CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU « MEILLEUR PRIX GARANTI »

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION DU « MEILLEUR PRIX GARANTI »

1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'utilisation ont pour objet de définir les relations contractuelles entre le client ayant effectué une réservation auprès de PV (ci-après dénommé le « **Client** »), et la société PV DISTRIBUTION (ci-après dénommée « **PV** ») concernant l'application et l'utilisation du « Meilleur Prix Garanti », par la société PV DISTRIBUTION, Société Anonyme au capital de 6.055.935 €, dont le siège social est sis l'Artois, Espace Pont de Flandre - 11, rue de Cambrai 75947 Paris cedex 19, identifiée au registre du commerce de Paris le N°314 283 326 - Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours IM075110024 - Garantie financière : APST. - R.C. professionnelle : RSA.

Le « Meilleur Prix Garanti » est une garantie proposée par PV qui assure que le Client paye le prix le plus bas pour sa réservation en réservant directement auprès de PV : si le Client trouve une offre équivalente à un prix inférieur sur le canal de réservation d'un tiers, PV ajustera son tarif en conséquence dans les conditions énoncées ci-après.

1.1. Conditions d'application du « Meilleur Prix Garanti » à une réservation effectuée directement auprès de Pierre & Vacances

Pour bénéficier du « Meilleur Prix Garanti », les conditions suivantes doivent être remplies :

- Avoir réservé directement sur le site Internet PV (accessible *via* l'adresse suivante : pierreetvacances.com). (Ci-après dénommé le « **Site** ») ou auprès de la centrale d'appel (**01 73 01 85 98**).
- Avoir reçu un numéro de confirmation.
- Avoir trouvé sur un site tiers dans les 24 heures suivant la confirmation de la réservation du Client et au plus tard 48 heures avant la date d'arrivée prévue, à un prix et disponible affiché inférieur à celui objet de sa réservation auprès de PV, étant entendu que seul le tarif applicable à la prestation hébergement est pris en compte pour l'application du « Meilleur Prix Garanti », remplissant les conditions suivantes :

    - une offre équivalente (même établissement, mêmes dates, même durée, mêmes conditions tarifaires, annulation et modification (même typologie d'offre) ;
    - même modalités de paiement anticipé et exigences d'acomptes, même typologie d'hébergement (catégorie, taille, vue ou emplacement identiques) ;
    - même nombre de personnes.

A titre informatif, le prix payé auprès de PV correspond au montant total du séjour toutes taxes comprises (à l'exception de la taxe de séjour).

Le « Meilleur Prix Garanti » s'applique à une réservation éligible pour les hébergements mentionnés à l'article 2 des présentes. (Ci-après dénommée la « **Réservation Eligible** »).

1.2. Cas exclus de l'application du « Meilleur Prix Garanti »

Le « Meilleur Prix Garanti » ne s'applique pas aux tarifs suivants :

- Les tarifs groupe.
- Les tarifs entreprise.
- Les tarifs séminaire.
- Les offres promotionnelles spéciales.
- Les tarifs membre ou programmes d'abonnement.
- Les tarifs pour partenaires et employés de PV.
- Les tarifs sans système de réservation en ligne.
- Les tarifs applicables aux séjours à forfait (transports et hébergements).

ARTICLE 2. ETABLISSEMENTS CONCERNÉS PAR L'APPLICATION DU « MEILLEUR PRIX GARANTI »

Les hébergements concernés par le « Meilleur Prix Garanti » sont les suivants :

- Tous les hôtels PV.
- Tous les villages PV.
- Toutes les résidences et résidences premium PV.

Il est expressément porté à l'attention du Client que les résidences affichées avec une cartouche bleu gris « Partenaire » sur le Site, sont exclues du champ d'application du « Meilleur Prix Garanti ».

ARTICLE 3. PROCEDURES ET GESTION DES DEMANDES

Pour bénéficier de l'application du « Meilleur Prix Garanti », il convient de satisfaire préalablement aux conditions énoncées à l'article 1 des présentes, et de s'assurer que la demande concerne une Réservation Éligible au sens de l'article 2 des présentes.

Si l'ensemble des conditions cumulatives est rempli, le Client pourra alors procéder de la manière suivante :

- Le Client devra contacter notre service clients, uniquement par téléphone au **(+33 (0) 1 73 27 55 90), numéro non surtaxé, prix d'un appel local)** ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 20h00, le samedi de 09h00 à 19h00 et les jours fériés de 09h00 à 17h00.

- Le Client devra être en mesure de présenter une/des capture(s) d'écran, par envoi à l'adresse e-mail communiquée lors de l'appel, affichant à la fois la date de la/les capture(s) et le prix inférieur trouvé *via* le canal de réservation d'un tiers et les conditions de vente associées.

- 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.

- Le Client devra être en mesure de présenter tout autre document à l'appui de la demande, demandés par nos agents.

- Les demandes doivent être soumises dans les 24 heures qui suivent la confirmation de la

Réservation Eligible. Pour respecter ces échéances, le Client devra se référer aux heures et dates mentionnées dans son e-mail de confirmation de réservation.

Une vérification par le service clients PV sera opérée. PV se réserve le droit de refuser la demande du Client si sa demande ne respecte pas toutes les conditions cumulatives mentionnées aux articles 1, 2 et 3 des présentes.

En cas de refus, le service clients indiquera au Client les motifs de ce dernier. Le cas échéant, le Client pourra procéder à l'annulation de sa réservation dans le respect des conditions générales de vente de PV et des conditions d'annulation mentionnées dans son e-mail de confirmation de réservation.

ARTICLE 4. PROCEDURE EN CAS DE VALIDATION DE LA DEMANDE

Si la demande du Client est validée par le service clients PV, un e-mail de confirmation sera envoyé à l'adresse e-mail qui aura été renseignée par le Client pour effectuer sa réservation. A cet égard, la réservation sera ajustée au nouveau tarif applicable.

4.1. Procédure pour les réservations intégralement payées

Dans le cas où le Client a déjà effectué le paiement, PV remboursera la différence sous quinze (15) jours calendaires, par virement bancaire sur la carte de crédit utilisée par le Client au moment de sa réservation. A ce titre, aucun remboursement ne sera effectué à un tiers au contrat.

4.2. Procédure pour les réservations partiellement payées (ex : versement d'un acomptes)

Concernant les réservations ayant fait l'objet d'un versement d'un acompte, la réservation sera ajustée au nouveau tarif applicable par une diminution du solde. Un nouvel e-mail de confirmation sera envoyé au Client avec le nouveau tarif applicable à sa réservation.

ARTICLE 5. CONDITIONS D'APPLICATION DU « MEILLEUR PRIX GARANTI » EN LIEN AVEC LA DEVISE DE RESERVATION ET LES FLUCTUATIONS DE CHANGE

Le « Meilleur Prix Garanti » s'applique uniquement à la même devise que celle utilisée au moment de la réservation émise *via* le Site.

Dans le cadre de l'application du « Meilleur Prix Garanti », PV exclut toute prise en compte des variations de prix résultant des fluctuations des devises et/ou des différences liées aux taux de change.

ARTICLE 6. RESPONSABILITÉ

Dans la mesure où PV n'exerce aucun contrôle sur le canal de réservation d'un tiers, PV décline toute responsabilité en ce qui concerne les dépenses pouvant survenir suite à l'annulation d'une réservation effectuée *via* un tel canal.

De même, PV décline toute responsabilité en cas de comportement litigieux de la part du Client.

ARTICLE 7. TRAITEMENT DES DONNES PERSONNELLES

PV, 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 la demande du Client, à d'autres fins avec le consentement préalable du client, au regard de la nécessité de satisfaire aux intérêts légitimes des entités concernées.

7.1. 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 du séjour du Client (incluant les opérations de réservation, suivi, paiement, facturation, 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, de propositions de services additionnels et offres promotionnelles, réalisation de jeux concours.
- (iii) (iii) Dans le cadre de l'intérêt légitime, les données à caractère personnel sont traitées pour nous permettre d'assurer la continuité de service et la pérennité de l'activité
- (iiii) dans le cadre du respect d'obligations légales, les données sont collectées et traitées aux fins notamment de sécurisation les opérations de paiement en déterminant le niveau de risque de fraude associé à chaque transaction, et plus largement en vue de se conformer à toute législation applicable.

7.2. Données traitées

Les données obligatoires sont indiquées par un astérisque.
Les informations indiquées comme obligatoires conditionnent (i) la souscription et l'exécution du contrat passé entre le Client et PV 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.

7.3. Destinataire des données collectées

Les données collectées sont destinées à PV, en qualité de responsable du traitement, ainsi qu'à l'entité chargée de délivrer la prestation souscrite et tout éventuel sous-traitant ou destinataire le cas échéant, notamment les entités de la Business Line Center Parcs ou encore le GIE PV-CP Services Holding pour la gestion des données comptables, des bases de données informatique et le call Center

Les données pourront également être transférées à des partenaires lorsque cela est nécessaire à la réalisation du contrat.

7.4. Transfert de données vers l'étranger

Afin d'assurer la gestion de la relation contractuelle, il est possible que des transferts de données soient réalisés vers des pays n'assurant pas, du point de vue de l'Union Européenne, un niveau équivalent de protection des données. Dans ce cas, les garanties appropriées prévues par le Règlement Européen, telles que des Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne, seront mises en place. Des transferts sont également possibles dans le cadre d'une obligation légale ou 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 du séjour sur place du Client.

7.5. 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.

7.6. 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 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 du consentement du Client selon le cas.
Pour plus d'information sur la politique de protection des données de PV, et le traitement des données du Client, n'hésitez pas à consulter notre site www.pierreetvacances.com ou en demander une version électronique par mail.

7.7. Droit des personnes

Les personnes faisant l'objet du traitement de leur données personnelles disposent du droit :

- l'accès aux données à caractère personnel du Client ;
- la rectification, l'effacement de celles-ci (droit à l'oubli), la limitation du traitement des données personnelles du Client ou le droit s'opposer au traitement ;
- le droit à la portabilité des données ;
- pour des motifs tenant à la situation particulière du Client, il peut s'opposer au traitement de ses données ;
- de retirer son consentement à l'utilisation des données ou traitements facultatifs à tout instant ;
- définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication des données à caractère personnel du Client après son décès et s'oppose au démarchage téléphonique en s'inscrivant sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, dite " BLOCTEL" ;
- le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou de l'Autorité de Contrôle du lieu de résidence du Client.

Le Client pourra faire sa demande *via* la rubrique en ligne : https://www.pierreetvacances.com/reclamation ou par un courrier adressé par lettre recommandée avec avis de réception, à Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client, APS
11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19. Un justificatif d'identité en cours de validité est susceptible de lui être demandé.
Pour plus d'information sur la politique de protection des données de PV, et le traitement de ses données, n'hésitez pas à consulter notre site www.pierreetvacances.com ou en demander une version électronique par mail.

ARTICLE 8. MODIFICATIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

PV se réserve le droit de modifier de plein droit les présentes conditions générales d'utilisation à tout moment. Les conditions générales d'utilisation modifiées prendront effet à la date de leur mise en ligne sur le Site et seront applicables à toute demande effectuée à compter de cette mise en ligne.

PV invite le Client à lire attentivement les présentes conditions générales d'utilisation avant chaque demande, celles-ci ayant pu être modifiées.

PV se réserve également le droit de mettre fin à l'offre « Meilleur Prix Garanti » à tout moment, étant précisé que les demandes soumises avant la résiliation du « Meilleur Prix Garanti » seront traitées par PV selon les conditions en vigueur au moment de la demande.

De plus, pour toute réservation de séjour, les conditions générales de vente de la société PV applicables à la réservation de séjours s'appliquent de plein droit.

ARTICLE 9. OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES D'UTILSATION

Les présentes conditions générales d'utilisation seront opposables au Client dès leur acceptation. À cet effet, lorsque le Client contactera notre service clients, les conditions générales d'utilisation lui seront communiquées par e-mail. Le Client devra ensuite formaliser son acceptation en renvoyant un e-mail de confirmation.

ARTICLE 10. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes conditions générales d'utilisation du « Meilleur Prix Garanti » et les relations contractuelles entre PV et le Client sont régies par le droit français. Toute contestation née de l'application ou de l'interprétation des conditions générales de vente et d'utilisation du « Meilleur Prix Garanti » relève de la compétence des juridictions de Paris, sans préjudice des dispositions des règles de compétence d'ordre public au bénéfice des consommateurs.

Il est porté à la connaissance du Client que la Commission européenne a mis en place une plateforme pour le règlement amiable des litiges de consommation en ligne (RLL) (accessible *via* cette adresse : https://ec.europa.eu/consumers/odr/).

Version du 11 juillet 2024