

## Algemene verkoopvoorwaarden

**Onze algemene verkoopvoorwaarden zijn in overeenstemming met de bepalingen van het besluit R.211-12 van de Franse Toerismewet. Om te voldoen aan de wettelijke bepalingen halen wij de artikelen R.211-3 tot R.211-11 van de genoemde wet hier aan.**

**Art. R.211-3** – Onder voorbehoud van de uitsluitingen die zijn opgenomen in het derde en vierde lid van artikel L.211-7, vormt iedere aanbieding of iedere verkoop van diensten in verband met reizen of verblijf een reden voor overhandiging van geschikte formulieren die voldoen aan de regels in dit deel van de wet. In geval van verkoop van vervoerbewijzen voor vliegtuig of vervoerbewijzen op een regelmatige lijn die niet worden vergezeld van diensten die verband houden met dit vervoer, overhandigt de verkoper aan de koper één of meer doorgangsbewijzen voor de gehele reis, dat door de transporteur of onder zijn verantwoordelijkheid wordt uitgereikt. In het geval van vervoer op aanvraag, moet de naam en het adres van de transporteur, voor wiens rekening de biljetten zijn uitgereikt, vermeld zijn. De gescheiden facturering van de verschillende onderdelen van hetzelfde vakantiearrangement ontslaat de verkoper niet van de verplichtingen die hem worden opgelegd door de bepalingen van dit gedeelte.

**Art. R.211-3-1** – De uitwisseling van precontractuele informatie of de terbeschikkingstelling van voorwaarden gebeurt schriftelijk. Dit kan elektronisch gebeuren onder de voorwaarden voor geldigheid en uitoefening zoals voorzien in artikel 1369-1 tot 1369-11 van de Code Civil (Frans burgerlijk wetboek). Vermeld worden de naam of de bedrijfsnaam en het adres van de verkoper evenals de gegevens over zijn inschrijving in het register zoals voorzien onder a) van artikel L.141-3 of, indien van toepassing, de naam, het adres en de indicatie van de inschrijving van de in het tweede lid van artikel R.211-2 vermelde federatie of verbond.

**Art. R.211-4** – Vóór het afsluiten van het contract moet de verkoper aan de consument de informatie over de prijzen, de data en de andere elementen die de diensten vormen meedelen voor de reis of het verblijf zoals:

1. de bestemming, de middelen, de kenmerken en de categorieën van het gebruikte vervoer;
2. het soort accommodatie, de ligging, comfortniveau en de voornaamste kenmerken, de officiële goedkeuring en de toeristenklasse die overeenkomt met de regelgeving of de gebruiken van het land van ontvangst;
3. de aangeboden maaltijdendiensten;
4. de routebeschrijving wanneer het om een rondreis gaat;
5. de administratieve en gezondheidsformaliteiten waaraan moet worden voldaan door de eigen ingezetenen van het land of door die van de andere lidstaten van de Europese Unie of van een staat die aangesloten is bij de Overeenkomst betreffende de Europese economische ruimte, met name in geval van grensoverschrijding evenals de termijnen voor vervulling ervan;
6. de bezoeken, excursies en de andere faciliteiten die in het arrangement begrepen zijn of eventueel beschikbaar zijn door middel van een toeslag op de prijs;
7. de minimale of maximale grootte van de groep vereist voor het organiseren van de reis of het verblijf, evenals, indien het organiseren van de reis of het verblijf een minimumaantal deelnemers vereist, de uiterste datum voor kennisgeving aan de consument van de annulering van de reis of het verblijf; deze datum moet minimaal eenentwintig dagen vóór de geplande vertrekdatum liggen;
8. het bedrag of het percentage van de prijs dat als voorschot bij het afsluiten van het contract betaald moet worden, evenals het betalingstijdschema van het saldo;
9. de herzieningsprocedure van de prijzen zoals voorzien door het contract krachtens artikel R.211-8;
10. de annuleringsvoorwaarden van contractuele aard;
11. de annuleringsvoorwaarden die in de artikelen R.211-9, R.211-10 en R.211-11 bepaald zijn;
12. de informatie betreffende de facultatieve afsluiting van een verzekeringscontract dat de gevolgen van bepaalde annuleringsgevallen of een overeenkomst voor technische bijstand dekt, die bepaalde bijzondere risico's dekken, met name de kosten van repatriëring in geval van ongeval of ziekte;
13. wanneer het contract luchttransport omvat, informatie over ieder vluchtraject, zoals voorzien in artikel R.211-15 tot R.211-18.

**Art. R.211-5** – De informatie die vooraf aan de consument wordt verstrekt, bindt de verkoper, tenzij de verkoper zich in deze uitdrukkelijk het recht heeft voorbehouden om bepaalde elementen ervan te wijzigen. De verkoper moet in dit geval duidelijk aangeven in welke mate deze wijziging mogelijk kan zijn en op basis van welke elementen. In ieder geval moeten de wijzigingen die voorafgaand aan de informatie zijn aangebracht, aan de consument meegedeeld worden, vóór de afsluiting van het contract.

**Art. R.211-6** – Het contract dat tussen de verkoper en de koper is gesloten, moet geschreven en dubbel opgesteld zijn. Een exemplaar wordt overhandigd aan de koper en door beide partijen ondertekend. Wanneer het contract elektronisch wordt gesloten, zijn artikel 1369-1 tot en met 1369-11 van de Code Civil van toepassing. Dit contract moet de volgende clausules bevatten:

1. de naam en het adres van de verkoper, diens garant en verzekeraar, alsmede de naam en het adres van de organisator;
2. de bestemming of de bestemmingen van de reis en, in geval van een opgesplitst verblijf, de verschillende periodes en hun data;
3. de middelen, de kenmerken en de categorieën van het gebruikte vervoer, de data en plaatsen van vertrek en terugkomst;
4. het soort accommodatie, de ligging, het comfortniveau en de voornaamste kenmerken en de toeristenklasse die overeenkomt met de regelgeving of de gebruiken van het land van ontvangst;
5. de aangeboden maaltijdendiensten;
6. de routebeschrijving wanneer het om een circuit gaat;
7. de bezoeken, de excursies en de andere faciliteiten die bij het arrangement begrepen zijn of eventueel beschikbaar zijn door middel van een toeslag op de prijs;
8. de totale prijs van de dienstverlening die gefactureerd wordt, evenals de aanwijzing van elke eventuele herziening van deze facturering krachtens de beschikkingen van artikel R.211-8;
9. de eventuele aanwijzing van heffingen of betreffende belastingen van bepaalde diensten zoals landing, ontschepping of inschepping in de havens en luchthavens, toeristenbelastingen wanneer deze niet bij de prijs van de geleverde diensten zijn inbegrepen;
10. het tijdschema en de betalingsvoorwaarden; de laatste storting die door de koper wordt uitgevoerd, mag niet lager zijn dan 30% van de prijs van de reis of het verblijf en moet plaatsvinden bij de overhandiging van de documenten die de reis of het verblijf mogelijk maken;
11. de bijzondere voorwaarden gevraagd door de koper en aanvaard door de verkoper;
12. de voorwaarden waarop de koper de verkoper kan aanspreken voor het niet of gebrekkig nakomen van het contract. Deze klacht moet zo snel mogelijk per aangetekende brief met ontvangstbevestiging gestuurd worden aan de verkoper en eventueel schriftelijk aan de reisorganisator en de dienstverlener van de betreffende service gemeld worden;
13. de uiterste datum van informatie van de koper in geval van annulering van de reis of het verblijf door de verkoper wanneer de uitvoering van de reis of het verblijf verband houdt met een minimaal aantal deelnemers, overeenkomstig de beschikkingen van het 7de punt van het artikel R.211-4;
14. de annuleringsvoorwaarden van contractuele aard;
15. de annuleringsvoorwaarden voorzien in de artikelen R.211-9, R.211-10 en R.211-11;
16. een toelichting met betrekking tot de gedekte risico's en de gedekte bedragen op grond van het verzekeringscontract voor beroepsaansprakelijkheid van de verkoper;
17. de gegevens met betrekking tot de door de koper afgesloten verzekering die de gevolgen dekt van bepaalde gevallen van annulering (polisnummer en naam van de verzekeraar) evenals die met betrekking tot de verzekering die bepaalde risico's dekt, met name repatriëringskosten na ongeval of ziekte; in dat geval moet de verkoper aan de koper een document overhandigen waarin ten minste de gedekte en uitgesloten risico's staan vermeld;
18. de uiterste datum van voorlichting van de verkoper in geval van overdracht van het contract door de koper;
19. de verplichting om de koper, minstens tien dagen vóór de geplande vertrekdatum, de volgende inlichtingen te verstrekken:
  - a) de naam, het adres en het telefoonnummer van de plaatselijke vertegenwoordiging van de verkoper of, bij gebrek hieraan, de namen, adressen en telefoonnummers van de plaatselijke instanties om de consument te helpen in geval van problemen of, bij gebrek hieraan, het telefoonnummer om in geval van urgentie contact met de verkoper op te nemen;
  - b) voor de reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, een telefoonnummer en een adres om rechtstreeks contact met het kind of de verantwoordelijke ter plaatse op te nemen;
20. de clause voor ontbinding en terugbetaling zonder boete van de door koper betaalde bedragen in geval van niet-nakoming van de informatieplicht die is voorzien in punt 13 van artikel R.211-4;
21. de verplichting om aan de koper op de gewenste tijd vóór aanvang van de reis of het verblijf de vertrek- en aankomsttijden door te geven.

**Art. R.211-7** – De koper kan zijn contract afstaan aan een cessionaris die dezelfde voorwaarden vervult als deze om de reis of het verblijf uit te voeren, zolang dit contract geen enkel effect heeft geproduceerd. Tenzij er gunstigere bepalingen zijn voor de cedent, is deze verplicht om de verkoper uiterlijk zeven dagen vóór het begin van de reis per aangetekende brief met ontvangstbevestiging in kennis te stellen van zijn beslissing. Wanneer het om een cruise gaat, wordt deze termijn verlengd tot vijftien dagen. Deze overdracht wordt, in geen enkel geval, aan een voorafgaande vergunning van de verkoper voorgelegd.

**Art. R.211-8** – Wanneer het contract een uitdrukkelijke mogelijkheid voor een prijsherziening bevat, binnen de grenzen omschreven in artikel L.211-12, dient deze de exacte berekeningsprocedure, zowel naar boven als naar beneden bijgesteld, de prijschommelingen en met name de transportkosten en bijbehorende toeslagen, de valuta's die een weerslag op de prijs van de reis of het verblijf kunnen hebben, het gedeelte van de prijs waarop de verandering van toepassing is, en de koers van de gekozen valuta's als referentie bij het opmaken van de prijs in het contract te vermelden.

**Art. R.211-9** – Indien de verkoper zich vóór het vertrek van de koper gedwongen ziet om een wijziging aan te brengen in een van de essentiële onderdelen van het contract, zoals een aanzienlijke stijging van de prijs, en indien hij niet voldoet aan de in punt 13 van artikel R.211-4 vermelde informatieplicht, kan de koper, nadat hij hierover door de verkoper op de hoogte is gesteld, onverminderd een vordering tot vergoeding van eventueel geleden schade, op elke wijze waardoor een ontvangstbevestiging wordt verkregen: - hetzij zijn contract ontbinden en zonder boete onmiddellijke terugbetaling verkrijgen van de betaalde bedragen;

- hetzij de wijziging of de door de verkoper voorgestelde vervangende reis aanvaarden; een aanhangsel van het contract dat de aangebrachte wijzigingen nauwkeurig weergeeft, wordt dan door beide partijen ondertekend; elke prijsverlaging wordt in mindering gebracht op de eventueel nog door de koper verschuldigde bedragen en, indien de door deze laatste verrichte betaling de prijs van de gewijzigde dienst overschrijdt, moet het ontvangen teveel voor zijn vertrekdatum aan hem terugbetaald worden.

**Art. R.211-10** – Wanneer in het in artikel L.211-14 bedoelde geval de verkoper vóór het vertrek van de koper de reis of het verblijf annuleert, moet hij de koper op alle wijzen waardoor een ontvangstbevestiging mogelijk wordt op de hoogte brengen. Onverminderd een verzoek om vergoeding van de eventueel geleden schade krijgt de koper van de verkoper onmiddellijk terugbetaling van de betaalde bedragen, zonder boete; de koper ontvangt in dat geval een vergoeding die ten minste gelijk is aan de boete die hij had moeten betalen als hij op die datum zelf geannuleerd zou hebben. De bepalingen van dit artikel belemmeren in geen geval het treffen van een minnelijke schikking met als doel dat de klant een door de verkoper voorgestelde vervangende reis of verblijf accepteert.

**Art. R.211-11** – Wanneer de verkoper, na het vertrek van de koper, niet in staat is een groot gedeelte van de diensten voorzien in het contract te verschaffen, wat een niet te verwaarlozen percentage van de betaalde prijs van de koper betekent, moet de verkoper onmiddellijk de volgende maatregelen treffen, zonder de rechten laten doen gelden op eventuele schadevergoeding:

- of diensten aanbieden ter vervanging van de geplande diensten met een eventuele prijsverhoging en, als de diensten die door de koper worden geaccepteerd van mindere kwaliteit zijn, dient de verkoper het prijsverschil onmiddellijk na terugkomst van de klant terug te betalen;

- of, als hij geen andere vervangende dienst kan aanbieden of als deze door de koper met geldige argumenten worden geweigerd, de koper zonder toeslag reisbiljetten verschaffen voor diens terugreis in vergelijkbare omstandigheden naar de plaats van vertrek of naar een andere door beide partijen geaccepteerde plaats.

De bepalingen van dit artikel zijn van toepassing in geval van niet-nakoming van de plicht die voorzien is in punt 13 van artikel R.211-4.

## **Bijzondere verkoopvoorwaarden**

### **ARTIKEL 1 – RESERVERING/BETALING**

#### **1.1- Inschrijvings- en boekingsvoorwaarden**

Elke reservering betekent automatische instemming met deze Algemene verkoopvoorwaarden en dient te worden vergezeld van een overboeking, bestaande uit het volgende:

● De dossierkosten voor Maeva, Pierre & Vacances en Pierre & Vacances Premium: met een maximum van € 50 per reservering voor elk verblijf.

● De aanbetaling:

- 30% van de totaalprijs van uw logies en de eventuele extra inbegrepen of niet-inbegrepen diensten, zoals met name maaltijden, Kidsclub, sportlessen, ...

- 100% van de totaalprijs van eventuele vervoersdiensten (vluchten, transfers, autohuur, treinvervoer...), dossierkosten en verzekeringspremies, als u deze wilt afsluiten.

#### **1.2- Recht op annulering**

- Vanaf de datum van overboeking van de dossierkosten en de waarborgsom t/m de 31<sup>e</sup> dag voorafgaand aan uw verblijf, heeft u recht op annulering. Indien u van deze mogelijkheid gebruikmaakt, zal het aanbetaalde bedrag aan u worden terugbetaald **maar de**

#### **dossierkosten en de annuleringskosten ten bedrage van € 50 komen ten goede aan PVCP.**

- Het volledige bedrag van de verzekeringen, dat bij de boeking betaald moet worden, wordt evenmin teruggestort.

- Wij wijzen u erop dat voor activiteiten in verband met de organisatie en de verkoop van reizen of verblijven voor een bepaalde datum of een bepaalde periode de voor verkopen op afstand geldende bedenktijd van 14 dagen niet geldt.

**Uitzondering:** u heeft recht op annulering t/m de 3<sup>e</sup> dag voorafgaand aan de dag van aankomst voor elke reservering die is geplaatst bij een aparthotel Adagio of Adagio Access.

#### **1.3- Betaling van het saldo**

De volledige prijs van de huur en de eventuele bijkomende diensten moeten betaald worden:

- 30 dagen vóór de aanvang van uw verblijf voor een boeking in een toeristische residentie;

- of onmiddellijk voor een last-minute reservering in het kader van speciale aanbiedingen.

Na de volledige betaling van de prijs verstuurt **PVCP** de reisdocumenten (waaronder uw huurovereenkomst of verblijfsvoucher, beschrijving van de locatie, vliegtuigtickets, ...).

U bent dus definitief gebonden vanaf de 30<sup>e</sup> vóór uw verblijf. **PVCP** is definitief gebonden vanaf toezending van een bevestiging van de reservering. Alle incassokosten komen voor rekening van de klant. Indien u het saldo niet betaald hebt binnen de gestelde termijn en u geen gebruik gemaakt hebt van het recht op annulering, behoudt **PVCP** zich het recht voor de verkoop te annuleren vanaf de 30<sup>e</sup> vóór uw verblijf, naar gelang uw boeking, en derhalve de hierna vermelde annuleringsvoorwaarden toe te passen.

#### **1.4- Betalingswijzen**

• Voor reserveringen via het callcenter:

- tot aan de 30<sup>e</sup> dag vóór uw verblijf kunt u uw verblijf betalen door middel van een creditcard\*, cheque\*\*, overboeking\*\*\* of cadeaubonnen\*\*\*\*

- korter dan 30 dagen voor uw verblijf kunt u de betaling van 100% van het bedrag voor uw verblijf uitsluitend betalen door middel van een creditcard\* of cadeaubonnen\*\*\*\* volgens de hieronder vermelde voorwaarden. Bankcheques worden niet geaccepteerd.

• Voor reserveringen via internet:

- bankpas\*, PayPal, Ideal (uitsluitend via de Nederlandse website beschikbaar)

• Let op: betalingen van niet in Frankrijk wonende personen vinden uitsluitend plaats door middel van creditcard of internationale overboeking onder vermelding van het reserveringsnummer.

<b>Betaling per bankpas(*) op onze betaalsite <a href="https://paiement.pierreetvacances.com">https://paiement.pierreetvacances.com</a> of via uw eigen klantaccount</b>
--

Betalingen dienen te worden gericht aan het volgende adres: PV-CP DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIS Cedex 19, Frankrijk.

(\*) Aanvaarde bankkaarten: Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, bankpas

(\*\*) Aanvaarde cheques: bankcheques, vakantiecheques en cadeaubonnen

(\*\*\*) Gegevens voor bankoverschrijving: IBAN: FR76 3000 7000 1100 0211 0640 664 / BIC: NATXFRPPXXX.

(\*\*\*\*) Aanvaarde cadeaubonnen/-cheques van erkende partners (onder met de verkoper te bevestigen voorwaarden) - Waarborg: elke reservering korter dan 30 dagen vóór uw verblijf en betaald met cadeaubonnen of -cheques moet gegarandeerd worden door middel van het nummer een creditcard die nog geldig is op de aanvangsdatum van uw verblijf en een overschrijving van ten minste 30% van het totaalbedrag van uw huurverblijf. Alleen het reserveringsbedrag kan met tegoedbonnen/cadeaucheques worden betaald, die per post moeten worden verzonden (het poststempel dient dit aan te tonen) binnen 5 dagen na uw reservering. Wij wijzen u erop dat wij geen restitutie verlenen voor een ontvangen teveel bij een betaling met geaccepteerde cadeaubonnen van partners. In geval van annulering van een met dit betaalmiddel betaald verblijf behouden wij ons het recht voor om administratiekosten in rekening te brengen; deze kunnen oplopen tot 10% van het totale bedrag van de reservering met een minimum van € 10.

Voor betalingen met een ander middel dan de creditcard en met name voor betalingen in contanten (met uitzondering van betalingen aan de receptie van onze vestigingen) behouden wij ons de mogelijkheid voor om administratiekosten met een minimum van € 10 in rekening te brengen; deze kunnen oplopen tot 10% van het totaalbedrag van de reservering.

Voor het label Maeva Particuliers: wij behouden ons het recht voor om voor elke ter plaatse gedane contante betaling € 5 servicekosten in rekening te brengen.

**Betalingsachterstand.** In geval van niet nakomen van de voornoemde betalingstermijnen, kunnen vertragsrentes worden opgelegd door PV-CP. De boete dient te worden betaald vanaf de dag na de vervaldatum van de factuur tegen een percentage van 15% per jaar, dat wordt toegepast op het totaalbedrag van de factuur incl. btw. Er kan tevens een forfaitaire boete van 15% van het te betalen bedrag worden opgeëist in het geval van een betwiste vordering.

### 1.5 - Uw reisdocumenten

Mits u het restantbedrag voor uw verblijf voldaan hebt, ontvangt u 30 dagen vóór aanvang van uw verblijf uw reisdocumenten hetzij per e-mail via een link naar uw account, hetzij per gewone post. Uw reisdocumenten bevat alle praktische informatie om u te helpen bij de organisatie (routebeschrijving, kaart, adres) en het huurcontract of de voucher voor het verblijf in uw accommodatie en de gereserveerde diensten.

## ARTIKEL 2 – PRIJZEN

### 2.1- Prijs

De prijzen voor diensten zijn vastgesteld op basis van de economische omstandigheden op de datum van vaststelling. Indien er een wijziging optreedt in de geldende belastingtarieven kunnen wij gedwongen zijn de prijs voor deze diensten te wijzigen. Deze zijn flexibel en kunnen verschillen op grond van persoonlijke criteria, zoals de reserveringsdatum, de aanvangsdatum van het verblijf, de duur van het verblijf, het type accommodatie, de toevoeging van bijkomende diensten.

### 2.2- Accommodatie

Onze prijzen zijn inclusief btw en omvatten de terbeschikkingstelling van de huisvesting, vaste kosten (water, elektriciteit, verwarming), met uitzondering van de toeristenbelasting, aanvullende diensten, facultatieve verzekeringspremies en dossierkosten, die, indien ze verschuldigd zijn, bij de boeking betaald moeten worden. Wij herinneren u eraan dat een accommodatie die bedoeld is voor een bepaald aantal bewoners bij de reservering in geen enkel geval door een groter aantal personen bezet kan worden. We herinneren er u aan dat een klein kind beschouwd wordt als een volwaardige consument. Onze balkons, loggia's, terrassen en tuinen zijn niet allemaal uitgerust met tafels en stoelen.

Voor de residenties van Maeva, Pierre & Vacances en Pierre & Vacances Premium kunt u, door u in te schrijven voor een extra betalende service, een specifieke oriëntatie of ligging voor uw appartement kiezen, voor zover beschikbaar. Dit verzoek moet rechtstreeks worden ingediend bij de receptie van de residentie, op zijn vroegst 15 dagen voorafgaand aan uw verblijf. Indien u zich niet inschrijft voor deze service, kunnen wij geen specifieke oriëntatie of ligging garanderen en krijgt u willekeurig een appartement toegewezen.

### 2.3- Arrangement (vlucht + accommodatie)

Deze zijn inclusief alle belastingen (behalve speciale heffingen zoals luchthaven- en veiligheidsbelasting, toeslagen voor passagiers) en zijn inclusief de vervoersdienst met lijnvluchten of chartervluchten vanaf Parijs (eventuele toeslag voor vertrek vanaf andere plaatsen), de terbeschikkingstelling van de accommodatie inclusief kosten (water, elektriciteit, verwarming), behalve: eventueel verschuldigde dossierkosten, toeristenbelasting, transferkosten, optionele extra prestaties of diensten, vergoedingen voor huisdieren, verzekeringspremies, evenals de toeslag voor een eenpersoonskamer in hotels.

Voor het vervoer kunnen u speciale tarieven aangeboden worden afhankelijk van de voorwaarden en de beschikbaarheid op het moment van boeking en afhankelijk van de economische omstandigheden op deze datum. Indien er een wijziging van deze economische omstandigheden is ten opzichte van vóór de publicatie, dan kan dat met name zijn:

- met betrekking tot de tarieven zelf (prijs van de brandstof, extra berekende kosten, ...);
- prijsstoeslagen die **PVCP** gedwongen is in rekening te brengen in geval van aanvullende verbintenissen tijdens de seizoensperiode als gevolg van het niet meer beschikbaar zijn van een product dat u werd aangeboden vóór uw reservering.

### 2.4- Optionele diensten

Onze prijzen voor accommodatie zijn exclusief de extra diensten die worden aangeboden in onze catalogus, op onze website of ter plaatse.

### 2.5- Sneeuwgarantie (locaties in de bergen)

#### 2.5.1 - Toekenningsvoorwaarden

De Sneeuwgarantie is een garantie die wordt aangeboden aan iedereen die een verblijf heeft geboekt tijdens de 'First Minute'-aanbiedingsperiode (van 18/05/2017 tot en met 02/11/2017). Op grond hiervan kunt u verzoeken om annulering van uw reservering van het verblijf, wanneer aan alle volgende voorwaarden is voldaan:

1) Het verblijf dient rechtstreeks geboekt te zijn bij **PVCP**: via de website [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), rechtstreeks bij de **PVCP** residenties of bij de reserveringscentrale, met uitzondering van de niet rechtstreeks bij **PVCP** geboekte verblijven en met name via touroperators.

2) De reservering moet betrekking hebben op een verblijf op een locatie van de merken of labels "Pierre & Vacances" en "Pierre & Vacances Premium" in de bergen, met uitzondering van vestigingen van partners en Maeva.

#### 2.5.2 - Waaruit bestaat de garantie

Mits voldaan is aan de hierboven in punt 2.5.1 bedoelde voorwaarden, kunt u een verzoek om annulering van het verblijf indienen in geval van een gebrek of een teveel aan sneeuw, wanneer tegelijkertijd aan de volgende drie voorwaarden is voldaan:

- 1) Het gebrek of teveel aan sneeuw doet zich voor in de wintersportplaatsen op meer dan 1.500 m hoogte; en
- 2) Het gebrek of teveel aan sneeuw doet zich voor tussen de 3<sup>e</sup> zaterdag van december en de 2<sup>e</sup> zaterdag van april; en
- 3) Het gebrek of teveel aan sneeuw brengt in de vijf dagen vóór uw verblijf de sluiting mee van meer dan 2/3 van de skipistes die normaal gesproken geopend zijn bij de door u geboekte residentie.

#### 2.5.3 - Hoe moet u de schade claimen?

U moet uw verblijf annuleren bij **PVCP** en daarna binnen vijf werkdagen na de gebeurtenis die leidt tot het beroep op de dekking contact opnemen met de afdeling schadebehandeling van Mondial Assistance. Hiertoe moet u uw annulering melden door ofwel direct naar de website <https://indemnisation.mondial-assistance.fr> te gaan ofwel door contact op te nemen met Mondial Assistance op het nummer +33 (0)1 42 99 03 95 (maandag tot vrijdag van 9 tot 18u) of per fax op het nummer: 00 33 (0)1 42 99 03 25. Mondial Assistance zal aan u een in te vullen dossier terugsturen met het verzoek om bewijzen van het gebrek of teveel aan sneeuw en het origineel van de door **PVCP** opgestelde annuleringsfactuur. Daarna stuurt u het dossier terug naar het volgende adres: Mondial Assistance, Service Gestion des Sinistres, DT001, 54 rue de Londres, 75394 Paris Cedex 08, Frankrijk.

#### 2.5.4 - Hoogte van de vergoeding

U ontvangt van **PVCP** de betaalde aanbetalingen of alle door **PVCP** onder zich gehouden bedragen (accommodatie en diensten), met uitzondering van de eerder betaalde dossierkosten. De schadevergoeding wordt uitbetaald met aftrek van het specifieke eigen risico dat vermeld staat in de Tabel met Dekkingsbedragen. Dit eigen risico geldt voor alle begunstigden. Alle toeristische diensten die onder de dekking van de Sneeuwgarantie vallen, ongeacht of deze aanvullend of opeenvolgend zijn, vormen samen een en hetzelfde verblijf, waarvoor maar één vertrekdatum wordt aangehouden: de datum die door **PVCP** beschouwd wordt als de datum waarop de verzekerde diensten zijn aangevangen.

#### Tabel met Dekkingsbedragen

AANGEBODEN DEKKINGEN	DEKKINGSBEDRAGEN
Annulering wegens een tekort of teveel aan sneeuw	Volgens de verkoopvoorwaarden tot maximaal € 6.500 per accommodatie en € 32.000 per gebeurtenis
Eigen risico:	10% van de gedekte annuleringskosten met een minimum van € 50 per verzekerde accommodatie

### 2.6- Zongarantie (Locaties Atlantische kust in Frankrijk en de Normandische kust)

#### 2.6.1 - Toekenningsvoorwaarden

Onze tarieven voor accommodaties omvatten een zanaanbod, alleen geldig tijdens het Zomerseizoen 2018 van 05/05/2018 tot 11/11/2018, behalve de periode van 07/07/2018 tot 02/09/2018 op grond waarvan u kunt vragen om wijziging van de plaats of de data van verblijf, wanneer tegelijkertijd aan alle volgende voorwaarden is voldaan:

- 1) De aanvankelijke reservering van het verblijf moet rechtstreeks bij **PVCP** gemaakt zijn: via de website [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), rechtstreeks bij de residenties van Pierre & Vacances en Pierre & Vacances Premium of bij de Reserveringscentrale op het nummer +33 (0)891 70 1000, met uitsluiting van verblijven die niet rechtstreeks bij **PVCP** gereserveerd zijn, en met name touroperators.
- 2) De reservering moet betrekking hebben op een verblijf op een locatie van de merken 'Pierre & Vacances en Pierre & Vacances Premium' aan de Atlantische kust in Frankrijk of aan de Normandische kust, met uitzondering van partnerlocaties en locaties van het merk Maeva.

3) Het gereserveerde verblijf dient een minimale duur van 7 opeenvolgende nachten te hebben.

4) Het gereserveerde verblijf valt buiten de periode tussen 07/07/2018 en 02/09/2018.

#### **2.6.2 - Voorwaarden voor uitoefening**

Mits voldaan is aan de voorwaarden vermeld in punt 2.4.1 hierboven, kunt u een verzoek tot wijziging van de plaats of data van verblijf indienen onder de volgende voorwaarden:

1) De website [www.lachainemeteo.com](http://www.lachainemeteo.com) dient ten minste 2 dagen regen te voorspellen tijdens het door u gereserveerde verblijf.

2) Uw wijzigingsverzoek kan alleen worden ingediend bij de Reserveringscentrale op +33 (0)891 70 1000 of bij de residentie waar uw reservering is gedaan.

3) Uw wijzigingsverzoek dient tussen 5 en 3 dagen vóór uw gereserveerde vertrek te worden gedaan.

4) Uw wijzigingsverzoek dient uitdrukkelijk te zijn en u mag slechts één verzoek per gereserveerd verblijf indienen.

#### **2.6.3 - Voorwaarden voor het nieuwe verblijf**

De nieuwe reservering is alleen mogelijk voor het Zomerseizoen 2018 (van 05/05/2018 tot 11/11/2018 behalve de periode van 07/07/2018 tot 02/09/2018) en ten minste voor een gelijke duur als die van het gewijzigde verblijf, naargelang de beschikbaarheid.

De bestemming kan gewijzigd worden in alle badplaatslocaties van de merken 'Pierre & Vacances en Pierre & Vacances Premium', inclusief de locaties aan de Middellandse Zee, naargelang de beschikbaarheid; Als het nieuwe verblijf duurder is dan het gewijzigde verblijf, moet u het verschil bijbetalen; als het nieuwe verblijf goedkoper is, ontvangt u een vergoeding door middel van een creditnota.

### **2.7- Korting**

De kortingen die in ons verkoopmateriaal vermeld worden, zijn alleen van toepassing op het deel accommodatie; alle andere diensten (eetgelegenheden, sport en vrije tijd, ...) zijn derhalve uitgesloten.

Voor deze aanbiedingen gelden speciale voorwaarden die bij de aanbieding worden doorgegeven.

### **2.8- Herziening van de vervoerskosten**

De aangeboden prijzen zijn vastgesteld op basis van de volgende economische gegevens:

- vervoerskosten gebaseerd op met name de brandstofkosten;  
- de toeslagen en belastingen met betrekking tot de verschillende geboden diensten, zoals de landing, ontscheping of inscheping in de havens en luchthavens.

In geval van wijziging van één van deze gegevens behoudt **PVCP** zich het recht voor om de verkoopprijzen aan te passen, door de hierboven omschreven wijzigingen direct door te berekenen in de verkoopprijs. Overeenkomstig de geldende wetgeving zullen voor de klanten van **PVCP** die al ingeschreven zijn korter dan 30 dagen vóór hun verblijf geen prijswijzigingen worden toegepast.

### **ARTIKEL 3 – TOERISTENBELASTING**

De toeristenbelasting, die wij innen namens de gemeenten, is niet inbegrepen in onze tarieven. Het bedrag hiervan wordt per persoon per dag bepaald en verschilt per bestemming. Deze dient hetzij ter plaatse hetzij bij uw reservering voldaan te worden.

### **ARTIKEL 4 – WIJZIGING/ANNULERING VAN HET VERBLIJF DOOR DE KLANT**

#### **4.1- Wijziging**

##### **4.1.1 - Van het verblijf**

##### **a) Voor de apartotels Adagio/Adagio Access**

Wij proberen om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw verzoek tot wijziging van de datum, het type appartement, de verblijfplaats of optionele diensten, en dit naargelang de beschikbaarheid en zonder bijkomende kosten. Gezien de veranderende tarieven bij een korter of langer verblijf, kan een gedeeltelijke annulering van de reservering, wanneer dit zorgt voor een kortere of langere verblijfsduur, leiden tot een tariefwijziging. Elk verzoek om een kortere verblijfsduur of een lager aantal appartementen of optionele diensten zal door **PVCP** beschouwd worden als een gedeeltelijke annulering; hiervoor zullen de in punt 4.2 hierna bedoelde annuleringsvoorwaarden gelden.

##### **b) Voor toeristische residenties in Frankrijk en Crvena Luka in Kroatië (Hotel, Appartementen & Vakantievilla's) en Hôtel de l'Esterel in Cap Esterel en Hôtel du Golf in Pont Royal en Provence,**

Wij zullen proberen om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw verzoek tot wijziging van de datum, locatie, type appartement of optionele diensten naargelang de beschikbaarheid. Wij vestigen uw aandacht op het feit dat dit soort wijziging voor **PVCP** variabele kosten genereert naargelang de datum waarop u uw aanvraag indient. Wanneer het bedrag van uw reservering (inclusief diensten) na wijziging lager is dan het bedrag van de reservering vóór de wijziging, berekenen wij de volgende wijzigingskosten:

- Indien uw aanvraag tot wijziging meer dan 30 dagen voorafgaand aan uw dag van aankomst wordt ingediend en indien het bedrag van de nieuwe reservering minder is dan het bedrag van de oorspronkelijke reservering: **€ 50** per accommodatie, met uitzondering van de Hôtels de L'Esterel in Cap Esterel en **Hôtel du Golf in Pont Royal en Provence.**

- Indien u uw aanvraag tot wijziging indient tussen 30 en 21 dagen vóór uw aankomst: **30%\***.

- Indien u uw aanvraag om wijziging indient tussen 20 en 8 dagen vóór uw aankomst: **50%\***.

- Indien u uw aanvraag om wijziging indient tussen 7 en 4 dagen vóór uw aankomst: **100%\***.

\*Van het totale bedrag van het verblijf (accommodatie en diensten).

Aanvragen om wijziging die bij **PVCP** ingediend worden binnen 3 dagen vóór de aanvang van uw verblijf, worden niet aanvaard.

Opmerking:

- Elke aanvraag om verlenging van de duur van uw verblijf wordt zonder bijkomende kosten door **PVCP** ingewilligd.

- Elke aanvraag om verkorting van de duur van uw verblijf wordt door **PVCP** beschouwd als een gedeeltelijke annulering. Hiervoor gelden de annuleringsvoorwaarden in onderstaand punt 4.2.

##### **c) Voor residenties in Spanje (behalve partners), Andorra en residentie Estepona:** geen wijzigingskosten.

##### **d) Voor partnerresidenties op alle bestemmingen:**

- elk verzoek om wijziging dat ingediend wordt vanaf 31 dagen vóór uw aankomst zal beschouwd worden als een gedeeltelijke annulering, waarvoor de in artikel 4.2.1 hierna vermelde annuleringsvoorwaarden gelden.

##### **4.1.2 - Arrangement (vlucht + accommodatie)**

De wijziging van de data van de heen- en/of terugreis is ofwel niet mogelijk, ofwel worden er variabele kosten in rekening gebracht, die afhangen van verschillende criteria die met name afhangen van de datum waarop deze aanvraag gedaan wordt en van wie de vervoerder is.

Voor de wijziging van een arrangement (accommodatie + vlucht) worden kosten in rekening gebracht:

- Voor het luchtvervoer: een bedrag gelijk aan 100% van het bedrag van de vervoersprestaties incl. btw (luchtvervoer, autohuur, transfer).

- Voor de accommodatie: een bedrag gelijk aan wat in artikel 4.1.1 hiervoor is vastgelegd.

Afhankelijk van de vliegmaatschappij en de prestaties in kwestie is soms onder bepaalde omstandigheden gedeeltelijke restitutie mogelijk. Wanneer aan de voorwaarden hiervoor is voldaan, zal **PVCP** overgaan tot restitutie van de diensten, met aftrek van de toepasselijke annuleringskosten en de vaste administratiekosten van € 50 per dossier.

Opmerking:

- Elke aanvraag om verlenging van de duur van uw verblijf wordt zonder bijkomende kosten door **PVCP** ingewilligd, behalve voor uw vervoersdiensten (zie voorwaarden hierboven).

- Elke aanvraag om verkorting van de duur van uw verblijf wordt door **PVCP** beschouwd als een gedeeltelijke annulering. Hiervoor gelden de annuleringsvoorwaarden in onderstaand punt 4.2.

##### **4.2- (Gedeeltelijke of volledige) annulering**

In geval van annulering dient u dit te melden via onze website: <http://www.pierreetvacances.com/help> of schriftelijk aan het volgende adres: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19, Frankrijk. De datum van ontvangst van de kennisgeving bepaalt de annuleringsdatum.

##### **4.2.1 - Voor de apartotels Adagio/Adagio Access**

Voor een verblijf korter dan 3 nachten, waarbij u na de 3<sup>e</sup> dag voorafgaand aan uw verblijf en vóór 12 uur voorafgaand aan uw dag van aankomst annuleert, houden wij een schadevergoeding in van 1 overnachting voor elke annulering.

Overigens houden wij bij elk verblijf van meer dan 3 nachten, indien u ons minder dan 3 dagen vóór uw verblijf op de hoogte brengt en vóór 12 uur op de dag voorafgaand aan uw aankomst, bij annulering een schadevergoeding in die gelijk is aan 2 overnachtingen.

\*De prijs voor een 'overnachting' komt overeen met de totaalprijs van het gereserveerde verblijf gedeeld door het aantal gereserveerde nachten.

**4.2.2 - Verblijf in een toeristische residentie (niet in Spanje (1) en Andorra) en Hôtel Crvena Luka in Kroatië en voor Hôtel de l'Esterel in Cap Esterel en Hôtel du Golf in Pont Royal en Provence**

Ongeacht de datum waarop de reservering geannuleerd wordt, houden wij de eventueel eerst betaalde dossierkosten en de premiebedragen van de eventueel afgesloten verzekeringen in.

Daarnaast houden wij in geval van annulering de volgende vergoedingen in:

- Indien uw verzoek tot annulering meer dan 30 dagen voorafgaand aan uw dag van aankomst wordt ingediend: **€ 50 per accommodatie, met uitzondering van de Hôtels de L'Estérel in Cap Esterel en Hôtel du Golf in Pont Royal en Provence.**

- Indien uw verzoek tot annulering wordt gedaan tussen 30 en 21 dagen vóór uw aankomst: **30%\***.

- Indien uw verzoek tot annulering wordt gedaan tussen 20 en 8 dagen vóór uw aankomst: **50%\***.

- Indien uw verzoek tot annulering 7 dagen of minder vóór uw aankomst wordt gedaan: **100%\***.

\*Van het totale bedrag van het verblijf (accommodatie en diensten).

In geval van volledige of gedeeltelijke annulering (indien de reservering bestaat uit meerdere appartementen) gelden de annuleringskosten van € 50 per appartement/accommodatie en niet per reservering.

(1) In geval van annulering van een partnerresidentie in Spanje passen wij de hierboven vermelde annuleringskosten toe, behalve voor de residentie Estepona.

#### **4.2.3 - Arrangement (vlucht + accommodatie)**

Ongeacht de datum waarop de reservering geannuleerd wordt, houden wij de eventueel eerst betaalde dossierkosten en de premiebedragen van de eventueel afgesloten verzekeringen in.

● Indien uw verzoek tot annulering meer dan 30 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend, houden wij het volgende bedrag in:

- **€ 50 annuleringskosten voor het verblijf per accommodatie**

En

- 100% per retourticket als annuleringskosten voor uw vervoer per lijnvlucht

● Indien uw verzoek tot annulering op of na de 30e dag vóór uw vertrek wordt ingediend, houden wij het volgende in:

- tussen 30 en 21 dagen vóór uw aankomst: **30%\***

- tussen 20 en 8 dagen vóór uw aankomst: **50%\***

- 7 dagen of minder vóór uw aankomst: **100%\***

\*Van het totale bedrag voor het verblijf (accommodatie en diensten, autohuur, transfer)

En

- 100% per retourticket als annuleringskosten voor uw vervoer per lijnvlucht

#### **4.2.4 - Verblijf in een Toeristische Residentie of Hotel in Spanje en Andorra**

Ongeacht de datum waarop de reservering geannuleerd wordt, houden wij de eventueel eerst betaalde dossierkosten en de premiebedragen van de eventueel afgesloten verzekeringen in.

Daarnaast houden wij in geval van annulering de volgende vergoedingen in:

Indien uw verzoek tot annulering 2 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%\***.

Bijzondere gevallen:

##### **a) Toeristische residenties in Spanje**

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 23/03/2018 en 01/04/2018, tussen 27/04/2018 en 30/04/2018 en tussen 22/06/2018 en 12/07/2018, indien uw verzoek tot annulering 7 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%\***.

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 13/07/2018 en 24/08/2018, indien uw verzoek tot annulering 14 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%\***.

##### **b) Residentie Barcelona Sants**

Voor alle aanvragen die aanvangen tussen 26/02/2018 en 01/03/2018, indien uw verzoek tot annulering 30 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%\***.

##### **c) Residentie Sevilla**

Voor alle aanvragen die aanvangen tussen 17/04/2018 en 22/04/2018, indien uw verzoek tot annulering 7 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%\***.

##### **d) Toeristische residenties in Andorra**

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 01/12/2017 en 10/12/2017, tussen 22/01/2018 en 08/02/2018, tussen 11/03/2018 en 23/03/2018 en tussen 17/07/2018 en 11/09/2018, indien uw verzoek tot annulering 7 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%\***.

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 22/12/2017 en 06/01/2018, tussen 09/02/2018 en 10/03/2018 en tussen 24/03/2018 en 01/04/2018, indien uw verzoek tot annulering 14 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%\***.

##### **e) Hotels in Spanje**

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 23/03/2018 en 01/04/2018, tussen 27/04/2018 en 30/04/2018 en tussen 22/06/2018 en 12/07/2018, indien uw verzoek tot annulering 3 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%\***. Voor alle verblijven die aanvangen tussen 13/07/2018 en 24/08/2018, indien uw verzoek tot annulering 7 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%\***.

##### **f) Residentie Fuerteventura**

Voor alle verblijven met een aankomstdatum tussen 22/12/2017 en 05/01/2018 inbegrepen, als uw annuleringsverzoek 15 dagen of minder voor uw aankomst is gemaakt: **100%\***

\*Van het totale bedrag van het verblijf (accommodatie en diensten).

#### **4.3- Niet-aanmelding op de verblijfplaats**

Indien u zich niet aanmeldt op uw verblijfplaats, houden wij de dossierkosten in die eventueel bij boeking gestort werden en het bedrag van de premies voor de verzekeringen die eventueel afgesloten werden. Hierbij komen nog de volgende vergoedingen:

##### **4.3.1 - Verblijf in een residentie en in een hotel**

● **100%** van het totale bedrag van het verblijf (accommodatie en diensten).

##### **4.3.2 - Arrangement (vlucht + accommodatie + diensten)**

● **100%** van het totale bedrag van het arrangement.

##### **4.3.3 - Optionele diensten**

Indien u op uw verblijfplaats geen gebruik maakt van de geboekte en gefactureerde optionele diensten, wordt hiervoor geen vergoeding terugbetaald.

Wij adviseren u om voor één van de verzekeringspakketten te kiezen die wij met verzekeringsmaatschappij Mondial Assistance hebben afgesloten (zie Artikel 18 - Verzekeringen). De verzekeringspremie moet volledig betaald worden tijdens de reservering en wordt nooit terugbetaald.

#### **ARTIKEL 5 – VERBLIJVEN/DIENSTEN EN AANBIEDINGEN DIE NIET GERULD OF GEWIJZIGD OF TERUGBETAALD WORDEN**

Sommige van onze aanbiedingen zijn voorzien van het stempel 'Ruilen en terugbetaling niet mogelijk'. Voor deze verblijven of diensten gelden de volgende voorwaarden voor annulering en wijziging in plaats van artikel 4.

##### **5.1- Ruiling, wijziging of terugbetaling niet mogelijk**

Gezien het speciale tarief dat **PVCP** aanbiedt, kan de inschrijving op de aanbieding/diensten en/of de gereserveerde verblijven niet geruld of gewijzigd worden en kan er geen restitutie worden verleend. Er zal geen enkel verzoek tot wijziging of annulering in behandeling worden genomen. Ongeacht de datum waarop de reservering geannuleerd wordt, zullen wij de dossierkosten inhouden en een schadevergoeding ter hoogte van 100% van de totale accommodatiekosten. Indien u geen gebruik maakt van de geboekte en gefactureerde optionele diensten, wordt hiervoor geen restitutie verleend.

*NB: Voor verblijven van het type 'Ruilen of terugbetaling niet mogelijk' kunnen geen annuleringsverzekeringen worden gesloten en de sneeuwgarantie geldt hiervoor niet.*

##### **5.2- Niet-aanmelding op de verblijfplaats**

Indien u niet verschijnt op de plaats van uw verblijf, zullen wij de dossierkosten inhouden alsmede een schadevergoeding ter hoogte van 100% van de totale verblijfskosten.

#### **ARTIKEL 6 – VERVOER**

- Tijden/vertraging: de tijd, de routes en het type voertuig worden u doorgegeven onder voorbehoud van wijzigingen op het laatste moment. Invloeden van buitenaf of gevallen van overmacht, die de verkeersdruk of het op tijd komen kunnen beïnvloeden, vallen niet onder de verantwoordelijkheid van **PVCP**. Om die reden willen wij u adviseren om geen belangrijke afspraken te maken op de dag vóór uw vertrek of de dag ná uw thuiskomst.

- Duur van de reis: indien vanwege de reistijden de eerste of de laatste dag van uw verblijf verkort is, wordt daarvoor door ons in geen geval een vergoeding betaald.

##### **⇒ Opmerking speciaal voor vervoer per vliegtuig**

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 211-15 van de Code du Tourisme is **PVCP** verplicht u op de hoogte te houden van de identiteit van de vervoerder die daadwerkelijk de vluchtrajecten in kwestie uitvoert. De vliegtuigmaatschappijen waarmee **PVCP** hoofdzakelijk werkt, zijn:

- voor Spanje: Air France, Iberia, Air Europa, Vueling, Easyjet, Ryanair, en Transavia;

- voor Frankrijk en Corsica: Air France, Easyjet, Ryanair;

- voor de Antillen: Air France, Air Caraïbes, Corsair, XL Airways;

- voor Italië: Air France, Alitalia, Ryanair, Easyjet, Meridiana;

- voor Mauritius: Air Mauritius, Corsair, Air France.

**PVCP** kan u eveneens chartervluchten aanbieden. **PVCP** verbindt zich om u uiterlijk 8 (acht) dagen vóór de reisdatum, of op het moment van volledige betaling van uw verblijf indien deze minder dan 8 (acht) dagen vóór de vertrekdatum heeft plaatsgevonden, op de hoogte te stellen van de vliegmaatschappij die de etappes uitvoert van de betreffende vluchten.

#### **ARTIKEL 7 – AANKOMST EN VERTREK**

Voor Maeva, Pierre & Vacances en Pierre & Vacances Premium:

De bij de reservering opgegeven creditcard en geldige identiteitsbewijzen moeten bij aankomst worden getoond. Als u dit niet doet, kan u de toegang tot de accommodatie geweigerd worden door **PVCP**.

**PVCP** wijst u erop dat, indien ondanks aanmaningen het volledige bedrag niet betaald is, de sleutels niet overhandigd kunnen worden als

u verschijnt op de plaats van uw verblijf. Bij verblijven van een week of langer vindt de sleuteloverdracht plaats vanaf 17.00 uur op de dag van aankomst, op voorwaarde van de genoemde betaling. Deze sleutels worden op de dag van vertrek (*meestal zaterdag*) vóór 10.00 uur ingeleverd. Indien de sleutels later teruggegeven worden, zal aan u een bijkomende overnachting gefactureerd worden.

Bij korte verblijven vindt de sleuteloverdracht plaats vanaf 14 uur, mits er betaald is, en ze moeten op de dag van vertrek vóór 12 uur worden ingeleverd (17 u. voor zover de accommodatie beschikbaar is).

Voor sommige residenties (en met name Adagio, hotels; Spanje en partnerresidenties) kunnen de aankomst- en vertrektijden afwijken: inlichtingen rechtstreeks verkrijgbaar bij iedere residentie of op de website.

Er kan u bij aankomst gevraagd worden een politieformulier in te vullen, op grond van de regelgeving in bepaalde landen.

## ARTIKEL 8 – WAARBORG SOM

Alle labels: bij aankomst kan aan u een waarborgsom van € 200 tot € 1.500 gevraagd worden.

Label Maeva Particuliers: er kan u verzocht worden om betaling van een waarborgsom in de vorm van een autorisatie voor betaling via uw creditcard. Het bedrag daarvan is afhankelijk van het type accommodatie. Deze autorisatie moet gelden tot 8 dagen na de einddatum van uw verblijf.

De waarborgsom krijgt u terug na aftrek van met name vergoeding van eventuele schade (namelijk alle beschadigingen en/of problemen van welke aard dan ook in de privé- en gemeenschappelijke ruimtes van het gebouw), onbetaalde diensten, waaronder ter plaatse gebruikte opties (telefoon, parkeerplaats) en verlies van de sleutels van de accommodatie die u bij aankomst ontvangen heeft.

Informatie is rechtstreeks verkrijgbaar bij iedere residentie of op de website.

## ARTIKEL 9 – MINDERJARIGEN

Wij wijzen u erop dat onze residenties niet vallen onder een 'Centre de Vacances et de Loisirs' (vakantie- en recreatiecentrum) in de zin van decreet nr. 2002-883 van 3 mei 2002 en niet bestemd zijn voor groeps- of individuele verblijven buiten het gezin van minderjarigen die jonger zijn dan 18 jaar zonder begeleiding van hun wettelijke vertegenwoordigers. **PVCP** behoudt zich het recht voor om de toegang te weigeren tot het appartement, de kamer of het huis dat met miskenning van dit voorschrift gereserveerd is voor personen jonger dan 18 jaar die niet vergezeld worden door hun wettelijke vertegenwoordigers en die zich melden bij de receptie van de residentie, en over te gaan tot onmiddellijke annulering van het verblijf. Onder dezelfde voorwaarden kan **PVCP** op elk moment vóór aanvang van het verblijf overgaan tot annulering van de reservering als zij ontdekt dat het appartement, de kamer of het huis bestemd is voor personen jonger dan 18 jaar die niet vergezeld worden door hun wettelijke vertegenwoordigers.

## ARTIKEL 10 – HUISDIEREN

Huisdieren zijn in de meeste van onze residenties toegestaan, tegen overlegging van een bewijs van inenting tegen hondsdoelheid en een bekwaamheidsverklaring voor het houden van bepaalde categorieën honden, en tegen betaling ter plaatse van de vaste bedragen die te vinden zijn bij elke residentie of op de website. Huisdieren dienen te zijn aangeliend en zijn dan toegestaan in de gemeenschappelijke ruimtes, maar verboden rond het zwembad. Het is mogelijk dat onze partnerresidenties geen huisdieren toelaten of hun eigen tarieven hanteren. Inlichtingen rechtstreeks bij iedere residentie verkrijgbaar. Huisdieren worden slechts bij uitzondering toegelaten in onze hotels (neem contact met ons op). *Voor 'Adagio': vraag dit na bij de residentie.*

## ARTIKEL 11 – REGLEMENT VAN ORDE

Om u het leven tijdens uw verblijf aangenaam te maken, is in elk appartement, kamer en huis een intern reglement opgehangen; wij verzoeken u hiervan kennis te nemen en het na te leven. Bepaalde voorzorgsmaatregelen kunnen eventuele problemen voorkomen: sluit de openslaande deuren voordat u uw appartement, kamer of huis verlaat en doe de deur op slot. Wij herinneren u eraan dat persoonlijke bezittingen die achtergelaten worden in uw appartement, kamer of huis na het verlaten van de locatie niet onder de verantwoordelijkheid vallen van **PVCP**.

## ARTIKEL 12 – FORMALITEITEN VOOR VERVOER OF VERBLIJF IN HET BUITENLAND

Voor deze verblijven inclusief vervoer dient iedere reiziger te beschikken over een geldig identiteitsbewijs of paspoort en wij raden u ook aan de geldigheid van de identiteitsbewijzen of paspoorten van alle reizigers (volwassenen/kinderen/baby's) en van uw verzekeringen na te gaan. Ook is het aan te raden om bij een verblijf in het buitenland de regels voor geld wisselen en eventuele inentingen te controleren.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor personen die niet voldoen aan de geldende regelgeving:

- Om naar het buitenland te kunnen vertrekken, moeten minderjarige kinderen een identiteitsbewijs of een geldig paspoort voorleggen, evenals een goedkeuring voor het verlaten van het grondgebied, getekend door de ouders of de personen die de ouderlijke macht bezitten.

- Buitenlandse ingezetenen of bezitters van een reistitel: u moet bij het consulaat van elk land informeren naar eventuele visa. De bezetting van de accommodaties hangt af van de vluchtschema's van de nabijgelegen luchthavens van onze residenties.

## ARTIKEL 13 – ONDERBREKING VAN HET VERBLIJF/ONDERBREKING VAN EEN SPORT- OF SPELACTIVITEIT

Voortijdig vertrek of het onderbreken van een sport- of spelactiviteit die bij **PVCP** gereserveerd is, kan niet door deze laatste terugbetaald worden. Als u echter een door **PVCP** aangeboden verzekering heeft afgesloten (zie artikel 18), kunt u, afhankelijk van de reden van uw vertrek uit de residentie of onderbreking van de activiteit, indien deze aangetoond kan worden en onder de voorwaarden van het contract valt, profiteren van een vergoeding die evenredig is aan de verblijfsduur, vanaf de dag van uw vertrek uit de residentie of de dag van het onderbreken van de activiteit. Bij onderbreking van uw verblijf ontvangt u alleen een vergoeding naar evenredigheid van het verblijf indien u het appartement of de kamer volledig ontruimd hebt.

## ARTIKEL 14 – EVENTUELE WIJZIGING VAN ONZE PROGRAMMA'S

Wanneer de omstandigheden ons ertoe dwingen, en alleen in geval van overmacht, buiten onze wil, zouden wij genoodzaakt kunnen worden om onze programma's volledig of gedeeltelijk te wijzigen (totale of gedeeltelijke sluiting van een residentie, van een gemeenschappelijke faciliteit zoals een zwembad, restaurant, enz.). Indien het een verblijf inclusief vervoer betreft, worden de tijden en de routes, de trein, de vlucht of de boot aan u bekendgemaakt onder voorbehoud van wijzigingen op het laatste moment. Vertragingen zijn soms onvermijdelijk (overbelasting op de luchthavens, druk vlieg- of treinverkeer, stakingen, slechte weersomstandigheden, enz.); hierover wordt u zo snel mogelijk geïnformeerd.

## ARTIKEL 15 – KLANTENSERVICE

Onze teams staan tot uw beschikking tijdens uw verblijf om uw klachten op te lossen, om de eventuele vastgestelde stoornissen te verhelpen en u de mogelijkheid te geven om ten volle van uw verblijf te genieten. Het is raadzaam om voor elke vraag contact met hen op te nemen. Na uw verblijf kunt u een eventuele klacht als volgt indienen:

Via een melding op onze website <http://www.pierretevacances.com/help> of via een aangetekende brief met ontvangstbevestiging naar: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clientèle APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris Cedex 19, Frankrijk, of per e-mail naar [relation.client@groupepvcp.com](mailto:relation.client@groupepvcp.com),

binnen 2 maanden na de einddatum van uw verblijf. Wij wijzen u erop dat hoe langer u wacht met het indienen van uw klacht, hoe lastiger het voor ons wordt om uw verzoek zo goed mogelijk af te handelen. Wij verzoeken u om in uw brief de naam van de persoon die het verblijf heeft gereserveerd, het reserveringsnummer, de plaats en data van uw verblijf evenals het soort appartement of kamer dat u heeft gereserveerd, te vermelden. Dit vergemakkelijkt de behandeling van uw dossier. Wij verzoeken u eveneens om bij uw brief alle bewijsstukken mee te sturen die het ons mogelijk maken om de behandelingstermijn van uw klacht te beperken.

Indien het niet lukt om de klacht via onze Klantenservice schriftelijk op te lossen, heeft u de mogelijkheid om een bemiddelingsprocedure op te starten bij de Franse Ombudsman Toerisme en Reizen via onderstaande contactgegevens: MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, Frankrijk - <http://mtv.travel>.

## ARTIKEL 16 – GELDIGHEID VAN DE ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

Door een verblijf bij ons te reserveren via één van de verschillende kanalen (callcenter, online reservering, reservering bij de receptie van onze etablissementen) gaat u akkoord met onze algemene en bijzondere verkoopvoorwaarden. Dit zijn de voorwaarden die gelden op de datum waarop de catalogus gedrukt is en deze vervangen eerdere versies. Als u de op de datum van uw reservering geldende voorwaarden (en met name de voorwaarden voor reservering, betaling, wijziging en annulering) wilt achterhalen, verzoeken wij u de online voorwaarden te raadplegen via [pierretevacances.com](http://pierretevacances.com). Het overdragen van uw reservering aan een derde impliceert dat u ons minimaal 7 dagen van tevoren de identiteit van de betreffende derde verstrekt, evenals zijn/haar instemming met deze voorwaarden. Bij gebreke hiervan kan hem/haar toegang tot de accommodatie worden ontzegd. In deze catalogus geven wij u een algemene omschrijving. De foto's van de accommodaties worden slechts ter informatie gegeven. Gezien de verscheidenheid aan producten die **PVCP**

aanbiedt, is het mogelijk dat de indeling en de inrichting van de accommodaties verschillend zijn. In onze catalogus en op onze website geven wij ter informatie een algemene beschrijving van onze appartementen, voorbeelden van doorsneden, foto's en virtuele bezoeken. Neem gerust contact met ons op voor meer informatie.

Alle informatie betreffende de sport- en spelactiviteiten in de resorts en hun omgeving wordt ons door de lokale toeristenbureaus doorgegeven en ter informatie aan u meegedeeld. Wij kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer één van deze activiteiten tijdens uw verblijf niet meer zou bestaan. Voor elke aanvullende inlichting betreffende de dagelijkse gang van zaken in deze resorts verzoeken wij u u rechtstreeks te wenden tot de desbetreffende kantoren. Omdat onze catalogus lang op voorhand gedrukt wordt, vragen wij u inlichtingen in te winnen bij uw residentie met betrekking tot de openingsdata, de sportfaciliteiten (aard en aantal) en de diverse activiteiten of diensten die door de residentie aangeboden worden en uw keuze bepaald hebben. Voorts kunnen wij niet verantwoordelijk worden gesteld voor de werkzaamheden die ofwel door particulieren of door de overheid worden ondernomen en die onze klanten in de resorts of parken zouden kunnen hinderen.

## ARTIKEL 17 – AANSPRAKELIJKHEID - VERJARING

- Wij staan erop u op de hoogte te brengen van het feit dat verhuur in een Toeristische Residentie niet tot de aansprakelijkheid behoort van de hotelhouders. Om die reden is **PVCP** of ieder ander bedrijf waarvoor PVCP de distributie verzorgt niet aansprakelijk in geval van verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen in zijn residenties, zowel in de appartementen als op de parkeerplaatsen of in de gemeenschappelijke ruimtes (zoals de skiberging).

- Wij wijzen u er nadrukkelijk op dat verhuur in de hotels valt onder de aansprakelijkheid van hoteleigenaren zoals is bepaald in het Frans Burgerlijk Wetboek. Om die reden kan de hoteleigenaar, in geval van verlies, diefstal of schade van persoonlijke eigendommen in de accommodaties en op de parkeerplaatsen of in de gezamenlijke ruimtes (zoals de fietsenstalling), slechts aansprakelijk gesteld worden binnen de grenzen van de wet.

- Verjaring van de bedragen die verschuldigd zijn aan **PVCP** voor verkochte diensten is niet van toepassing op verjaring van verschuldigde bedragen aan hotels (artikel 2272 Frans B.W.). In afwijking van artikel 2244 Frans B.W. houdt het versturen van een aangetekende brief door **PVCP** aan elke schuldenaar stuiting van de ter zake toepasselijke verjaring in.

## ARTIKEL 18 – VERZEKERINGEN

### 18.1- Algemeen

Wij hebben voor u bij Mondial Assistance een overeenkomst gesloten met verschillende modules. Deze verzekering gaat in:

- 1) voor de annuleringsverzekering: op de dag na betaling van de premie om 0:00 uur;
- 2) voor de dekking 'Hulpverlening aan reizigers': vanaf het moment dat de verzekerde het vertrekpunt van de reis verlaten heeft (ten hoogste 24 uur vóór de in de bijzondere voorwaarden aangegeven vertrekdatum en op zijn vroegst na betaling van de premie);
- 3) voor alle overige dekkingen: om 0:00 uur op de in de bijzondere voorwaarden aangegeven dag van vertrek en op zijn vroegst na betaling van de premie.

**Let op:** op grond van deze overeenkomst zijn personen verzekerd die hun woonplaats in Europa hebben. Hiertoe behoren de in geografisch Europa gelegen grondgebieden van lidstaten van de Europese Unie alsmede de volgende grondgebieden en landen: Guadeloupe, Guyana, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy, Liechtenstein, de prinsdommen Monaco en Andorra, Sint-Maarten, Zwitserland en Vaticaanstad. **De Azoren en Madeira vallen niet onder deze definitie.**

Bepalingen voor onderzoek van klachten: Mondial Assistance heeft een procedure in het leven geroepen voor de behandeling van klachten over de verzekeringsovereenkomst. Deze procedure is in te zien in de Administratieve Bepalingen van de Algemene Voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst. Deze kunt u downloaden op de website [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), rubriek 'Voorwaarden'.

### 18.2- Recht op terugtrekking

U beschikt gedurende een termijn van veertien (kalender)dagen vanaf de afsluiting over het recht om zonder kosten of boetes af te zien van deze overeenkomst, mits aan alle voorwaarden is voldaan en met name:

- 1) u bewijst dat u al verzekerd bent voor een van de risico's die gedekt worden door deze nieuwe overeenkomst;
- 2) de overeenkomst die u wilt opzeggen is nog niet volledig tot stand gekomen;
- 3) u heeft geen enkele schade geclaimd die gedekt wordt door deze overeenkomst.

In deze situatie kunt u uw recht op ontbinding van deze overeenkomst uitoefenen door hiervan kennis te geven hetzij via onze website <http://www.pierreetvacances.com/help>, hetzij per brief aan het volgende adres: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs -

Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19, Frankrijk. De datum van ontvangst van de kennisgeving is bepalend voor de ontbindingsdatum.

De aanvragen worden behandeld door onze verzekeraar, Mondial Assistance. Indien is voldaan aan de voorwaarden, is de verzekeraar gehouden u de premie binnen een termijn van dertig dagen na uw terugtrekking terug te betalen. Als u uw overeenkomst wilt opzeggen, maar niet voldoet aan alle hierboven vermelde voorwaarden, ga dan de voorwaarden voor terugtrekking in uw overeenkomst na.

## ARTIKEL 19 – PERSOONSGEGEVENS

Uw persoonsgegevens worden verzameld en gezamenlijk verwerkt door de onderneming PV-CP DISTRIBUTION en de betreffende exploitatiemaatschappij, en worden opgenomen in de database van de Pierre & Vacances Center Parcs Groep. Bepaalde gegevens zijn onmisbaar voor het beheren van uw reservering en worden ook gebruikt om u informatie en/of aanbiedingen toe te zenden voor de producten en diensten van de merken van de groep Pierre & Vacances-Center Parcs. Ten aanzien van telefonische klantenwerving beschikt u over een specifiek recht op verzet na aanmelding bij het Bel-me-nietregister.

De volgende merken worden beschouwd als merken van de groep Pierre & Vacances-Center Parcs: Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium, Maeva, Aparthotel Adagio, Aparthotel Adagio Access, Center Parcs, Sunparks, Pierre & Vacances Conseil Immobilier en Les Seniorales.

Overeenkomstig de bepalingen van de wet 'Informatique et Liberté' van 6 januari 1978 (Franse wet bescherming persoonsgegevens) heeft u recht op inzage in en wijziging van uw gegevens, verzet tegen benadering voor commerciële doeleinden en vastlegging van het gebruik van deze gegevens na uw overlijden. Dit recht kunt u uitoefenen door ons een brief te sturen op het volgende adres: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs – Service Relation Client – Désabonnement, 11, rue de Cambrai – 75947 PARIS CEDEX 19, Frankrijk.

## ARTIKEL 20

Wij delen u mee dat uw telefoongesprekken met onze medewerkers opgenomen kunnen worden om de dienstverlening aan onze klanten te verbeteren.

PV-CP Distribution - naamloze vennootschap met een kapitaal van € 6.055.935, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is in: L'Artois - Espace Pont de Flandre - 11 rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 - Frankrijk - 314 283 326 RCS PARIJS - SIRET 314 283 326 00093 APE 7912 Z - Ingeschreven in het register van touroperators - IM075110024 - Intracommunautair btw-nummer: FR 96 314 283 326; Financiële waarborg: Schneider Securities Ltd – 4/4A BLOOMSBURY SQUARE – WC1A-2RP LONDON - UK / RCP: RSA – 153 RUE SAINT HONORE – 75001 PARIS – Frankrijk.

PV-CP Distribution is door de exploiterende vennootschappen van de residenties en hotels van de Groep Pierre et Vacances Center Parcs belast met de distributie van verblijven, het beheren en controleren van uw reserveringen uit hun naam en voor hun rekening (behalve diensten voor vervoer, verzekeringen en dossierkosten of verkoop van verblijfsarrangementen die onder eigen naam worden verkocht). Exploiterende vennootschappen: ADAGIO SAS (503 938 110 RCS PARIS), PV ITALIA SRL (1014782 – Rome), PV-CP CITY (513635987 RCS PARIS), PV RESIDENCES & RESORTS FRANCE (508321155 RCS PARIS), SNC DOMAINE DU LAC D'AILETTE (450 540 695 RCS PARIS), CENTER PARCS RESORTS FRANCE (508 321 213 RCS PARIS), SET PV GUADELOUPE (478890890 RCS PARIS), SET PV MARTINIQUE (478890684 RCS PARIS), SETPV ESPANA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscricion 11 Barcelona), SNC SOCIETE HOTELIERE DE LA PLAGES DU HELLEUX (419290150 RCS POINTE A PITRE), CENTER PARCS RESORTS Frankrijk in naam van en voor rekening van VILLAGES NATURE TOURISME (801 435 306 MEAUX).

W en Z 18\_update =18/04/2017