

CONDICIONES GENERALES DE USO DEL «MEJOR PRECIO GARANTIZADO»

ARTÍCULO 1. ALCANCE DE APLICACIÓN DEL «MEJOR PRECIO GARANTIZADO»

1. Objeto

Las presentes Condiciones Generales de Uso tienen por objeto definir la relación contractual entre el cliente que ha efectuado una reserva con PV (en lo sucesivo, el «**Ciente**»), y la sociedad PV DISTRIBUTION (en lo sucesivo, «**PV**») en lo que respecta a la aplicación y utilización del «Mejor Precio Garantizado», por parte de la sociedad PV DISTRIBUTION, sociedad anónima con un capital de 6.055.935

€, con domicilio social en l'Artois, Espace Pont de Flandre - 11, rue de Cambrai 75947 Paris cedex 19, identificada en el registro mercantil de París con el n.º 314 283 326 - Inscripción en el registro de operadores de viajes y vacaciones IM075110024 - Garantía financiera: APST. - R.C. profesional : RSA.

El «Mejor Precio Garantizado» es una garantía ofrecida por PV que asegura que el Cliente pague el precio más bajo por su reserva al realizar la reserva directamente con PV: si el Cliente encuentra una oferta equivalente a un precio inferior en un canal de reserva de terceros, PV ajustará su tarifa en consecuencia en las condiciones establecidas a continuación.

1.1. Condiciones de aplicación del «Mejor Precio Garantizado» a una reserva efectuada directamente con Pierre & Vacances

Para beneficiarse del «Mejor Precio Garantizado», deben cumplirse las siguientes condiciones:

- Haber reservado directamente en el sitio web de PV (accesible *a través* de la siguiente dirección: pierreetvacances.com). (en lo sucesivo, el «**Sitio web**») o la central de llamadas (**01 73 01 85 98**).
- Haber recibido un número de confirmación.
- Haber encontrado en un sitio de terceros, dentro de las 24 horas siguientes a la confirmación de la reserva del Cliente y a más tardar 48 horas antes de la fecha prevista de llegada, un precio y una disponibilidad inferiores a aquellos por los que el Cliente reservó con PV, entendiéndose que, para la aplicación del «Mejor Precio Garantizado», solo se tiene en cuenta el precio aplicable al servicio de alojamiento, siempre que cumpla con las siguientes condiciones:
 - una oferta equivalente (mismo establecimiento, mismas fechas, misma duración, mismas condiciones de precio, cancelación y modificación (mismo tipo de oferta);
 - mismas modalidades de pago por adelantado y requisitos de depósito, mismo tipo de alojamiento (categoría, tamaño, vista o emplazamiento idénticos);
 - mismo número de personas.

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

El «Mejor Precio Garantizado» se aplica a una reserva elegible para el alojamiento mencionado en el artículo 2 del presente documento. (en lo sucesivo, la «**Reserva Admisible**»).

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

El «Mejor Precio Garantizado» no se aplica a las siguientes tarifas:

- Tarifas de grupo.
- Tarifas de empresa.
- Tarifas para seminarios corporativos.
- Ofertas promocionales especiales.
- Tarifas de afiliación o programas de suscripción.
- Tarifas para socios y empleados de PV.
- Tarifas sin sistema de reserva online.
- Tarifas aplicables a estancias combinadas (transporte y alojamiento).

ARTÍCULO 2. ESTABLECIMIENTOS AFECTADOS POR LA APLICACIÓN DEL «MEJOR PRECIO GARANTIZADO»

Los alojamientos afectados por el «Mejor Precio Garantizado» son los siguientes:

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

Se llama expresamente la atención del Cliente sobre el hecho de que los establecimientos asociados que aparecen con un recuadro azul grisáceo «Partenaire» en el Sitio web están excluidas del ámbito de aplicación del «Mejor Precio Garantizado».

ARTÍCULO 3. PROCEDIMIENTOS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES

Para beneficiarse de la aplicación del «Mejor Precio Garantizado», primero deben cumplirse las condiciones establecidas en el artículo 1 del presente documento, y debe garantizarse que la solicitud se refiere a una Reserva Admisible en el sentido del artículo 2 del presente documento.

Si se cumplen todas las condiciones acumulativas, el Cliente podrá proceder como se indica a continuación:

- El Cliente deberá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, únicamente por teléfono, llamando al **(+33 (0) 1 73 27 55 90)**, un número gratuito (precio de una llamada local) disponible de lunes a viernes de 9:00 a 20:00, los sábados de 9:00 a 19:00 y los días festivos de 9:00 a 17:00.

- El Cliente deberá poder presentar una o varias capturas de pantalla, enviándolas a la dirección de correo electrónico que se le facilitará durante la llamada, en las que aparezca tanto la fecha de la(s) captura(s) de pantalla como el precio inferior encontrado *a través* del canal de reserva de terceros y las condiciones de venta asociadas.

- La captura de pantalla deberá 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 reservas de terceros.

- El Cliente deberá poder presentar cualquier otro documento en apoyo de la solicitud, según lo soliciten nuestros agentes.

- Las solicitudes deben presentarse en un plazo de 24 horas a partir de la confirmación de la

Reserva Admisible. Para cumplir estos plazos, el Cliente debe remitirse a las horas y fechas mencionadas en el correo electrónico de confirmación de la reserva.

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

En caso de denegación, el servicio de atención al cliente informará al Cliente de los motivos de la denegación. Cuando proceda, el Cliente podrá cancelar su reserva de acuerdo con las condiciones generales de venta de PV y las condiciones de cancelación mencionadas en su correo electrónico de confirmación de reserva.

ARTÍCULO 4. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VALIDACIÓN DE LA SOLICITUD

Si el servicio de atención al cliente de PV aprueba la solicitud del Cliente, se enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente para realizar la reserva. En este caso, la reserva se ajustará a la nueva tarifa aplicable.

4.1. Procedimiento para reservas totalmente pagadas

Si el Cliente ya ha realizado el pago, PV reembolsará la diferencia en un plazo de quince (15) días naturales, mediante transferencia bancaria a la tarjeta de crédito utilizada por el Cliente en el momento de la reserva. No se efectuará ningún reembolso a una tercera parte del contrato.

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

Para las reservas para las que se haya pagado un depósito, la reserva se ajustará a la nueva tarifa aplicable mediante la reducción del importe restante. Se enviará un nuevo correo electrónico de confirmación al Cliente con el nuevo precio aplicable a su reserva.

ARTÍCULO 5. CONDICIONES DE APLICACIÓN DEL «MEJOR PRECIO GARANTIZADO» EN RELACIÓN CON LA MONEDA DE RESERVA Y LAS FLUCTUACIONES DEL TIPO DE CAMBIO

El «Mejor Precio Garantizado» solo se aplica a la misma moneda que la utilizada en el momento de la reserva *a través* del Sitio web.

Al aplicar el «Mejor Precio Garantizado», PV excluye cualquier consideración de las variaciones de precios resultantes de las fluctuaciones de las divisas y/o de las diferencias vinculadas a los tipos de cambio.

ARTÍCULO 6. RESPONSABILIDAD

En la medida en que PV no tiene control sobre el canal de reservas de un tercero, PV declina toda responsabilidad por los gastos que puedan surgir tras la cancelación de una reserva realizada *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, en su calidad de responsable del tratamiento, trata los datos personales para el establecimiento y la ejecución del contrato o de las medidas precontractuales a petición del Cliente, para otros fines con el consentimiento previo del Cliente, teniendo en cuenta la necesidad de satisfacer los intereses legítimos de las entidades afectadas.

7.1. Finalidades

- (i) En el marco de la ejecución del contrato o de la adopción de medidas precontractuales a petición de la persona interesada, estos datos se recogen y tratan con el fin de gestionar la estancia del Cliente (incluyendo la reserva, el seguimiento, el pago, la facturación, la evaluación de la satisfacción y la información):
- (ii) Con el consentimiento del Cliente, sus datos personales se recogen y procesan con el fin de enviarle información sobre nuestros productos, proponerle servicios adicionales y ofertas promocionales, y organizar concursos.
- (iii) (iii) Dentro del marco del interés legítimo, los datos personales se procesan para permitirnos garantizar la continuidad del servicio y la sostenibilidad del negocio.
- (iiii) en el marco del cumplimiento de las obligaciones legales, los datos se recogen y tratan con el fin de garantizar las operaciones de pago, determinando el nivel de riesgo de fraude asociado a cada operación y, de forma más general, con el fin de cumplir la legislación aplicable.

7.2. Datos tratados

Los datos obligatorios se indican con un asterisco.

La información señalada 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. El hecho de no facilitar información opcional no afectará a la prestación de los servicios prometidos ni a 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, en su calidad de 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 GIE PV-CP Services Holding para la gestión de los datos contables, las bases de datos informáticas y el Call Center

Los datos también pueden transferirse a socios cuando sea necesario para el cumplimiento del contrato.

7.4. Transferencia de datos al extranjero

Para gestionar la relación contractual, los datos pueden transferirse a países que, desde el punto de vista de la Unión Europea, no ofrecen un nivel equivalente de protección de datos. En este caso, se establecerán las garantías adecuadas previstas por el Reglamento europeo, como las Cláusulas Contractuales Tipo de la Comisión Europea. Las transferencias de datos también son posibles en el marco de una obligación legal o de una reserva para un destino situado fuera de la Unión Europea, a la entidad local del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs, o a su socio, que gestione el lugar de destino con el fin de gestionar la estancia del Cliente en el lugar.

7.5. Seguridad

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

7.6. Duración de la conservación

La(s) entidad(es) del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs implicada(s) en el tratamiento conserva(n) los datos personales en un entorno seguro durante el tiempo necesario para tomar medidas precontractuales o para ejecutar el contrato, y después los archiva(n) de conformidad con las disposiciones legales vigentes. Los datos relativos a las operaciones de prospección se eliminan en el plazo legal tras la prestación del servicio o la obtención del consentimiento del Cliente, según sea el caso.

Para obtener más información sobre la política de protección de datos de PV y el tratamiento de los datos del Cliente, se puede consultar nuestro sitio web www.pierreetvacances.com o solicitar una versión electrónica por correo electrónico.

7.7. Derecho de las personas

Las personas cuyos datos personales sean objeto de tratamiento tienen derecho:

- al acceso a los datos personales del Cliente;
- a la rectificación, supresión (derecho al olvido), limitación del tratamiento de los datos personales del Cliente o derecho a la oposición al tratamiento;
- a la portabilidad de los datos;
- por motivos relacionados con la situación particular del Cliente, este puede oponerse al tratamiento de sus datos;
- retirar el consentimiento para el uso de datos opcionales o su tratamiento en cualquier momento;
- definir las directrices relativas a la conservación, supresión y comunicación de los datos personales del Cliente tras su fallecimiento y oponerse a la prospección telefónica inscribiéndose en la lista de oposición a la prospección telefónica «BLOCTEL»;
- el derecho a presentar una reclamación ante la CNIL o la autoridad de control del lugar de residencia del Cliente.

El Cliente puede realizar una solicitud *a través* de la sección: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> o enviando una carta por correo certificado con acuse de recibo a Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client, APS 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19. Puede exigirse una prueba de identidad válida.

Para más información sobre la política de protección de datos de PV y cómo tratamos los datos, puede consultarse nuestro sitio web www.pierreetvacances.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 estas condiciones generales de uso en cualquier momento. Las condiciones generales de uso modificadas entrarán en vigor en la fecha en que se publiquen en línea en el Sitio web y se aplicarán a todas las solicitudes realizadas a partir de esa fecha.

PV invita al Cliente a leer atentamente estas condiciones generales de uso antes de cada solicitud, ya que pueden haber sido modificadas.

PV también se reserva el derecho a poner fin a la oferta de «Mejor Precio Garantizado» en cualquier momento, entendiéndose que las solicitudes presentadas antes de la finalización del «Mejor Precio Garantizado» serán procesadas por PV según las condiciones vigentes en el momento de la solicitud.

Asimismo, para todas las reservas de estancias, se aplican por ley las condiciones generales de venta de la empresa PV aplicables a las reservas de estancias.

ARTÍCULO 9. Oponibilidad de las condiciones generales de uso

Las presentes condiciones generales de uso serán vinculantes para el Cliente desde el momento de su aceptación. A tal efecto, cuando el Cliente se ponga en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, se le enviarán por correo electrónico las condiciones generales de uso. A continuación, el Cliente deberá formalizar su aceptación mediante el envío de un correo electrónico de confirmación.

ARTÍCULO 10. ATRIBUCIÓN DE COMPETENCIA

Las presentes condiciones generales de uso del «Mejor Precio Garantizado» y la relación contractual entre PV y el Cliente se rigen por la legislación francesa. Cualquier litigio derivado de la aplicación o interpretación de las condiciones generales de venta y utilización del «Mejor Precio Garantizado» 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 línea en materia de consumo (RLL) (accesible *a través* de esta dirección: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Versión del 11 de julio de 2024

0 800 134 426 Service & appel gratuits

0 809 100 114 Service gratuit + prix appel

0 825 200 014 Service 0,15 € / appel + prix appel