

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 - L'offerta e la vendita delle prestazioni di cui all'articolo L. 211-1 danno luogo alla consegna di documenti appropriati che rispettano le regole definite dalla 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. Sono menzionati il nome o la ragione sociale e l'indirizzo dell'organizzatore o del venditore, nonché l'indicazione della sua iscrizione al registro previsto dall'articolo L. 141-3 o, se del caso, il nome, l'indirizzo e l'indicazione dell'immatricolazione della federazione o dell'unione menzionate al 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° Il numero minimo di persone richiesto per la realizzazione del viaggio o del soggiorno e la data limite di cui al punto III dell'articolo L. 211-14, prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno, per un'eventuale rescissione del contratto nel caso in cui tale numero non sia stato raggiunto;

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 coprano 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 - 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 indica che l'organizzatore e il venditore sono responsabili della corretta esecuzione di tutti i servizi di viaggio inclusi nel contratto, ai sensi dell'articolo L. 211-16, e che sono tenuti a fornire assistenza al viaggiatore in caso di difficoltà, ai sensi dell'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

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-giudiziaria 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 è informato della creazione di un pacchetto, deve fornire al viaggiatore, su un supporto durevole, le informazioni di cui ai punti 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 apporare 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 la cancellazione, alla stessa data, fosse stata dovuta 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:

1° Nel fornire informazioni utili sui servizi sanitari, le autorità locali e l'assistenza consolare;

2° Nell'assistere 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

Ad eccezione dei clienti che effettuano una o più prenotazioni di soggiorno presso i residence Pierre et Vacances che propongono le offerte dell'articolo 6 riportato di seguito, e nei residence, Villaggi e hotel in Spagna e Andorra che propongono le offerte dell'articolo 6 riportato di seguito, le condizioni delle offerte "flessibili" e dell'offerta "non flessibile" delle presenti condizioni di vendita non sono applicabili.

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:

Il deposito di garanzia corrispondente a:

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

- il 100% del prezzo globale delle eventuali prestazioni di trasporto (voli, trasferimenti, noleggio auto, trasporti ferroviari...) e dei premi assicurativi se l'acquirente desidera sottoscriverli.

Ogni prenotazione necessita che sia comunicato un indirizzo elettronico valido. In caso contrario, non potremo trattare la richiesta.

1.2 - Facoltà di recesso

- Dalla data del pagamento del deposito di garanzia e fino al 31° giorno incluso precedente il soggiorno, l'acquirente usufruisce di una facoltà di recesso.

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 Adagio: l'acquirente beneficia di una facoltà di recesso 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 (salvo in caso di pagamento rateizzato):

- 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 **PV** 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 dal 30° giorno che precede il soggiorno. L'impegno di **PV** diventa definitivo dopo l'invio di una conferma di prenotazione. Tutte le eventuali spese di recupero crediti saranno a carico dell'acquirente. Se il saldo non avviene entro i termini impartiti e l'acquirente non si è avvalso della facoltà di recesso, **PV** si riserva la possibilità di annullare la vendita sin dal 30° giorno precedente al soggiorno, a seconda della prenotazione fatta, e di applicare quindi le condizioni di cancellazione appositamente previste e definite qui di seguito.

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

I pagamenti devono essere inviati al seguente indirizzo: PV-DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIS 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 cancellazione 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 particolare 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 mancato 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 con o senza spese, a determinate condizioni; per maggiori informazioni visitare il 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 annesse, dei premi assicurativi facoltativi, 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 è considerato come un occupante a tutti gli effetti. Non tutti i nostri balconi, verande, terrazzi 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 nel limite dei posti disponibili nei voli di linea o charter (la data di partenza determina 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), a eccezione: 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 PV 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 - Sconti

Gli sconti menzionati sui nostri supporti di vendita sono applicabili solo alla parte pernottamento; sono quindi escluse tutte le altre prestazioni (ristorazione, sport e svaghi...).

Queste offerte sono soggette a condizioni particolari, comunicate insieme all'offerta.

2.6 - Revisione dei prezzi dei trasporti

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

- costo dei trasporti collegato, in particolare 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, PV 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 PV 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 nei nostri prezzi. Il suo importo è determinato a persona e al giorno ed è variabile a seconda delle destinazioni. Deve essere saldata, secondo i casi, direttamente in loco oppure al momento della prenotazione.

ARTICOLO 4 - MODIFICA/CANCELLAZIONE 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 la cancellazione 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 PV come cancellazione parziale e sarà soggetta ai termini di cancellazione previsti dal seguente punto 4.2.

b) Per i Residence turistici in Francia

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 **PV** 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 viene effettuata più di 30 giorni prima dell'arrivo: 50 € per alloggio
- se la richiesta di modifica viene effettuata tra 30 e 21 giorni prima dell'arrivo: **30%***
- se la richiesta di modifica viene effettuata tra 20 e 8 giorni prima dell'arrivo: **50%***
- se la richiesta di modifica viene effettuata 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 **PV** nei 3 giorni che precedono l'arrivo.

N.B.:

- qualsiasi richiesta di aumento della durata del soggiorno sarà accettata da **PV** senza nessun costo aggiuntivo;
- qualsiasi richiesta di diminuzione della durata del soggiorno sarà considerata da **PV** come cancellazione parziale e sarà soggetta ai termini di cancellazione previsti dal seguente punto 4.2.

d) Per i Residence Partner, qualunque sia la destinazione:

- tutte le richieste di modifica inoltrate nei 31 giorni precedenti l'arrivo saranno considerate come cancellazione parziale e saranno soggette ai termini di cancellazione 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 questo caso, qualora si rispettino le condizioni, **PV** procederà al rimborso delle prestazioni, al netto dei costi di cancellazione applicabili.

N.B.:

- qualsiasi richiesta di aumento della durata del soggiorno sarà eseguita da **PV** senza costi aggiuntivi, tranne per le prestazioni di trasporto (cfr. condizioni precedenti);
- qualsiasi richiesta di riduzione della durata del soggiorno sarà considerata da **PV** come cancellazione parziale e sarà soggetta ai termini di cancellazione previsti dal seguente punto 4.2.

4.2 - Cancellazione (totale o parziale)

In caso di cancellazione, è necessario notificarla, per un residence Pierre & Vacances, via telefono al numero seguente: +390645206101 (Prezzo nazionale da fisso), per Adagio/Adagio Access al numero +390645206101 (Prezzo nazionale da fisso), 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 cancellazione.

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 cancellazione.

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 cancellazione.

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

4.2.2 – Soggiorno in Residence turistico

Qualunque sia la data in cui la prenotazione è annullata, tratteremo se necessario l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

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

- se la richiesta di cancellazione viene effettuata più di 30 giorni prima dell'arrivo: 50 € per alloggio
- se la richiesta di cancellazione viene effettuata tra 30 e 21 giorni prima dell'arrivo: **30%***
- se la richiesta di cancellazione viene effettuata tra 20 e 8 giorni prima dell'arrivo: **50%***
- se la richiesta di cancellazione viene effettuata meno di 8 giorni prima dell'arrivo: **100%***

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

Queste spese si applicano anche in caso di cancellazione parziale (nel caso di una prenotazione di più alloggi).

4.2.3 - Pacchetto (trasporto aereo + pernottamento)

Qualunque sia la data in cui la prenotazione è annullata, tratteremo se necessario l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

- Se la richiesta di cancellazione viene effettuata più di 30 giorni prima della partenza, tratteremo: 50 € per alloggio se la richiesta di cancellazione è inoltrata tra 30 e 21 giorni prima della partenza: **30%***
- Se la richiesta di cancellazione viene effettuata tra 20 e 8 giorni prima della partenza: **50%***
- Se la richiesta di cancellazione viene effettuata meno di 8 giorni prima della partenza: **100%***

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

E

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

4.3 - Mancata presentazione sul luogo del soggiorno (no show)

Se l'acquirente non si presenta sul luogo del soggiorno il giorno di arrivo previsto e senza aver preventivamente avvertito la struttura o il Servizio Clienti, la struttura non potrà garantire la disponibilità dell'alloggio né lo svolgimento del soggiorno secondo le condizioni concordate al momento della prenotazione. Inoltre, tratteremo l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti, ai quali si aggiungeranno le seguenti indennità:

4.3.1 - Soggiorni in Residence e hotel

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

4.3.2 - Pacchetto (trasporto aereo + pernottamento + prestazioni)

● **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 19 - "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 cancellazione e modifica previste dall'articolo 4.

5.1 - Carattere non scambiabile, non rimborsabile e non modificabile

Tenuto conto della tariffa preferenziale concessa da **PV**, 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 cancellazione. Qualunque sia la data in cui la prenotazione è annullata, tratteremo 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.

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

Se l'acquirente non si presenta sul luogo del soggiorno il giorno di arrivo previsto e senza aver preventivamente avvertito la struttura o il Servizio Clienti, tratteremo un indennizzo pari al 100% dell'importo totale del soggiorno. Inoltre, la struttura non potrà garantire la disponibilità

dell'alloggio né lo svolgimento del soggiorno secondo le condizioni concordate al momento della prenotazione.

Articolo 6 – Modalità specifiche delle offerte “flessibili” e “non flessibili”

Per ogni prenotazione delle offerte “flessibili” e “non flessibili”, il 100% del prezzo globale, delle eventuali prestazioni di trasporto (voli, trasferimenti, noleggio auto, trasporti ferroviari...) e dei premi assicurativi se l'acquirente desidera sottoscriverli rimane integralmente e definitivamente a carico dell'acquirente.

6.1. Prenotazione e pagamento delle offerte “flessibili” e “non flessibili”

6.1.1 - 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:

Il deposito di garanzia corrispondente a:

- un pagamento di 1€.
 - il 100% del prezzo globale delle eventuali prestazioni di trasporto (voli, trasferimenti, noleggio auto, trasporti ferroviari...) e dei premi assicurativi se l'acquirente desidera sottoscriverli.
- Ogni prenotazione necessita che sia comunicato un indirizzo e-mail valido. In caso contrario, non potremo trattare la richiesta.

6.1.2- Assenza del diritto di recesso

Caso di offerte flessibili modificabili e cancellabili fino a 31/15/8/3 giorni prima dell'arrivo e fino al giorno d'arrivo:

- Tutte le prenotazioni devono essere accompagnate da un pagamento pari a 1 €.
- L'acquirente dispone della facoltà di recesso rispettivamente fino a 31, 15, 8 o 3 giorni prima, a seconda della tariffa scelta.

Nel caso in cui l'acquirente decida di avvalersene, l'importo del deposito di garanzia versato gli sarà restituito.

Invece, l'importo totale delle assicurazioni, pagabile al momento della prenotazione e non rimborsabile, resterà dovuto a PV Distribution (di seguito “PV”)

- Attiriamo l'attenzione dell'acquirente 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 periodo di recesso di 14 giorni applicabile alle vendite a distanza.

Caso specifico delle offerte “non flessibili”

- Ogni prenotazione dev'essere accompagnata dal versamento di un importo corrispondente alla totalità del prezzo globale.
- L'acquirente non dispone di alcuna facoltà di recesso.

6.1.3 - Pagamento del saldo

La totalità del prezzo dell'affitto e delle eventuali prestazioni complementari è esigibile (salvo in caso di pagamento rateizzato):

- 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno per una prenotazione in Residence turistico,
- oppure al momento della prenotazione.

Il completo pagamento del prezzo condiziona l'invio da parte di PV 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 dal 30° giorno che precede il soggiorno. L'impegno di PV diventa definitivo dopo l'invio di una conferma di prenotazione. Tutte le eventuali spese di recupero saranno a carico dell'acquirente. Se il saldo non avviene entro i termini impartiti e l'acquirente non si è avvalso della facoltà di recesso, PV si riserva la possibilità di annullare la vendita sin dal 30° giorno precedente al soggiorno, a seconda della prenotazione, e di applicare di conseguenza le condizioni di cancellazione appositamente previste e definite qui di seguito.

6.1.3.1. Offerta "flessibile modificabile e annullabile fino a 15 giorni prima dell'arrivo": La totalità del prezzo del soggiorno e delle eventuali prestazioni complementari è esigibile (salvo in caso di pagamento a rate) 14 giorni prima dell'inizio del soggiorno per tutte le prenotazioni in residence turistico,

6.1.3.2. Offerta "flessibile modificabile e annullabile fino a 8 giorni prima dell'arrivo": La totalità del prezzo del soggiorno e delle eventuali

prestazioni complementari è esigibile (salvo in caso di pagamento a rate) 7 giorni prima dell'inizio del soggiorno per tutte le prenotazioni in residence turistico,

6.1.3.3. Offerta "flessibile modificabile e annullabile fino a 3 giorni prima dell'arrivo": La totalità del prezzo del soggiorno e delle eventuali prestazioni complementari è esigibile (salvo in caso di pagamento a rate) 2 giorni prima dell'inizio del soggiorno per tutte le prenotazioni in residence turistico,

6.1.3.4. Offerta "flessibile modificabile e annullabile fino al giorno di arrivo": La totalità del prezzo del soggiorno e delle eventuali prestazioni complementari è esigibile (salvo in caso di pagamento a rate) il giorno di inizio del soggiorno per tutte le prenotazioni in residence turistico,

6.1.3.5. Offerta "non flessibile": La totalità del prezzo del soggiorno e delle eventuali prestazioni complementari è esigibile (salvo in caso di pagamento a rate) immediatamente al momento della prenotazione.

6.2. Modifica e cancellazione delle offerte "flessibili" o dell'offerta "non flessibile"

Per tutte le offerte “flessibili” e “non flessibili”, quali che siano le date del soggiorno o il residence selezionato, nel caso in cui la prenotazione sia annullata, tratteremo, se del caso, gli importi corrispondenti alle eventuali prestazioni di trasporto (voli, transfert, autonoleggio, trasporti ferroviari...) e dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

6.2.1. Offerta "non flessibile"

Tenuto conto dell'offerta non flessibile, 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 cancellazione. Qualunque sia la data in cui la prenotazione è annullata, tratteremo un indennizzo pari al 100% dell'importo totale del pernottamento e di tutte le prestazioni prenotate.

Se l'acquirente non dovesse presentarsi sul luogo del soggiorno, tratteremo un indennizzo pari al 100% dell'importo totale del soggiorno. Inoltre, la struttura non potrà garantire la disponibilità dell'alloggio né lo svolgimento del soggiorno secondo le condizioni concordate al momento della prenotazione.

6.2.2. Offerta flessibile:

6.2.2.1. Offerta flessibile modificabile e annullabile fino a 31 giorni prima dell'arrivo

Cerchiamo di accettare, per quanto possibile, le richieste relative alla modifica di data, luogo del soggiorno, tipologia o prestazioni opzionali, nei limiti delle nostre disponibilità. Teniamo a segnalare che questo tipo di modifica potrebbe comportare una variazione del costo totale del soggiorno (in funzione della nuova data di arrivo, della nuova data di partenza, del residence, della tipologia e/o delle nuove prestazioni opzionali scelte) e genera, per PV, costi variabili in funzione della data in cui viene presentata la richiesta.

In caso di modifica, tratteremo i seguenti indennizzi:

- Se la richiesta di modifica viene effettuata entro 30 giorni e fino a 3 giorni prima dell'arrivo:

- nell'ipotesi di una modifica delle date:

in caso di aumento o riduzione della durata, 100%*

- nell'ipotesi di una modifica delle prestazioni complementari:

In caso di aggiunta di una o più prestazioni, 0%*

In caso di cancellazione di una o più prestazioni, 100%*

- nell'ipotesi di una modifica del residence: 100%*

- nell'ipotesi di una modifica della tipologia del residence, se la modifica è eseguita verso una categoria superiore: 0%*, a seconda delle nostre disponibilità; se la modifica è eseguita verso una categoria inferiore: 100%*

In caso di modifica di vari criteri della prenotazione (date del soggiorno, prestazioni, residence o tipologia dello stesso), applicheremo le condizioni più restrittive tra quelle applicabili.

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

Qualunque sia la data in cui la prenotazione è annullata, tratteremo se necessario l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

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

Se la richiesta di cancellazione viene effettuata nei 30 giorni che precedono l'arrivo: 100%*

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

6.2.2.2. Offerta flessibile modificabile e annullabile fino a 15 giorni prima dell'arrivo

Cerchiamo di accettare, per quanto possibile, le richieste relative alla modifica di data, luogo del soggiorno, tipologia o prestazioni opzionali, nei limiti delle nostre disponibilità. Teniamo a segnalare che questo tipo di modifica potrebbe comportare una variazione del costo totale del soggiorno (in funzione della nuova data di arrivo, della nuova data di partenza, del residence, della tipologia e/o delle nuove prestazioni opzionali scelte) e genera, per PV, costi variabili in funzione della data in cui viene presentata la richiesta. In caso di modifica, tratteremo i seguenti indennizzi:

- Se la richiesta di modifica viene effettuata più di 14 giorni prima dell'arrivo: 0%*
- Se la richiesta di modifica viene effettuata nei 14 giorni che precedono l'arrivo:

- nell'ipotesi di una modifica delle date:

in caso di aumento o riduzione della durata, 100%*

- nell'ipotesi di una modifica delle prestazioni complementari:

In caso di aggiunta di una o più prestazioni, 0%*

In caso di cancellazione di una o più prestazioni, 100%*

- nell'ipotesi di una modifica del residence: 100%*

- nell'ipotesi di una modifica della tipologia del residence, se la modifica è eseguita verso una categoria superiore: 0%*, a seconda delle nostre disponibilità, se la modifica è eseguita verso una categoria inferiore: 100%*

In caso di modifica di vari criteri della prenotazione (date del soggiorno, prestazioni, residence o tipologia dello stesso), applicheremo le condizioni più restrittive tra quelle applicabili.

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

Qualunque sia la data in cui la prenotazione è annullata, tratteniamo se necessario l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

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

Se la richiesta di cancellazione viene effettuata più di 14 giorni prima dell'arrivo: 0%*

Se la richiesta di cancellazione viene effettuata nei 14 giorni che precedono l'arrivo: 100%*

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

6.2.2.3. Offerta flessibile modificabile e annullabile fino a 8 giorni prima dell'arrivo

Cerchiamo di accettare, per quanto possibile, le richieste relative alla modifica di data, luogo del soggiorno, tipologia o prestazioni opzionali, nei limiti delle nostre disponibilità. Teniamo a segnalare che questo tipo di modifica potrebbe comportare una variazione del costo totale del soggiorno (in funzione della nuova data di arrivo, della nuova data di partenza, del residence, della tipologia e/o delle nuove prestazioni opzionali scelte) e genera, per PV, costi variabili in funzione della data in cui viene presentata la richiesta. In caso di modifica, tratteremo i seguenti indennizzi:

- Se la richiesta di modifica viene effettuata più di 7 giorni prima dell'arrivo: 0%*
- Se la richiesta di modifica viene effettuata tra 7 giorni o meno prima dell'arrivo:

- nell'ipotesi di una modifica delle date:

in caso di aumento o riduzione della durata, 100%*

- nell'ipotesi di una modifica delle prestazioni complementari:

In caso di aggiunta di una o più prestazioni, 0%*

In caso di cancellazione di una o più prestazioni, 100%*

- nell'ipotesi di una modifica del residence: 100%*

- nell'ipotesi di una modifica della tipologia del residence, se la modifica è eseguita verso una categoria superiore: 0%*, a seconda delle nostre disponibilità, se la modifica è eseguita verso una categoria inferiore: 100%*

In caso di modifica di vari criteri della prenotazione (date del soggiorno, prestazioni, residence o tipologia dello stesso), applicheremo le condizioni più restrittive tra quelle applicabili.

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

Qualunque sia la data in cui la prenotazione è annullata, tratteniamo se necessario l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

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

Se la richiesta di cancellazione viene effettuata più di 7 giorni prima dell'arrivo: 0%*

Se la richiesta di cancellazione viene effettuata nei 7 giorni che precedono l'arrivo: 100%*

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

6.2.2.4. Offerta flessibile modificabile e annullabile fino a 3 giorni prima dell'arrivo

Cerchiamo di accettare, per quanto possibile, le richieste relative alla modifica di data, luogo del soggiorno, tipologia o prestazioni opzionali, nei limiti delle nostre disponibilità. Teniamo a segnalare che questo tipo di modifica potrebbe comportare una variazione del costo totale del soggiorno (in funzione della nuova data di arrivo, della nuova data di partenza, del residence, della tipologia e/o delle nuove prestazioni opzionali scelte) e genera, per PV, costi variabili in funzione della data in cui viene presentata la richiesta. In caso di modifica, tratteremo i seguenti indennizzi:

- Se la richiesta di modifica viene effettuata più di 2 giorni prima dell'arrivo: 0%*
- Se la richiesta di modifica viene effettuata nei 2 giorni che precedono l'arrivo:

- nell'ipotesi di una modifica delle date:

in caso di aumento o riduzione della durata, 100%*

- nell'ipotesi di una modifica delle prestazioni complementari:

In caso di aggiunta di una o più prestazioni, 0%*

In caso di cancellazione di una o più prestazioni, 100%*

- nell'ipotesi di una modifica del residence: 100%*

- nell'ipotesi di una modifica della tipologia del residence, se la modifica è eseguita verso una categoria superiore: 0%*, a seconda delle nostre disponibilità, se la modifica è eseguita verso una categoria inferiore: 100%*

In caso di modifica di vari criteri della prenotazione (date del soggiorno, prestazioni, residence o tipologia dello stesso), applicheremo le condizioni più restrittive tra quelle applicabili.

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

Qualunque sia la data in cui la prenotazione è annullata, tratteniamo se necessario l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

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

Se la richiesta di cancellazione viene effettuata più di 2 giorni prima dell'arrivo: 0%*

Se la richiesta di cancellazione viene effettuata nei 2 giorni che precedono l'arrivo: 100%*

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

6.2.2.5. Offerta flessibile, modificabile e annullabile fino al giorno di arrivo

Cerchiamo di accettare, per quanto possibile, le richieste relative alla modifica di data, luogo del soggiorno, tipologia o prestazioni opzionali, nei limiti delle nostre disponibilità. Teniamo a segnalare che questo tipo di modifica potrebbe comportare una variazione del costo totale del soggiorno (in funzione della nuova data di arrivo, della nuova data di partenza, del residence, della tipologia e/o delle nuove prestazioni opzionali scelte) e genera, per PV, costi variabili in funzione della data in cui viene presentata la richiesta. In caso di modifica, tratteremo i seguenti indennizzi:

- Se la richiesta di modifica viene effettuata prima dell'arrivo: 0%*
- Se la richiesta di modifica viene effettuata dopo l'arrivo:

- nell'ipotesi di una modifica della data di partenza:

ogni notte annullata sarà addebitata al 100%; ogni notte aggiunta sarà fatturata alla tariffa in vigore il giorno della richiesta.

- nell'ipotesi di una modifica delle prestazioni complementari:

In caso di aggiunta di una o più prestazioni, 0%*

In caso di cancellazione di una o più prestazioni, 100%*

- nell'ipotesi di una modifica del residence: 100%*

- nell'ipotesi di una modifica della tipologia del residence, se la modifica è eseguita verso una categoria superiore: il supplemento corrispondente alla differenza tra il prezzo pagato e il prezzo in vigore il giorno della richiesta sarà applicato, a seconda delle nostre disponibilità, se la modifica viene effettuata verso una categoria inferiore: 100%*

In caso di modifica di vari criteri della prenotazione (date del soggiorno, prestazioni, residence o tipologia dello stesso), applicheremo le condizioni più restrittive tra quelle applicabili.

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

6.3 - Mancata presentazione sul luogo del soggiorno (no show)

Se l'acquirente non si presenta sul luogo del soggiorno il giorno di arrivo previsto e senza aver preventivamente avvertito la struttura o il Servizio Clienti, la struttura non potrà garantire la disponibilità dell'alloggio né lo svolgimento del soggiorno secondo le condizioni concordate al momento della prenotazione. Inoltre, tratteremo l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti, ai quali si aggiungeranno le seguenti indennità:

6.3.1 - Soggiorni in Residence e hotel

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

6.3.2 - Pacchetto (trasporto aereo + pernottamento + prestazioni)

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

6.3.3 - 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 19 - "Assicurazioni"). Il premio assicurativo deve essere corrisposto integralmente al momento della prenotazione e non è mai rimborsabile.

ARTICOLO 7 - 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 causa di forza maggiore che incida sull'intensità del traffico o sulla puntualità non impegnerà la responsabilità di **PV**. 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, **PV** 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 **PV** 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

PV può inoltre proporre all'acquirente dei voli charter. **PV** 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 8 - 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 alla struttura potrà essere rifiutato da **PV**.

PV attira l'attenzione dell'acquirente sul fatto che in caso di mancato 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 particolare modo Adagio, hotel, 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 9 - DEPOSITO DI GARANZIA

Tutti i marchi: un deposito di garanzia di un importo compreso tra 200 € e 1 500 € può essere richiesto all'arrivo.

Marchio Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium: un deposito di garanzia di un importo da determinare in funzione della tipologia dell'alloggio potrà essere richiesto sotto forma di autorizzazione di addebito sulla carta di credito dell'acquirente). Questa richiesta di autorizzazione non corrisponde a un addebito vero e proprio, ma solo a una riserva di pagamento ulteriore, autorizzata dall'istituto bancario dell'acquirente, che riduce temporaneamente il massimale della sua carta di credito per garantire la possibilità di realizzare l'addebito in oggetto. In alcuni casi, questa autorizzazione preliminare può apparire in addebito sul conto corrente dell'acquirente, secondo le condizioni fissate dal suo istituto bancario, che restano indipendenti dalla nostra volontà. La suddetta autorizzazione preliminare potrà essere utilizzata da **PV** fino a 8 giorni dopo la fine del soggiorno. I tempi di svincolo dell'importo preliminarmente autorizzato possono variare in funzione delle condizioni fissate dagli istituti bancari. Consigliamo agli acquirenti di rivolgersi al loro istituto bancario per maggiori informazioni in proposito.

Marchio Maeva Particuliers: un deposito di garanzia di un importo da determinare in funzione della tipologia dell'alloggio potrà essere richiesto 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.

Il deposito di garanzia sarà restituito all'acquirente dopo aver dedotto gli indennizzi trattenuti per gli eventuali danni arrecati (danni e/o disagi di qualsivoglia natura, sia nelle parti private (pulizia angolo cottura non effettuato, ecc.), sia nelle parti 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'acquirente al momento dell'arrivo.

Informazioni disponibili direttamente presso ogni Residence o sul sito internet.

ARTICOLO 10 - 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 di minori di 18 anni non accompagnati dai loro responsabili legali. **PV** si riserva il diritto di rifiutare l'accesso all'alloggio prenotato (appartamento, camera o casa), ignorando questa prescrizione, per minori di 18 anni non accompagnati dai loro responsabili legali che si presenteranno alla reception del Residence e procederà, in tal caso, all'immediata cancellazione del soggiorno. Alle stesse condizioni, **PV** potrà procedere, in qualunque momento prima dell'inizio del soggiorno, alla cancellazione della prenotazione, se dovesse scoprire che l'appartamento, la camera o la casa sono destinati ad accogliere minori di 18 anni non accompagnati dai loro responsabili legali.

ARTICOLO 11 - 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 in loco. 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 hotel, salvo eccezioni (contattarci). Per "Adagio": Per "Adagio": informarsi presso il Residence.

ARTICOLO 12 - REGOLAMENTO INTERNO

Per facilitarvi la vita durante le vostre vacanze, un regolamento interno è affisso in ogni appartamento, camera e villetta e/o alla reception della struttura; vi preghiamo di consultarlo e rispettarlo. In funzione delle normative locali applicabili, altre misure particolari e complementari relative a sicurezza, igiene e ambiente potrebbero esservi comunicate dai nostri staff durante il vostro soggiorno. Invitiamo inoltre tutti i nostri

clienti a prendere alcune precauzioni per evitare eventuali disagi: chiudere le finestre e chiudere la porta a chiave prima di uscire dall'appartamento, la camera o la casa. Ricordiamo che la dimenticanza di effetti personali all'interno dell'appartamento, camera o casa al momento della partenza non può impegnare la responsabilità di PV. In caso di inadempienza da parte dell'occupante ai propri obblighi ai sensi del presente documento (in particolare il mancato rispetto del regolamento interno e, più in generale, qualsiasi comportamento che contrasti la moralità e l'ordine pubblico all'interno della struttura) PV si riserva la possibilità di interrompere il soggiorno e il nostro team potrà chiedere di lasciare la struttura e l'appartamento, camera o casa. Nel caso in cui il pagamento non sia ancora stato effettuato, il cliente dovrà pagare il prezzo dei servizi consumati prima della sua partenza e tale allontanamento non darà luogo ad alcun indennizzo e/o rimborso di pagamenti già effettuati.

Il cliente è responsabile per tutti i danni causati da se stesso e/o dagli occupanti nel suo appartamento all'interno della struttura e si fa carico di tutti i costi derivanti da tali danni e/o dal mancato rispetto delle regole sopracitate. PV si riserva il diritto di intervenire, se necessario, e di adottare qualsiasi misura appropriata nei confronti del Cliente.

ARTICOLO 13 - 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. PV non potrà mai essere considerata responsabile per le persone che non si fossero conformate alle normative in vigore:

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

- Cittadini stranieri o titolari di un documento di viaggio: occorre informarsi presso i consolati di ogni Paese per gli eventuali visti.

ARTICOLO 14 - 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 PV non potrà comportare un qualsivoglia rimborso da parte di quest'ultimo. Tuttavia, secondo la polizza eventualmente sottoscritta nell'ambito del contratto proposto da PV (si veda l'articolo 19) 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 15 - 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. Talvolta, sono inevitabili dei ritardi (sovraccarico degli aeroporti, aumento del traffico aereo o ferroviario, scioperi, cattive condizioni meteorologiche...) e saranno comunicati agli acquirenti nel più breve tempo possibile.

ARTICOLO 16 – POST-VENDITA

In caso di necessità di contattare PV per rispondere ad ogni esigenza durante il soggiorno, si prega di chiamare il seguente numero senza costi aggiuntivi +33(0) 0173275590. I servizi di PV rispondono dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 20, il sabato dalle 9 alle 19 e i giorni festivi dalle 9 alle 17.

I nostri staff in loco sono a disposizione dei clienti durante il loro soggiorno per rispondere alle lamentele, risolvere gli eventuali problemi constatati e permettere a tutti di trascorrere piacevoli vacanze. Si

consiglia di contattarli per qualunque domanda. Qualsiasi reclamo inoltrato dopo il soggiorno potrà essere oggetto:

di una dichiarazione sul nostro sito web mediante la rubrica online: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> oppure di una lettera inviata, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, a Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Cliente APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Parigi cedex 19 (Francia) entro un tempo massimo di 2 mesi dopo la fine del soggiorno. Preghiamo i nostri clienti di notare che più i loro reclami saranno tardivi, più rischieremo di riscontrare difficoltà nel risolvere la questione al meglio in difesa dei loro interessi. 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.

È possibile fare la richiesta tramite la rubrica online: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> o per posta al Servizio Clienti (indirizzo indicato sopra).

ARTICOLO 17 – 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 particolar modo, le condizioni di prenotazione, pagamento, modifica e cancellazione), si prega di consultare le condizioni pubblicate on-line sul sito [pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com). La cessione a terzi della prenotazione implica l'obbligo di comunicarci, almeno 7 giorni prima, l'identità della persona in oggetto, nonché l'accettazione, da parte di quest'ultima, delle presenti condizioni. In caso contrario, l'accesso all'alloggio prenotato potrà essere rifiutato. Presentiamo la descrizione generale e le fotografie degli appartamenti a titolo indicativo. Vista la varietà della gamma PV, 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, vi preghiamo di contattarci.

Tutte le informazioni sulle attività sportive e di svago nonché sulle zone intorno alle strutture 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 sulle attività disponibili, 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 18 - RESPONSABILITÀ - PRESCRIZIONE

- Facciamo notare a tutti i nostri clienti che la prenotazione di un alloggio in un Residence turistico non rientra nell'ambito della responsabilità degli albergatori prevista dagli articoli 1952 e seguenti del Codice Civile francese. Di conseguenza, la responsabilità di PV, o di qualunque altra società di cui PV 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 comprese, se del caso, le casseforti individuali a disposizione, nei parcheggi o nei locali comuni (locale per gli sci e simili).

- Teniamo altresì a sottolineare il fatto che la prenotazione di un alloggio negli hotel 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 **PV** 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 **PV** 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 usufruirne, in tal caso, di tutti i diritti previsti dall'Unione Europea applicabili ai forfait e trasposti nel Codice francese del Turismo. **PV** sarà interamente responsabile della corretta esecuzione dell'integralità del forfait. Inoltre, per rispettare gli obblighi legali, **PV** 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 **PV** fosse dichiarata insolvente.

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

ARTICOLO 19 – ASSICURAZIONI

19.1 – Informazioni generali

Per i nostri clienti, abbiamo sottoscritto un contratto presso una compagnia assicurativa che propone la sottoscrizione a diverse garanzie. Questa assicurazione ha effetto:

- 1) per la garanzia "Cancellazione": il giorno successivo al pagamento del premio assicurativo alle ore 00:00;
- 2) per la garanzia "Assistenza al Viaggiatore": alla partenza dell'assicurato dal luogo di vacanza (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 nello SPAZIO ECONOMICO EUROPEO. Con Spazio economico europeo, si intendono i seguenti Paesi: Andorra, Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia (comprese Guadalupa, La Riunione, Martinica), Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Principato di Monaco, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria.

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.pierreetvacances.com, rubrica "Condizioni".

19.2 - 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 al seguente indirizzo:

Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIGI CEDEX 19 (Francia)
La data di ricezione della notifica determinerà la data di rinuncia al contratto.

Per ogni informazione sul diritto di rinuncia al contratto, è possibile telefonare al seguente numero: per Pierre & Vacances : +390645206101 (Prezzo nazionale da fisso), per Adagio/Adagio Access +390645206101 (Prezzo nazionale da fisso).

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 20 – DATI PERSONALI

PV DISTRIBUTION (PV), in qualità di responsabile del trattamento, tratta 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 riguardano 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 e/o entità del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs. Sono considerati entità e/o marchi del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs le entità e/o i marchi seguenti: PIERRE & VACANCES, PIERRE & VACANCES PREMIUM, MAEVA, MAEVA.COM, LA FRANCE DU NORD AU SUD, LE SKI DU NORD AU SUD, APARTHOTEL ADAGIO, APARTHOTEL ADAGIO ACCESS, CENTER PARCS, SUNPARKS, PIERRE & VACANCES CONSEIL IMMOBILIER E LES SENIORIALES.
- (iii) nell'ambito del rispetto degli obblighi legali, i dati sono raccolti e trattati, in particolare modo, a fini di protezione delle operazioni di pagamento, determinando il livello di rischio di frode associato a ogni transazione, nonché, più generalmente, al fine di conformarsi a tutte le leggi e normative applicabili.

2. Dati trattati

I dati obbligatori sono indicati con un asterisco.

Le informazioni indicate come obbligatorie condizionano (i) la sottoscrizione e l'esecuzione del contratto stipulato tra il cliente e **PV** oppure (ii) la comunicazione d'informazioni personalizzate al fine di preparare l'eventuale contratto in essere. La mancata 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 **PV**, 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. I dati potranno anche essere trasferiti a dei partner quando ciò si rivelerà necessario per l'esecuzione del contratto.

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 personali 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.

Per maggiori informazioni sulla politica di protezione dei dati personali applicata da PV e sul trattamento dei dati personali, è possibile consultare il sito Internet www.pierreetvacances.com o richiedere via e-mail una versione elettronica della politica in oggetto.

7. Diritti delle persone

Le persone oggetto di un trattamento dei loro dati a carattere personale dispongono del diritto:

- di accesso ai propri dati personali;
- di rettifica o cancellazione degli stessi (diritto all'oblio), di limitazione del trattamento dei propri dati personali o di opporsi al loro trattamento;
- alla portabilità dei propri dati personali;
- di opposizione al trattamento dei propri dati per motivi legati a una situazione particolare;
- al ritiro, in ogni momento, del consenso dato per l'utilizzo dei dati facoltativi;
- alla 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 iscrivendosi sulla lista BLOCTEL.
- di inoltrare un reclamo presso la CNIL (*Commissione Nazionale francese dell'Informatica e delle Libertà*) o l'autorità di controllo del luogo di residenza.

È possibile mandare la richiesta tramite la rubrica online: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> oppure con una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client, APS 11, rue de Cambrai 75947 Paris cedex 19. Un documento d'identità in corso di validità potrà eventualmente essere richiesto.

Per maggiori informazioni sulla politica di protezione dei dati personali applicata da PV e sul trattamento dei dati personali, è possibile consultare il sito Internet www.pierreetvacances.com o richiedere via e-mail una versione elettronica della politica in oggetto.

ARTICOLO 21

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

PV- 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. Responsabilità Civile Professionale: RSA - Immeuble PACIFIC - 11-13, cours Valmy - 92977 PARIGI LA DEFENSE (Francia) Garanzia finanziaria: APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) – 15, AVENUE CARNOT – 75017 PARIGI (FRANCIA)

PV- Distribution è incaricata dalle società che gestiscono i Residence e gli Hotel 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 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 EXPLOITATION FRANCE (RCS DI PARIGI N° 508 321 155), SNC DOMAINE DU LAC DE L'AILETTE (RCS DI PARIGI N° 450 540 695), CP RESORTS EXPLOITATION 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 Inscricion 11 Barcelone), CP RESORTS EXPLOITATION FRANCE in nome e per conto di VILLAGES NATURE TOURISME SAS (RCS DI MEAUX n° 801 435 306).

Aggiornamento: 14.10.2021