

Algemene Verkoopvoorwaarden

Het doel van deze algemene voorwaarden (hierna de “**Algemene Verkoopvoorwaarden**” genoemd) is het definiëren van de voorwaarden en modaliteiten volgens welke PV DISTRIBUTION (hierna “**PV**” genoemd) haar klanten (hierna de “**Klant(en)**” genoemd) gebruik laat maken van haar diensten binnen de verschillende accommodaties die direct of indirect door haarzelf op de markt worden gebracht onder één of meer van de merken van de Groupe Pierre & Vacances - Center Parcs, en in het bijzonder “*Pierre & Vacances*”, “*Pierre & Vacances Premium*”, “*Adagio*”, “*Adagio Access*” en “*Maeva*”.

ARTIKEL 1 – ONLINE BOEKING / BETALING / REGISTRATIE

1.1 - Inschrijvings- en boekingsvoorwaarden

1.1.1 Procedure voor het aanmaken van een klantenaccount

(volledige voorwaarden beschikbaar op de website <https://www.pierreetvacances.com/nl-nl/myaccount>):

De toegang tot deze dienst is exclusief voorbehouden aan geregistreerde gebruikers.

Om toegang te krijgen tot deze dienst moet de Klant over een geldig e-mailadres beschikken. Om zijn account aan te maken, moet de Klant eerst het formulier voor het aanmaken van een account invullen door zijn e-mailadres in te voeren. De ontvangst van het formulier voor het aanmaken van een account wordt bevestigd door het sturen van een e-mail naar het e-mailadres dat wordt vermeld op dit formulier. Er wordt dan een link verstuurd waarmee de Klant het wachtwoord van het account kan kiezen. De link is slechts 48 uur geldig. Als de Klant binnen deze periode geen actie onderneemt, moet hij een nieuwe aanvraag indienen. Zodra het wachtwoord is geregistreerd, wordt het account geldig aangemaakt.

Het e-mailadres dat is ingevoerd in het formulier voor het aanmaken van een account en het wachtwoord zijn de inloggegevens die toegang geven tot de persoonlijke ruimte “Mijn Account” van de klant telkens wanneer de Klant inlogt.

Bij het aanmaken van de account kan gevraagd worden om een gepersonaliseerd profiel in te vullen door ten minste de volgende gegevens te verstrekken: - achternaam, voornaam en aanspreektitel * - postcode en woonplaats * - voorkeurstaal - geboortedatum *

De Klant kan er ook voor kiezen om zijn account verder te personaliseren door de volgende gegevens in te vullen: - volledig postadres * - telefoonnummer * - gezinssituatie (aantal kinderen)

Als het e-mailadres dat als gebruikersnaam is opgegeven al is gekoppeld aan een reservering van een van onze verblijven, kunnen we bepaalde persoonlijke gegevens vooraf invullen. Er kan om aanvullende informatie worden gevraagd om toegang te krijgen en gebruik te maken van specifieke diensten die via Mijn Account worden aangeboden.

De met een sterretje (*) aangegeven informatie moet verplicht worden ingevuld.

1.1.2 Reserveringsprocedure

a) Keuze van de accommodatie: De Klant kan een accommodatie kiezen waarvan de capaciteit gelijk is aan of groter is dan het totale aantal gasten dat is opgegeven (volwassenen, kinderen, baby's), afhankelijk van beschikbaarheid. De Klant kan 2 identieke accommodaties tegelijk boeken in hetzelfde etablissement en op dezelfde verblijfsdatums, afhankelijk van beschikbaarheid. De Klant kan bij het selecteren van zijn accommodatie kiezen uit verschillende soorten aanbiedingen:

- Een aanbieding met een “niet-flexibel” tarief: het verblijf kan niet kan worden gewijzigd en wordt niet terugbetaald in geval van annulering (betalings- en annuleringsvoorwaarden staan beschreven in artikel 4.1)
- Een aanbieding met een “flexibel” tarief: het verblijf is onder bepaalde voorwaarden annuleerbaar en wijzigbaar (betalings- en annuleringsvoorwaarden staan beschreven in artikel 4.2)
- Indien er geen melding wordt gemaakt van de toepassing van een “flexibele” of “niet-flexibele” aanbieding, dan zijn de betalings- en annuleringsvoorwaarden van artikel 4.3 van toepassing.

b) Huisdieren: Voor een verblijf met een huisdier in onze accommodaties waar deze zijn toegestaan, moet de Klant de dienst “huisdier” toevoegen aan het winkelmandje. Het toegestane aantal dieren is beperkt tot 4 per accommodatie voor vakantieparken en residenties, en is beperkt tot 1 dier per kamer in hotels.

c) Optionele diensten tijdens het verblijf: Als de Klant geen account heeft, moet de Klant de gewenste optionele diensten toevoegen alvorens de reservering te bevestigen. Als de Klant echter wel een account heeft, kunnen de optionele diensten na de bevestiging van de reservering van het verblijf worden toegevoegd in het gedeelte “Mijn Account” (volledige voorwaarden beschikbaar op de website <https://www.pierreetvacances.com/nl-nl/myaccount>).

d) Reserveringsbevestiging: Klanten die een account hebben, kunnen inloggen om de reservering via dit account te bevestigen. Klanten die geen account hebben, kunnen ervoor kiezen om (i) een account aan te maken op de wijze die is beschreven in artikel 1.1.1 hierboven, of (ii) op de volgende wijze te reserveren zonder een account aan te maken: De klant moet persoonlijke gegevens invullen om een correcte afhandeling van de reservering mogelijk te maken. De gevraagde informatie (achternaam, voornaam, e-mailadres, telefoonnummer en postadres) is verplicht om het verblijf te kunnen reserveren en betalen. Reserveren houdt in dat u een geldig e-mailadres doorgeeft. Bij het ontbreken hiervan kan PV de aanvraag niet in behandeling nemen. Ook moet de Klant een verzekering kiezen voordat het verblijf kan worden betaald (voorwaarden: zie artikel 19). De Klant kan een promotiecode invoeren die korting verleent op het winkelmandje als is voldaan aan alle voorwaarden om van deze korting te profiteren. Het voltooiën van de reservering impliceert acceptatie van deze Algemene Verkoopvoorwaarden en onmiddellijke betaling van de aanbidding die overeenkomt met het door de Klant gekozen tarief (zie de voorwaarden met betrekking tot het door de Klant gekozen tarief hieronder).

Er zijn meerdere manieren om het verblijf te betalen (zie artikel 4). Als de betaling van het verblijf goed is verlopen, krijgt de Klant direct een bevestiging op de website en per e-mail op het eerder opgegeven e-mailadres. Een samenvatting van het door de Klant geboekte verblijf wordt vervolgens weergegeven op de pagina, samen met praktische informatie over de voorbereiding van de aankomst, en deze informatie zal ook worden verstrekt in een bevestigingsmail van de reservering.

1.2 - Betaling van het restant

De betaling van het restant en eventuele aanvullende diensten die verband houden met de reservering verschilt naargelang het type aanbod dat door de Klant is gereserveerd en is verschuldigd volgens de voorwaarden die zijn bepaald in artikel 4, behalve in het geval van betaling in meerdere termijnen voor in aanmerking komende reserveringen en onder voorbehoud van aanvaarding door onze partner Floa (volledige voorwaarden beschikbaar op de website https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/faq/137_paiements/1189_puis-je-payer-en-plusieurs-fois)

1.3 - Betalingswijzen

- Voor reserveringen via het callcenter:
 - tot aan de 30e dag vóór uw verblijf kunt u uw verblijf betalen door middel van een creditcard*, cheque**, overboeking*** of cadeaubonnen****;
 - korter dan 30 dagen vóór uw verblijf kunt u de betaling van 100% van het bedrag voor uw verblijf uitsluitend betalen door middel van een creditcard* of cadeaubonnen**** volgens de hieronder vermelde voorwaarden. Bankcheques worden niet geaccepteerd.
- Voor reserveringen via internet:
 - creditcard*, PayPal, Ideal (uitsluitend via de Nederlandse website beschikbaar).
 - Let op: betalingen van niet in Frankrijk wonende personen vinden uitsluitend plaats door middel van creditcard of internationale overboeking onder vermelding van het reserveringsnummer.

Betaling per creditcard (*) op onze betaalsite <https://paiement.pierreetvacances.com> of via uw eigen account
Bij betaling dient u zich te richten tot: PV DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIS Cedex 19, Frankrijk.

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

(**) Geaccepteerde bonnen: vakantiebonnen, cadeaubonnen

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

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

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

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

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

Betalingstermijnen: Betalen in termijnen kan onder bepaalde voorwaarden kosteloos of tegen betaling aan u worden toegekend in samenwerking met onze partnerbank. Meer informatie vindt u op www.pierreetvacances.com.

1.4 - Uw reisdocumenten

Mits u het resterende bedrag voor uw verblijf voldaan hebt, ontvangt u uw reisdocumenten binnen 24 uur na de volledige betaling van uw verblijf vóór het begin van het verblijf, ofwel per e-mail via een link naar uw account, ofwel per post. Uw reisdocumenten bevatten alle praktische informatie om u te helpen bij het organiseren van uw reis (routebeschrijving, kaart, adres), alsook de huurovereenkomst of de voucher voor het verblijf in uw accommodatie en de gereserveerde diensten.

Artikel 1.5 - Online inchecken

Om de aankomst van de Klant in de residentie gemakkelijker en vlotter te laten verlopen, heeft de Klant de mogelijkheid om online in te checken, een digitale procedure die de Klant in staat stelt om digitaal in te checken voor zijn verblijf, op voorwaarde dat zijn reservering en de betreffende accommodatie in aanmerking komen voor deze service.

ARTIKEL 2 – PRIJZEN

2.1 - Prijzen

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

2.2 - Accommodatie

Onze prijzen zijn inclusief alle belastingen en omvatten het ter beschikking stellen van de accommodatie en de vaste lasten (water, elektriciteit, verwarming), met uitzondering van de toeristenbelasting,

aanvullende diensten en premies van optionele verzekeringen, die indien van toepassing worden betaald tijdens het reserveren. Wij herinneren u eraan dat een accommodatie die bedoeld is voor een bepaald aantal gasten in geen enkel geval door een groter aantal personen bezet mag worden. We herinneren u eraan dat een klein kind beschouwd wordt als een volwaardige gast. Onze balkons, loggia's, terrassen en tuinen zijn niet allemaal uitgerust met tafels en stoelen.

Voor de residenties van Maeva, Pierre & Vacances en Pierre & Vacances Premium kunt u, door de toevoeging van een aanvullende betaalde dienst, een specifieke oriëntatie of ligging voor uw accommodatie kiezen, onder voorbehoud van beschikbaarheid. Dit verzoek moet rechtstreeks worden ingediend bij de receptie van de residentie, op zijn vroegst 15 dagen voorafgaand aan uw verblijf. Indien u zich niet inschrijft voor deze dienst, kunnen wij geen specifieke oriëntatie of ligging garanderen en krijgt u op willekeurige wijze een accommodatie toegewezen.

2.3 - Arrangement (vlucht + accommodatie)

Pakketreserveringen worden gemaakt met onze partner.

De prijzen zijn geldig binnen de grenzen van beschikbare plaatsen op lijn- of chartervluchten (de vertrekkdatum is bepalend voor het tarief); deze zijn inclusief alle belastingen (behalve speciale heffingen zoals luchthaven- en veiligheidsbelasting, toeslagen voor passagiers) en zijn inclusief de vervoersdienst met lijnvluchten of chartervluchten vanaf Parijs (eventuele toeslag voor vertrek vanaf andere plaatsen), het ter beschikking stellen van de accommodatie inclusief vaste lasten (water, elektriciteit, verwarming), met uitzondering van: toeristenbelasting, transferkosten, optionele aanvullende prestaties of diensten, vergoedingen voor huisdieren, verzekeringspremies, evenals de toeslag voor een eenpersoonskamer in hotels.

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

- de gegevens met betrekking tot de tarieven zelf (brandstofprijzen, extra berekende kosten, ...);

- eventuele toeslagen die in rekening worden gebracht in geval van aanvullende verbintenissen tijdens het seizoen als gevolg van de uitputting van voorraden die vóór uw inschrijving werden aangeboden. De aangeboden prijzen zijn vastgesteld op basis van de volgende economische gegevens:

- vervoerskosten gebaseerd op met name de brandstofkosten;

- de toeslagen en belastingen met betrekking tot de verschillende geboden diensten, zoals de landing, ontscheping of inscheping in havens en luchthavens.

In geval van wijziging van een van deze factoren kunnen de verkoopprijzen worden gewijzigd voordat de reservering wordt bevestigd, waarbij de wijziging(en) volledig worden doorberekend. In overeenstemming met de huidige wetgeving wordt er geen prijsherziening toegepast na bevestiging van de reservering.

Deze voorwaarden zijn van toepassing onder voorbehoud van de bepalingen voorzien in de algemene verkoopvoorwaarden van onze partner.

2.4 - Optionele diensten

Onze accommodatietarieven zijn exclusief eventuele optionele extra's die worden aangeboden op onze verkoopmedia ter plaatse.

In het geval van een gekoppeld reisarrangement delen wij u mee dat:

1. de rechten die gelden voor toeristische pakketreizen niet van toepassing zijn;

2. de dienstverlener verantwoordelijk is voor de goede contractuele uitvoering van de dienst, binnen de grenzen die worden opgelegd door artikel L.211-16 van de Franse Code du tourisme (Toerismewet);

3. de reiziger aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie.

2.5 - Korting

Kortingen die worden vermeld op onze verkoopmedia zijn onderworpen aan speciale voorwaarden die gecommuniceerd worden bij de aanbieding.

ARTIKEL 3 – TOERISTENBELASTING

De toeristenbelasting, die wij innen namens de gemeenten, is niet inbegrepen in onze tarieven. Het bedrag hiervan wordt per persoon en per dag bepaald en verschilt per bestemming. Het bedrag moet ter plaatse of bij uw online check-in worden voldaan.

ARTIKEL 4 – SOORTEN AANBIEDINGEN EN BIJBEHORENDE VOORWAARDEN

Voor activiteiten met betrekking tot de organisatie en verkoop van reizen of verblijven op een specifieke datum of voor een specifieke periode bestaat geen recht op de herroepingstermijn van 14 dagen die geldt voor verkoop op afstand.

Overeenkomstig de bepalingen van artikel L.211-14, lid II van de Franse Toerismewet hebt u het recht om de overeenkomst zonder kosten te annuleren als er zich uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden voordoen op de bestemming of in de onmiddellijke nabijheid van de bestemming die een aanzienlijke invloed hebben op de uitvoering van de overeenkomst of op het vervoer van passagiers naar de bestemming. In dat geval zal het betaalde bedrag van de aanbetaling uiterlijk veertien werkdagen na de kennisgeving van de annulering aan Pierre et Vacances worden teruggestort.

Voor alle reserveringen van verblijven met een groep vanaf 12 personen en/of vanaf 5 accommodaties moet de Klant een specifieke reserveringsaanvraag bij PV indienen op de website www.pierreetvacances.com of via het nummer 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten). Vervolgens zal PV geheel naar eigen goeddunken bepalen of deze reservering wordt geaccepteerd. Reserveringen die al dan niet gelijktijdig worden verricht onder dezelfde naam, voor dezelfde verblijfsperiode, binnen dezelfde residentie en/of via hetzelfde reserveringskanaal, worden beschouwd als groepsreserveringen waarvoor de bovengenoemde procedure moet worden gevolgd. PV heeft het alleenrecht om te beoordelen of aan de criteria is voldaan. In geval van niet-naleving behoudt PV zich het recht voor de reservering met onmiddellijke ingang te annuleren, zonder kosten voor de klant, en/of de toegang tot de accommodatie te weigeren.

4.1- Niet-flexibele aanbieding: ruilen/wijzigen/terugbetalen niet mogelijk

Onze "niet-flexibele" verblijfsaanbiedingen kunnen niet worden geruild, gewijzigd en terugbetaald. Het reserveringsproces voor deze aanbiedingen is zoals voorzien in artikel 1 van deze voorwaarden. Deze aanbiedingen zijn onderworpen aan specifieke betalings-, annulerings- en wijzigingsvoorwaarden vanwege het toegepaste voordeeltarief.

4.1.1 Reserveringsvoorwaarden

Elke reservering van een "niet-flexibel" verblijf impliceert de onmiddellijke betaling van:

- 100% van de totale prijs van de accommodatie en eventuele optionele diensten, al dan niet inbegrepen, zoals met name maaltijden, Kidsclubs en sportcursussen;
- 100% van de totale prijs en premies van verzekeringen die de Klant wenst af te sluiten.

4.1.2 Wijzigings- en annuleringsvoorwaarden

In geval van annulering van uw reservering dient u ons hiervan telefonisch op de hoogte te stellen. Als het een Pierre & Vacances-residentie betreft, moet u dit doen via het volgende nummer: 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten). Voor een Adagio/Adagio Access-accommodatie moet u dit doen via het nummer 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten). Voor elke reservering kunt u ook contact met ons opnemen door een schrijven te sturen naar het volgende adres: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19, Frankrijk.

Gezien het voordeeltarief dat PV aanbiedt, kunnen verblijven niet worden geruild, terugbetaald of gewijzigd. Optionele diensten die als onderdeel van deze aanbieding zijn gereserveerd, kunnen echter tot 5 dagen voor de startdatum van het verblijf worden geruild, terugbetaald of gewijzigd.

Vanaf 4 dagen voor aanvang van het verblijf worden geen verzoeken tot omruiling en/of annulering van optionele diensten meer in aanmerking genomen.

In geval van annulering houdt PV, ongeacht de datum waarop de reservering geannuleerd wordt, een vergoeding gelijk aan 100% van de totale kosten van het verblijf in. Het niet gebruiken van eventueel gereserveerde en gefactureerde optionele diensten geeft geen recht op terugbetaling, tenzij de annulering minstens 5 dagen voor de begindatum van het verblijf plaatsvindt, in welk geval alleen de optionele diensten worden terugbetaald.

Deze voorwaarden zijn van toepassing onverminderd de toepassing van de bepalingen van artikel L.211-14 en R.211-10 van de Franse Toerismewet.

4.2- Flexibele aanbiedingen: ruilen/wijzigen/terugbetalen onder voorwaarden mogelijk

Onze "flexibele" verblijfsaanbiedingen kunnen voor een bedrag van 1 euro worden geannuleerd of gewijzigd tot een bepaalde datum of tot de dag van aankomst, afhankelijk van het soort gereserveerde tariefaanbieding. De uiterste datum om in aanmerking te komen voor de annulering of wijziging voor 1 euro is de tijdens het reserveringsproces aangegeven datum die ook in de reserveringsbevestiging staat (hierna de "Uiterste datum" genoemd). Het reserveringsproces voor deze aanbiedingen is zoals voorzien in artikel 1 van deze voorwaarden.

4.2.1 Reserveringsvoorwaarden

a) Voldoen van de aanbetaling

Elke reservering van een "flexibele" aanbieding impliceert een onmiddellijke betaling, met inbegrip van:

- Een aanbetaling van 1 euro voor de huur van de accommodatie. Indien de Klant de totale prijs van zijn verblijf wenst te betalen op het moment van de reservering, kan hij dit doen en zal enkel het bedrag van 1 euro hierboven beschouwd worden als een voorschot.
- 100% van de totale prijs en eventuele premies van verzekeringen die de Klant wenst af te sluiten.

b) Herroepingsrecht

U hebt de mogelijkheid om uw reservering te herroepen tot de Uiterste datum die tijdens het reserveringsproces is aangegeven en die ook in de reserveringsbevestiging staat, afhankelijk van het soort aanbieding dat is geboekt.

Indien u gebruik maakt van deze optie, behoudt PV alleen de aanbetaling (1 euro) en het totale verzekeringsbedrag dat op het moment van de reservering betaald moet worden en dat niet terugbetaald kan worden.

c) Betaling van het restant

De volledige prijs van de huur en eventuele optionele diensten is verschuldigd (behalve in geval van betaling in termijnen) op de dag volgend op de Uiterste datum.

De verbintenis van de Klant wordt dus vanaf de Uiterste datum definitief. De verbintenis van PV wordt definitief na de toezending van een reserveringsbevestiging zodra het restbedrag volledig is betaald. Indien u het restbedrag niet op tijd heeft betaald en u geen gebruik hebt gemaakt van uw herroepingsrecht, behoudt PV zich het recht voor om de verkoop te annuleren en de onderstaande annuleringsvoorwaarden toe te passen. Alle incassokosten komen voor rekening van de Klant.

4.2.2 Wijzigings- en annuleringsvoorwaarden

In geval van annulering of wijziging van uw reservering dient u ons hiervan telefonisch op de hoogte te stellen. Als het een Pierre & Vacances-residentie betreft, moet u dit doen via het volgende nummer: 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten). Voor een Adagio/Adagio Access-accommodatie moet u dit doen via het nummer 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten). Voor elke reservering kunt u ook contact met ons opnemen door een schrijven te sturen naar het volgende adres: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19, Frankrijk. De datum van ontvangst van de kennisgeving bepaalt de annuleringsdatum.

Deze voorwaarden zijn van toepassing onverminderd de toepassing van de bepalingen van artikel L.211-14 en R.211-10 van de Franse Toerismewet.

4.2.2.1 Wijziging

Wij proberen zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw verzoek tot wijziging van de datum, de locatie, het type accommodatie of optionele diensten, afhankelijk van onze beschikbaarheid. Wij wijzen u erop dat

een dergelijke wijziging mogelijk leidt tot een verandering van de totale kosten van het verblijf (afhankelijk van de nieuwe aankomstdatum, de nieuwe vertrekdatum, de residentie, het type accommodatie en/of de nieuwe optionele diensten die zijn gekozen).

Daarnaast houden we de volgende vergoedingen in:

- Indien uw verzoek tot wijziging wordt ingediend vóór de Uiterste datum: 0%*
- Indien uw verzoek tot wijziging wordt ingediend na de Uiterste datum:

- Als het een datumwijziging betreft:

In geval van verlenging of verkorting van de duur, 100% van het totale bedrag van de accommodatie

- Als het een wijziging van optionele diensten betreft:

Bij toevoeging: 0%*

In geval van annulering vanaf 4 dagen voor de begindatum van uw verblijf: 100% van het totaalbedrag van de diensten. Deze termijn wordt ingekort tot 2 dagen voor aanbiedingen waarbij de Uiterste datum 2 dagen voor de begindatum van het verblijf ligt.

- Als het een residentiewijziging betreft: 100%*
- Als het een wijziging van het type accommodatie betreft:
- indien de wijziging wordt doorgevoerd naar een hogere categorie: de toeslag die overeenkomt met het verschil tussen de betaalde prijs en de prijs die geldt op de dag van het verzoek wordt toegepast, onder voorbehoud van onze beschikbaarheid,
- indien de wijziging wordt doorgevoerd naar een lagere categorie: 100%*
- Als meerdere reserveringscriteria worden gewijzigd (data, diensten, residenties, type accommodaties), passen we de meest restrictieve voorwaarden toe.

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

4.2.2.2 Annulering

Ongeacht de datum waarop de reservering wordt geannuleerd, houden wij, indien van toepassing, 100% van de premies van de eventueel afgesloten verzekeringen in.

Daarnaast houden we de volgende vergoedingen in:

- Indien uw verzoek tot annulering vóór de Uiterste datum wordt ingediend, houden wij het bedrag van het voorschot (1 euro) in.
- Indien uw verzoek tot annulering wordt ingediend vanaf de Uiterste datum:
- 100% van het totale bedrag van de accommodatie
- En
- 100% van het bedrag van de optionele diensten indien het verzoek tot annulering wordt ingediend ten minste 4 dagen voor de begindatum van het verblijf. Deze termijn wordt ingekort tot 2 dagen voor aanbiedingen waarbij de Uiterste datum 2 dagen voor de begindatum van het verblijf ligt.

4.3 - Voorwaarden met betrekking tot de tarieven die geen "flexibele" aanbieding of "niet-flexibele" aanbieding zijn

Als uitzondering op artikel 4.1 en 4.2 hierboven, vallen bepaalde aangeboden tarieven niet onder een aanbieding. In dat geval zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

4.3.1 Reserveringsvoorwaarden

a) Voldoen van de aanbetaling

Elke reservering van een verblijf dat onder geen enkele aanbieding valt, impliceert onmiddellijke betaling, met inbegrip van:

- De aanbetaling, overeenstemmend met 30% van de totale prijs van de accommodatie en eventuele optionele diensten, al dan niet inbegrepen (zoals met name maaltijden, Kidsclubs en sportcursussen),
- 100% van de totale prijs van de premies van verzekeringen indien u deze wenst af te sluiten.

b) Herroepingsrecht

Vanaf de datum van betaling van de aanbetaling t/m de 31^e dag voorafgaand aan de begindatum van het verblijf, heeft de Klant het recht op herroeping. In dat geval blijft het totale bedrag van de verzekeringen, te betalen op het moment van reserveren en niet terugbetaalbaar,

eigendom van **PV** en wordt een vergoeding bij u in rekening gebracht in overeenstemming met de bepalingen van artikel 4.3.2.2 hieronder.

Uitzondering Adagio: de Klant heeft een herroepingsrecht t/m de 3e dag voorafgaand aan de aankomstdag voor elke reservering die is gedaan bij een Aparthotel Adagio of Adagio Access. In dit geval behoudt PV de aanbetaling en het totale verzekeringsbedrag dat op het moment van de reservering betaald moet worden en niet terugbetaald kan worden.

c) Betaling van het restant

De volledige prijs van uw huuraccommodatie en eventuele aanvullende diensten is verschuldigd volgens de hierna beschreven bepalingen, behalve bij betaling in termijnen voor de in aanmerking komende reserveringen en onder voorbehoud van aanvaarding door onze partner Floa (volledige voorwaarden beschikbaar op de website https://www.pierreenvacances.com/fr-fr/faq/137_paiements/1189_puis-je-payer-en-plusieurs-fois):

- uiterlijk 30 dagen voor de begindatum van het verblijf;
- of onmiddellijk voor een lastminuterreservering in het kader van speciale aanbiedingen.

De verbintenis van de Klant wordt dus definitief op de 30^e dag op voorwaarde dat het restant van de reservering is betaald. De verbintenis van **PV** wordt definitief na de toezending van een reserveringsbevestiging zodra het restbedrag volledig is betaald. Indien de Klant het restbedrag niet op tijd heeft betaald en geen gebruik heeft gemaakt van zijn herroepingsrecht, behoudt **PV** zich het recht voor om de verkoop te annuleren vanaf de 30^e dag voorafgaand aan het begin van het verblijf, op basis van de gedane reservering, en de onderstaande annuleringsvoorwaarden toe te passen. Alle incassokosten komen voor rekening van de Klant.

4.3.2 Wijzigings- en annuleringsvoorwaarden

In geval van annulering of wijziging van uw reservering dient u ons hiervan telefonisch op de hoogte te stellen. Als het een Pierre & Vacances-residentie betreft, moet u dit doen via het volgende nummer: 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten). Voor een Adagio/Adagio Access-accommodatie moet u dit doen via het nummer 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten). Voor elke reservering kunt u ook contact met ons opnemen door een schrijven te sturen naar het volgende adres: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19, Frankrijk. De datum van ontvangst van de kennisgeving bepaalt de annuleringsdatum.

4.3.2.1 - Wijziging

a) Voor Residenties en Partnerresidenties

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

- indien uw verzoek tot wijziging meer dan 30 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: € 50 per accommodatie (niet van toepassing op partnerresidenties)
- indien uw verzoek tot wijziging tussen 30 en 21 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: **30%***
- indien uw verzoek tot wijziging tussen 20 en 8 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: **50%***
- indien uw verzoek tot wijziging tussen 7 en 4 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%***

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

Verzoeken tot wijziging die vanaf de 3^e dag vóór uw aankomst worden ingediend, worden niet door **PV** in behandeling genomen.

Opmerking:

- elk verzoek tot verlenging van de duur van uw verblijf wordt zonder bijkomende kosten door **PV** ingewilligd;
- elk verzoek tot verkorting van de duur van uw verblijf wordt door **PV** beschouwd als een gedeeltelijke annulering. Hiervoor gelden de annuleringsvoorwaarden in onderstaand punt b).

b) Voor Aparthotels Adagio / Adagio Access

Wij proberen zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw verzoek tot wijziging van de datum, het type accommodatie, de locatie of optionele diensten, afhankelijk van beschikbaarheid en zonder bijkomende kosten. Gezien de veranderende tarieven bij een korter of langer verblijf kan een gedeeltelijke annulering van de reservering, wanneer deze tot een wijziging van de verblijfsduur leidt, resulteren in een tariefwijziging. Elk verzoek om een kortere verblijfsduur of een lager aantal accommodaties of optionele diensten zal door **PV** als een gedeeltelijke annulering worden beschouwd; hiervoor zullen de in punt 4.2 hierna bedoelde annuleringsvoorwaarden gelden.

4.3.2.2 – Annulering

a) Verblijf in een Residentie en Partnerresidenties

Ongeacht de datum waarop de reservering wordt geannuleerd, houden wij, indien van toepassing, de premiebedragen van de eventueel afgesloten verzekeringen in.

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

- indien uw verzoek tot annulering meer dan 30 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: € 50 per accommodatie (niet van toepassing op partnerresidenties)

- indien uw verzoek tot annulering tussen 30 en 21 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: **30%***

- indien uw verzoek tot annulering tussen 20 en 8 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: **50%***

- indien uw verzoek tot annulering minder dan 8 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%***

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

Deze kosten zijn ook van toepassing bij gedeeltelijke annulering (in het geval van een reservering van meerdere accommodaties).

b) Verblijven in apartotels Adagio / Adagio Access

Voor een verblijf korter dan 3 nachten, waarbij u na de 3^e dag voorafgaand aan uw verblijf en vóór 12 uur op de dag voorafgaand aan uw aankomst annuleert, houden wij een schadevergoeding ter waarde van 1 overnachting* in.

Overigens houden wij bij elk verblijf van meer dan 3 nachten, waarbij u na de 3^e dag voorafgaand aan uw verblijf en vóór 12 uur op de dag voorafgaand aan uw aankomst annuleert, een schadevergoeding ter waarde van 2 overnachtingen in.

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

ARTIKEL 5 – NO-SHOW OP DE PLAATS VAN VERBLIJF en NIET-GEBRUIK VAN OPTIONELE DIENSTEN

5.1 No-show op de plaats van verblijf

Indien de Klant zich op de geplande aankomstdatum niet meldt op de plaats van verblijf, zonder het etablissement of de Service Relations Client (klantenservice) hiervan vooraf op de hoogte te hebben gebracht via de contactgegevens vermeld in artikel 16 van deze voorwaarden, kan het etablissement niet garanderen dat de gereserveerde accommodatie beschikbaar is en/of dat het verblijf wordt uitgevoerd volgens de bij de reservering overeengekomen voorwaarden. Bovendien houdt PV het bedrag in van de premies van de eventueel afgesloten verzekeringen, plus een vergoeding gelijk aan 100% van de totale kosten van het verblijf (verblijf, vervoer en diensten, indien van toepassing).

Wij adviseren u om voor één van de verzekeringspakketten te kiezen die wij met onze verzekeraar hebben afgesloten (zie Artikel 19 - Verzekeringen). De verzekeringspremie moet volledig worden betaald tijdens het reserveren en wordt nooit terugbetaald.

5.2 Niet-gebruik van optionele diensten

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

ARTIKEL 6 – VERVOER

- Tijden/vertraging: de tijden, de routes en het type voertuig worden u doorgegeven onder voorbehoud van lastminutewijzigingen. Invloeden

van buitenaf of gevallen van overmacht, die de verkeersdruk of het op tijd komen kunnen beïnvloeden, vallen niet onder de verantwoordelijkheid van **PV**. Om die reden willen wij u adviseren om geen belangrijke afspraken te maken op de dag vóór uw vertrek of de dag ná uw thuiskomst.

- Duur van de reis: Als de eerste en/of laatste dag van uw verblijf verkort zijn vanwege de reistijden, betalen wij daar geen enkele vergoeding voor.

⇒ **Opmerking speciaal voor vervoer per vliegtuig**

PV belooft u op de hoogte te houden van de identiteit van de vervoerder die daadwerkelijk het (de) vluchtraject(en) in kwestie uitvoert. De vliegtuigmaatschappijen waarmee **PV** hoofdzakelijk werkt, zijn:

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

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

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

- voor Italië: Air France, Ita Airways, Ryanair, Easyjet;

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

PV kan u eveneens chartervluchten aanbieden. **PV** verbindt zich ertoe om u uiterlijk 8 (acht) dagen vóór de reisdatum, of op het moment van volledige betaling van uw reservering indien deze minder dan 8 (acht) dagen vóór de vertrekdatum heeft plaatsgevonden, op de hoogte te stellen van de vliegmaatschappij die het (de) vluchtraject(en) in kwestie zal uitvoeren.

ARTIKEL 7 – AANKOMST EN VERTREK

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

De bij de reservering opgegeven creditcard en geldige identiteitsbewijzen moeten bij aankomst worden getoond. Indien u dit niet doet, kan **PV** u de toegang tot de accommodatie weigeren.

PV wijst u erop dat, indien ondanks aanmaningen het volledige bedrag niet betaald is, de sleutels niet overhandigd kunnen worden als u verschijnt op de plaats van uw verblijf. Bij verblijven van een week of langer vindt de sleuteloverdracht plaats vanaf 17.00 uur op de dag van aankomst, op voorwaarde van de genoemde betaling. Deze sleutels worden op de dag van vertrek vóór 10.00 uur ingeleverd. Indien de sleutels later teruggegeven worden, zal aan u een bijkomende overnachting gefactureerd worden.

Bij korte verblijven vindt de sleuteloverdracht plaats vanaf 16.00 uur, mits er betaald is, en moeten de sleutels op de dag van vertrek vóór 12.00 uur worden ingeleverd.

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

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

ARTIKEL 8 – WAARBORG SOM

Alle labels: bij aankomst kan een waarborgsom van € 200,- tot € 1.500,- aan u gevraagd worden. Deze bedragen zijn geen aanbetaling.

Label Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium: er kan u worden gevraagd om een waarborgsom, waarvan het bedrag zal worden bepaald op basis van het type accommodatie, in de vorm van een betalingsmachtiging op uw creditcard (ook wel pre-autorisatie genoemd). Deze pre-autorisatie brengt geen echt verschuldigd bedrag in rekening, maar reserveert, met de toestemming van uw bank, een bedrag op uw creditcard, wat uw bestedingslimiet tijdelijk verlaagt, zodat wij zeker weten dat een eventuele echte betaling daadwerkelijk voldaan kan worden. In sommige gevallen ziet de pre-autorisatie op uw bankrekening eruit als een betaling, afhankelijk van de door uw bank vastgestelde voorwaarden waar wij niet verantwoordelijk voor zijn. **PV** kan tot 8 dagen na de einddatum van uw verblijf gebruikmaken van de pre-autorisatie. De termijn waarin het geautoriseerde bedrag opnieuw wordt vrijgegeven, is afhankelijk van de door uw bank vastgestelde tijdslimiet. Indien u hier meer informatie over wilt, adviseren wij u om contact op te nemen met uw bank.

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

De waarborgsom krijgt u terug na aftrek van met name vergoeding van eventuele schade (namelijk alle beschadigingen en/of problemen van

welke aard dan ook in de privé- en gemeenschappelijke ruimtes van het gebouw (niet schoon achtergelaten keukenhoek), onbetaalde diensten, waaronder ter plaatse gebruikte opties (telefoon, parkeerplaats) en verlies van de sleutels van de accommodatie die u bij aankomst ontvangen heeft.

De informatie is rechtstreeks in elke residentie of op de website verkrijgbaar.

ARTIKEL 9 – MINDERJARIGEN

Wij vestigen uw aandacht op het feit dat onze residenties niet bedoeld zijn voor de soorten opvang bedoeld in artikel R. 227-1 en volgende van het Franse wetboek Maatschappelijk Welzijn en Gezin (Code de l'action sociale et des familles) en niet geschikt zijn voor collectief of individueel verblijf van minderjarigen jonger dan 18 jaar buiten de gezinswoning en zonder begeleiding van hun wettelijke voogden. **PV** behoudt zich het recht voor om de toegang te weigeren tot de accommodatie die in strijd met dit voorschrift gereserveerd is voor personen jonger dan 18 jaar die niet vergezeld worden door hun wettelijke vertegenwoordigers en die zich melden bij de receptie van de residentie, en over te gaan tot onmiddellijke annulering van het verblijf. Onder dezelfde voorwaarden kan **PV** op elk moment vóór aanvang van het verblijf overgaan tot annulering van de reservering als wij ontdekken dat de accommodatie bestemd is voor personen jonger dan 18 jaar die niet vergezeld worden door hun wettelijke vertegenwoordigers.

In toepassing van artikel R-227-1 van de Franse Code de l'action sociale et des familles gelden de bepalingen van dit artikel niet voor verblijven die rechtstreeks verband houden met sportcompetities die erkende sportbonden, hun gedecentraliseerde organen en daarbij aangesloten clubs organiseren voor hun minderjarige leden volgens de voorwaarden van de Franse Sportwet (Code du sport).

ARTIKEL 10 – HUISDIEREN

Huisdieren zijn in de meeste van onze residenties toegestaan, met uitzondering van honden van categorie 1 en 2 die als gevaarlijk worden beschouwd, tegen overlegging van een bewijs van inenting tegen hondsdolheid en een bekwaamheidsverklaring voor het houden van bepaalde categorieën honden, en tegen betaling ter plaatse van de vaste bedragen die te vinden zijn bij elke residentie of op de website. Huisdieren dienen te zijn aangeliind en zijn dan toegestaan in de gemeenschappelijke ruimtes, maar verboden rond het zwembad. Het is mogelijk dat onze partnerresidenties geen huisdieren toelaten of hun eigen tarieven hanteren. Informatie rechtstreeks in elke residentie verkrijgbaar. Huisdieren worden slechts bij uitzondering toegelaten in onze hotels (neem contact met ons op). Voor "Adagio": vraag om inlichtingen bij de residentie.

ARTIKEL 11 – REGLEMENT VAN ORDE

Om u het leven tijdens uw verblijf aangenaam te maken, is in elke accommodatie en/of bij de receptie van het etablissement een reglement van orde opgehangen; wij verzoeken u hiervan kennis te nemen en u eraan te houden. In verband met de lokale regelgeving kunnen onze teams u tijdens uw verblijf specifieke en aanvullende maatregelen meedelen, met name ten aanzien van veiligheid, hygiëne en milieu. Bepaalde voorzorgsmaatregelen kunnen eventuele problemen voorkomen: sluit de openslaande deuren voordat u uw accommodatie verlaat en doe de deur op slot. Wij herinneren u eraan dat persoonlijke bezittingen die achtergelaten worden in uw accommodatie na het verlaten van de locatie niet onder de verantwoordelijkheid van **PV** vallen. Als u als bewoner zich niet houdt aan de verplichtingen die u op grond van deze voorwaarden hebt, met name vanwege de niet-naleving van het reglement van orde en meer in het algemeen vanwege gedrag dat in strijd is met de goede zeden en de openbare orde in het etablissement, behoudt **PV** zich het recht voor uw verblijf te onderbreken en kunnen onze teams u vragen het etablissement en uw accommodatie te verlaten.

Wanneer er nog geen enkele betaling is gedaan, moet de klant de prijs van de gebruikte Diensten betalen alvorens de locatie te verlaten. Dit vertrek geeft geen aanleiding tot een vergoeding en/of terugstorting van een betaling die al is gedaan.

De klant is verantwoordelijk voor alle schade die door hem en/of de bewoners van zijn accommodatie in het Etablissement wordt veroorzaakt en moet alle kosten betalen die ontstaan door deze schade en/of door de niet-naleving van de bovengenoemde regels. **PV** behoudt zich het recht voor zo nodig op te treden en alle passende maatregelen tegen de Klant te treffen.

ARTIKEL 12 – FORMALITEITEN BIJ VERVOER OF VERBLIJF IN HET BUITENLAND

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

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

- Buitenlandse ingezetenen of bezitters van een reistitel: u moet bij het consulaat van elk land informeren naar eventuele visa.

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

Voortijdig vertrek of het onderbreken van een sport- of spelactiviteit die bij **PV** gereserveerd is, kan geen aanleiding geven tot een terugbetaling door deze laatste. Als u echter een door **PV** aangeboden verzekering heeft afgesloten (zie artikel 19), kunt u, afhankelijk van de reden van uw vertrek uit de residentie of onderbreking van de activiteit, indien deze aangetoond kan worden en onder de voorwaarden van de overeenkomst valt, profiteren van een vergoeding die evenredig is aan de verblijfsduur, vanaf de dag van uw vertrek uit de residentie of de dag van het onderbreken van de activiteit. Bij onderbreking van uw verblijf ontvangt u alleen een vergoeding naar evenredigheid van het verblijf indien u de accommodatie volledig ontruimd hebt.

ARTIKEL 14 – EVENTUELE WIJZIGING VAN ONZE PROGRAMMA'S

Wanneer de omstandigheden ons ertoe dwingen, en alleen in geval van overmacht, buiten onze wil, zouden wij genoodzaakt kunnen worden om onze programma's volledig of gedeeltelijk te wijzigen (totale of gedeeltelijke sluiting van een residentie, van een gemeenschappelijke faciliteit zoals een zwembad, restaurant etc.). Indien het een verblijf inclusief vervoer betreft, worden de tijden en de routes en het soort trein, vlucht of boot aan u bekendgemaakt onder voorbehoud van wijzigingen op het laatste moment. Wij stellen u zo snel mogelijk op de hoogte van eventuele onvermijdelijke vertragingen (bijvoorbeeld door drukte op de vliegvelden, uitbreiding van het vlieg- of treinverkeer, stakingen en slechte weersomstandigheden).

ARTIKEL 15 – KLANTENSERVICE

Als u tijdens uw verblijf contact moet opnemen met **PV** om aan uw behoeften te voldoen, belt u het volgende nummer (zonder toeslag): 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten). **PV** is op dit nummer bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 20.00 uur, op zaterdag van 09.00 tot 19.00 uur en op feestdagen van 09.00 tot 17.00 uur. Voor reserveringen verblijf vlucht + accommodatie = partner

Onze teams staan graag tot uw beschikking tijdens uw verblijf om eventuele klachten op te lossen, problemen te verhelpen en u de mogelijkheid te geven om volop van uw verblijf te genieten. Het is raadzaam om contact met hen op te nemen indien u vragen heeft. Na uw verblijf kunt u een eventuele klacht als volgt indienen:

Op onze website via de online rubriek: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> of via een aangetekende brief met ontvangstbevestiging naar: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clients APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19, Frankrijk, binnen 2 maanden na de einddatum van uw verblijf. Wij vestigen uw aandacht op het feit dat hoe langer u wacht om ons van uw bezwaren in kennis te stellen, hoe meer wij het gevaar lopen moeilijkheden te ondervinden om uw klacht zo goed mogelijk op te lossen. Wij verzoeken u om in uw brief de naam van de persoon die het verblijf heeft gereserveerd, het reserveringsnummer, de plaats en data van uw verblijf evenals het soort accommodatie dat u heeft gereserveerd, te vermelden. Dit vergemakkelijkt de behandeling van uw dossier. Wij verzoeken u eveneens om bij uw brief alle bewijsstukken mee te sturen die het ons mogelijk maken om de behandelingstermijn van uw klacht te beperken.

Na een vergeefse poging om het geschil via onze Dienst Klantenrelaties (Service Relations Clientèle) in geschreven vorm op te lossen, heeft u de mogelijkheid om een bemiddelingsprocedure op te starten met de

Ombudsman Toerisme en Reizen via onderstaande contactgegevens: MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, Frankrijk - <http://mtv.travel>.

Overeenkomstig artikel L. 211-17-1 van de Franse Toerismewet moet de organisator of doorverkoper hulp bieden als de reiziger in moeilijkheden verkeert.

U kunt uw verzoek indienen via de website <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> of per brief naar de Dienst Klantenrelaties (Service Relations Client, zie adres hierboven).

De Europese Commissie heeft een platform opgericht voor de minnelijke schikking van online consumentengeschillen (ODR) dat toegankelijk is op dit adres: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Deze algemene voorwaarden zijn onderworpen aan het Franse recht. In geval van een geschil zijn alleen de rechtbanken van Parijs bevoegd, onverminderd de bepalingen van de bevoegdheidsvoorschriften van openbare orde ten gunste van consumenten.

ARTIKEL 16 – GELDIGHEID VAN DE ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

Door een verblijf bij ons te reserveren via een van de verschillende kanalen (callcenter, online reservering, reservering bij de receptie van onze etablissementen, enz.) gaat u akkoord met onze algemene verkoopvoorwaarden. Dit zijn de voorwaarden die gelden op de datum waarop de catalogus gedrukt is en deze vervangen eerdere versies. Als u de op de datum van uw reservering geldende voorwaarden (en met name de voorwaarden voor reservering, betaling, wijziging en annulering) wilt achterhalen, verzoeken wij u de online voorwaarden te raadplegen via pierreetvacances.com. Het overdragen van uw reservering aan een derde impliceert dat u ons minimaal 7 dagen van tevoren de identiteit van de betreffende derde verstrekt, evenals zijn/haar instemming met deze voorwaarden. Bij gebreke hiervan kan hem/haar toegang tot de accommodatie worden ontzegd. Wij geven u een algemene omschrijving. De foto's van de accommodatie worden slechts ter informatie gegeven. Gezien de verscheidenheid aan producten die PV aanbiedt, is het mogelijk dat de indeling en de inrichting van de accommodaties verschillend zijn. In onze catalogus en op onze website geven wij ter informatie een algemene beschrijving van onze accommodaties, voorbeelden van doorsneden, foto's en virtuele bezoeken. Neem gerust contact met ons op voor meer informatie.

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

ARTIKEL 17 – AANSPRAKELIJKHEID - VERJARING

- Wij staan erop u op de hoogte te brengen van het feit dat verhuur in een toeristische residentie niet valt onder de aansprakelijkheid van hoteleigenaren zoals bepaald in artikel 1952 en volgende van het Frans Burgerlijk Wetboek. Om die reden is PV of ieder ander bedrijf waarvoor PV de distributie verzorgt niet aansprakelijk in geval van verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen in zijn residenties, zowel in de accommodaties, met inbegrip van de eventuele individuele kluisjes die ter beschikking staan, als op de parkeerplaatsen of in de gemeenschappelijke ruimtes (zoals de skiberging).

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

- Verjaring van de bedragen die verschuldigd zijn aan PV voor verkochte diensten is niet van toepassing op verjaring van verschuldigde bedragen aan hotels (artikel 2272 van het Frans Burgerlijk Wetboek). In afwijking van artikel 2244 van het Frans Burgerlijk Wetboek houdt het versturen

van een aangetekende brief door PV aan elke schuldenaar stuiting van de ter zake toepasselijke verjaring in.

Als u een combinatie van reisdiensten wordt voorgesteld, wordt deze beschouwd als een pakketreis volgens de richtlijn (EU) 2015/2032 en artikel L.211-2, lid II, van de Franse Toerismewet. U kunt gebruikmaken van alle rechten die door de Europese Unie zijn toegekend voor pakketreizen, zoals ten uitvoer gelegd in de Franse Toerismewet. PV is volledig aansprakelijk voor de goede contractuele uitvoering van de pakketreis in zijn geheel. Bovendien beschikt PV, zoals de wet vereist, over een bescherming om uw betalingen terug te storten en om, als het vervoer is inbegrepen bij de pakketreis, te zorgen voor uw repatriëring in het geval dat PV insolvent zou worden.

Voor meer informatie over de basisrechten krachtens de richtlijn (EU) 2015/2032 kunt u onze website www.pierreetvacances.com raadplegen.

ARTIKEL 18 – VERZEKERINGEN

18.1 – Algemeen

U kunt bij onze verzekeringsmaatschappij een contract afsluiten dat u verschillende dekkingen biedt. Deze verzekering gaat in:

- 1) voor de annuleringsverzekering: op de dag na betaling van de verzekeringspremie om 0.00 uur;
- 2) voor de dekking 'Hulpverlening aan reizigers': vanaf het moment dat de verzekerde het vertrekpunt van de reis verlaten heeft (ten hoogste 24 uur vóór de in de bijzondere voorwaarden aangegeven vertrekkdatum en op zijn vroegst na betaling van de premie);
- 3) voor alle overige dekkingen: om 0.00 uur op de in de bijzondere voorwaarden aangegeven dag van vertrek en op zijn vroegst na betaling van de premie.

Let op: alleen personen die woonachtig zijn in de EUROPESE ECONOMISCHE RUIMTE zijn verzekerd op grond van deze overeenkomst. Onder Europese Economische Ruimte worden de volgende landen verstaan: Duitsland, Oostenrijk, België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Spanje, Estland, Finland, Frankrijk inclusief Guadeloupe, Réunion, Martinique, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Noorwegen, Nederland, Polen, Portugal, Tsjechische Republiek, Roemenië, Verenigd Koninkrijk, Slowakije, Slovenië, Zwitserland, Zweden, Andorra en Vorstendom Monaco.

Bepalingen voor onderzoek van klachten: de verzekeringsmaatschappij heeft een procedure in het leven geroepen voor de behandeling van klachten over de verzekeringsovereenkomst. Deze procedure is in te zien in de Administratieve Bepalingen van de Algemene Voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst. Deze kunt u downloaden op de website www.pierreetvacances.com, rubriek Algemene Verkoopvoorwaarden.

18.2 – Recht van afstand

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

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

In deze situatie kunt u uw recht om af te zien van deze overeenkomst uitoefenen door een schrijven te sturen naar het volgende adres:

Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19, Frankrijk.

De datum van ontvangst van de kennisgeving is bepalend voor de ontbindingsdatum.

Voor informatie over het recht van afstand kunt u telefonisch contact met ons opnemen op het volgende telefoonnummer: voor Pierre & Vacances: 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten), voor Adagio / Adagio Access: 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten).

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

ARTIKEL 19 – PERSOONSgegevens

PV DISTRIBUTION verwerkt, als verwerkingsverantwoordelijke, persoonsgegevens voor de implementatie en uitvoering van de

overeenkomst of precontractuele maatregelen op uw verzoek, alsmede voor andere doeleinden met voorafgaande toestemming van de klant, om te voldoen aan de rechtmatige belangen van de betrokken entiteiten.

1. Doeleinden

- (i) Voor de uitvoering van de overeenkomst of het nemen van precontractuele maatregelen op verzoek van de betreffende persoon, worden deze gegevens verzameld en verwerkt voor administratieve doeleinden inzake uw verblijf (hieronder vallen tevens alle reserveringen, opvolging, betalingen, facturatie, klanttevredenheidsonderzoeken, alsmede het opvragen van informatie);
- (ii) Indien de Klant hiervoor toestemming geeft, worden zijn persoonsgegevens verzameld en verwerkt teneinde deze te gebruiken om informatie te verstrekken over onze producten, om aanvullende diensten en aanbiedingen voor te stellen en voor spelwedstrijden.
- (iii) Op grond van ons gerechtvaardigd belang worden de persoonsgegevens verwerkt om ons in staat te stellen de continuïteit van de dienstverlening en het voortbestaan van de activiteit te waarborgen.
- (iiii) met het oog op het naleven van wettelijke verplichtingen worden er gegevens verzameld en verwerkt, met name voor de beveiliging van betalingstransacties door het vaststellen van het risico op fraude van elke transactie, en in bredere zin om te voldoen aan alle toepasselijke wetten.

2. Verwerkte gegevens

De verplichte gegevens zijn met een sterretje aangeduid. Gegevens die als verplicht zijn aangeduid, zijn noodzakelijk voor (i) de ondertekening en uitvoering van het contract tussen de klant en **PV Distribution** of (ii) de indiening van persoonsgegevens ter voorbereiding op het eventueel afsluiten van een overeenkomst in de toekomst. Het niet aanleveren van facultatieve gegevens doet geen afbreuk aan de levering van toegezegde diensten of opvraging van informatie. De bruikbaarheid hiervan kan hierdoor echter wel beperkt zijn.

3. Ontvangers van verzamelde gegevens

De verzamelde gegevens zijn bestemd voor **PV Distribution**, in de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, evenals voor de entiteit die verantwoordelijk is voor de levering van de gekozen dienst en elke eventuele toeleverancier of ontvanger, met name de entiteiten van de Business Line Center Parcs of het economisch samenwerkingsverband PV-CP Services Holding, voor het beheer van de boekhoudkundige gegevens, de elektronische databanken en het callcenter.

De gegevens kunnen ook worden overgedragen aan partners wanneer dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.

4. Doorgifte van Gegevens naar het buitenland

Voor het beheer van de contractuele relatie kunnen gegevens worden doorgegeven aan landen die vanuit het oogpunt van de Europese Unie geen gelijkwaardig niveau van gegevensbescherming bieden. In dat geval worden de juiste garanties, geboden door de Europese Verordening, zoals de Modelcontractbepalingen van de Europese Commissie, ingevoerd. Gegevens worden soms ook verstrekt in het kader van een wettelijke verplichting of een reservering voor een bestemming buiten de Europese Unie, aan de lokale entiteit van de Groupe Pierre & Vacances Center Parcs, of zijn partner, die de bestemmingslocatie van uw verblijf ter plaatse beheert.

5. Veiligheid

Alle entiteiten van de groep Pierre & Vacances Center Parcs en haar toeleveranciers nemen technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid en bescherming van gegevens te waarborgen.

6. Bewaartermijnen

De entiteit(en) van de groep Pierre & Vacances Center Parcs die persoonsgegevens verwerkt/verwerken, bewaart/bewaren deze in een beveiligde omgeving gedurende de tijd die nodig is om precontractuele maatregelen te nemen of de uitvoering van de overeenkomst te bewerkstelligen. Hierna worden de gegevens overeenkomstig de van

kracht zijnde wettelijke bepalingen gearchiveerd. Gegevens die voor prospectie bedoeld zijn, worden binnen de wettelijk voorgeschreven termijn verwijderd nadat de dienst is verleend of uw toestemming is verkregen, al naargelang het geval.

Voor meer informatie over het gegevensbeschermingsbeleid van PV en de verwerking van uw gegevens kunt u onze website www.pierreetvacances.com raadplegen of een elektronisch exemplaar van deze informatie per mail opvragen.

7. Rechten van personen

Als persoon van wie de persoonsgegevens worden verwerkt, heeft u het recht om:

- uw persoonsgegevens in te zien,
- deze te wijzigen of verwijderen (vergeetrecht), het verwerken hiervan te beperken of zich tegen de verwerking te verzetten,
- uw recht op gegevensoverdraagbaarheid op te eisen,
- zich te verzetten tegen de verwerking van de gegevens om redenen die verband houden met persoonlijke omstandigheden,
- uw toestemming voor het gebruik van facultatieve gegevens of verwerkingen op elk moment in te trekken,
- richtlijnen vast te stellen voor het bewaren, verwijderen of doorgeven van de persoonsgegevens na uw overlijden, en u te verzetten tegen telefonische colportage door u in te schrijven in het Franse bel-me-niet-register BLOCTEL,
- een klacht in te dienen bij de Franse toezichthouder CNIL of bij de toezichthoudende autoriteit in de lidstaat waar u woont.

U kunt uw verzoek indienen via de website <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> of per aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging aan Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clients, APS

11, rue de Cambrai - 75947 Paris Cedex 19, Frankrijk. Het is mogelijk dat u wordt gevraagd een geldig identiteitsbewijs te overleggen.

Voor meer informatie over het gegevensbeschermingsbeleid van PV en de verwerking van uw gegevens kunt u onze website www.pierreetvacances.com raadplegen of een elektronisch exemplaar van deze informatie per mail opvragen.

ARTIKEL 20

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

PV Distribution - Naamloze vennootschap met een kapitaal van € 6.055.935, waarvan het hoofdkantoor gevestigd is te: L'Artois, Espace Pont de Flandre - 11, rue de Cambrai 75947 PARIS CEDEX 19, Frankrijk - Nr. 314 283 326 in het HR (Handelsregister) van PARIJS - SIRET 314 283 326 00093 APE 7912 Z - Ingeschreven in het register van touroperators en aanbieders van verblijven - IM075110024 - Intracommunautair btw-nummer: FR 96 314 283 326; Beroepsaansprakelijkheid: RSA, Immeuble PACIFIC, 11-13 Cours Valmy - 92977 PARIS LA DEFENSE, Frankrijk - Financiële waarborg: APST Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15, AVENUE CARNOT - 75017 PARIS-FRANKRIJK. De financiële garantie dekt alle bestemmingen die door PV Distribution via de Franse distributiekanaalen worden verkocht.

PV Distribution is door de exploiterende vennootschappen van de residenties en hotels van de groep Pierre et Vacances Center Parcs belast met de distributie van verblijven en het beheren en controleren van uw reserveringen in hun naam en voor hun rekening (behalve diensten voor vervoer, verzekeringen of verkoop van verblijfsarrangementen die onder eigen naam worden verkocht). Exploiterende vennootschappen: ADAGIO S.A.S (503 938 110 HR PARIJS), PIERRE & VACANCES ITALIA S.R.L (1014782 - Rome), PV-CP CITY (513 635 987 HR PARIJS), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES GUADELOUPE (478 890 890 HR PARIJS), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES MARTINIQUE (478 890 684 HR PARIJS), SOCIEDAD DE EXPLOTACION TURISTICA PIERRE ET VACANCES ESPAÑA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscripcion 11 Barcelona),

Verder is PV Distribution door haar partners, in het kader van verkoopcontracten, belast met de verdeling van de verblijven en met het beheer en de opvolging van reserveringen in haar naam en voor hun rekening.

Bijgewerkt: 10.2023