

# CONDICIONES GENERALES DE USO DE LA «GARANTÍA DEL MEJOR PRECIO»

## ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA «GARANTÍA DEL MEJOR PRECIO»

### 1. Objeto

Estas Condiciones Generales de Uso tienen por objeto definir la relación contractual entre el cliente que ha realizado una reserva con PV (en adelante, el «**Cliente**») y la empresa PV DISTRIBUTION (en adelante, «**PV**») en relación con la aplicación y el uso de la «Garantía del Mejor Precio» por parte de la empresa PV DISTRIBUTION, una sociedad anónima con un capital de 6.055.935 €, cuyo domicilio social se encuentra en l'Artois, Espace Pont de Flandre - 11, rue de Cambrai 75947 Paris cedex 19, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 314 283 326 - Inscrita en el registro de operadores turísticos y vacacionales IM075110024 - Garantía financiera: APST. - R.C.P : GENERALI IARD.

La «Garantía del Mejor Precio» es una garantía ofrecida por PV que asegura que el Cliente pague el precio más bajo posible por su reserva al reservar directamente con PV: si el Cliente encuentra una oferta equivalente a un precio inferior en el canal de reservas de un tercero, PV ajustará su precio en consecuencia según las condiciones que se establecen a continuación.

#### 1.1. Condiciones de aplicación de la «Garantía del Mejor Precio» a una reserva realizada directamente con Pierre & Vacances

Para beneficiarse de la «Garantía del Mejor Precio», se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Haber reservado directamente en la web de PV (disponible en la siguiente dirección: [pierreetvacances.com](http://pierreetvacances.com)). (En adelante denominada la «**Web**») o a través del call center (**900 901 355, 0,25 € IVA incluido/min. + precio de una llamada local**).
- Haber recibido un número de confirmación.
- Haber encontrado en una web de un tercero en las 24 horas siguientes a la confirmación de la reserva del Cliente y a más tardar 48 horas antes de la fecha de llegada prevista, a un precio y disponibilidad publicitados inferiores a los de su reserva con PV, entendiéndose que solo se tiene en cuenta la tarifa aplicable al servicio de alojamiento para la aplicación de la «Garantía del Mejor Precio», si se cumplen las siguientes condiciones:
  - una oferta equivalente (mismo establecimiento, mismas fechas, misma duración, mismas condiciones de precio, cancelación y modificación (mismo tipo de oferta));
  - mismas condiciones de pago por adelantado y requisitos de depósito, mismo tipo de alojamiento (idéntica categoría, tamaño, vista o ubicación); - mismo número de personas.

A título informativo, el precio pagado a PV corresponde al importe total de la estancia, incluidos todos los impuestos (a excepción de la tasa turística).

La «Garantía del Mejor Precio» se aplica a una reserva admisible para los alojamientos mencionados en el artículo 2 de las presentes condiciones. (En lo sucesivo, la «**Reserva admisible**»).

## 1.2. Casos excluidos de la aplicación de la «Garantía del Mejor Precio»

La «Garantía del Mejor Precio» no se aplica a las siguientes tarifas:

- Tarifas para grupos.
- Tarifas para empresas.
- Tarifas para congresos.
- Ofertas promocionales especiales.
- Tarifas de miembros o programas de suscripción.
- Tarifas para socios y empleados de PV.
- Tarifas sin sistema de reserva en línea.
- Tarifas aplicables a estancias combinadas (transporte y alojamiento).

## ARTÍCULO 2. ESTABLECIMIENTOS A LOS QUE SE APLICA LA «GARANTÍA DEL MEJOR PRECIO»

Los alojamientos a los que se aplica la «Garantía del Mejor Precio» son los siguientes:

- Todos los hoteles de PV.
- Todos los resorts de PV.
- Todos los complejos de apartamentos y complejos de apartamentos premium de PV.

Se informa expresamente al Cliente de que los complejos de apartamentos señalados en la web con el recuadro azul grisáceo «Partenaire» no entran dentro del ámbito de aplicación de la «Garantía del Mejor Precio».

## ARTÍCULO 3. PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para beneficiarse de la aplicación de la «Garantía del Mejor Precio», primero hay que cumplir las condiciones establecidas en el artículo 1 y asegurarse de que la solicitud se refiere a una Reserva admisible en virtud del artículo 2.

Si se cumplen todas las condiciones, el Cliente podrá proceder de la siguiente manera:

- El Cliente deberá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, únicamente por teléfono (llamando al **900 901 355, 0,25 € IVA incluido/min. + precio de una llamada local**). Disponible de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas, los sábados de 9:00 a 19:00 horas y los festivos de 9:00 a 17:00 horas.
- El Cliente tendrá que presentar una o varias capturas de pantalla, remitiéndolas a la dirección de correo electrónico comunicada durante la llamada, en las que aparecerán tanto la fecha de la captura como el precio más bajo encontrado en el canal de reserva del tercero y las correspondientes condiciones de venta.

- La captura de pantalla debe mostrar claramente la fecha de la estancia, el nombre del alojamiento, las condiciones de venta, el tipo de alojamiento elegido y los precios ofrecidos en el canal de reserva del tercero.
- El Cliente deberá poder presentar cualquier otro documento que respalde la solicitud si así se lo solicitan nuestros agentes.
- Las solicitudes deben presentarse en las 24 horas siguientes a la confirmación de la Reserva admisible. Para cumplir estos plazos, el Cliente deberá consultar los horarios y fechas mencionados en su correo electrónico de confirmación de la reserva.

El servicio de atención al cliente de PV realizará una verificación. PV se reserva el derecho a rechazar la solicitud del Cliente si esta no cumple todas las condiciones acumulativas mencionadas en los artículos 1, 2 y 3.

En caso de rechazo, el servicio de atención al cliente informará al Cliente de sus motivos. Si procede, el Cliente podrá cancelar su reserva cumpliendo las condiciones generales de venta de PV y las condiciones de cancelación mencionadas en el correo electrónico de confirmación de la reserva.

#### **ARTÍCULO 4. PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACEPTARSE LA SOLICITUD**

Si el servicio de atención al cliente de PV admite la solicitud del Cliente, se enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente al hacer la reserva. En consecuencia, se ajustará la reserva a la nueva tarifa aplicable.

##### **4.1. Procedimiento para las reservas totalmente pagadas**

En caso de que el Cliente ya haya realizado el pago, PV reembolsará la diferencia en el plazo de quince (15) días naturales, en forma de un abono realizado en la tarjeta de crédito utilizada por el Cliente para reservar. No se realizará ningún reembolso por este concepto a un tercero ajeno al contrato.

Si el pago se realizó mediante un método distinto a una tarjeta bancaria, PV se pondrá en contacto con el Cliente para determinar conjuntamente las modalidades de reembolso de la diferencia.

##### **4.2. Procedimiento para las reservas parcialmente pagadas (por ejemplo, pago de un depósito)**

En el caso de las reservas de las que se haya abonado un depósito, la reserva se ajustará a la nueva tarifa aplicable mediante una reducción del saldo. Se enviará un nuevo correo electrónico de confirmación al Cliente con la nueva tarifa aplicable a su reserva.

#### **ARTÍCULO 5. CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LA «GARANTÍA DEL MEJOR PRECIO» EN RELACIÓN CON LA MONEDA DE RESERVA Y LAS FLUCTUACIONES CAMBIARIAS**

La «Garantía del Mejor Precio» solo se aplica a la misma moneda que la utilizada en el momento de la reserva realizada a través de la Web.

En el marco de la aplicación de la «Garantía del Mejor Precio», PV excluye cualquier consideración de las variaciones de precios resultantes de las fluctuaciones monetarias y/o diferencias vinculadas a los tipos de cambio.

## **ARTÍCULO 6. RESPONSABILIDAD**

En la medida en que carece totalmente de control sobre el canal de reserva de cualquier tercero, PV no asume ninguna responsabilidad por los gastos que puedan surgir como consecuencia de la cancelación de una reserva efectuada a través de dicho canal.

Del mismo modo, PV declina toda responsabilidad en caso de comportamiento litigioso por parte del Cliente.

## **ARTÍCULO 7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

PV, como responsable del tratamiento, trata datos personales para el establecimiento y ejecución del contrato o de medidas precontractuales a petición del Cliente, para otras finalidades con el consentimiento previo del Cliente, con respecto a la necesidad de satisfacer los intereses legítimos de las entidades interesadas.

### **7.1. Finalidades**

- (i) En el marco de la ejecución del contrato o de la adopción de medidas precontractuales realizadas a petición del interesado, estos datos se recogen y tratan con el fin de gestionar la estancia del Cliente (incluidas las operaciones de reserva, seguimiento, pago, facturación, evaluación de la satisfacción e información):
- (ii) En el marco del consentimiento del Cliente, los datos personales que le conciernen se recogen y tratan con el fin de transmitir información sobre nuestros productos, propuestas de servicios adicionales y ofertas promocionales, y de realizar concursos.
- (iii) En el marco del interés legítimo, los datos personales se tratan para permitirnos garantizar la continuidad del servicio y la sostenibilidad de la actividad.
- (iiii) En el marco del cumplimiento de las obligaciones legales, los datos se recogen y tratan con el fin, en particular, de garantizar las transacciones de pago determinando el nivel de riesgo de fraude asociado a cada transacción y, de forma más amplia, con vistas a cumplir toda la legislación aplicable.

### **7.2. Datos tratados**

Los datos obligatorios se indican con un asterisco.

La información indicada como obligatoria condiciona (i) la suscripción y ejecución del contrato celebrado entre el Cliente y PV o (ii) el suministro de información personalizada con vistas a la preparación de cualquier contrato futuro. No proporcionar la información opcional no pondrá en duda la prestación de los servicios prometidos ni las respuestas a las solicitudes de información, aunque puede limitar su pertinencia.

### **7.3. Destinatario de los datos recogidos**

Los datos recogidos están destinados a PV, como responsable del tratamiento, así como a la entidad responsable de la prestación del servicio suscrito y a cualquier posible subcontratista o destinatario en su caso, en particular las entidades de la Business Line Center Parcs o el GIE PV-CP Services Holding para la gestión de los datos contables, de las bases de datos informáticas y el call center.

Los datos también podrán cederse a socios cuando sea necesario para el cumplimiento del contrato.

### **7.4. Transferencia de datos al extranjero**

Para garantizar la gestión de la relación contractual, es posible que se realicen transferencias de datos a países que no garantizan, desde el punto de vista de la Unión Europea, un nivel equivalente de protección de datos. En tal caso, se establecerán las garantías adecuadas previstas por el Reglamento Europeo, como las Cláusulas Contractuales Tipo de la Comisión Europea. Es posible que se comuniquen datos si existe obligación legal o una reserva en un destino situado fuera de la Unión Europea, a la entidad local del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs o al colaborador encargado de gestionar el lugar de destino a los fines de la gestión de la estancia del Cliente.

### **7.5. Seguridad**

Las entidades del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs y sus subcontratistas adoptan medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad y protección de los datos.

### **7.6. Plazos de conservación**

La entidad o entidades del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs participantes en el tratamiento conservan los datos personales en un entorno seguro durante todo el período necesario para la adopción de medidas precontractuales o para la ejecución del contrato y luego los archivan de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. Los datos relativos a las operaciones de prospección se suprimen dentro de los plazos de prescripción legal tras la ejecución del servicio o la obtención del consentimiento del Cliente, según el caso.

Para obtener más información sobre la política de protección de datos de PV y el tratamiento de los datos del Cliente, no dude en consultar nuestra web [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com) o solicitar una versión electrónica por correo electrónico.

### **7.7. Derechos personales**

Las personas sujetas al tratamiento de sus datos personales tienen derecho:

- de acceso a los datos personales del Cliente;
- a la rectificación y supresión de los mismos (derecho al olvido), a la limitación del tratamiento de los datos personales del Cliente y a oponerse al tratamiento;
- de portabilidad de los datos;
- a oponerse, por motivos relacionados con la situación particular del Cliente, al tratamiento de sus datos;

- a retirar el consentimiento para el uso de los datos o el tratamiento opcional en cualquier momento;
- a definir directrices relativas a la conservación, supresión y comunicación de los datos personales del Cliente después de su muerte y a oponerse a las consultas telefónicas inscribiéndose en la lista de oposición a las consultas telefónicas, conocida como «BLOCTEL»;
- a presentar una reclamación ante la CNIL o la autoridad de control competente en el lugar de residencia del Cliente.

El Cliente podrá realizar su solicitud *a través de* la sección en línea: <https://www.pierreenvacances.com/reclamation> o por carta certificada con acuse de recibo a Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client, APS 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19. Es posible que se le solicite una copia de un documento de identidad válido. Para obtener más información sobre la política de protección de datos de PV y el tratamiento de sus datos, no dude en consultar nuestra web [www.pierreenvacances.com](http://www.pierreenvacances.com) o solicitar una versión electrónica por correo electrónico.

#### **ARTÍCULO 8. MODIFICACIONES DE LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES DE USO**

PV se reserva el derecho a modificar de pleno derecho las presentes condiciones generales de uso en cualquier momento. Las condiciones generales de uso modificadas entrarán en vigor en la fecha de su publicación en línea en la Web y serán aplicables a cualquier solicitud realizada a partir de dicha publicación en línea.

PV ruega al Cliente que lea atentamente las presentes condiciones generales de uso antes de cada solicitud, ya que pueden haberse modificado.

PV también se reserva el derecho a rescindir la oferta «Garantía del Mejor Precio» en cualquier momento, teniendo en cuenta que tramitará las solicitudes presentadas antes de la rescisión de la «Garantía del Mejor Precio» conforme a las condiciones vigentes en el momento de la solicitud.

Además, para cualquier reserva de estancia, se aplican de pleno derecho las condiciones generales de venta de la empresa PV aplicables a la reserva de estancias.

#### **ARTÍCULO 9. Oponibilidad de las condiciones generales de uso**

Estas condiciones generales de uso serán oponibles al Cliente desde su aceptación. A tal efecto, cuando el Cliente se ponga en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, se le comunicarán las condiciones generales de uso por correo electrónico. A continuación, el Cliente deberá formalizar su aceptación enviando un correo electrónico de confirmación.

#### **ARTÍCULO 10. ATRIBUCIÓN DE JURISDICCIÓN**

Las presentes condiciones generales de uso de la «Garantía del Mejor Precio» y las relaciones contractuales entre PV y el Cliente se rigen por la ley francesa. Cualquier conflicto que surja de la aplicación o interpretación de las condiciones generales de venta y uso de la «Garantía del Mejor

Precio» será competencia de los tribunales de París, sin perjuicio de lo dispuesto en las normas de competencia de orden público en beneficio de los consumidores.

Se informa al Cliente de que la Comisión Europea ha creado una plataforma para la resolución amistosa de litigios en materia de consumo en línea (RLL) (disponible en esta dirección: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

*Versión de 29/05/2026*