

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 - Qualunque offerta e vendita delle prestazioni menzionate all'articolo L.211-1 comporta la consegna di documenti appropriati che soddisfano le regole definite nella presente sezione.

Art. R.211-3-1 – Lo scambio di informazioni precontrattuali o la messa a disposizione di condizioni contrattuali avviene per iscritto. Possono essere effettuate per via elettronica. Devono essere riportati il nome o la ragione sociale e l'indirizzo dell'organizzatore o del venditore, nonché l'indicazione della sua iscrizione nel registro previsto dall'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 – Prima della stipula del contratto, l'organizzatore o il venditore devono comunicare al viaggiatore le seguenti informazioni:

1° Le principali caratteristiche dei servizi legati al viaggio:

a) La o le destinazioni, l'itinerario e i periodi di soggiorno, comprese le date, nonché, quando il pernottamento è compreso, la quantità di notti incluse;

b) I mezzi, le caratteristiche e le categorie dei trasporti, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e il luogo degli eventuali scali e coincidenze. Nel caso in cui gli orari esatti non siano ancora stati fissati, l'organizzatore o il venditore informano il viaggiatore degli orari approssimativi di partenza e ritorno;

c) L'ubicazione, le principali caratteristiche e, se del caso, la categoria turistica del pernottamento, conformemente alle regole del paese nel quale si trova l'alloggio;

d) I pasti forniti;

e) Le visite, le escursioni o gli altri servizi inclusi nel prezzo totale convenuto del contratto;

f) Nel caso in cui tale elemento non sia esplicito, la precisazione se gli eventuali servizi legati al viaggio saranno forniti al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, se possibile, la taglia approssimativa del gruppo;

g) Nel caso in cui il beneficio di altri servizi turistici forniti al viaggiatore si fondi su una comunicazione verbale efficace, la lingua nella quale saranno forniti i suddetti servizi;

h) Informazioni relative al fatto di sapere se il viaggio o il soggiorno di vacanze è, in generale, adatto alle persone con mobilità ridotta, nonché, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'appropriatezza del viaggio o del soggiorno di vacanze alle necessità del suddetto;

2° La denominazione sociale e l'indirizzo postale dell'organizzatore e del venditore, nonché i loro dati di contatto telefonici e, se del caso, il loro indirizzo e-mail;

3° Il prezzo totale IVA inclusa, nonché, se del caso, tutte le spese, canoni o altri costi supplementari, oppure, nel caso in cui i suddetti non possano essere ragionevolmente calcolati prima della stipula del contratto, un'indicazione del tipo di costi addizionali che potrebbero gravare sul viaggiatore;

4° Le modalità di pagamento, ivi incluso l'importo o la percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto, nonché i tempi previsti per il pagamento del saldo, oppure le garanzie finanziarie che il viaggiatore dovrà versare o presentare;

5° La quantità minima di persone richiesta per la realizzazione del viaggio o del soggiorno e la data limite menzionata dal punto III dell'articolo L. 211-14, precedente l'inizio del viaggio o del soggiorno, per un'eventuale rescissione del contratto nel caso in cui la suddetta quantità non sia stata raggiunta;

6° Informazioni generiche relative alle condizioni applicabili in termini di passaporti e visti, ivi compresa la durata approssimativa di ottenimento dei visti, nonché informazioni sulle formalità sanitarie richieste dal paese di destinazione;

7° Una menzione che indichi che il viaggiatore può rescindere in ogni momento il contratto, prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno, grazie al pagamento delle spese di rescissione applicabili, oppure, se del caso, delle spese di rescissione standard richieste dall'organizzatore o dal venditore, ai sensi del punto I dell'articolo L. 211-14;

8° Informazioni sulle assicurazioni obbligatorie o facoltative che coprono le spese di rescissione del contratto da parte del viaggiatore o sul costo di un'assistenza che copra il rimpatrio del viaggiatore in caso di incidente, malattia o decesso.

Per quanto concerne i forfait previsti dal comma 2° del paragrafo A del punto II dell'articolo L. 211-2, l'organizzatore o il venditore, e i professionisti ai quali vengono trasmessi i dati, si assicureranno che ciascuno di essi abbia fornito, prima che il viaggiatore abbia firmato il contratto, tutte le informazioni richieste dall'articolo in oggetto, nella misura in cui tali informazioni sono pertinenti per i servizi di viaggio che

offrono.

Il modulo grazie al quale le informazioni previste dal suddetto articolo sono comunicate al viaggiatore è definito da un'ordinanza congiunta del Ministero francese incaricato del Turismo e del Ministero francese incaricato dell'Economia e delle Finanze. Tale ordinanza precisa le informazioni indispensabili che devono essere fornite al viaggiatore quando il contratto è stipulato via telefono.

Art. R.211-5 - Le informazioni menzionate dai commi 1°, 3°, 4°, 5° e 7° dell'articolo R. 211-4 comunicate al viaggiatore sono parte integrante del contratto e possono essere modificate solamente nel rispetto delle condizioni previste dall'articolo L. 211-9.

Art. R.211-6 Oltre alle informazioni definite dall'articolo R. 211-4, il contratto deve inoltre comportare le seguenti informazioni:

1° Le esigenze particolari del viaggiatore eventualmente accettate dall'organizzatore o dal venditore;

2° Una menzione che indichi che l'organizzatore e il venditore sono responsabili della corretta esecuzione di tutti i servizi di viaggio compresi dal contratto, ai sensi dell'articolo L. 211-16, e che i suddetti sono tenuti ad apportare un aiuto al viaggiatore nel caso in cui lo stesso si trovi in difficoltà, conformemente all'articolo L. 211-17-1;

3° Il nome dell'ente incaricato della protezione contro l'insolvenza e i suoi dati, ivi compreso il suo indirizzo postale;

4° Il nome, l'indirizzo postale, il numero di telefono, l'indirizzo e-mail e, se del caso, il numero di fax del rappresentante locale dell'organizzatore o del venditore, di un punto di contatto o di un altro servizio grazie al quale il viaggiatore può mettersi rapidamente in contatto con l'organizzatore o il venditore e comunicare con esso in modo efficace, richiedere un aiuto nel caso in cui si trovi in difficoltà o segnalare una qualsiasi non conformità constatata durante l'esecuzione del viaggio o del soggiorno;

5° Una menzione che indichi che il viaggiatore è tenuto a comunicare qualsiasi non conformità constatata durante l'esecuzione del viaggio o del soggiorno, ai sensi del paragrafo II dell'articolo L. 211-16;

6° Nel caso in cui persone minorenni, non accompagnate da un genitore o altra persona autorizzata, viaggino sulla base di un contratto comprensivo di pernottamento, delle informazioni che permettano di stabilire un contatto diretto con il minorenne, o con la persona responsabile dello stesso, nel suo luogo di soggiorno;

7° Informazioni sulle procedure interne disponibili per il trattamento dei reclami e sui meccanismi di risoluzione extra-giudiziarie delle controversie, nonché, se del caso, sull'ente al quale il professionista è affiliato e sulla piattaforma di risoluzione on-line dei litigi prevista dal Regolamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio;

8° Informazioni sul diritto del viaggiatore a cedere il contratto a un altro viaggiatore, conformemente alle disposizioni dell'articolo L. 211-11.

Per quanto concerne i forfait definiti dal comma 2° del punto A del paragrafo II dell'articolo L. 211-2, il professionista al quale sono trasmessi i dati informa l'organizzatore o il venditore della stipula del contratto alla base della creazione di un forfait. Il professionista gli comunica le informazioni necessarie per permettergli di assolvere gli obblighi che incombono su di lui nella sua qualità di organizzatore. Non appena l'organizzatore o il venditore sono informati della creazione di un forfait, gli stessi comunicano al viaggiatore, su un supporto durevole, le informazioni menzionate dai commi da 1 a 8.

Art. R.211-7 - Il viaggiatore può cedere il suo contratto a un cessionario che soddisfi le sue stesse condizioni per effettuare il viaggio o il soggiorno, a condizione che il contratto non abbia ancora prodotto un qualsivoglia effetto. Tranne in presenza di clausole più favorevoli al cedente, quest'ultimo è tenuto a informare l'organizzatore o 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. Questa cessione non è mai soggetta a una previa autorizzazione da parte dell'organizzatore o 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, saranno riportate le modalità precise del calcolo, sia al rialzo che al ribasso, delle variazioni dei prezzi, 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 riferimento al momento della definizione del prezzo riportato nel contratto.

In caso di riduzione del prezzo, l'organizzatore o il venditore hanno la facoltà di dedurre le spese amministrative reali sostenute dal rimborso dovuto al viaggiatore. Su richiesta del viaggiatore, l'organizzatore o il venditore devono apportare la prova delle suddette spese amministrative sostenute.

Art. R.211-9 Nel caso in cui, prima della partenza del viaggiatore, l'organizzatore o il venditore siano obbligati a modificare uno o più elementi essenziali del contratto, se non possono soddisfare le

esigenze particolari menzionate dal comma 1° dell'articolo R. 211-6, o in caso di aumento del prezzo superiore all'8%, i suddetti informano il viaggiatore, nel più breve tempo possibile, in modo chiaro, comprensibile e apparente, e su un supporto duraturo:

- 1° Delle modifiche proposte e, se del caso, delle loro ripercussioni sul prezzo del viaggio o del soggiorno;
- 2° Dei tempi ragionevoli entro i quali il viaggiatore deve comunicare all'organizzatore o al venditore la propria decisione;
- 3° Delle conseguenze dell'assenza di risposta da parte del viaggiatore nei suddetti tempi stabiliti;
- 4° Se del caso, dell'altra prestazione proposta e del suo prezzo.

Nel caso in cui le modifiche del contratto o la prestazione di sostituzione comportino una diminuzione della qualità del viaggio o del soggiorno, oppure del suo costo, il viaggiatore ha diritto a uno sconto adeguato sul prezzo. Nel caso in cui il contratto sia rescisso e il viaggiatore non accetti alcun'altra prestazione, l'organizzatore o il venditore rimborseranno tutti i pagamenti già eseguiti dal viaggiatore, o per suo conto, nel più breve tempo possibile e, in ogni caso, al più tardi, quattordici giorni dopo la rescissione del contratto, fatto salvo l'indennizzo previsto dall'articolo L. 211-17.

Art. R.211-10 - L'organizzatore o il venditore eseguono i rimborsi previsti dai paragrafi II e III dell'articolo L. 211-14, oppure, ai sensi del paragrafo I dell'articolo L. 211-14, rimborsano tutti i pagamenti già eseguiti dal viaggiatore, o per suo conto, sottraendo eventualmente dall'importo le spese di rescissione appropriate. Tali rimborsi a beneficio del viaggiatore sono eseguiti nel più breve tempo possibile e, in ogni caso, entro e non oltre i quattordici giorni seguenti la data di rescissione del contratto. Nel caso previsto dal paragrafo III dell'articolo L. 211-14, l'indennizzo supplementare eventualmente percepibile dal viaggiatore, è, come minimo, uguale alla penalità che lo stesso avrebbe dovuto pagare se l'annullamento, alla stessa data, fosse stato dovuto a una sua inadempienza contrattuale.

Art. R.211-11 - L'aiuto dovuto dall'organizzatore o dal venditore ai sensi dell'articolo L. 211-17-1 consiste, in particolare, nel:
1° Fornire informazioni utili sui servizi sanitari, le autorità locali e l'assistenza consolare;
2° Aiutare il viaggiatore a effettuare comunicazioni a lunga distanza e a trovare altre prestazioni di viaggio. L'organizzatore o il venditore hanno la facoltà di fatturare un prezzo ragionevole per questo aiuto nel caso in cui la difficoltà sia stata provocata in modo intenzionale dal viaggiatore o sia causa di una sua negligenza. Il prezzo fatturato non potrà in alcun caso essere superiore ai costi realmente supportati dall'organizzatore o dal venditore.

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 tipo di soggiorno.
- La caparra corrispondente:
 - 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 l'acquirente 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 dovute a PVCP.**

. Inoltre, l'importo totale delle assicurazioni è pagabile al momento della 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 alle vendite 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 che precede il soggiorno. L'impegno di **PVCP** diventa definitivo dopo l'invio di una conferma di prenotazione. Tutte le eventuali spese di recupero crediti saranno a carico dell'acquirente. Nel caso in cui l'acquirente non abbia pagato il saldo nei tempi previsti e non abbia usufruito della sua facoltà di disdetta, **PVCP** si riserva la facoltà di annullare la vendita a partire dal 30° giorno precedente il soggiorno, in funzione della prenotazione, e di applicare, di conseguenza, le condizioni di annullamento previste e dettagliate in quanto segue.

1.4 - Modalità di pagamento

• Per qualunque prenotazione fatta al call center:

- fino al 30° giorno precedente la data di inizio del soggiorno, l'acquirente può saldare l'importo dovuto tramite carta di credito*, assegno**, bonifico*** o buoni regalo****

- meno di 30 giorni prima del soggiorno, l'acquirente dovrà eseguire il pagamento del 100% dell'importo del soggiorno esclusivamente tramite carta di credito* o buoni regalo****, nel rispetto delle seguenti condizioni. Gli assegni bancari non saranno accettati.

• 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 sull'account cliente <https://paiement.pierreetvacances.com>

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 dei 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 sarà mai possibile ottenere il rimborso delle eventuali eccedenze rimosse per un pagamento tramite buoni regalo elettronici o buoni regalo cartacei dei partner autorizzati. In caso di annullamento di un soggiorno pagato tramite questa modalità, ci riserviamo la possibilità di applicare spese di gestione pari, al massimo, al 10% dell'importo totale della prenotazione e di un importo 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 penalità di ritardo. Tali penalità 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.

Tempi di pagamento: dei tempi di pagamento supplementari potranno essere accordati all'acquirente sotto alcune condizioni (maggiori informazioni sul sito www.pierreetvacances.com).

1.5 - Il libretto di viaggio

Con riserva del pagamento del saldo del soggiorno, inviamo all'acquirente il suo libretto di viaggio nelle 24 ore che seguono il

pagamento totale del soggiorno e prima che questo abbia inizio, via posta o e-mail, grazie a un link dedicato che rinvia verso l'account personale dell'acquirente. 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 - PREZZI

2.1 - Prezzi

I prezzi delle prestazioni sono fissati in funzione dei dati economici vigenti alla data della loro definizione. Un cambiamento delle tasse applicabili può portarci a modificare il prezzo delle suddette 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, aggiunta di 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 annessi, 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 a tutti gli effetti. 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'esposizione 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 tale servizio non sia stato sottoscritto, non potremo garantire un'esposizione 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 supplemento...),
- i supplementi di prezzo che **PVCP** potrà fatturare in caso di impegni complementari durante la stagione per via dell'esaurimento delle scorte inizialmente previste, 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.

Nell'eventualità di una prestazione di viaggio opzionale, l'acquirente è informato che:

1. i diritti applicabili ai forfait turistici non saranno in tal caso applicabili;
2. il fornitore del servizio sarà l'unico responsabile della corretta esecuzione contrattuale dello stesso;
3. l'acquirente beneficia di una protezione in caso d'insolvenza.

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 17/05/2018 al 26/09/2018 compresi per i soggiorni dal 10/11/18 allo 04/01/19 compresi, dal 17/05/2018 allo 07/11/2018 compresi per i soggiorni dallo 05/01/19 allo 05/04/19 compresi, dal 17/05/2018 al 27/02/2019 compresi per i soggiorni dallo 06/04/19 all'11/05/19 compresi) 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, 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 quota 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 della compagnia assicurativa entro i cinque giorni feriali successivi all'evento che ha comportato l'applicazione della garanzia. A tal fine, occorre dichiarare l'annullamento sia contattando direttamente l'assicurazione, sia collegandosi direttamente al sito Internet. La compagnia assicurativa invierà una pratica da compilare con le richieste dei documenti giustificativi confermando la mancanza o l'eccesso di neve nonché la copia originale della fattura di annullamento rilasciata da **PVCP**. Bisognerà rinviare la pratica all'indirizzo riportato nelle Condizioni Generali del contratto assicurativo, disponibili sul sito www.pierreetvacances.com, rubrica "Condizioni".

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 nelle Condizioni Generali del contratto assicurativo, disponibili sul sito www.pierreetvacances.com, rubrica "Condizioni". 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 medesimo soggiorno, per il quale viene considerata una sola data di partenza: quella indicata da **PVCP** come la data che segna l'inizio delle prestazioni assicurate.

2.6 - Diritto al sole (siti del litorale atlantico francese e coste della Normandia)

2.6.1 - Requisiti

Le nostre tariffe di pernottamento comprendono un'offerta "Diritto al sole", valida soltanto durante la stagione estiva 2019, dall'11/05/2019 al 17/11/2019, tranne nel periodo compreso tra lo 06/07/2019 e lo 01/09/2019, durante la 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, direttamente presso i residence Pierre & Vacances, e Pierre & Vacances Premium, oppure presso il call center di prenotazione, 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 lo 06/07/2019 e lo 01/09/2019.

2.6.2 - Condizioni di esercizio

Su 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 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 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) sarà accettata una sola domanda di modifica per ogni soggiorno prenotato.

2.6.3 – Condizioni del nuovo soggiorno

La nuova prenotazione è possibile soltanto per la stagione estiva 2019 (dall'11/05/2019 al 17/11/2019, tranne nel periodo dallo 06/07/2019 allo 01/09/2019) 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 ai pernottamenti; sono quindi escluse tutte le altre prestazioni (ristorazione, sport e svaghi...).

Queste offerte sono soggette a condizioni particolari, comunicate insieme 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, applicando, direttamente e integralmente, le suddette variazioni ai 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, riscossa per conto delle municipalità, non è inclusa dei 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. Visto 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 di turismo in Francia e l'Hotel de l'Esterel a Cap Esterel, l'Hotel du Golf a Pont Royal in Provenza,

Cercheremo di accettare per quanto possibile le richieste di modifica di data, 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 espressa più di 30 giorni prima dell'arrivo e se l'importo della prenotazione modificata è inferiore all'importo della prenotazione iniziale: 50 € per alloggio, eccetto per l'Hôtel de L'Esterel a Cap Esterel e l'Hotel du Golf a Pont Royal in Provenza,
- se la richiesta di modifica è inoltrata tra 30 e 21 giorni prima dell'arrivo: 30%*
- se la richiesta di modifica è inoltrata tra 20 e 8 giorni prima dell'arrivo: 50%*
- se la richiesta di modifica è inoltrata 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.

N.B.:

- qualsiasi richiesta di aumento della 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, ecc.

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, è talvolta possibile ottenere un rimborso parziale, ad alcune condizioni. In tal caso, quando tali condizioni sono soddisfatte, **PVCP** procederà al rimborso delle prestazioni, dopo detrazione delle spese di annullamento applicabili nonché delle spese di gestione di un importo forfettario di 50 € per pratica.

N.B.:

- qualsiasi richiesta di aumento della durata del soggiorno sarà eseguita 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.pierreenvacances.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 determinerà 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 la quantità di notti prenotate.

4.2.2 - Soggiorni in Residence Turistici (eccetto Spagna(1) e Andorra) e presso l'Hotel de l'Esterel a Cap Esterel e l'Hotel du Golf a Pont Royal in Provenza

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 fatta più di 30 giorni prima dell'arrivo: 50 € per alloggio, eccetto per l'Hôtel de L'Esterel a Cap Esterel e l'Hotel du Golf a Pont Royal in Provenza;
- se la richiesta di annullamento è inoltrata tra 30 e 21 giorni prima dell'arrivo: 30%*
- se la richiesta di annullamento è inoltrata 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 per ogni appartamento/alloggio e non per 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, tratteremo 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 andata e ritorno a titolo di spese di annullamento della prestazione di trasporto aereo.

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

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

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

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

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

E

- 100% del biglietto andata/ritorno a titolo di spese di annullamento della prestazione di trasporto aereo

4.2.4 - Soggiorno in Residence turistici e alberghi 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%***

1) Casi particolari: Residence turistici in Spagna

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 14/04/19 e il 20/04/19, il 12/07/19 e il 23/08/19, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 14 giorni che precedono l'arrivo: **100%***

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 21/06/19 e l'11/07/19, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 7 giorni che precedono l'arrivo: **100%***

a) Residence Barcelona Sants

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 25/02/19 e il 28/02/19, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 14 giorni che precedono l'arrivo: **100%***

b) Residence Sevilla

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 04/05/19 e l'11/05/19, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 14 giorni che precedono l'arrivo: **100%***

c) Villaggio Fuerteventura Origo Mare

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 05/12/18 e il 08/12/18, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 7 giorni che precedono l'arrivo: **100%***

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 21/12/18 e il 04/01/19, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 14 giorni che precedono l'arrivo: **100%***

2) Hotel in Spagna

a) Monterrey Roses, Salou Beach, Bahía Calpe, El Puerto e Vistamar

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 14/04/19 e il 20/04/19, il 21/06/19 e l'11/07/19, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 3 giorni che precedono l'arrivo: **100%**

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 12/07/19 e il 23/08/19, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 7 giorni che precedono l'arrivo: **100%***

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

b) Hotel Himalaia Baqueira

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 26/12/18 e il 04/01/19, quale che sia la data di annullamento della prenotazione, avremo la facoltà di trattenere il 30% dell'importo totale della prenotazione.

● Nel caso in cui la richiesta di annullamento sia formulata dai 14 ai 7 giorni prima dell'arrivo: **50%.**

Nel caso in cui la richiesta di annullamento sia formulata nei 6 giorni precedenti l'arrivo: **100%**

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 23/12/18 e il 26/12/18, il 15/02/19 e il 08/03/19, il 14/04/19 e il 20/04/19, nel caso in cui la richiesta di annullamento sia formulata dai 14 ai 7 giorni prima dell'arrivo: **50%**

Nel caso in cui la richiesta di annullamento sia formulata nei 6 giorni precedenti l'arrivo: **100%**

Per ogni altra data, nel caso in cui la richiesta di annullamento sia formulata nei 3 giorni che precedono l'arrivo e sino al giorno precedente l'arrivo: **50%**

Non presentazione (no show): **100%**

3) Residence turistici ad Andorra

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 05/12/18 e il 08/12/18, il 14/04/19 e il 20/04/19, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 7 giorni che precedono l'arrivo: **100%***

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 21/12/18 e il 04/01/19 e tra il 08/02/19 e il 08/03/17, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 14 giorni che precedono l'arrivo: **100%***

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

4.3 - Non presentazione sul luogo di soggiorno (no show)

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 + pernottamento + 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 darà luogo ad alcun rimborso.

Si consiglia di sottoscrivere una delle polizze negoziate presso la nostra compagnia assicurativa (cfr. 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 - Carattere 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, tratteremo 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 darà luogo ad alcun rimborso.

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

5.2 - Non presentazione sul luogo del soggiorno (no show)

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, i percorsi e i tipi di mezzi di trasporto 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, per via 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 della compagnia aerea che assicurerà effettivamente la/le tratta/e dei voli interessati. Le compagnie aeree scelte essenzialmente da **PVCP** 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 dei 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 della compagnia aerea che eseguirà effettivamente la tratta o le tratte dei voli interessati.

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 caso contrario, l'accesso allo stabilimento potrà essere rifiutato da **PVCP**.

PVCP attira l'attenzione dei suoi clienti sul fatto che in caso di mancato completo pagamento del prezzo, nonostante i solleciti, non potremo procedere alla consegna delle chiavi al momento dell'arrivo sul luogo di 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 che il suddetto pagamento sia stato eseguito. Le chiavi dovranno essere 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 16:00, sempre a condizione dell'avvenuto pagamento; le chiavi devono essere riconsegnate entro le ore 12:00 il giorno della partenza.

Per alcuni Residence (in particolar modo Adagio, alberghi, Spagna e Residence Partner) gli orari di arrivo e di partenza possono essere diversi: informazioni disponibili direttamente presso ogni Residence o 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 essere richiesta all'arrivo.

Marchio Maeva Particuliers: una caparra di un importo da determinare in funzione della tipologia dell'alloggio potrà essere richiesta 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 zone private, sia nelle zone comuni della struttura ricettiva), i costi delle prestazioni non ancora pagate, comprese quelle opzionali utilizzate in loco (telefono, parcheggio, ecc.) e l'eventuale smarrimento delle chiavi dell'alloggio consegnate all'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 francese n°2002-883 del 3 maggio 2002, e non sono quindi idonei per garantire soggiorni collettivi o individuali fuori dal domicilio familiare dei minorenni di meno di 18 anni non accompagnati dai loro responsabili legali. **PVCP** si riserva il diritto di rifiutare l'accesso all'alloggio prenotato (appartamento, camera o villetta), ignorando questa prescrizione, per persone minorenni (meno di 18 anni) non accompagnate dai loro responsabili legali, che si presenteranno alla reception del Residence, e procederà, in tal caso, all'immediato annullamento del soggiorno. Alle stesse condizioni, **PVCP** potrà procedere, in qualunque momento prima dell'inizio del soggiorno, alla cancellazione della prenotazione, se dovesse scoprire che l'appartamento, la camera o la villetta è destinato ad accogliere minori di 18 anni non accompagnati dai loro responsabili legali.

ARTICOLO 10 - ANIMALI

Gli animali domestici sono accettati, eccetto i cani rientranti nelle categorie 1 e 2 definiti come pericolosi, 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 forfettario indicato presso ogni Residence o sul sito internet e pagabile sul posto. Sono autorizzati, tenuti al guinzaglio, nelle zone comuni, ma sono vietati attorno alla piscina. I nostri residence partner possono non accettare gli animali oppure applicare tariffe diverse e specifiche. Informazioni disponibili direttamente presso ogni residence. Gli animali non sono ammessi nei nostri alberghi, tranne eccezione (consultarci). Per "Adagio": 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. Invitiamo inoltre tutti i nostri clienti a prendere alcune precauzioni per evitare eventuali disagi: chiudere le finestre prima di uscire dall'appartamento, dalla camera o dalla villetta, 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:

- Figli minorenni che viaggiano senza i genitori: per partire all'estero, oltre ad un documento d'identità o un passaporto in corso di validità, i figli 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 biglietto di viaggio: occorre informarsi presso i consolati di ogni paese per gli eventuali visti.

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** (si veda l'articolo 18) e in funzione della causa della partenza dal Residence o dell'interruzione di attività debitamente giustificata e conforme alle 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 dovessero imporlo, 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. I ritardi sono talvolta inevitabili (aeroporti affollati, aumento del traffico aereo o ferroviario, movimenti di sciopero, cattive condizioni meteorologiche...) e in tal caso saranno comunicati all'acquirente nel più breve tempo possibile.

ARTICOLO 15 - POST- VENDITA

I nostri staff in loco sono a disposizione dei nostri clienti durante il loro soggiorno per rispondere alle lamentele, risolvere gli eventuali problemi constatati e permettere a tutti di trascorrere delle piacevoli vacanze. 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 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 trattarlo 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 prenotato, in modo tale da agevolare il trattamento della pratica. Si prega inoltre di allegare alla lettera qualunque documento giustificativo che ci consenta di limitare i tempi di trattamento del reclamo.

Informiamo i nostri clienti che, in seguito a un tentativo preliminare infruttuoso di risoluzione della controversia formulato per iscritto e inviato al nostro Servizio Clienti, permane aperta 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 - 75823 Parigi Cedex 17 (Francia) - <http://mtv.travel>.

Conformemente all'ordinanza francese del 20 dicembre 2017, l'organizzatore o il venditore devono aiutare il viaggiatore nel caso in cui quest'ultimo si trovi in difficoltà.

Inviando un'e-mail a relation.client@groupepvcp.com, o una lettera al nostro Servizio Relazioni Clienti (si veda l'indirizzo citato in precedenza), è possibile richiedere:

- l'accesso ai propri dati personali;
- la rettifica o la cancellazione degli stessi (diritto all'oblio), la limitazione del trattamento dei propri dati personali o il diritto di opporsi al loro trattamento;
- il diritto alla portabilità dei propri dati personali;
- per motivi legati a una situazione particolare, l'opposizione al trattamento dei propri dati;

- il ritiro, in ogni momento, del consenso concesso per l'utilizzo dei dati facoltativi;
- la definizione di direttive precise relative alla conservazione, cancellazione e comunicazione dei propri dati personali in caso di decesso, nonché la propria opposizione al marketing telefonico;
- il diritto di inoltrare un reclamo presso la CNIL (*Commissione Nazionale francese dell'Informatica e delle Libertà*).

Ogni richiesta dovrà essere accompagnata da un giustificativo d'identità in corso di validità, inviato obbligatoriamente via posta per motivi di sicurezza, al quale dovrà essere allegata copia della richiesta in oggetto, al fine di semplificare il trattamento della stessa. Per maggiori informazioni sulla politica di protezione dei dati personali applicata da PVCP e sul trattamento dei dati personali, è possibile consultare il sito Internet www.pierreenvacances.com richiedere via e-mail una versione elettronica della politica in oggetto.

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 le 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, pagamento, modifica e annullamento), si prega di consultare le condizioni pubblicate on-line sul sito [pierreenvacances.com](http://www.pierreenvacances.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 varietà della gamma PVCP, esistono alcune differenze nella configurazione e nell'arredamento di alcuni alloggi. Nel catalogo e sul sito Internet, presentiamo una descrizione generale degli appartamenti; esempi di spaccati, fotografie e visite virtuali sono quindi forniti 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 Enti del Turismo locali e sono comunicate a titolo indicativo. Non potranno impegnare la nostra responsabilità qualora una di esse non fosse più attuale durante il soggiorno acquistato. Per ulteriori informazioni sulla vita di queste stazioni, si prega di rivolgersi direttamente agli Enti del Turismo competenti. 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 che hanno determinato la scelta dello stesso. Non potremo inoltre mai essere considerati responsabili degli eventuali lavori eseguiti da privati cittadini o dalle pubbliche autorità che potrebbero disturbare i nostri clienti durante il loro soggiorno nelle varie stazioni o località.

ARTICOLO 17 - RESPONSABILITÀ - PRESCRIZIONE

- Facciamo notare a tutti i nostri clienti che l'affitto in un Residence turistico non rientra nell'ambito della responsabilità degli albergatori. Di conseguenza, la responsabilità di PVCP, o di qualunque altra società di cui PVCP svolga la distribuzione, non potrà essere impegnata in caso di smarrimento, furto o degrado degli effetti personali all'interno dei suoi Residence, che ciò avvenga negli appartamenti, nei parcheggi o nei locali comuni (locale per gli sci e simili).

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

- La prescrizione sugli importi dovuti per prestazioni vendute da PVCP non rientra nel campo di applicazione della prescrizione alberghiera (articolo 2272 del Codice civile francese). Con 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.

In caso di associazione di vari servizi di viaggio, la prestazione proposta è considerata un "forfait", ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2032 e dell'articolo L.211-2 II del Codice francese del Turismo. L'acquirente può quindi usufruire, in tal caso, di tutti i diritti previsti dall'Unione Europea applicabili ai forfait e trasposti nel Codice francese del Turismo. PVCP sarà interamente responsabile della corretta esecuzione dell'integralità del forfait. Inoltre, per rispettare gli obblighi legali, PVCP dispone di una protezione per rimborsare i

pagamenti già effettuati dall'acquirente e, nel caso in cui il trasporto sia compreso nel forfait, per assicurare il rimpatrio del suddetto nel caso in cui PVCP fosse dichiarata insolvente.

Per maggiori informazioni sui diritti essenziali previsti dalla Direttiva (UE) 2015/2032, è possibile consultare il sito Internet www.pierreenvacances.com

ARTICOLO 18 – ASSICURAZIONI

18.1 – Informazioni generali

Abbiamo sottoscritto presso una compagnia assicurativa una polizza di assicurazione 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 assicurabili a titolo del presente contratto tutte le persone che risiedono in Europa. Sono compresi i territori degli Stati membri dell'Unione Europea ubicati in Europa geografica, nonché i seguenti territori e paesi: Guadalupa, Guyana, Martinica, Mayotte, Riunione, Saint-Barthélemy, Liechtenstein, Principato di Monaco, Andorra, San Marino, Svizzera, Vaticano. **Le Azzorre e Madera non fanno parte di questa definizione.**

Modalità di disamina dei reclami: la compagnia di assicurazione ha istituito una procedura di trattamento dei reclami relativi al contratto assicurativo. Questa procedura è consultabile nelle Disposizioni Amministrative delle Condizioni Generali del contratto assicurativo, scaricabili sul sito www.pierreenvacances.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 stipula, senza spese né penali, se tutte le condizioni sono riunite, nella fattispecie:

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

In questa situazione, è possibile esercitare il proprio diritto di rinuncia al contratto, notificando tale rinuncia sul nostro sito Internet <http://www.pierreenvacances.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 di rinuncia al contratto.

Le richieste di rinuncia saranno valutate dal nostro assicuratore. 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

PV-CP DISTRIBUTION (in seguito denominata "PVCP"), nella sua qualità di responsabile del trattamento, tratta dei dati a carattere personale per la stipula e l'esecuzione del contratto o delle misure precontrattuali su richiesta dell'acquirente, nonché per altri fini con il consenso preliminare dello stesso, data la necessità di soddisfare gli interessi legittimi delle entità interessate.

1. Finalità

- (i) Nell'ambito dell'esecuzione del contratto o delle misure precontrattuali eseguite su richiesta della persona interessata, tali dati sono raccolti e trattati ai fini della gestione del soggiorno (ivi incluse le operazioni di prenotazione, gestione, pagamento, valutazione della soddisfazione e informazione);
- (ii) Nell'ambito del consenso concesso dal cliente, i dati a carattere personale che lo interessano sono raccolti e trattati a fini di trasmissione d'informazioni sui nostri prodotti, servizi e offerte promozionali, nonché per la realizzazione di giochi a premi dei marchi del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs. Sono considerati come marchi del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs: Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium, Maeva, La France du Nord au Sud, Aparthotel Adagio, Aparthotel Adagio Access, Center Parcs, Sunparks, Pierre & Vacances Conseil Immobilier e Les Seniorales.

I dati in oggetto potranno anche essere comunicati a dei partner del Gruppo. I dati obbligatori sono indicati con un asterisco. Il ritiro del consenso al loro trattamento è possibile in ogni momento.

2. Dati trattati

Le informazioni indicate come obbligatorie condizionano (i) la sottoscrizione e l'esecuzione del contratto stipulato tra il cliente e **PVCP** oppure (ii) la comunicazione d'informazioni personalizzate al fine di preparare l'eventuale contratto in essere. La non comunicazione delle informazioni facoltative non rimetterà in discussione la fornitura delle prestazioni concordate né le risposte alle domande d'informazione del cliente, benché possa nondimeno limitarne la pertinenza.

3. Destinatari dei dati raccolti

I dati raccolti sono destinati a **PVCP**, nella sua qualità di responsabile del loro trattamento, nonché all'entità incaricata di fornire la prestazione concordata e, se del caso, a ogni eventuale subappaltante interessato.

4. Trasferimento dei dati verso paesi esteri

I dati non sono mai trasferiti verso paesi situati fuori dai confini geografici dell'Unione Europea, salvo per rispettare gli obblighi legali in vigore o nell'ambito di una prenotazione per una destinazione situata fuori dai suddetti confini; in quest'ultimo caso, i dati saranno comunicati all'entità locale del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs, o al suo partner, incaricati della gestione del sito di destinazione, a fini di organizzazione del soggiorno del cliente in loco.

5. Sicurezza

Le entità e i subappaltanti del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs adottano misure tecniche e organizzative per assicurare la sicurezza e la protezione dei dati.

6. Durata di conservazione dei dati

Le entità del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs interessate dal trattamento dei dati conservano gli stessi in un ambiente sicuro per tutta la durata necessaria alla realizzazione delle misure precontrattuali o all'esecuzione del contratto; i dati sono successivamente archiviati nel rispetto delle disposizioni legali in vigore. I dati relativi alle operazioni di prospezione commerciale sono soppressi entro i tempi legali di prescrizione che decorrono dall'esecuzione della prestazione o, secondo i casi, dalla raccolta del consenso del cliente.

ARTICOLO 20

Informiamo i nostri clienti che le loro comunicazioni telefoniche con i nostri collaboratori potranno essere registrate, al fine di migliorare la qualità di accoglienza dei nostri servizi.

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 di Parigi n° 314 283 326 - N° SIRET 314 283 326 00093 - N° APE 7912 Z - Iscrizione nel registro degli operatori di viaggi e soggiorni n° IM075110024 - Partita IVA intracomunitaria: FR 96 314 283 326 - Garanzia finanziaria: APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) - 15, AVENUE CARNOT - 75017 PARIGI (FRANCIA)

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 in loro nome e per loro conto (tranne prestazioni di trasporto, assicurazioni e spese amministrative o vendita di soggiorni "pacchetti" distribuiti in suo nome). Società esercenti: ADAGIO S.A.S (RCS di Parigi n° 503 938 110), PIERRE & VACANCES ITALIA S.R.L. (1014782 - Roma), PV-CP CITY (RCS di Parigi n° 513 635 987), PV RÉSIDENCES & RESORTS FRANCE (RCS di Parigi n° 508 321 155), SNC DOMAINE DU LAC DE L'AILETTE (RCS di Parigi n° 450 540 695), CENTER PARCS RESORTS FRANCE (RCS di Parigi n° 508 321 213), SOCIÉTÉ D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES GUADELOUPE (RCS di Parigi n° 478 890 890), SOCIÉTÉ D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES MARTINIQUE (RCS di Parigi n° 478 890 684), SOCIEDAD DE EXPLOTACION TURISTICA PIERRE ET VACANCES ESPAÑA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscripción 11 Barcelona), CENTER PARCS RESORTS FRANCE in nome e per conto di VILLAGES NATURE TOURISME SAS (RCS di Meaux n°801 435 306).