

## 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** – Salvo que se trate de alguna de las excepciones estipuladas en los Puntos Tercero y Cuarto del Artículo L.211-7, las ofertas y ventas de viajes y estancias obligan a la facilitación de la documentación adecuada, tal y como se estipula en la presente Sección. En caso de venta de títulos de transporte aéreo o de títulos de transporte sobre línea regular que no se encuentren acompañados de prestaciones relacionadas a dichos transportes, el vendedor entregará al comprador uno o varios boletos de pasaje por la totalidad del viaje, emitidos por el transportista y bajo su responsabilidad. En el caso de transporte según demanda, se deberán mencionar el nombre y dirección del transportista por cuya cuenta se hubieran emitido los boletos. La facturación por separado de los diferentes elementos de un mismo paquete turístico no exime al vendedor de las obligaciones derivadas de la presente Sección.

**Artículo R.211-3-1** – El intercambio de información precontractual y la transmisión de las condiciones contractuales se efectuará por escrito. Es posible realizar dicho intercambio o transmisión por correo electrónico siempre y cuando se cumplan las condiciones de validez y de ejecución previstas en los Artículos 1369-1 a 1369-11 del Código Civil. Se menciona el nombre o la razón social del vendedor y su dirección, así como la referencia de la inscripción efectuada en el registro especificado en el Punto a) del 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** – Antes de que se celebre el contrato, el vendedor debe comunicar al consumidor todos los datos relativos a los precios, las fechas y demás elementos relacionados con los servicios proporcionados durante el viaje o la estancia, como:

1. el destino, los medios, las características y las categorías de los transportes que se utilizarán;
2. el tipo de alojamiento, la ubicación, el nivel de comodidad y sus características esenciales, la homologación y la clasificación turística que le corresponda según la normativa o las costumbres del país de llegada;
3. Los servicios ofrecidos en relación con la restauración;
4. la descripción del itinerario, cuando se trate de un circuito turístico;
5. las formalidades administrativas y sanitarias que deben cumplir los ciudadanos nacionales o los ciudadanos de otro Estado miembro de la UE o de un Estado que forme parte del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo en caso de que se viaje a otros países no miembros, así como los plazos que deben observarse;
6. las visitas, excursiones y demás servicios incluidos en el paquete turístico o que se puedan efectuar abonando un precio suplementario;
7. el tamaño mínimo o máximo del grupo que debe formarse para poder realizar el viaje o la estancia así como, en caso de que la realización del viaje dependa de un número mínimo de personas, la fecha límite en la que se informará al comprador en caso de que el viaje, o la estancia, se cancelen; dicha fecha no puede ser inferior a veintidós días antes de la fecha de salida;
8. el total o el porcentaje del precio que debe abonarse como anticipo en el momento en el que se celebre el contrato y los plazos para abonar el total;
9. las modalidades de revisión de los precios tal y como estén previstas en el contrato de acuerdo con el Artículo R.211-8;
10. las condiciones de cancelación incluidas en el contrato.
11. Las condiciones de cancelación definidas en los Artículos R.211-9, R.211-10 y R.211-11;
12. la información relativa a la celebración opcional de un contrato de seguros que cubra las consecuencias de algunos casos de cancelación o de un contrato de asistencia que cubra ciertos riesgos particulares, principalmente los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad;
13. En caso de que el contrato incluya la prestación de servicios aéreos, debe incluirse la información sobre cada etapa del vuelo, tal y como se especifica en los Artículos del R.211-15 al R.211-18.

**Artículo R.211-5** - La información previa transmitida al consumidor obliga al vendedor, salvo que en dicha información el vendedor se haya reservado expresamente el derecho a modificar ciertos elementos. En ese caso, el vendedor indicará claramente en qué medida puede afectar dicha modificación y a qué elementos. En cualquier caso, las modificaciones efectuadas con relación a la información previa deben comunicarse al consumidor antes de que se celebre el contrato.

**Artículo R.211-6** - El contrato celebrado entre el vendedor y el comprador se realizará por escrito por duplicado, una de las copias se

entregará al comprador, ambas partes deberán firmarlo. En caso de que el contrato se celebre por medios electrónicos, se aplicarán los Artículos del 1369-1 al 1369-11 del Código Civil francés. El contrato debe incluir las cláusulas siguientes:

1. el nombre y la dirección del vendedor, de su avalista y de su aseguradora, así como el nombre y la dirección del organizador;
2. el destino, o los destinos, del viaje y, en caso de que se trate de una estancia fraccionada, los diferentes periodos y las fechas;
3. los medios, las características y las categorías de los transportes utilizados, las fechas y los lugares de salida y de llegada;
4. el tipo de alojamiento, la ubicación, el nivel de comodidad y sus características esenciales, la homologación y la clasificación turística que le corresponda según la normativa o las costumbres del país de llegada;
5. Los servicios ofrecidos en relación con la restauración;
6. el itinerario, cuando se trate de un circuito turístico;
7. Las visitas, las excursiones y los demás servicios incluidos en el precio total del viaje o de la estancia;
8. el precio total de los servicios facturados, así como cualquier revisión de los mismos en virtud de lo dispuesto en el Artículo R.211-8;
9. la especificación, si fuese necesaria, de los posibles derechos e impuestos correspondientes a determinados servicios (tasas de aterrizaje, de desembarco o de embarque en puertos y aeropuertos, impuestos de estancia), cuando tales gravámenes no estén incluidos en el precio del/de los servicio(s) ofrecido(s);
10. los plazos y los medios de pago del precio; el último pago efectuado por el comprador no debe ser inferior al 30 % del precio del viaje o de la estancia y debe efectuarse cuando se entregue la documentación que permita efectuar dicho viaje o estancia;
11. las condiciones particulares solicitadas por el comprador y aceptadas por el vendedor;
12. las formas a través de las cuales el comprador puede presentar una reclamación ante el vendedor por el incumplimiento parcial o total del contrato. Dicha reclamación debe remitirse cuanto antes, y utilizando un medio que permita obtener el acuse de recibo del vendedor y, en caso necesario, notificárselo por escrito al organizador del viaje y a los proveedores de los servicios afectados;
13. la fecha límite en la que debe informarse al comprador en caso de que el vendedor cancele el viaje o la estancia, si la realización de estos depende de la participación de un número mínimo de personas, tal y como se estipula en el Punto Séptimo del Artículo R.211-4;
14. las condiciones de cancelación incluidas en el contrato;
15. las condiciones de cancelación previstas en los Artículos R.211-9, R.211-10 y R.211-11;
16. las especificaciones relativas a los riesgos cubiertos y el importe de las garantías en virtud del contrato de seguro que cubre las consecuencias derivadas de la responsabilidad civil profesional del vendedor;
17. las especificaciones relativas al seguro que cubre las consecuencias de determinados casos de cancelación suscrito por el comprador (número de póliza y nombre de la aseguradora), así como las relativas al contrato de asistencia que cubre determinados riesgos específicos, concretamente, los gastos de repatriación en caso de accidente o de enfermedad; en este caso, el vendedor debe entregar al comprador un documento en el que se especifique, como mínimo, los riesgos cubiertos y los riesgos excluidos;
18. la fecha límite para informar al vendedor en caso de que el comprador realice una cesión del contrato;
19. el compromiso de entregar al comprador, por lo menos diez días antes de la fecha de salida prevista, la siguiente información:
  - a) el nombre, la dirección y el número de teléfono de la delegación local del vendedor o, en caso de que esta no exista, los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los organismos locales que pueden prestar ayuda al cliente en caso que este necesite asistencia o, en su defecto, un número de urgencia para contactar con el vendedor;
  - b) en el caso de los viajes y estancias de menores en el extranjero, un número de teléfono y una dirección que permita establecer contacto directo con el niño o con el responsable local de su estancia;
20. la cláusula de rescisión y de reembolso sin penalización de las sumas abonadas por el comprador en caso de que no se cumpla la obligación de informar prevista en el Punto Decimotercero del Artículo R.211-4;
21. El compromiso de proporcionar al comprador, en un plazo razonable antes de la fecha de salida o de inicio de la estancia, las horas de salida y de llegada.

**Artículo R.211-7** - El comprador 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 produzca ningún efecto. Salvo que exista una estipulación más favorable al cedente, este se obliga a informar al 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. Si se tratara de un crucero, este plazo será de quince días. En ningún caso se someterá esta cesión a la autorización previa del vendedor.

**Art. R.211-8** - Cuando el contrato contenga una posibilidad expresa de revisión del precio, dentro de los límites previstos en el Artículo L.211-12, deberá hacer mención de las modalidades precisas de cálculo, tanto al alza como a la baja, de las variaciones de precios, y 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, el curso de la o de las divisas que se tomó como referencia cuando se estableció el precio que figura en el contrato.

**Artículo R.211-9** -En caso de que, antes de que el comprador inicie el viaje, el vendedor se viese obligado a modificar uno de los elementos esenciales del contrato (como incrementar considerablemente el precio del mismo) e hiciese caso omiso de la obligación de informar al comprador mencionada en el Punto Decimotercero del Artículo R.211-4, el comprador podrá, sin perjuicio a su derecho a reclamar la indemnización correspondiente por los posibles perjuicios sufridos y tras haber informado al vendedor utilizando un medio que permita obtener el acuse de recibo de este último, extinguir el contrato y recuperar, sin penalización alguna, las cantidades abonadas;

- o aceptar la modificación o el viaje de sustitución planteado por el vendedor; en este caso, ambas partes deberán firmar una cláusula adicional al contrato que recoja los cambios efectuados; en caso de que el precio del viaje de sustitución sea inferior al del viaje original, la cantidad resultante se deducirá de las sumas debidas por el comprador y, en caso de que haya abonado el total del viaje, la diferencia le será abonada antes de la fecha de salida.

**Artículo R.211-10** - En el caso previsto en el Artículo L.211-14: si el vendedor cancela el viaje o la estancia antes de que el comprador lo inicie, informará al comprador utilizando un medio que permita obtener acuse de recibo. El comprador, sin perjuicio a su derecho a reclamar la indemnización correspondiente a los posibles perjuicios sufridos, recuperará inmediatamente las sumas abonadas sin penalización alguna. En este caso, el comprador recibirá una indemnización equivalente, como mínimo, a la penalización que hubiese debido abonar en caso de que hubiese sido este último quien cancelase en esa misma fecha. Las disposiciones del presente artículo no representarán en ningún caso un obstáculo para la celebración de un acuerdo amistoso cuyo objeto será la aceptación por parte del comprador, de un viaje o estancia propuestos por el vendedor que sustituya a los cancelados.

**Artículo R.211-11** - Una vez el comprador hubiese iniciado el viaje, en caso de que el vendedor no pudiese ofrecer una parte considerable de los servicios previstos en el contrato, y que representen un porcentaje significativo del precio pagado por el comprador, el vendedor deberá tomar inmediatamente las siguientes medidas, sin menoscabo a la posibilidad de presentar un recurso de compensación por los daños que hubiese podido sufrir:

- ofrecer servicios que sustituyan a los que estaban previstos (abonando la diferencia de precio, si esta existiese) y, en caso de que el precio de los servicios aceptados por el comprador sea inferior a los propuestos originalmente, reembolsarle a este la diferencia de precio a su regreso;

- o, si no pudiera proponer ninguna prestación de reemplazo o si éstas no fueran aceptadas por el comprador por motivos válidos, deberá brindar al comprador, sin costo adicional, títulos de transporte que le garanticen su regreso en condiciones equivalentes hacia el lugar de partida o hacia otro lugar aceptado por las dos partes.

Las disposiciones del presente Artículo serán de aplicación en caso de que no se cumpla la obligación prevista en el Punto Decimotercero del Artículo R.211-4.

## Condiciones particulares 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:

● Los gastos de gestión de Maeva, Pierre & Vacances y Pierre & Vacances Premium: un máximo de 50 € por reserva para cualquier estancia.

● 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...), los gastos de gestión y los seguros (en caso de que desee contratar uno).

#### 1.2- Opción de cancelación

- Desde la fecha de la transferencia de los gastos de gestión y de la señal hasta 31 días antes de su estancia, puede hacer uso del derecho de cancelación. En caso de que ejerza dicho derecho, la suma total anticipada le será devuelta, **no así los gastos de gestión y de cancelación (50 €), que corresponderán a PVCP.**

. 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:** 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 un Resort,

- 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 PVCP, 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 **PVCP** 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, **PVCP** 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 deberán enviarse a la siguiente dirección: PV-CP DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIS Cedex 19.

(\*) Tarjetas 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 el caso de la marca Maeva Particuliers: cuando se haga un abono en efectivo directamente en el establecimiento, nos reservamos el derecho a aplicar un coste de recepción de 5 €.

**Retraso en el pago.** En caso de incumplimiento de los plazos de pago antedichos, PV-CP 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.

### 1.5 – Su cuaderno de viaje

Una vez efectuados los pagos correspondientes, 30 días antes del inicio 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 las estancias, 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 el impuesto turístico, los servicios complementarios y las primas de seguro voluntarias, así como los gastos de gestión, 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 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: los gastos de gestión, a su vencimiento, el impuesto turístico, los gastos de traslados al 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 PVCP 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 Internet o el lugar de destino.

### 2.5 – Garantía nieve (en centros de montaña)

#### 2.5.1 – Condiciones de admisión

Las personas que hayan efectuado la reserva durante el periodo «Ofertas Early Booking» (del 18/05/2017 al 02/11/2017, ambos

incluidos), disponen de la Garantía nieve. Con esta garantía, podrá solicitar la cancelación de la reserva de su estancia en caso de reunir todas las condiciones que se exponen a continuación:

- 1) la reserva de la estancia deberá haberse formalizado directamente con PVCP: a través de la web [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), directamente en los Complejos PVCP, o en la central de reservas, quedando excluidas las estancias que no se han reservado directamente con PVCP, sino, en concreto, con Turoperadores,
- 2) la reserva deberá referirse a una estancia que se desarrolle en un centro «Pierre & Vacances» y «Pierre & Vacances Premium» ubicado en una zona de montaña (excepto centros colaboradores y Maeva).

#### 2.5.2 – Qué incluye la garantía

A condición de que se cumplan los términos recogidos en el apartado 2.5.1, podrá solicitar la cancelación de la estancia en caso de ausencia o exceso de nieve, siempre que se reúnan las tres condiciones siguientes:

- 1) que la ausencia o exceso de nieve se dé en una estación ubicada a más de 1500 metros de altitud,
- 2) entre el tercer sábado de diciembre y el segundo sábado de abril y
- 3) que la ausencia o exceso de nieve conlleve el cierre de más de dos tercios de los remotes mecánicos que normalmente estén en funcionamiento en el Complejo donde se vaya a desarrollar su estancia, durante al menos 2 días consecutivos, durante los 5 días anteriores a su salida.

#### 2.5.3 – ¿Cómo comunicar este hecho?

Deberá anular su estancia dirigiéndose a PVCP y, a continuación, ponerse en contacto con el servicio de gestión de Mondial Assistance durante los cinco días laborables siguientes al hecho que ha activado la garantía. Para ello, deberá declarar su cancelación bien poniéndose en contacto directamente con Mondial Assistance en la web <https://indemnisation.mondial-assistance.fr> o contactando con Mondial Assistance en el 00 33 (0)1 42 99 03 95 (de 9.00 a 18.00 de lunes a viernes) o por fax: : 00 33 (0)1 42 99 03 25. Mondial Assistance le remitirá un expediente que deberá cumplimentar y al que deberá adjuntar justificantes que confirmen la ausencia o el exceso de nieve, así como el original de la factura de la cancelación emitida por PVCP. Debe enviar el expediente cumplimentado a la dirección siguiente: Mondial Assistance, Service Gestion des Sinistres, DT001, 54 rue de Londres, 75394 Paris Cedex 08.

#### 2.5.4 - Importe de los reembolsos

PVCP le reembolsará los adelantos pagados o cualquier importe que haya ingresado (alojamiento y servicios), salvo los gastos de gestión que se abonaron inicialmente. El reembolso se efectuará una vez deducida la franquicia específica que figura en la Tabla de Importes de las Garantías. Dicha franquicia se aplica a todos los beneficiarios. El conjunto de los servicios turísticos cubiertos por la Garantía Nieve, independientemente de que sean complementarios o sucesivos, constituye una única y misma estancia, para la que solo deberá constar una única fecha de salida: la especificada por PVCP para indicar el inicio de las prestaciones garantizadas.

### Tabla de Importes de las Garantías

GARANTÍAS PROPUESTAS	IMPORTES DE LA GARANTÍA
Cancelación por falta o exceso de nieve	Según condiciones de venta, dentro del límite de 6500 € por alojamiento y 32 000 € por siniestro
Franquicia:	10 % del importe de gastos de cancelación garantizado, con un mínimo de 50 € por alojamiento asegurado

### 2.6 – Derecho al sol (Litoral Atlántico Francés y Costa Normanda)

#### 2.6.1 – Condiciones de admisión

Nuestras tarifas de alojamiento incluyen una oferta de “derecho al sol” válida exclusivamente durante la Temporada de Verano 2018 del 05/05/2018 al 11/11/2018, excepto el periodo del 07/07/2018 al 02/09/2018. Esta oferta permite modificar el destino o las fechas de la estancia siempre y cuando se den las condiciones siguientes:

- 1) la reserva inicial de la estancia deberá haberse formalizado directamente con PVCP: en la Web [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), directamente en los complejos Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Villages Clubs y Pierre & Vacances Premium, o en la Central de Reservas llamando al 0891 70 1000, quedando excluidas las estancias que no se han reservado directamente con PVCP, en especial con turoperadores.
- 2) la reserva deberá referirse a una estancia que se desarrolle en un centro de las marcas Pierre & Vacances y Pierre & Vacances Premium ubicado en el Litoral Atlántico Francés o en la Costa Normanda, exceptuando los establecimientos colaboradores y Maeva,

3) la estancia reservada tiene que tener una duración mínima de 7 noches consecutivas,

4) la estancia reservada no deberá desarrollarse entre el 07/07/2018 y el 02/09/2018.

#### **2.6.2 – Condiciones de ejecución**

A condición de que se cumplan los términos recogidos en el apartado 2.4.1, podrá solicitar el cambio de fecha o de destino de la estancia siempre que se reúnan las condiciones siguientes:

1) la página web [www.lachainemeteo.com](http://www.lachainemeteo.com) deberá incluir una previsión de 2 días de lluvia, como mínimo, durante su estancia,

2) la solicitud de cambio puede efectuarse exclusivamente a través de la Central de reservas llamando al 0891 70 1000 o contactando con el resort donde efectuó la reserva,

3) la solicitud de modificación debe efectuarse entre 5 y 3 días antes de la fecha de inicio de su estancia,

4) la solicitud de modificación debe efectuarse de manera expresa y está limitada a una solicitud por estancia reservada

#### **2.6.3 – Condiciones de la nueva estancia**

La nueva estancia solo podrá realizarse durante la Temporada de Verano 2018 (del 05/05/2018 al 11/11/2018, excepto el periodo del 07/07/2018 al 02/09/2018) y la duración debe ser, como mínimo, igual a la de la estancia original, dependiendo de la disponibilidad.

La modificación del destino puede realizarse en todos los centros costeros de las marcas Pierre & Vacances, y Pierre & Vacances Premium, incluyendo los ubicados en el Mediterráneo (dependiendo de la disponibilidad).

En caso de que la nueva estancia sea más cara, deberá abonar la diferencia de coste. En caso de que el precio fuese inferior, le reembolsaremos con un bono.

### **2.7- 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).

### **2.8- Revisión de los precios de transporte**

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

- costo del transporte, relacionado principalmente con el costo 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, **PVCP** 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 **PVCP** ya inscritos, no se aplicará ninguna modificación de precios durante los 30 días anteriores a la salida.

### **CLÁUSULA 3 - IMPUESTO TURÍSTICO**

La tasa de estancia, 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. **PVCP** 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 infra.

##### **b) Para las Residencias turísticas en Francia y Le Crvena Luka en Croacia (hotel, apartamentos y villas) y el Hotel de l'Estérel en cabo Estérel, el Hotel del Golf en Pont-Royal en Provence,**

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 **PVCP** 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 solicita el cambio menos de 30 días antes de la llegada y si el coste total de la reserva modificada es inferior al de la reserva que se efectuó originalmente: **50 €** por alojamiento salvo en el caso del Hotel de l'Estérel de Cap Estérel y del **Hotel du Golf en Pont Royal en Provence,**

- si cursa su solicitud de modificación entre los 30 y los 21 días anteriores a su llegada: **30 % \***

- si cursa su solicitud de modificación entre los 20 y los 8 días anteriores a su llegada: **50 % \***

- si cursa su solicitud de modificación entre los 7 y los 4 días anteriores a su llegada: **100 % \***

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

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

Nota:

- **PVCP** aceptará cualquier solicitud de aumento de la duración de su estancia sin gastos complementarios

- **PVCP** 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) Cuando se trate de Complejos en España (excepto centros colaboradores), Andorra y el complejo Estepona:** no se aplicarán gastos de modificación.

##### **d) 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 lo que respecta al avión: una suma equivalente al 100 % de los servicios de transporte impuestos incluidos (billete de avión, alquiler de coche, traslados aeropuerto);

• En lo que respecta 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, **PVCP** procederá al reembolso de los servicios, previa deducción de los gastos de cancelación aplicables así como de los gastos de gestión por un importe a tanto alzado de 50 € por expediente.

Nota:

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

- **PVCP** 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, deberá notificárnoslo a través de nuestra Web: <http://www.pierreenvacances.com/help> 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.

Quando 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- 4.2.2 – Estancias en Resorts y y**

Independientemente de la fecha en la que se anule la reserva, no se reembolsarán los gastos de gestión abonados inicialmente ni el importe de las primas de seguro que se hayan podido contratar.

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

- si realiza la solicitud de cancelación más de 30 días antes de su llegada: **50 € por alojamiento salvo en el caso del Hotel de l'Esterel de Cap Esterel y del Hotel du Golf en Pont Royal en Provence,**

- si cursa su solicitud de cancelación entre los 30 y los 21 días anteriores a su llegada: **30 % \***

- si cursa su solicitud de anulación entre los 20 y los 8 días anteriores a su llegada: **50 % \***

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

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

En caso de cancelación total o parcial (si hubiese varios apartamentos incluidos en la reserva), los gastos de cancelación de 50 € se aplicarán a cada apartamento/alojamiento, y no por reserva.

(1) *En caso de que se produzca una cancelación en un complejo colaborador en España, los gastos de cancelación son los mismos incluidos arriba (excepto en el complejo Estepona).*

#### **4.2.3 – Paquete (avión + alojamiento)**

Independientemente de la fecha en la que se anule la reserva, no se reembolsarán los gastos de gestión, en su caso, que se hayan abonado inicialmente ni el importe de las primas de seguro que se hayan podido suscribir.

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

- **50 € en concepto de gastos de cancelación por alojamiento**

y

- 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 se efectúe a partir de 30 días antes de la fecha de salida, aplicaremos las siguientes penalizaciones:

- entre 30 y 21 días antes de la fecha prevista de llegada: **30 % \***

- entre 20 y 8 días antes de la fecha prevista de llegada: **50 % \***

- 7 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

#### **4.2.4 – Estancia en Complejo Turístico y Hotel en España y Andorra**

Independientemente de la fecha en la que se anule la reserva, no se reembolsarán los gastos de gestión abonados inicialmente ni el importe de las primas de seguro que se hayan podido contratar.

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

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

Casos específicos:

##### **a) Complejos Turísticos España**

En el caso de las estancias que se inicien entre el 23/03/18 y el 01/04/18, el 27/04/18 y el 30/04/18 y entre el 22/06/18 y el 12/07/18, si la solicitud de cancelación se presenta durante los 7 días anteriores a su llegada: **100%\***

En el caso de las estancias que se inicien entre el 13/07/18 y el 24/08/18, si la solicitud de cancelación se presenta durante los 14 días anteriores a su llegada: **100%\***

##### **b) Complejo Barcelona Sants**

En el caso de las estancias que se inicien entre el 26/02/18 y el 01/03/18, si la solicitud de cancelación se presenta durante los 30 días anteriores a su llegada: **100%\***

##### **c) Complejo Sevilla**

En el caso de las estancias que se inicien entre el 17/04/18 y el 22/04/18, si la solicitud de cancelación se presenta durante los 7 días anteriores a su llegada: **100%\***

##### **d) Complejos Turísticos Andorra**

En el caso de las estancias que se inicien entre el 01/12/17 y el 10/12/17, el 22/01/18 y el 08/02/18, el 11/03/18 y el 23/03/18 y entre el 17/07/18 y el 11/09/18 si la solicitud de cancelación se presenta durante los 11 días anteriores a su llegada: **100 %\***

En el caso de las estancias que se inicien entre el 22/12/17 y el 06/01/18, el 09/02/18 y el 10/03/18 y entre el 24/03/18 y el 01/04/18, si la solicitud de cancelación se presenta durante los 14 días anteriores a su llegada: **100%\***

##### **e) Hoteles en España**

Para todas estancias que comiencen entre el 23/03/18 y el 01/04/18, entre el 27/04/18 y el 30/04/18 y entre el 22/06/18 y el 12/07/18, si realiza su petición de cancelación con una antelación de tres días o menos a su llegada: **100 %** Para todas las estancias que comiencen entre el 13/07/2018 y el 24/08/18, si realiza su petición de cancelación con una antelación de siete días o menos a su llegada: **100 %\***

##### **f) Complejo Fuerteventura**

Para todas estancias que comiencen entre el 22/12/2017 y el 05/01/2018, si realiza su petición de cancelación 15 días o menos a su llegada: **100 %\***

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

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

En caso de no presentarse en el lugar de su estancia, retendremos los gastos de gestión abonados inicialmente, si procede, y el importe de las primas de seguro que se hayan suscrito, a lo que se sumarán las siguientes penalizaciones:

4.3.1 – *Estancia en complejo turístico y en hotel*

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

4.3.2 – *Paquete (avión + alojamiento + prestaciones)*

● **100 %** del 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 ante la Mondial Assistance (Ver Artículo 18 - 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 **PVCP**, 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 los gastos de gestión y 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.

*Nota / Para las estancias «no canjeables, no reembolsables» no es posible suscribir seguros de cancelación y no contarán con la Garantía de nieve.*

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

En caso de que no se presente en el lugar de la estancia, retendremos los gastos de gestión abonados inicialmente, así como una penalización equivalente al 100 % del importe total de la estancia.

#### **CLÁUSULA 6 - 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. **PVCP** 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: en caso de que, por causa de los horarios, la duración de la primera o última jornada se vieran reducidas, ningún reembolso podrá ser efectuado.

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

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

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

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

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

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

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

**PVCP** también podrá ofrecerle vuelos charter **PVCP** 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 7 - 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, **PVCP** puede negarse a facilitarle el acceso a su alojamiento.

**PVCP** 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.

En lo que respecta a las estancias cortas, la entrega de llaves se realizará a partir de las 14.00, siempre que se haya efectuado el pago correspondiente. La devolución de las llaves debe efectuarse antes de las 12.00 del día de salida (o antes de las 17.00 siempre y cuando haya disponibilidad).

En el caso de algunos Complejos (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 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 8 - FIANZA**

Se le exigirá a su llegada que deposite una fianza de entre 200 € y 1.500 €.

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 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 o en la página web.

#### **CLÁUSULA 9 - MENORES**

Le recordamos que nuestros Resorts 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. **PVCP** 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, **PVCP** 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 10 - ANIMALES**

Se aceptan mascotas 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 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 Resorts asociados no acepten animales o que apliquen sus propias tarifas. Infórmese poniéndose en contacto con el Resort. No se admiten animales en los hoteles, salvo excepciones (consúltenos al respecto). *En el caso de los «Adagio»:* infórmese directamente poniéndose en contacto con el Complejo.

#### **CLÁUSULA 11 – REGLAMENTO INTERNO**

En cada uno de los apartamentos, habitaciones y casas encontrará un reglamento interno cuyo objetivo es facilitar su estancia. Rogamos que se familiarice con dicho reglamento y lo cumpla. 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 **PVCP** declina cualquier responsabilidad en caso en que haya olvidado efectos personales en el apartamento o casa en el momento de su partida.

#### **CLÁUSULA 12 - 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:

- 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 con un título de viaje: remitirse al consulado de cada país para comprobar si existe la necesidad de obtener un visado. La ocupación de los alojamientos estará en función de los horarios de vuelo de los aeropuertos cercanos a nuestras Residencias.

#### **CLÁUSULA 13 - 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 **PVCP**, no se producirá ningún reembolso. No obstante, si ha suscrito el seguro ofrecido por **PVCP** (véase la Cláusula 18), 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 14 - 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 Resort, 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. A veces los retrasos son inevitables (aeropuertos sobrecargados, aumento del tráfico aéreo o ferroviario, huelgas, malas condiciones meteorológicas, etc.), recibirá información al respecto lo antes posible.

#### **CLÁUSULA 15 – SERVICIO POSTVENTA**

Durante su estancia, nuestros equipos locales se encuentran a su disposición para responder a sus quejas, 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:

A través de nuestra Web <http://www.pierreetvacances.com/help> 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 o por correo electrónico: [relation.client@groupepvcp.com](mailto:relation.client@groupepvcp.com)

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 Atención al 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>.

#### **CLÁUSULA 16 – 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](http://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 **PVCP**, 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 ilustrativo. 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 en 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 resort las fechas de apertura, las instalaciones deportivas (tipo y cantidad) y las actividades o servicios propuestos en el Resort que han motivado la elección del mismo. Por otra parte, no se nos podrán oponer los trabajos realizados ya sea por particulares o por las autoridades públicas y que pudieran molestar a nuestros clientes en las estaciones o localidades.

#### **CLÁUSULA 17 – RESPONSABILIDAD - PRESCRIPCIÓN**

- Deseamos hacerle conocer el hecho que el arrendamiento en Residencia de Turismo no entra dentro del marco de la responsabilidad de los hoteleros. Por lo tanto, **PVCP** o cualquier otra empresa a la que PVCP 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 PVCP 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 recomendada por parte de **PVCP** a todo cliente deudor interrumpe la prescripción aplicable en tal materia.

#### **CLÁUSULA 18 – SEGUROS**

##### **18.1 – Aspectos generales**

Hemos suscrito a su favor con Mondial Assistance un contrato que incluye diversas garantías. Dicho seguro entrará en vigor

- 1) para la garantía por «Cancelación»: el día siguiente al pago de la prima, a las 00.00.
- 2) en el caso de 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 como mínimo tras el pago de la prima).
- 3) en el caso de las otras garantías: a las 00.00 el día de Salida indicado en las Condiciones Particulares o inmediatamente después de abonar la prima.

**Atención:** en virtud del presente contrato quedarán aseguradas las personas con domicilio en Europa. Están incluidos los territorios de los países miembro de la Unión Europea situados en Europa así como los países y territorios incluidos a continuación: Guadalupe, Guyana, Martinica, Mayotte, Reunión, San Bartolomé, Liechtenstein, los Principados de Mónaco y Andorra, la isla de San Martín, Suiza, el Vaticano. **Las Azores y Madeira no están incluidas en esta definición.**

Análisis de las reclamaciones: Mondial Assistance 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](http://www.pierreetvacances.com), sección «Condiciones».

##### **18.2 – 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.

Si se cumplen las condiciones necesarias, puede ejercer su derecho de desistimiento del contrato notificándolo a través de nuestra Web <http://www.pierreetvacances.com/help> 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 en la que se reciba dicha solicitud determinará la fecha del desistimiento.

Nuestra aseguradora, Mondial Assistance, 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 19 – DATOS PERSONALES**

La Sociedad PV-CP DISTRIBUTION y la empresa de explotación correspondiente recopilarán y procesarán de forma conjunta sus datos de carácter personal y los introducirán en la base de datos del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs. Algunos datos resultan indispensables para gestionar su reserva y también se utilizarán para remitirle información y/u ofertas promocionales sobre los productos y servicios de las marcas del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs. En cuanto a los sistemas de contacto telefónicos, puede oponerse inscribiéndose en la lista BLOCTEL.

Las marcas siguientes se consideran marcas del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs: Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium, Pierre & Vacances Villages Clubs, Maeva, Aparthotel Adagio, Aparthotel Adagio Access, Center Parcs, Sunparks, Pierre & Vacances Conseil Immobilier y Les Seniorales.

De conformidad con las disposiciones recogidas en la Ley francesa sobre Informática y Libertades del 6 de enero de 1978, dispondrá de un derecho de acceso a sus datos personales así como de un derecho de modificación y oposición a su comercialización. Podrá ejercer dichos derechos escribiéndonos a la siguiente dirección: , 11, rue de Cambrai – 75947 PARIS CEDEX 19.

#### **CLÁUSULA 20**

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-CP Distribution – S.A. con un capital de € 6 055 935 – Sede Social: L'Artois - Espace Pont de Flandre - 11 rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 - 314 283 326 Inscrita en el Registro Mercantil de PARÍS - SIRET (CIF) 314 283 326 153 Código APE 7912 Z – Inscrita en el Registro de Operadores de Viajes y Estancias - IM075110024 - N° IVA Intracomunitario: FR 75001 314 283 326; Garantía financiera Schneider Securities Ltd – 4/96A BLOOMSBURY SQUARE – WC1A-2RP LONDON - UK / RCP : RSA – 153 RUE SAINT HONORE – 75001 PARIS

PV-CP Distribution asume, a petición de las sociedades operadoras de los Resorts 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 y gastos de gestión o venta de estancias en paquetes de viaje distribuidos en su propio nombre). Empresas operadoras: ADAGIO SAS (503 938 110 Inscrita en el Registro Mercantil de PARÍS), PV ITALIA SRL (1014782 – Roma), PV-CP CITY (513635987 Inscrita en el Registro Mercantil de PARÍS), PV RESIDENCES & RESORTS FRANCE (508321155 Inscrita en el Registro Mercantil de PARÍS), SNC DOMAINE DU LAC D'AILETTE (801.435.306 540 695 Inscrita en el Registro Mercantil de PARÍS), CENTER PARCS RESORTS FRANCE (508 321 213 Inscrita en el Registro Mercantil de PARÍS), SET PV GUADELOUPE (478890890 Inscrita en el Registro Mercantil de PARÍS), SET PV MARTINIQUE (478890684 Inscrita en el Registro Mercantil de PARÍS), SETPV ESPAÑA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscripción 11 Barcelona), SNC SOCIETE HOTELIERE DE LA PLAGES DU HELLEUX (419290150 Inscrita en el Registro Mercantil de POINTE A PITRE)..

*H y E 18\_Maj = 18.04.2017*