos (derecho al olvido), limitación del tratamiento de sus datos personales o derecho de oposición al mismo,
- el derecho a la portabilidad de los datos,
- por motivos derivados de su situación específica, la oposición al tratamiento de sus datos,
- la anulación del consentimiento, en cualquier momento, para que utilicemos los datos no obligatorios,
- la determinación de las instrucciones relativas a la conservación, a la eliminación y a la comunicación de sus datos personales tras su fallecimiento y la oposición a la venta telefónica inscribiéndose en la lista BLOCTEL,
- el derecho a presentar una reclamación ante la CNIL (Comisión Nacional de Informática y Libertades) o ante la Autoridad de control de su lugar de residencia.

Puede realizar su solicitud a través de la sección en línea: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> o por carta certificada con acuse de recibo a Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clientèle APS

11 rue de Cambrai - 75947 París Cedex 19. Es posible que se solicite un documento de identidad válido.

Si desea obtener más información sobre la Política de Protección de Datos de PV y sobre el tratamiento de sus datos, consulte nuestra página web: www.pierreetvacances.com o solicite una copia de la misma por e-mail.

CLÁUSULA 21.

A fin de poder mejorar la calidad de la atención al cliente, le informamos de que las comunicaciones telefónicas que mantenga con nuestros colaboradores podrán ser grabadas.

PV Distribution – Sociedad Anónima con un capital de 6 055 935 € - Sede social: L'Artois - Espace Pont De Flandre 11 - rue de Cambrai - 75947 PARÍS CEDEX 19 - 314 283 326 PARÍS - SIRET (CIF) 314 283 326 00093 Código APE 7912 Z – Inscrita en el Registro de Operadores de Viajes y Estancias - IM075110024 - N° IVA Intracomunitario: FR 96 314 283 326; Responsabilidad civil profesional: RSA, Immeuble PACIFIC, 11-13 Cours Valmy – 92977 PARIS LA DEFENSE Garantía financiera: APST Association

Professionnelle de Solidarité du Tourisme – 15, AVENUE CARNOT –
75017 PARÍS-FRANCIA

PV Distribution asume, a petición de las sociedades operadoras de los complejos de apartamentos y hoteles del Grupo Pierre et Vacances Center Parcs, la distribución de las estancias y se encarga de garantizar la gestión y el seguimiento de las reservas en su nombre (exceptuando los servicios de transporte, seguros, gastos de gestión o venta de estancias en paquetes de viaje distribuidos en su propio nombre). Empresas operadoras: ADAGIO SAS (503 938 110 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS), PIERRE & VACANCES ITALIA SRL (1014782 – Roma), PV CITY (513 635 987 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS), PV EXPLOITATION FRANCE (508 321 155 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS), SNC DOMAINE DU LAC D'AILETTE (450 540 695 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS), CP RESORTS EXPLOITATION FRANCE(508 321 213 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS), SET PV GUADELOUPE (478 890 684 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS), SET PV MARTINIQUE (478 890 684 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS), SET PV ESPAÑA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscripción 11 Barcelona), CP RESORTS EXPLOITATION FRANCE a nombre y cuenta de VILLAGES NATURE TOURISME SAS (801 435 306 MEAUX).

Actualización: 26/01/2021