

## **Condizioni generali di vendita**

**Le nostre condizioni generali di vendita sono conformi alle disposizioni dell'articolo R.211-12 del Codice francese del Turismo. Al fine di rispettare le disposizioni legali, riportiamo qui i testi degli articoli. R.211-3 a R.211-11 del suddetto Codice.**

**Art. R.211-3** - Con riserva delle esclusioni previste nel terzo e nel quarto comma dell'articolo L.211-7, qualunque offerta e vendita di prestazioni di viaggio o di soggiorno comporta la consegna di documenti appropriati che soddisfano le regole definite nella presente sezione. In caso di vendita di biglietti di trasporto aereo o di biglietti di trasporto su mezzi di linea non corredata da prestazioni connesse con detti trasporti, il venditore rilascia all'acquirente uno o più biglietti di passaggio per tutto il viaggio, emessi dal trasportatore o sotto la sua responsabilità. In caso di trasporto su richiesta, devono essere indicati il nome e l'indirizzo del trasportatore per conto del quale sono stati emessi i biglietti. La fatturazione distinta di vari elementi di uno stesso forfait turistico non esime il venditore dagli obblighi scaturiti dalle disposizioni normative della presente sezione.

**Art. R.211-3-1** – Lo scambio di informazioni precontrattuali o la messa a disposizione di condizioni contrattuali avviene per iscritto. Può altresì avvenire per via elettronica, alle condizioni di validità e di esercizio previste dagli articoli 1369-1 - 1369-11 del codice civile francese. Devono essere riportati il nome o la ragione sociale e l'indirizzo del venditore, nonché l'indicazione della sua iscrizione nel registro previsto da punto a) dell'articolo L.141-3 o, se del caso, il nome, l'indirizzo e l'indicazione dell'iscrizione della federazione o dell'unione menzionate dal secondo comma dell'articolo R.211-2.

**Art. R.211-4** - Previamente alla conclusione del contratto, il venditore deve comunicare al consumatore le informazioni sui prezzi, sulle date e sugli altri elementi che costituiscono le prestazioni fornite per il viaggio o il soggiorno, quali:

1. la destinazione, i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto utilizzati;
2. il modo di pernottamento, la sua ubicazione, il suo livello di comfort e le sue principali caratteristiche, la sua omologazione e la sua classifica turistica corrispondente alla normativa o agli usi del paese di accoglienza;
3. le prestazioni di ristorazione proposte;
4. la descrizione dell'itinerario, quando si tratta di un circuito;
5. le formalità amministrative e sanitarie da adempiere per i cittadini del paese stesso o per i cittadini di un altro Stato membro dell'Unione europea o di uno Stato firmatario dell'accordo sullo Spazio economico europeo, in caso di attraversamento delle frontiere, nonché i rispettivi termini di adempimento;
6. le visite, le escursioni e gli altri servizi inclusi nel pacchetto o eventualmente disponibili con un costo aggiuntivo;
7. la dimensione minima o massima del gruppo per consentire la realizzazione del viaggio o del soggiorno, nonché, se la realizzazione del viaggio o del soggiorno è subordinata a una quantità minima di partecipanti, la data limite entro cui informare il consumatore in caso di annullamento del viaggio o del soggiorno; tale data non può essere fissata a meno di ventuno giorni prima della partenza;
8. l'importo o la percentuale del prezzo da versare come acconto alla conclusione del contratto, nonché il calendario di pagamento del saldo;
9. le modalità di revisione dei prezzi previste dal contratto in applicazione dell'articolo R.211-8;
10. le condizioni di annullamento di natura contrattuale;
11. le condizioni di annullamento definite negli articoli R.211-9, R.211-10 e R.211-11;
12. l'informazione sulla sottoscrizione facoltativa di un contratto assicurativo che copre le conseguenze di alcuni casi di cancellazione o di un contratto di assistenza che copre alcuni rischi particolari, nella fattispecie le spese di rimpatrio in caso di incidente o di malattia;
13. Qualora il contratto comporti prestazioni di trasporto aereo, l'informazione, per ogni tratta di volo, prevista dagli articoli R.211-15 a R.211-18.

**Art. R.211-5** - La previa informazione fornita al consumatore impegna il venditore, a meno che nella suddetta informazione il venditore si sia espressamente riservato il diritto di modificarne alcuni elementi. In tal caso, il venditore deve indicare chiaramente in che misura può intervenire questa modifica e su quali elementi potrà vertere. In ogni caso, le modifiche apportate alla previa informazione devono essere comunicate al consumatore prima della stipula del contratto.

**Art. R.211-6** - Il contratto stipulato tra il venditore e l'acquirente deve essere scritto, redatto in duplice copia, una delle quali consegnata all'acquirente, e firmato da entrambe le parti. Quando il contratto è stipulato per via elettronica, si applicano gli articoli 1369-1 - 1369-11 del codice civile francese. Il contratto deve comportare le seguenti clausole:

1. il nome e l'indirizzo del venditore, del suo garante e del suo assicuratore, nonché il nome e l'indirizzo dell'organizzatore;

2. la o le destinazioni del viaggio e, in caso di soggiorno frazionato, i vari periodi e le rispettive date;
3. i mezzi, le caratteristiche e le categorie dei trasporti utilizzati, le date e le località di partenza e di ritorno;
4. il modo di pernottamento, l'ubicazione, il livello di comfort, le principali caratteristiche e la classifica turistica in base alle normative e agli usi del paese di accoglienza;
5. le prestazioni di ristorazione proposte;
6. l'itinerario, quando si tratta di un circuito;
7. le visite, le escursioni o gli altri servizi inclusi nel prezzo totale del viaggio o del soggiorno;
8. il prezzo totale delle prestazioni fatturate nonché l'indicazione di qualunque revisione eventuale di questa fatturazione in forza delle disposizioni dell'articolo R.211-8;
9. l'indicazione, se del caso, dei canoni o delle tasse inerenti ad alcuni servizi quali tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco in porti e aeroporti, tasse di soggiorno qualora non siano incluse nel prezzo della o delle prestazioni fornite;
10. il calendario e le modalità di pagamento del prezzo; l'ultimo versamento effettuato dall'acquirente non può essere inferiore al 30% del prezzo del viaggio o del soggiorno e deve essere effettuato al momento della consegna dei documenti che consentono di realizzare il viaggio o il soggiorno;
11. le condizioni particolari richieste dall'acquirente e accettate dal venditore;
12. le modalità secondo cui l'acquirente può esporre legalmente un reclamo al venditore per mancata esecuzione o cattiva esecuzione del contratto; tale reclamo deve essere inviato entro i più brevi termini, con qualunque mezzo che consenta di ottenere una ricevuta di ritorno del venditore e, se del caso, notificata per iscritto all'organizzatore del viaggio e al prestatore dei relativi servizi;
13. la data entro cui informare l'acquirente in caso di annullamento del viaggio o del soggiorno da parte del venditore, qualora la realizzazione del viaggio o del soggiorno sia subordinata al numero minimo di partecipanti conformemente alle disposizioni del 7° dell'articolo R.211-4;
14. le condizioni di annullamento di natura contrattuale;
15. le condizioni di annullamento previste negli articoli R.211-9, R.211-10 e R.211-11;
16. le precisazioni sui rischi coperti e sull'importo delle garanzie nell'ambito del contratto assicurativo che copre le conseguenze della responsabilità civile professionale del venditore;
17. le indicazioni relative al contratto assicurativo sottoscritto dall'acquirente per coprire le conseguenze di alcuni casi di annullamento (numero di polizza e nome dell'assicuratore), nonché le indicazioni relative al contratto di assistenza sottoscritto per coprire alcuni rischi particolari, in particolar modo le spese di rimpatrio in caso di incidente o malattia; in questo caso, il venditore deve consegnare all'acquirente un documento che precisi, come minimo, i rischi coperti e quelli esclusi;
18. la data entro cui informare il venditore in caso di cessione del contratto fatta dall'acquirente;
19. l'impegno di fornire all'acquirente, almeno dieci giorni prima della data prevista della sua partenza, le seguenti informazioni:
  - a) il nome, l'indirizzo e il numero di telefono del rappresentante locale del venditore o, in subordine, i nomi, gli indirizzi e i numeri di telefono degli enti locali in grado di aiutare il consumatore in caso di difficoltà, o, in estremo subordine, il numero di telefono che consenta di mettersi urgentemente in contatto con il venditore;
  - b) per i viaggi e i soggiorni di minorenni all'estero, un numero di telefono e un indirizzo che consenta di mettersi direttamente in contatto con il minore o con il responsabile locale del suo soggiorno;
20. La clausola di rescissione e di rimborso senza penali delle somme versate dall'acquirente in caso di mancato rispetto dell'obbligo d'informazione previsto nel 13° paragrafo dell'articolo R.211-4;
21. L'impegno di fornire all'acquirente, in tempo debito entro l'inizio del viaggio o del soggiorno, gli orari di partenza e di arrivo.

**Art. R.211-7** - L'acquirente può cedere il suo contratto a un cessionario che soddisfi le sue stesse condizioni per effettuare il viaggio o il soggiorno, finché questo contratto non avrà prodotto un qualsivoglia effetto. Tranne in presenza di clausole più favorevoli al cedente, quest'ultimo è tenuto a informare il venditore della sua decisione tramite qualunque mezzo che consenta di ottenere una ricevuta di ritorno entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del viaggio. Quando si tratta di una crociera, questo termine è prorogato a quindici giorni. Questa cessione non è mai soggetta a una previa autorizzazione del venditore.

**Art. R.211-8** - Qualora il contratto comporti una possibilità esplicita di revisione del prezzo, nei limiti previsti dall'articolo L.211-12, si dovranno riportare le modalità precise del calcolo, sia al rialzo che al ribasso, delle variazioni dei prezzi e, in particolar modo, l'importo delle spese di trasporto e delle imposte afferenti, la o le valute che possono incidere sul prezzo del viaggio o del soggiorno, la quota del prezzo a cui si applica la variazione, il corso della o delle valute scelte come

referimento al momento della definizione del prezzo riportato nel contratto.

**Art. R.211-9** – Se, prima della partenza dell'acquirente, il venditore fosse costretto ad apportare una modifica a uno degli elementi essenziali del contratto, quale un aumento significativo del prezzo, e qualora non rispetti l'obbligo di informazione indicato dal tredicesimo comma dell'articolo R.211-4, l'acquirente potrà, fatti salvi i ricorsi per risarcimento dei danni eventualmente subiti, e dopo averne informato il venditore tramite qualunque mezzo che consenta di ottenere una ricevuta di ritorno: -sia rescindere il proprio contratto e ottenere, senza penali, il rimborso immediato degli importi versati;  
- sia accettare la modifica o il viaggio di sostituzione proposto dal venditore; una clausola aggiuntiva al contratto con l'indicazione delle modifiche apportate sarà allora firmata dalle parti; ogni diminuzione del prezzo sarà dedotta dagli eventuali importi ancora dovuti dall'acquirente e, nel caso in cui il pagamento già eseguito dallo stesso ecceda il prezzo della prestazione modificata, la differenza di prezzo gli sarà restituita prima della data di partenza.

**Art. R.211-10** - Nel caso previsto dall'articolo L.211-14, allorché, prima della partenza dell'acquirente, il venditore annulli il viaggio o il soggiorno, lo stesso dovrà informarne l'acquirente con ogni mezzo che permetta di ottenere una ricevuta di ritorno; l'acquirente, fatti salvi i ricorsi per l'indennizzo dei danni eventualmente subiti, otterrà allora dal venditore il rimborso immediato e senza penali degli importi già versati; in tal caso, l'acquirente riceve un indennizzo come minimo equivalente alla penale che avrebbe dovuto pagare nel caso in cui la cancellazione gli fosse stata imputabile alla stessa data. Le disposizioni del presente articolo non ostacolano in nessun caso la stipula di un accordo consensuale avente per oggetto l'accettazione, da parte dell'acquirente, di un viaggio o di un soggiorno sostitutivo proposto dal venditore.

**Art. R.211-11** - Quando, dopo la partenza dell'acquirente, il venditore è nell'impossibilità di fornire una parte rilevante dei servizi previsti nel contratto rappresentante una percentuale non trascurabile del prezzo pagato dall'acquirente, il venditore deve prendere immediatamente le seguenti disposizioni, fatti salvi i ricorsi per risarcimento dei danni eventualmente subiti dall'acquirente:

- proporre prestazioni sostitutive delle prestazioni previste sostenendo eventualmente qualunque prezzo aggiuntivo e, se le prestazioni accettate dall'acquirente fossero di qualità inferiore, il venditore gli dovrà rimborsare, al momento stesso del suo ritorno, la differenza di prezzo;

- oppure, se non fosse in grado di proporre nessuna prestazione sostitutiva o se questa fosse rifiutata dall'acquirente per validi motivi, fornire all'acquirente, senza costi aggiuntivi, biglietti di trasporto per garantire il suo rientro in condizioni che possano essere ritenute equivalenti verso la località di partenza o verso un'altra località accettata da entrambe le parti.

Le disposizioni del presente articolo sono applicabili in caso di mancato rispetto dell'obbligo previsto nel 13° paragrafo dell'articolo R.211-4.

## Condizioni particolari di vendita

### ARTICOLO 1 - PRENOTAZIONE/ PAGAMENTO

#### 1.1- Condizioni di iscrizione e prenotazione

Ogni prenotazione implica l'accettazione di queste Condizioni Generali di Vendita e deve essere accompagnata da un bonifico che dovrà integrare:

● le spese amministrative per Maeva, Pierre & Vacances e Pierre & Vacances Premium: di un importo massimo di € 50 per prenotazione per qualunque soggiorno.

● la caparra corrispondente a:

- Il 30% del prezzo globale dell'affitto e delle eventuali prestazioni complementari, integrate o meno, in particolar modo: ristorazione, club per bambini, attività sportive...

- Il 100% del prezzo globale delle eventuali prestazioni di trasporto (voli, trasferimenti, noleggio auto, trasporti ferroviari...), delle spese amministrative e dei premi assicurativi se si desidera sottoscriverli.

#### 1.2- Facoltà di disdetta

- Dalla data del pagamento delle spese amministrative e della caparra e fino al 31° giorno incluso precedente il soggiorno, l'acquirente usufruisce di una facoltà di disdetta. Nel caso in cui l'acquirente se ne avvalga, l'importo della caparra versata gli sarà restituito **ma le spese amministrative e di annullamento di un importo di 50 € resteranno a PVCP.**

. Inoltre, l'importo totale delle assicurazioni si paga alla prenotazione e non è rimborsabile.

- Attiriamo l'attenzione degli acquirenti sul fatto che le attività connesse all'organizzazione e alla vendita di viaggi o di soggiorni a una data

determinata o in un periodo specifico non sono soggette al termine di ritrattazione di 14 giorni applicabile alla vendita a distanza.

**Caso specifico:** l'acquirente beneficia di una facoltà di disdetta valida fino al 3° giorno precedente l'arrivo per tutte le prenotazioni eseguite presso un Aparthotel Adagio o Adagio Access.

#### 1.3- Pagamento del saldo

La totalità del prezzo dell'affitto e delle eventuali prestazioni complementari è esigibile:

- 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno per una prenotazione in Residence turistico,

- oppure immediatamente per tutte le prenotazioni dell'ultimo minuto nell'ambito di offerte specifiche.

Il completo pagamento del prezzo condiziona l'invio da parte di **PVCP** del libretto di viaggio (che comprende il contratto di affitto o il buono di soggiorno, la descrizione del sito, i biglietti aerei...).

L'impegno dell'acquirente diventa quindi definitivo a partire dal 30° giorno precedente il soggiorno. L'impegno di **PVCP** diventa definitivo dopo l'invio di una conferma di prenotazione. Tutte le spese di recupero crediti saranno a carico del cliente. Se il saldo non avviene entro i termini impartiti e l'acquirente non si è avvalso della facoltà di disdetta, **PVCP** si riserva la possibilità di annullare la vendita sin dal 30° giorno precedente il soggiorno, a seconda della prenotazione fatta, e di applicare quindi le condizioni di annullamento previste a tale effetto e definite qui di seguito.

#### 1.4- Modalità di pagamento

• Per qualunque prenotazione fatta al call center:

- fino al 30° giorno precedente al soggiorno, l'acquirente può saldare il soggiorno tramite carta di credito\*, assegno\*\*, bonifico\*\*\*, o buoni regalo\*\*\*\*

- meno di 30 giorni prima del soggiorno, occorre procedere al pagamento del 100% dell'importo del soggiorno soltanto tramite carta di credito\* o buoni regalo\*\*\*\* alle seguenti condizioni. Non si accettano assegni bancari.

• Per ogni prenotazione via Internet:

- carte di credito\*, PayPal, Ideal (accessibile solamente sul sito Internet olandese)

• Attenzione: i pagamenti eseguiti da persone che vivono fuori dalla Francia potranno essere effettuati solamente tramite carta di credito o bonifico internazionale, obbligatoriamente accompagnato dal numero di prenotazione.

**Pagamento mediante carte di credito\* sul nostro sito per i pagamenti <https://paiement.pierreetvacances.com> o sull'account cliente**

I pagamenti devono essere inviati al seguente indirizzo: PV-CP DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIGI Cedex 19 (Francia).

(\*) Carte di credito accettate: Visa, Eurocard / Mastercard, American Express, Carte Bleue francesi

(\*\*) Assegni accettati: bancari, buoni vacanza, buoni regalo

(\*\*\*) Dati per il bonifico bancario: codice IBAN FR76 3000 7000 1100 0211 0640 664 / codice BIC NATXFRPPXXX.

(\*\*\*\*) Buoni regalo partner omologati (condizioni da convalidare con il venditore) - garanzia: Qualunque prenotazione tramite buoni regalo inoltrata meno di 30 giorni prima del soggiorno deve essere garantita da un numero di carta di credito valida alla data di inizio del soggiorno e da un versamento minimo pari al 30% dell'importo totale dell'affitto. Solamente il saldo della prenotazione potrà essere pagato mediante buoni regalo, spedendoli per via postale nei 5 giorni successivi alla prenotazione (farà fede il timbro postale). Si precisa che non procediamo al rimborso dell'eccedenza percepita in caso di pagamento tramite buoni regalo elettronici o buoni regalo dei partner autorizzati. In caso di annullamento di un soggiorno pagato tramite questa modalità, ci riserviamo la possibilità di applicare spese di gestione di un massimo pari al 10% dell'importo totale della prenotazione e di un minimo di 10 €.

Per qualunque pagamento con un mezzo diverso dalla carta di credito e, in particolar modo, per qualunque pagamento in contanti (tranne il pagamento alla reception delle nostre strutture ricettive), ci riserviamo la possibilità di applicare spese di gestione di un importo minimo di 10 € e di un massimo pari al 10% del prezzo totale della prenotazione.

Per la marca Maeva Particuliers: per ogni pagamento in contanti eseguito direttamente in loco, ci riserviamo la possibilità di applicare delle spese amministrative di un importo di 5 €.

**Ritardo di pagamento.** In caso di non rispetto dei tempi di pagamento succitati, PV-CP potrà applicare delle penali di ritardo. Tali penali saranno dovute a partire dall'indomani della data di scadenza della fattura e saranno calcolate sulla base di un tasso annuo del 15% applicato all'importo totale IVA inclusa della fattura. Una penalità forfettaria pari al 15% degli importi dovuti sarà inoltre esigibile in caso di contenzioso per il recupero del credito.

### 1.5 - Il libretto di viaggio

30 giorni prima dell'inizio del soggiorno, con riserva del pagamento del saldo del soggiorno, inviamo all'acquirente il suo libretto di viaggio via posta cartacea o elettronica, tramite un collegamento dedicato verso il suo spazio personale. Il libretto di viaggio contiene tutte le informazioni pratiche per aiutare l'acquirente a organizzarsi (itinerario, piantina, indirizzo), nonché il contratto di affitto o il buono di soggiorno per la struttura ricettiva e le prestazioni prenotate

## ARTICOLO 2 - PREZZO

### 2.1 - Prezzo

I prezzi delle prestazioni sono fissati a seconda dei dati economici vigenti alla data della loro definizione. Una modifica delle tasse applicabili può portarci a modificare il prezzo di dette prestazioni. I prezzi sono flessibili e variano a seconda di vari criteri personalizzabili, come data di prenotazione, data di inizio del soggiorno, durata del soggiorno, tipologia della struttura ricettiva, eventuali prestazioni supplementari

### 2.2 - Pernottamento

I nostri prezzi si intendono IVA inclusa e comprendono la messa a disposizione dell'alloggio, spese comprese (acqua, luce, riscaldamento), eccezion fatta della tassa di soggiorno, delle prestazioni annesse, dei premi assicurativi facoltativi e delle spese amministrative, da pagare, ove necessario, al momento della prenotazione. Ricordiamo che ogni alloggio è previsto per una determinata quantità di occupanti e non potrà in nessun caso essere occupato da una quantità superiore di persone. Si ricorda che un bambino piccolo è considerato come un occupante vero e proprio. Non tutti i nostri balconi, verande, terrazze e giardini sono dotati di sedie e tavoli.

Per i residence Maeva, Pierre & Vacances e Pierre & Vacances Premium, si può scegliere l'orientamento o l'ubicazione specifica dell'appartamento, su riserva di disponibilità, tramite la sottoscrizione di un servizio supplementare a pagamento. Tale richiesta deve essere inviata direttamente alla reception del Residence il prima possibile nei 15 giorni che precedono il soggiorno. Nel caso in cui non si sia sottoscritto tale servizio, non potremo garantire un orientamento o un'ubicazione specifica e l'appartamento sarà quindi attribuito in modo casuale.

### 2.3 - Pacchetto (trasporto aereo + pernottamento)

I nostri prezzi sono validi nei limiti dei posti disponibili sui voli di linea o charter (la data di partenza determinerà la tariffa); sono intesi IVA inclusa (tranne tasse particolari quali tasse di aeroporto e di sicurezza, canoni passeggeri) e comprendono la prestazione di trasporto su voli di linea o charter in partenza da Parigi (eventuale supplemento per le partenze dalla provincia), la messa a disposizione dell'alloggio, spese comprese (acqua, luce, riscaldamento), eccezion fatta delle spese amministrative, qualora dovute, della tassa di soggiorno, delle spese di trasferimento, di prestazioni o di servizi aggiuntivi opzionali, di forfait per animali domestici, di premi assicurativi, nonché del supplemento per una camera singola negli alberghi.

Per il trasporto, possiamo proporre tariffe particolari a seconda delle condizioni e delle disponibilità al momento della prenotazione e a seconda delle condizioni economiche prevalenti in tale data. Le modifiche di queste condizioni economiche rispetto a quelle prevalenti al momento della pubblicazione possono riguardare nella fattispecie:

- quelle relative alle tariffe stesse (prezzo del carburante, spese fatturate in aggiunta...),
- i supplementi di prezzo che **PVCP** potrà fatturare in caso di impegni complementari durante la stagione per via dell'esaurimento degli stock offerti inizialmente, prima dell'iscrizione dell'acquirente.

### 2.4 - Prestazioni opzionali

Le nostre tariffe di pernottamento non comprendono le prestazioni opzionali supplementari proposte in catalogo, sul nostro sito Internet o in loco.

## 2.5 – Garanzia neve (Siti Montagna)

### 2.5.1 – Requisiti

La Garanzia Neve è una garanzia offerta a tutte le persone che avranno prenotato il loro soggiorno durante il periodo "Offerte del Primo Minuto (dal 18/05/2017 al 02/11/2017 inclusi) grazie alla quale l'acquirente potrà richiedere la cancellazione della sua prenotazione qualora le condizioni cumulative sottostanti siano soddisfatte:

- 1) la prenotazione del soggiorno deve essere stata effettuata direttamente presso **PVCP**: tramite il sito internet [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), direttamente presso i Residence **PVCP**, oppure presso il call center di prenotazioni, con l'esclusione quindi di tutti coloro che non hanno prenotato direttamente presso **PVCP**, in particolar modo i Tour Operator;
- 2) la prenotazione deve riguardare un soggiorno che si svolga in un sito appartenente a uno dei marchi "Pierre & Vacances" o "Pierre & Vacances Premium" situato in montagna, esclusi siti partner e Maeva.

## 2.5.2 – Cosa comprende la garanzia

Su riserva del rispetto delle condizioni indicate nel precedente punto 2.5.1, l'acquirente potrà formulare una richiesta di annullamento del soggiorno in caso di mancanza o di eccesso di neve, qualora siano riunite le tre seguenti condizioni cumulative:

- 1) la mancanza o l'eccesso di neve si è prodotto in stazioni situate a più di 1 500 metri di altitudine e
- 2) la mancanza o l'eccesso di neve si è prodotto tra il 3° sabato di dicembre e il 2° sabato di aprile e
- 3) la mancanza o l'eccesso di neve ha provocato la chiusura di oltre i 2/3 delle piste sciabili, normalmente in servizio nel Residence del soggiorno, nei cinque giorni che precedono la partenza dell'acquirente.

### 2.5.3 – Come dichiarare il sinistro?

Si deve annullare il proprio soggiorno presso **PVCP** e contattare quindi il servizio di gestione di Mondial Assistance entro i cinque giorni lavorativi successivi all'evento che ha comportato l'applicazione della garanzia. A tal fine, occorre dichiarare l'annullamento collegandosi direttamente nel sito <https://indemnisafion.mondial-assistance.fr> oppure contattando Mondial Assistance al numero 00 33 (0)1 42 99 03 95 (dalle ore 9:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì) o via fax: 00 33 (0)1 42 99 03 25. Mondial Assistance invierà una pratica da compilare con le richieste di giustificativi confermant la mancanza o l'eccesso di neve nonché la copia originale della fattura di annullamento rilasciata da **PVCP**. Bisognerà poi rispedire tale pratica al seguente indirizzo: Mondial Assistance - Service Gestion des Sinistres - DT001 - 54 rue de Londres - 75394 Parigi Cedex 08 (Francia).

### 2.5.4 - Importo dei rimborsi

**PVCP** rimborserà gli acconti versati e tutte le somme detenute da **PVCP** (pernottamento e prestazioni), con l'esclusione delle spese amministrative inizialmente versate. L'indennizzo è pagato dopo detrazione della franchigia specifica riportata nella Tabella degli Importi di Garanzia. Questa franchigia si applica all'insieme dei beneficiari. L'insieme delle prestazioni turistiche coperte dalla Garanzia Neve, siano esse complementari o successive, costituisce un unico e stesso soggiorno, per il quale viene considerata una sola data di partenza: quella indicata da **PVCP** come la data che segna l'inizio delle prestazioni garantite.

## Tabella degli Importi Garantiti

GARANZIE PROPOSTE	IMPORTI DI GARANZIA
Annullamento in seguito a mancanza o eccesso di neve	Secondo condizioni di vendita nel limite di 6.500 € a pernottamento e 32.000 € per ogni evento
Franchigia:	Il 10% dell'importo delle spese di annullamento in garanzia con un importo minimo di 50€ a pernottamento garantito

## 2.6 – Diritto al sole (Siti del litorale Atlantico francese e Costa della Normandia)

### 2.6.1 – Requisiti

Le nostre tariffe di pernottamento comprendono un'offerta con il diritto al sole, valida soltanto durante la Stagione Estiva 2018, dal 5/05/2018 all'11/11/2018, tranne nel periodo compreso tra il 7/07/2018 e il 2/09/2018, grazie alla quale si può chiedere di modificare la località o le date di soggiorno, qualora siano riunite le seguenti condizioni cumulative:

- 1) la prenotazione iniziale del soggiorno deve essere stata effettuata direttamente presso **PVCP**: tramite il Sito Internet [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), direttamente presso i residence Pierre & Vacances, e Pierre & Vacances Premium, oppure presso il call center di prenotazione al numero 0891 70 1000, con l'esclusione quindi di tutti coloro che non hanno prenotato direttamente presso **PVCP**, in particolar modo i Tour Operator;
- 2) la prenotazione deve riguardare un soggiorno che si svolga in un sito dei marchi "Pierre & Vacances" o "Pierre & Vacances Premium" situato sul Litorale Atlantico Francese o sulle Coste della Normandia, esclusi siti partner e Maeva;
- 3) il soggiorno prenotato deve essere di una durata minima di 7 notti consecutive;
- 4) il soggiorno prenotato non deve svolgersi tra il 07/07/2018 e il 02/09/2018.

### 2.6.2 – Condizioni di esercizio

Con riserva del rispetto delle condizioni indicate nel precedente punto 2.4.1, l'acquirente potrà fare una domanda di modifica della località o delle date di soggiorno, alle seguenti condizioni:

- 1) il sito Internet [www.lachainemeteo.com](http://www.lachainemeteo.com) deve prevedere come minimo 2 giorni di pioggia durante il soggiorno prenotato,
- 2) la domanda di modifica può essere fatta soltanto presso il Call center di prenotazioni al numero 0891 70 1000 oppure presso il residence in cui è stata effettuata la prenotazione,

3) la domanda di modifica deve essere fatta tra 5 e 3 giorni prima del soggiorno prenotato,

4) la domanda di modifica deve essere espressa, nel limite di una domanda per soggiorno prenotato

### **2.6.3 – Condizioni del nuovo soggiorno**

La nuova prenotazione è possibile soltanto per la Stagione Estiva 2018 (dal 5/05/2018 all'11/11/2018, escluso il periodo compreso tra il 7/07/2018 e il 2/09/2018) e per una durata almeno pari a quella del soggiorno modificato, a seconda delle disponibilità.

La modifica di destinazione è possibile verso tutti i siti balneari dei marchi "Pierre & Vacances" o "Pierre & Vacances Premium", ivi compresi quelli situati sul Mediterraneo, a seconda delle disponibilità;

Nel caso in cui il nuovo soggiorno sia più caro rispetto a quello modificato, l'acquirente dovrà pagare un supplemento; nel caso in cui il nuovo soggiorno sia meno caro, l'acquirente sarà rimborsato con una nota di credito.

### **2.7 – Sconti**

Gli sconti menzionati nei nostri supporti di vendita sono applicabili soltanto per la parte pernottamento; sono quindi escluse tutte le altre prestazioni (ristorazione, sport e svaghi...).

Queste offerte sono soggette a condizioni particolari, comunicate con l'offerta.

### **2.8 - Revisione dei prezzi dei trasporti**

I prezzi proposti sono stati determinati in base ai seguenti dati economici:

- costo dei trasporti collegato, in particolar modo, al costo dei carburanti,

- canoni e imposte sulle prestazioni offerte, quali tasse di atterraggio, di imbarco e/o di sbarco in porti e aeroporti.

In caso di modifica di uno di questi dati, **PVCP** si riserva il diritto di modificare i suoi prezzi di vendita, trasferendo interamente detta o dette variazioni direttamente sui suoi prezzi. Conformemente alla legislazione vigente e per i clienti di **PVCP** già iscritti, non sarà applicata nessuna revisione di prezzo meno di 30 giorni prima della loro partenza.

### **ARTICOLO 3 - TASSA DI SOGGIORNO**

La tassa di soggiorno, raccolta per conto delle municipalità, non è inclusa nei nostri prezzi. Il suo importo è determinato a persona e al giorno ed è variabile a seconda delle destinazioni. Deve essere saldata, secondo i casi, direttamente in loco oppure al momento della prenotazione.

### **ARTICOLO 4 - MODIFICA/ANNULLAMENTO DEL SOGGIORNO DA PARTE DEL CLIENTE**

#### **4.1 - Modifica**

##### **4.1.1 – Del soggiorno**

##### **a) Per gli Aparthotel Adagio / Adagio Access**

Cercheremo di accettare, per quanto possibile, le richieste di modifica di data, tipo di appartamento, località del soggiorno o prestazioni opzionali, nei limiti delle disponibilità, e questo senza costi aggiuntivi. Vista il carattere decrescente delle tariffe legato alla durata del soggiorno, nel caso in cui l'annullamento parziale della prenotazione dovesse corrispondere a una modifica della durata del soggiorno, ciò potrebbe comportare una modifica della tariffa applicata. Qualsiasi richiesta di riduzione della durata del soggiorno o della quantità di appartamenti o delle prestazioni opzionali sarà considerata da **PVCP** come un annullamento parziale e sarà soggetta ai termini di annullamento previsti dal seguente punto 4.2.

##### **b) Per i Residence turistici in Francia e Le Crvena Luka in Croazia (Hotel, Appartamenti e Ville), l'Hôtel de l'Esterel a Cap Esterel e l'Hôtel du Golf a Pont Royal en Provence,**

Cercheremo di accettare per quanto possibile le richieste di modifica di data, tipo di appartamento, località del soggiorno o prestazioni opzionali, nei limiti delle disponibilità. Si prega di notare, tuttavia, il fatto che questo tipo di cambiamento comporta per **PVCP** costi variabili a seconda della data in cui si effettua la richiesta. Se l'importo della prenotazione (prestazioni incluse) dopo la modifica fosse inferiore all'importo della prenotazione prima della modifica, tratteremo i seguenti indennizzi:

- se la richiesta di modifica è inoltrata più di 30 giorni prima dell'arrivo e se l'importo della prenotazione modificata è inferiore all'importo della prenotazione iniziale: **50 €** per alloggio, salvo per l'Hôtel de L'Esterel a Cap Esterel e l'Hôtel du Golf a Pont Royal en Provence,

- se la richiesta di modifica è inoltrata tra 30 e 21 giorni prima dell'arrivo: **30%\***

- se la richiesta di modifica è fatta tra 20 e 8 giorni prima dell'arrivo: **50%\***

- se la richiesta di modifica è fatta tra 7 e 4 giorni prima dell'arrivo: **100%\***

\* dell'importo totale del soggiorno (pernottamento e prestazioni).

Non saranno mai prese in considerazione le richieste di modifica ricevute da **PVCP** nei 3 giorni che precedono l'arrivo.

Nota Bene:

- qualsiasi richiesta di aumentare la durata del soggiorno sarà accettata da **PVCP** senza nessun costo aggiuntivo

- qualsiasi richiesta di diminuzione della durata del soggiorno sarà considerata da **PVCP** come un annullamento parziale e sarà soggetta ai termini di annullamento previsti dal seguente punto 4.2.

##### **c) Per i Residence in Spagna (partner esclusi), Andorra e per il Residence Estepona:** nessuna spesa di modifica.

##### **d) Per i Residence Partner, quale che sia la destinazione:**

- tutte le richieste di modifica inoltrate nei 31 giorni precedenti l'arrivo saranno considerate come un annullamento parziale e saranno soggette ai termini di annullamento previsti dal seguente punto 4.2.1.

##### **4.1.2 – Pacchetto (trasporto aereo + pernottamento)**

La modifica delle date di andata e/o ritorno del trasporto è impossibile oppure comporta spese variabili secondo vari criteri, legate, in particolar modo, alla data in cui avviene la domanda, all'identità del trasportatore...

La modifica di un pacchetto (pernottamento + trasporto aereo) comporta l'applicazione di alcune spese:

• Per il trasporto aereo: di un importo pari al 100% dell'importo delle prestazioni di trasporto IVA inclusa (trasporto aereo, noleggio auto, trasferimento);

• Per il pernottamento: di un importo pari alle disposizioni del precedente articolo 4.1.1;

Tuttavia, a seconda della compagnia aerea e delle prestazioni interessate, talvolta ad alcune condizioni è possibile un rimborso parziale. In tal caso, quando sono soddisfatte le condizioni, **PVCP** procederà al rimborso delle prestazioni, dopo detrazione delle spese di annullamento applicabili nonché delle spese di gestione di un importo forfetario di 50 € per pratica.

Nota Bene:

- qualsiasi richiesta di aumentare la durata del soggiorno sarà realizzata da **PVCP** senza costi aggiuntivi, tranne per le prestazioni di trasporto (cfr. condizioni precedenti).

- qualsiasi richiesta di riduzione della durata del soggiorno sarà considerata da **PVCP** come un annullamento parziale e sarà soggetta ai termini di annullamento previsti dal seguente punto 4.2.

##### **4.2 – Annullamento (totale o parziale)**

In caso di annullamento, sarà necessario notificarlo per mezzo del nostro Internet <http://www.pierreetvacances.com/help>, oppure via posta, scrivendo al seguente indirizzo: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIGI CEDEX 19 (Francia). La data di ricevimento della notifica determina la data di annullamento.

##### **4.2.1 – Per gli Aparthotel Adagio / Adagio Access**

Per i soggiorni inferiori a 3 notti, nel caso in cui la notifica sia inoltrata nei 3 giorni che precedono il soggiorno e fino alle ore 12 del giorno precedente l'arrivo, tratteremo un indennizzo pari a 1 notte per ogni annullamento.

Per i soggiorni superiori a 3 notti, nel caso in cui la notifica sia inoltrata nei 3 giorni che precedono il soggiorno, e fino alle ore 12 del giorno precedente l'arrivo, tratteremo un indennizzo pari a 2 notti per ogni annullamento.

\* il prezzo della "notte" corrisponde al prezzo totale del soggiorno prenotato diviso per il numero di notti prenotate.

##### **4.2.2– Soggiorni in Residence Turistici (eccetto Spagna<sup>(1)</sup> e Andorra) e presso l'hotel Crvena Luka in Croazia, l'Hôtel de l'Esterel a Cap Esterel e l'Hôtel du Golf a Pont Royal en Provence**

Quale che sia la data di annullamento della prenotazione, tratteremo, ove necessario, le spese amministrative inizialmente versate e l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

Inoltre, in caso di annullamento, tratteremo i seguenti indennizzi:

- se la richiesta di annullamento è inoltrata più di 30 giorni prima dell'arrivo: **50 € per alloggio, eccetto per l'Hôtel de L'Esterel a Cap Esterel e l'Hôtel du Golf a Pont Royal en Provence,**

- se la richiesta di annullamento è inoltrata tra 30 e 21 giorni prima dell'arrivo: **30%\***

- se la richiesta di annullamento è fatta tra 20 e 8 giorni prima dell'arrivo: **50%\***

- se la richiesta di annullamento è fatta tra 7 giorni o meno prima dell'arrivo: **100%\***

\* dell'importo totale del soggiorno (pernottamento e prestazioni).

In caso di annullamento totale o parziale (se la prenotazione comprende vari appartamenti), le spese di annullamento di 50 € si applicheranno a ogni appartamento/alloggio e non a ogni prenotazione.

*(1) In caso di annullamento di una prenotazione in un residence partner in Spagna, le spese di annullamento applicate sono quelle succitate, eccetto per il Residence Estepona.*

##### **4.2.3 – Pacchetto (trasporto aereo + pernottamento)**

Qualunque sia la data in cui la prenotazione è annullata, tratteniamo le spese amministrative, se del caso, inizialmente versate e l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

● Se la richiesta di annullamento è inoltrata più di 30 giorni prima della partenza, tratteremo:

- **50 € di spese di annullamento del pernottamento per ogni alloggio**

E

- 100% del biglietto A/R a titolo di spese di annullamento della prestazione di trasporto aereo

● Se la richiesta di annullamento è fatta a partire dal 30° giorno prima della partenza, tratteremo:

- tra 30 e 21 giorni precedenti all'arrivo: **30%\***

- tra 20 e 8 giorni precedenti all'arrivo: **50%\***

- 7 giorni o meno prima dell'arrivo: **100%\***

\* dell'importo totale del soggiorno (pernottamento, prestazioni, noleggio auto, trasferimento)

E

- 100% del biglietto A/R a titolo di spese di annullamento della prestazione di trasporto aereo

#### **4.2.4 – Soggiorno in Residence Turistico e Albergo in Spagna e Andorra**

Quale che sia la data di annullamento della prenotazione, tratteremo, ove necessario, le spese amministrative inizialmente versate e l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

Inoltre, in caso di annullamento, tratteremo i seguenti indennizzi:

Se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 2 giorni che precedono l'arrivo: **100%\***

Casi particolari:

##### **a) Residence Turistici in Spagna**

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 23/03/18 e il 01/04/18, il 27/04/18 e il 30/04/18 e tra il 22/06/18 e il 12/07/18, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 7 giorni che precedono l'arrivo: **100%\***

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 13/07/18 e il 24/08/18, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 14 giorni che precedono l'arrivo: **100%\***

##### **b) Residence Barcelona Sants**

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 26/02/18 e il 01/03/18, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 30 giorni che precedono l'arrivo: **100%\***

##### **c) Residence Sevilla**

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 14/04/18 e il 22/04/18, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 7 giorni che precedono l'arrivo: **100%\***

##### **d) Residence Turistici ad Andorra**

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 01/12/17 e il 10/12/17, il 22/01/18 e lo 08/02/18, l'11/03/18 e il 23/03/18, il 17/07/18 e l'11/09/18, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 7 giorni che precedono l'arrivo: **100%\***

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 22/12/17 e lo 06/01/18, lo 09/02/18 e il 10/03/18, il 24/03/18 e lo 01/04/18, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 14 giorni che precedono l'arrivo: **100%\***

##### **e) Hotel in Spagna**

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 23/03/18 e lo 01/04/18, il 27/04/18 e il 30/04/18, il 22/06/18 e il 12/07/18, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 3 giorni che precedono l'arrivo: **100%\***

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 13/07/18 e il 24/08/18, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 7 giorni che precedono l'arrivo: **100%\***

##### **f) Residence Fuerteventura**

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 22/12/2017 e il 05/01/18, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 15 giorni che precedono l'arrivo: **100%\***

\*dell'importo totale del soggiorno (pernottamento e prestazioni).

#### **4.3 - Mancata presentazione sul luogo di soggiorno**

Se l'acquirente non si presenta sul luogo del soggiorno, tratteremo le spese amministrative inizialmente versate, se del caso, e l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti, a cui si aggiungeranno i seguenti indennizzi:

##### **4.3.1 - Soggiorni in Residence e hotel**

● Il **100%** dell'importo totale del soggiorno (pernottamento e prestazioni).

##### **4.3.2 – Pacchetto (trasporto aereo + alloggio+ prestazioni)**

● Il **100%** dell'importo totale del pacchetto.

##### **4.3.3 - Prestazioni opzionali**

Il mancato consumo sul luogo di soggiorno delle prestazioni opzionali prenotate e fatturate non comporterà nessun rimborso.

Si consiglia di sottoscrivere uno dei pacchetti assicurativi negoziati presso Mondial Assistance (vedi Articolo 18 - Assicurazioni). Il premio assicurativo deve essere corrisposto integralmente al momento della prenotazione e non è mai rimborsabile.

#### **ARTICOLO 5 – SOGGIORNI / PRESTAZIONI E OFFERTE NON SCAMBIABILI / NON MODIFICABILI / NON RIMBORSABILI**

Alcune delle nostre offerte di soggiorno sono contrassegnate dall'indicazione «Non scambiabili, non rimborsabili». Per questi soggiorni o prestazioni, le seguenti condizioni sostituiscono le condizioni di annullamento e modifica previste dall'articolo 4.

##### **5.1 - Requisito non scambiabile, non rimborsabile e non modificabile**

Tenuto conto della tariffa preferenziale concessa da **PVCP**, la sottoscrizione dell'Offerta/delle prestazioni e/o i Soggiorni prenotati non sono né scambiabili, né rimborsabili, né modificabili. Non si terrà conto di nessuna richiesta di modifica o di annullamento. Qualunque sia la data in cui la prenotazione è annullata, tratteniamo le spese amministrative e un indennizzo pari al 100% dell'importo totale del pernottamento. Il mancato utilizzo delle prestazioni opzionali eventualmente prenotate e fatturate non potrà comportare nessun rimborso.

*N.B.: i soggiorni "non scambiabili, non rimborsabili" non sono coperti dalle assicurazioni annullamento né dalla Garanzia Neve.*

##### **5.2 - Non presentazione sul luogo del soggiorno**

Se l'acquirente non dovesse presentarsi sul luogo del soggiorno, tratteremo le spese amministrative inizialmente versate, alle quali si aggiungerà un indennizzo pari al 100% dell'importo totale del soggiorno.

#### **ARTICOLO 6 - TRASPORTO**

- Orari/ritardi: gli orari e i percorsi, i tipi di apparecchi, sono sempre comunicati all'acquirente con riserva di modifica dell'ultimo minuto. Qualunque fatto esterno o caso di forza maggiore che incida sull'intensità del traffico o sulla puntualità non impegnerà la responsabilità di **PVCP**. Ci permettiamo quindi di consigliare all'acquirente di non fissare alcun impegno importante il giorno prima della partenza e il giorno successivo al rientro.

- Durata del viaggio: se, a causa degli orari, la prima e/o l'ultima giornata fossero accorciate, non si potrà procedere ad alcun rimborso.

##### **⇒ Nota particolare sui trasporti aerei**

Ai sensi delle disposizioni dell'articolo 211-15 del Codice francese del Turismo, **PVCP** si impegna a comunicare all'acquirente l'identità del trasportatore che assicurerà effettivamente la/le tratta/e dei voli interessati. I trasportatori scelti da **PVCP**, a titolo principale, sono:

- per la Spagna: Air France, Iberia, Air Europa, Vueling, Easyjet, Ryanair e Transavia;

- per la Francia Metropolitana e la Corsica: Air France, Easyjet, Ryanair;

- per le Antille: Air France, Air Caraïbes, Corsair, XL Airways;

- per l'Italia: Air France, Alitalia, Ryanair, Easyjet, Meridiana.

- per l'Isola Mauritius: Air Mauritius, Corsair, Air France

**PVCP** può inoltre proporre all'acquirente voli charter. **PVCP** si impegna, entro 8 (otto) giorni prima della data del viaggio, o al momento del pagamento completo della prenotazione se la stessa avviene meno di 8 (otto) giorni prima dell'inizio del viaggio, a confermare l'identità del trasportatore assegnato di fatto alla o alle tratte dei voli corrispondenti.

#### **ARTICOLO 7 - ARRIVO E PARTENZA**

Per Maeva, Pierre & Vacances e Pierre & Vacances Premium:

La carta di credito utilizzata per la prenotazione nonché dei documenti di identità in corso di validità dovranno essere presentati all'arrivo. In mancanza, l'accesso allo stabilimento potrà essere rifiutato da **PVCP**.

**PVCP** attira l'attenzione sul fatto che in caso di mancato completo pagamento del prezzo, nonostante i solleciti, non potremo procedere alla consegna delle chiavi se l'acquirente si presenta sul luogo del soggiorno. Per i soggiorni di una settimana e più, la consegna delle chiavi avviene a partire dalle ore 17:00 il giorno dell'arrivo, a condizione di detto pagamento. Queste chiavi saranno restituite entro le ore 10:00 il giorno della partenza (*il sabato nella maggior parte dei casi*). Oltre quest'ora limite, l'acquirente dovrà pagare una notte supplementare.

Per i soggiorni brevi, la consegna delle chiavi avverrà a partire dalle ore 14:00, a condizione dell'avvenuto pagamento; le chiavi dovranno essere riconsegnate entro le ore 12:00 del giorno della partenza (o le ore 17:00, in funzione delle disponibilità).

Per alcuni Residence (in particolar modo Adagio, alberghi, Spagna e Residence Partner) gli orari di arrivo e di partenza possono variare: le informazioni in merito sono direttamente disponibili presso ogni Residence oppure sul sito Internet.

All'acquirente potrà essere eventualmente richiesto di compilare un modulo di polizia al momento del suo arrivo, ai sensi delle normative in vigore in alcuni paesi.

#### **ARTICOLO 8 - CAPARRA**

Tutti i marchi: una caparra di un importo compreso tra 200 € e 1.500 € può eventualmente essere richiesta all'arrivo.

Marchio Maeva Particuliers: una caparra di un importo da determinare in funzione della tipologia dell'alloggio potrà essere richiesta al momento dell'arrivo, sotto forma di autorizzazione di addebito sulla

carta di credito dell'acquirente. Questa autorizzazione sarà valida fino a 8 giorni dopo la fine del soggiorno dell'acquirente.

La caparra sarà restituita all'acquirente dopo aver dedotto gli indennizzi trattenuti per gli eventuali danni arrecati (danni e/o disagi di qualsivoglia natura, sia nelle parti private, sia nelle parti comuni della struttura ricettiva), i costi delle prestazioni non ancora pagate, comprese quelle opzionali utilizzate in loco (telefono, parcheggio, ecc.), nonché il costo dell'eventuale perdita delle chiavi dell'alloggio consegnate al momento dell'arrivo.

Informazioni disponibili direttamente presso ogni Residence o sul sito internet.

#### **ARTICOLO 9 - MINORENNI**

Facciamo notare che i nostri Residence non dipendono da un Centro di Vacanze e di Svaghi ai sensi del decreto n°2002-883 in data 3 maggio 2002, e non sono adattati per garantire soggiorni collettivi o individuali fuori dal domicilio familiare di minorenni di meno di 18 anni, non accompagnati dai loro responsabili legali. **PVCP** si riserva il diritto di rifiutare l'accesso all'appartamento, alla camera o alla villetta, la cui prenotazione è avvenuta ignorando questa prescrizione in favore di minori di meno di 18 anni non accompagnati dai loro responsabili legali, che si presentano alla reception del Residence, e di procedere all'immediato annullamento del soggiorno. Alle stesse condizioni, **PVCP** potrà procedere in qualunque momento prima dell'inizio del soggiorno, alla cancellazione della prenotazione, se scopre che l'appartamento, la camera o la villetta è destinata ad accogliere minori di 18 anni non accompagnati dai loro responsabili legali.

#### **ARTICOLO 10 - ANIMALI**

Gli animali domestici sono accettati previa presentazione di un certificato antirabbico e di un attestato di attitudine per la detenzione nel caso di cani rientranti in tali categorie, nella maggior parte dei nostri Residence, al prezzo forfetario indicato presso ogni Residence o nel sito internet e pagabile sul posto. Sono autorizzati, tenuti al guinzaglio, nelle parti comuni, ma sono vietati in zona piscina. I nostri residence partner possono non accettare gli animali oppure praticare tariffe proprie. Informazioni disponibili direttamente presso ogni residence. Gli animali non sono ammessi nei nostri alberghi, tranne eccezione (consultarci). Per «Adagio»: informarsi presso il Residence.

#### **ARTICOLO 11 - REGOLAMENTO INTERNO**

Per semplificare la vita degli acquirenti durante le loro vacanze, un regolamento interno è affisso in ogni appartamento, camera e villetta; tale regolamento deve essere consultato e rispettato. Gli acquirenti sono invitati ad adottare alcune precauzioni per evitare ogni disagio: chiudere le finestre prima di uscire dall'appartamento, dalla camera o dalla villetta e chiudere la porta a chiave. Si ricorda che la dimenticanza di effetti personali all'interno dell'appartamento, della camera o della villetta al momento della partenza non potrà impegnare la responsabilità di **PVCP**.

#### **ARTICOLO 12 - FORMALITÀ IN CASO DI TRASPORTO O DI SOGGIORNO ALL'ESTERO**

Per i soggiorni che includono un trasporto, ogni viaggiatore deve disporre di una carta d'identità o di un passaporto in corso di validità; si consiglia inoltre di controllare la validità di tali documenti per tutti coloro che viaggiano (adulti/bambini/neonati), la validità delle assicurazioni eventualmente sottoscritte, nonché, per i soggiorni all'estero, la normativa sul cambio valuta ed eventualmente sui vaccini richiesti. **PVCP** non potrà mai essere considerata responsabile per le persone che non si fossero conformate alle normative in vigore:

- Minorenni in viaggio senza i loro genitori: per partire all'estero, oltre a un documento d'identità o un passaporto in corso di validità, i minorenni devono essere muniti di un'autorizzazione di uscita dal territorio firmata dai genitori o dai titolari della potestà genitoriale.

- Cittadini stranieri o titolari di un documento di viaggio: informarsi direttamente presso i consolati dei paesi interessati per conoscere l'eventuale necessità di un visto. L'occupazione degli alloggi avverrà in funzione degli orari dei voli che atterrano negli aeroporti vicino ai nostri Residence.

#### **ARTICOLO 13 - INTERRUZIONE DEL SOGGIORNO/INTERRUZIONE DI ATTIVITÀ SPORTIVE O DI SVAGO**

Una partenza anticipata o un'interruzione di un'attività sportiva o di svago prenotata presso **PVCP** non potrà comportare un qualsivoglia rimborso da parte di quest'ultimo. Tuttavia, secondo la polizza eventualmente sottoscritta nell'ambito del contratto proposto da **PVCP** (vedi articolo 18) e in funzione della causa della partenza dal Residence o dell'interruzione di attività debitamente giustificata e rispettosa delle condizioni contrattuali, l'acquirente potrà usufruire di un rimborso calcolato pro rata temporis a decorrere dal giorno della partenza dal Residence o dell'interruzione dell'attività. Per quanto riguarda l'interruzione del soggiorno, l'acquirente potrà usufruire del rimborso, calcolato proporzionalmente alla durata del soggiorno,

soltanto a condizione di aver liberato totalmente l'appartamento o la camera.

#### **ARTICOLO 14 - EVENTUALE MODIFICA DEI NOSTRI PROGRAMMI**

Se le circostanze ci costringono, e soltanto in caso di eventi di forza maggiore, indipendenti dalla nostra volontà, potremo essere costretti a modificare parzialmente o totalmente i nostri programmi (chiusura totale o parziale di un Residence, di un'attrezzatura comune di tipo piscina, ristorante...). Nel caso di un soggiorno comprensivo di trasporto, gli orari, le tratte e il tipo di treno, aereo o nave, saranno comunicati con riserva di modifica dell'ultimo minuto. Dei ritardi sono talvolta inevitabili (sovraccarico degli aeroporti, aumento del traffico aereo o ferroviario, scioperi, cattive condizioni meteorologiche...) e saranno comunicati agli acquirenti nel più breve tempo possibile.

#### **ARTICOLO 15 - POSTVENDITA**

I nostri team in loco sono a vostra disposizione durante il soggiorno per rispondere alle vostre lamentele, risolvere eventuali problemi constatati e consentirvi di usufruire appieno del vostro soggiorno. Si consiglia di contattarli per qualunque domanda. Qualsiasi reclamo inoltrato dopo il soggiorno potrà essere oggetto:

Di una dichiarazione sul nostro sito Internet <http://www.pierreetvacances.com/help> oppure di una comunicazione scritta inviata mediante lettera raccomandata A/R a Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clientèle APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Parigi Cedex 19 (Francia) oppure di un'e-mail inviata all'indirizzo [relation.client@groupepvcp.com](mailto:relation.client@groupepvcp.com)

entro e non oltre 2 mesi dopo la fine del soggiorno. Facciamo notare agli acquirenti che più si tarderà a inoltrare il proprio reclamo, più rischieremo di incontrare delle difficoltà per trattare il reclamo al meglio degli interessi del richiedente. Si prega di specificare nella lettera il nome della persona avente prenotato il soggiorno, il numero della prenotazione, la località e le date del soggiorno nonché il tipo di appartamento o di camera prenotata, in modo tale da agevolare il trattamento della pratica. Si prega inoltre di allegare alla lettera qualunque giustificativo che ci consenta di limitare il termine di trattamento del reclamo.

Preghiamo gli acquirenti di notare che, in seguito a un tentativo preliminare infruttuoso di risoluzione della controversia formulato per iscritto e inviato al nostro Servizio Clienti, il richiedente avrà la possibilità di ricorrere a una procedura di mediazione rivolgendosi al Mediatore francese del Turismo e dei Viaggi, i cui dati di contatto sono i seguenti: MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Parigi Cedex 17 (Francia) - <http://mtv.travel>.

#### **ARTICOLO 16 - VALIDITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA**

La prenotazione di uno dei nostri soggiorni tramite un qualsivoglia canale (call center, prenotazione on-line, prenotazione presso la reception delle nostre strutture, ecc.) implica l'accettazione delle nostre condizioni generali e particolari di vendita. Le presenti condizioni sono quelle applicabili alla data di stampa del catalogo e sostituiscono le precedenti versioni. Per conoscere le condizioni applicabili alla data della prenotazione (e, in particolare modo, le condizioni di prenotazione, di pagamento, di modifica e di annullamento), si prega di consultare le condizioni on line sul sito [pierreetvacances.com](http://pierreetvacances.com). La cessione a terzi della prenotazione implica l'obbligo di comunicarci, almeno 7 giorni prima, l'identità della persona in oggetto, nonché l'accettazione, da parte di quest'ultima, delle presenti condizioni. In caso contrario, l'accesso all'alloggio prenotato potrà essere rifiutato. Presentiamo la descrizione generale e le fotografie degli appartamenti a titolo indicativo. Vista la diversità della gamma **PVCP**, esistono alcune differenze nella configurazione e nell'arredamento di alcuni alloggi. Nel catalogo e nel sito Internet, presentiamo una descrizione generale degli appartamenti, esempi di spaccati, fotografie e visite virtuali sono dati a titolo indicativo. Per maggiori precisioni, mettersi in contatto con noi.

Tutte le informazioni sulle attività sportive e di svago delle stazioni, nonché sui dintorni, sono trasmesse dagli uffici del turismo e sono comunicate a titolo indicativo. Non potranno impegnare la nostra responsabilità qualora una di esse non esista più durante il soggiorno acquistato. Per ulteriori informazioni sulla vita di queste stazioni, si prega di rivolgersi direttamente ai rispettivi uffici del turismo. Il nostro catalogo è stampato con molto anticipo; si consiglia quindi di informarsi presso il Residence interessato per quanto concerne le date di apertura, gli impianti sportivi (tipo e quantità), le attività o le prestazioni proposte dal Residence e che hanno determinato la scelta dello stesso. D'altronde, i lavori avviati o da privati cittadini o dalle pubbliche autorità e che potrebbero ostacolare i nostri clienti nelle stazioni o nelle località non ci possono essere opposti.

#### **ARTICOLO 17 - RESPONSABILITÀ - PRESCRIZIONE**

- Teniamo a portare a vostra conoscenza il fatto che l'affitto in Residence da Turismo non rientra nell'ambito della responsabilità degli albergatori. Di conseguenza, la responsabilità di **PVCP** o di qualunque altra società di cui **PVCP** svolge la distribuzione, non potrà essere impegnata in caso di perdita, di furto o di degrado di effetti personali

nei suoi Residence, sia negli appartamenti che nei parcheggi o nei locali comuni (locale per gli sci...).

- Teniamo altresì a portare a vostra conoscenza il fatto che l'affitto negli alberghi rientra nell'ambito della responsabilità degli albergatori fissata dal Codice civile francese. Di conseguenza, in caso di perdita, di furto o di degrado di effetti personali, sia negli alloggi che nei parcheggi o nei locali comuni (locale biciclette...) la responsabilità dell'albergatore sarà impegnata soltanto entro i limiti imposti dalla legge.

- La prescrizione sulle somme dovute per prestazioni vendute da PVCP non rientra nel campo di applicazione della prescrizione alberghiera (articolo 2272 del Codice civile francese). Per eccezione all'articolo 2244 del Codice civile francese, l'invio di una lettera raccomandata da parte di **PVCP** a qualunque cliente debitore interrompe la prescrizione applicabile in tale materia.

## ARTICOLO 18 – ASSICURAZIONI

### 18.1 – Informazioni generali

Per i nostri clienti, abbiamo sottoscritto presso Mondial Assistance un contratto che comprende varie garanzie. Questa assicurazione ha effetto:

- 1) per la garanzia «Annullamento»: il giorno successivo al pagamento del premio alle ore 00:00;
- 2) per la garanzia «Assistenza al Viaggiatore»: non appena l'Assicurato ha lasciato la località di Partenza (al massimo 24 ore prima della data di Partenza indicata nelle condizioni particolari e non prima del pagamento del premio);
- 3) per tutte le altre garanzie: alle ore 00:00 il giorno della Partenza indicato nelle Condizioni Particolari, e non prima del pagamento del premio.

**Attenzione:** sono assicurati a titolo del presente contratto coloro che risiedono in Europa. Sono compresi i territori degli stati membri dell'Unione Europea, situati in Europa geografica, nonché i seguenti territori e paesi: Guadalupa, Guyana, Martinica, Mayotte, Riunione, Saint-Barthélemy, Liechtenstein, Principato di Monaco e di Andorra, Saint-Martin, Svizzera, Vaticano. **Le Azzorre e Madera non fanno parte di questa definizione.**

Modalità di esame dei reclami: Mondial Assistance ha istituito una procedura di trattamento dei reclami inerenti al contratto assicurativo. Questa procedura è consultabile nelle Disposizioni Amministrative delle Condizioni Generali del contratto assicurativo da scaricare sul sito [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), rubrica «Condizioni».

### 18.2 – Diritto di rinuncia

L'acquirente usufruisce di un diritto di rinuncia a questo contratto entro un tempo massimo di quattordici giorni (di calendario) a decorrere dalla sua conclusione, senza spese né penali, se sono soddisfatte tutte le condizioni e nella fattispecie:

- 1) l'acquirente deve essere già coperto da uno dei rischi garantito da questo nuovo contratto;
- 2) il contratto al quale vuole rinunciare non è eseguito integralmente;
- 3) l'acquirente non ha ancora dichiarato alcun sinistro garantito da questo contratto.

A tali condizioni, l'acquirente può esercitare il proprio diritto di rinuncia al contratto, notificando questa sua decisione sul nostro sito Internet <http://www.pierreetvacances.com/help> oppure via posta al seguente indirizzo: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client - Annulations - 11, rue de Cambrai - 75947 PARIGI CEDEX 19 (Francia). La data di ricevimento della notifica determinerà la data della rinuncia al contratto.

Le domande saranno valutate dal nostro assicuratore, Mondial Assistance. Se le condizioni sono soddisfatte, l'assicuratore è tenuto a rimborsare il premio pagato entro un termine di trenta giorni a decorrere dalla rinuncia. Se si vuole rinunciare al contratto, ma non si soddisfano tutte le condizioni sopraindicate, si prega di controllare le modalità di rinuncia previste nel proprio contratto.

## ARTICOLO 19 – DATI PERSONALI

I dati personali degli acquirenti sono raccolti e sono oggetto di un trattamento congiunto da parte della società PV-CP DISTRIBUTION e della società di gestione interessata. Tali dati sono inoltre integrati nella banca dati del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs. Alcuni dati sono indispensabili per gestire le prenotazioni degli acquirenti e saranno inoltre utilizzati per l'invio di informazioni e/o offerte promozionali sui prodotti e servizi dei marchi del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs. Per quanto concerne il marketing telefonico, ogni acquirente dispone di un diritto di opposizione specifico grazie all'iscrizione sulla lista detta BLOCTEL.

Sono considerati marchi del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs i seguenti marchi: Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium, Maeva, Aparthotel Adagio, Aparthotel Adagio Access, Center Parcs, Sunparks, Pierre & Vacances Conseil Immobilier e les Seniorales.

Ai sensi della legge francese detta "Informatica e Libertà" del 6 gennaio 1978, ogni acquirente dispone di un diritto di accesso e modifica dei propri dati personali, nonché di un diritto di opposizione al marketing diretto e del diritto di definire delle direttive relative alla sorte

dei dati in oggetto dopo la sua morte. Per esercitare tali diritti, sarà sufficiente inviare una richiesta in tal senso al seguente indirizzo: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client - Désabonnement - 11, rue de Cambrai - 75947 PARIGI CEDEX 19 (Francia).

## ARTICOLO 20

Per poter migliorare la qualità di accoglienza della nostra clientela, si informa che le comunicazioni telefoniche con i nostri collaboratori possono essere registrate.

PV-CP Distribution - Società anonima con capitale di 6 055 935 € - Sede sociale: L'Artois - Espace Pont de Flandre - 11, rue de Cambrai - 75947 PARIGI CEDEX 19 (Francia) - RCS: 314 283 326 (Registro del commercio e delle imprese di Parigi) - SIRET 314 283 326 153 APE 7912 Z - Iscrizione al registro dei tour operator - IM075110024 - Partita IVA intracomunitaria: FR 75001 314 283 326 - Garanzia finanziaria: APST Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15, AVENUE CARNOT - 75017 PARIS-FRANCE

PV-CP Distribution è incaricata dalle società che gestiscono i Residence e gli Alberghi del Gruppo Pierre et Vacances Center Parcs di distribuire dei soggiorni, di garantire la gestione e il monitoraggio delle prenotazioni a loro nome e per loro conto (tranne prestazioni di trasporto, assicurazioni e spese amministrative o vendita di soggiorni "pacchetti" distribuiti a suo nome). Società di gestione: ADAGIO SAS (503 938 110 RCS PARIGI), PV ITALIA SRL (1014782 - Roma), PV-CP CITY (513635987 RCS PARIGI), PV RESIDENCES & RESORTS FRANCE (508321155 RCS PARIGI), SNC DOMAINE DU LAC D'AILETTE (801.435.306 540 695 RCS PARIGI), CENTER PARCS RESORTS FRANCE (508 321 213 RCS PARIGI), SET PV GUADELOUPE (478890890 RCS PARIGI), SET PV MARTINIQUE (478890684 RCS PARIGI), SETPV ESPANA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscriccion 11 Barcellona), SNC SOCIETE HOTELIERE DE LA PLAGES DU HELLEUX (419290150 RCS POINTE A PITRE), CENTER PARCS RESORTS Francia in nome e per conto di VILLAGES NATURE TOURISME (801 435 306 MEAUX).

*H ed E 18\_Aggiornamento =29/01/2018*