

## CONDITIONS GÉNÉRALES « MEILLEUR PRIX GARANTI »

### Article 1. Définition et champ d'application du « meilleur prix » garanti »

#### 1.1 Conditions d'application du « Meilleur Prix Garanti »

Le « Meilleur Prix Garanti » s'applique si les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- vous avez réservé dans l'une de nos résidences ou hôtel éligibles au « Meilleur Prix Garanti » (voir la liste des résidences et hôtels éligibles à l'article 2 ci-dessous), directement via le site pierreetvacances.com
- un numéro de confirmation a été émis pour valider cette réservation
- et dans les 24 heures qui suivent la confirmation de votre réservation envoyée par mail, et au plus tard 48 heures avant la date d'arrivée prévue dans notre hôtel ou résidence :
  - vous trouvez, pour la même résidence / hôtel, pour la/les même(s) date(s), la même durée de séjour, aux mêmes conditions tarifaires (c.-à-d. flexible ou non flexible, paiement anticipé et exigences d'acomptes, conditions d'annulation et de modification de la réservation), le même type d'hébergement (catégorie, taille, vue ou emplacement identiques) et le même nombre de personnes
  - un hébergement proposé à un prix public et disponible à la réservation inférieur, ce prix étant calculé de façon identique, sur la même base du montant total du séjour avec les mêmes inclusions (taxes, TVA, services),
  - sur le site Web, le site mobile ou l'application d'un tiers (« Canal de réservation d'un tiers »)

(ci-après la « Réservation Eligible »).

« En cas de Réservation Eligible, validée par Pierre & Vacances dans les conditions prévues aux présentes, Pierre & Vacances appliquera le prix du Canal de réservation d'un tiers. »

#### 1.2 Cas d'exclusion du « Meilleur Prix »

Le « Meilleur Prix Garanti » ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Tarifs groupe
- Tarifs entreprise,
- Tarifs conférence et séminaire,
- Offres promotionnelles spéciales donnant lieu à une remise supplémentaire après confirmation de la réservation (tels que codes promotionnels fournis après inscription à une lettre d'informations),
- Tarif membre ou programmes d'abonnement proposés sur le Canal de réservation d'un tiers concerné,
- Tarifs accordés pour les partenaires de Pierre & Vacances et leurs employés,
- Tarifs accordés pour les employés du groupe Pierre & Vacances Center Parcs,
- Tarifs proposés par des sources de vente de stocks opaques (Priceline) qui précisent le nom de l'hôtel ou son emplacement uniquement après confirmation de la réservation,
- Tarifs affichés sur des sites Web/portails/pages Web dépourvus de système de réservation en ligne comme les sites d'informations ou les sites qui confirment les réservations uniquement après avoir contacté une résidence (« demande de réservation »)
- Tarifs faisant partie d'un forfait qui comprend à la fois un hébergement et un billet d'avion, une location de voiture ou toute autre activité ou tout autre service à l'intérieur ou à l'extérieur de l'hébergement.

- Le « Meilleur Prix Garanti » ne s'applique pas aux sites Web exigeant une adhésion, des adhésions en ligne ou des programmes avec mot de passe ou connexion pour consulter les tarifs et la disponibilité des hébergements.

## **ARTICLE 2. HOTELS ET RÉSIDENCES CONCERNÉS PAR LE « MEILLEUR PRIX GARANTI »**

Les hôtels et résidences couverts par le « Meilleur Prix Garanti » sont les suivants :

Tous les hôtels, villages, résidences et résidences premium Pierre & Vacances.

Le « Meilleur Prix Garanti » ne s'applique pas aux résidences partenaires qui s'affichent sur le site pierreetvacances.com avec un cartouche bleu gris « Partenaire ».

## **ARTICLE 3. DIFFÉRENCE DE DEVISE ET DE PRIX**

Le « Meilleur Prix Garanti » s'applique uniquement sur la même devise que celle utilisée au moment de la réservation.

Les différences de prix liées aux fluctuations, ou aux différences dans le taux de change de la devise ne seront pas prises en compte dans le cadre du « Meilleur Prix Garanti ».

## **ARTICLE 4. PROCÉDURE POUR BÉNÉFICIER DU « MEILLEUR PRIX GARANTI »**

Pour bénéficier du « Meilleur Prix Garanti » vous devez (i) remplir les conditions mentionnées à l'article 1 ci-dessus et (ii) adresser votre demande auprès de notre Service Clients, uniquement par téléphone au 0892 702 180 (0,25€/min + prix d'un appel local), pendant les heures d'ouverture (lundi-vendredi de 09h-20h, samedi 09h-19h).

Une capture d'écran affichant à la fois la date de la capture et le prix le plus bas trouvé via le Canal de réservation d'un tiers et les conditions de vente associées ainsi que tout autre document à l'appui de la demande, pourront être demandés par nos agents, et pourront être à envoyer sur une adresse e-mail qu'ils communiqueront pendant l'appel.

La capture d'écran doit afficher clairement la date de séjour, le nom de l'hébergement, les conditions de vente, la typologie du logement choisi et les prix proposés sur le Canal de réservation d'un tiers.

Les demandes doivent être soumises dans les 24 heures qui suivent la confirmation de la Réservation Eligible. Pour respecter ces échéances, vous devez vous référer aux heures et dates mentionnées dans votre e-mail de confirmation de réservation.

## **ARTICLE 5. GESTION DES DEMANDES**

Vous pourrez bénéficier du « Meilleur Prix Garanti » si votre demande respecte toutes les conditions mentionnées aux présentes. Après votre échange téléphonique avec le service client Pierre & Vacances, et si ce dernier juge que votre demande respecte les conditions du « Meilleur Prix Garanti » et qu'il la valide, votre réservation sera ajusté avec le numéro de confirmation de la Réservation Eligible ainsi que le nouveau tarif applicable.

Si la Réservation Eligible a déjà été réglée via le site pierreetvacances.com ou l'espace Client Pierre & Vacances, Pierre & Vacances procédera au remboursement de la différence de prix constatée sous un maximum de 15 jours. Le remboursement sera effectué sur la carte de crédit ayant été utilisée lors de l'achat.

Si la demande ne respecte pas les conditions du « Meilleur Prix Garanti », le service client Pierre & Vacances est en droit de la refuser en vous indiquant les motifs de ce refus.

Dans l'éventualité où vous souhaiteriez annuler la Réservation Eligible et ne pas bénéficier du « Meilleur Prix Garanti », nous vous invitons à vous référer aux conditions d'annulation applicables à votre Réservation Eligible qui sont détaillées dans l'e-mail de confirmation de la Réservation Eligible.

#### **ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ**

Dans la mesure où Pierre & Vacances n'exerce aucun contrôle sur le Canal de réservation d'un tiers, Pierre & Vacances décline toute responsabilité en ce qui concerne les dépenses qui pourraient apparaître suite à l'annulation d'une réservation, pour toutes les réservations effectuées via tout Canal de réservation d'un tiers.

#### **ARTICLE 8. MODIFICATIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Pierre & Vacances se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment. Les conditions générales modifiées prendront effet à la date de leur mise en ligne sur le site et sont applicables à toute demande passée sur le Site à compter de cette mise en ligne.

Pierre & Vacances invite le Client à lire attentivement les présentes conditions générales avant chaque demande, celles-ci ayant pu être modifiées. Toute demande implique la consultation préalable et l'acceptation des présentes conditions générales au moyen d'une case à cocher prévue à cet effet et comprenant un lien hypertexte renvoyant aux présentes conditions générales.

Pierre & Vacances se réserve également le droit de mettre fin au « Meilleur Prix Garanti », à tout moment, étant précisé que les demandes soumises avant la résiliation du « Meilleur Prix Garanti » seront traitées par Pierre & Vacances dans les conditions prévues aux présentes.

Version du 18 juin 2024