Condizioni Generali di Vendita

Le presenti condizioni generali (di seguito denominate "**Condizioni Generali di Vendita**") hanno lo scopo di definire le condizioni e le modalità in base alle quali PV DISTRIBUTION (di seguito denominata "**PV**") consente ai suoi clienti (di seguito denominati "**Clienti**", o "**Cliente**") di beneficiare dei suoi servizi all'interno dei vari alloggi commercializzati direttamente o indirettamente da PV sotto uno o più marchi del Gruppo Pierre & Vacances - Center Parcs, e in particolar modo *"Pierre & Vacances", "Pierre & Vacances Premium", "Adagio", "Adagio Access" e "Maeva".*

ARTICOLO 1 - PRENOTAZIONE / PAGAMENTO / REGISTRAZIONE ONLINE

1.1 - Condizioni di iscrizione e prenotazione

1.1.1 Processo di creazione dell'account cliente

(Condizioni complete disponibili sul sito https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/myaccount):

L'accesso a questo servizio è riservato esclusivamente agli utenti iscritti. Per accedere a questo servizio, il Cliente deve disporre di un indirizzo e-mail valido. Per creare l'account, il Cliente deve in primo luogo compilare il modulo di creazione dell'account, inserendo il suo indirizzo e-mail. La ricezione del modulo di creazione dell'account è confermata al Cliente tramite l'invio di un'e-mail all'indirizzo da lui indicato sul suddetto modulo. Verrà quindi comunicato un link che consentirà di scegliere la password dell'account. Il link è valido solo 48 ore, se il Cliente non effettua azioni entro il termine stabilito, dovrà inviare una nuova richiesta. Dopo la registrazione della password, l'account cliente risulta creato.
L'indirizzo e-mail indicato nel modulo di creazione dell'account e la password saranno le credenziali che permetteranno di accedere all'area personale "Il mio Account" del Cliente a ogni connessione.
Al momento della creazione dell'account cliente, può essere richiesto di compilare un profilo personalizzato inserendo, come minimo, le seguenti informazioni: - cognome, nome e stato * - CAP e città * - lingua preferita - data di nascita *
Il Cliente può inoltre scegliere di personalizzare ulteriormente l'account inserendo le seguenti informazioni: - indirizzo postale completo * - numero di telefono * - situazione familiare (numero di figli)
Nel caso in cui l'indirizzo e-mail indicato come credenziale sia già stato associato alla prenotazione di uno dei nostri soggiorni, è possibile che alcuni dati personali siano precompilati. Altre informazioni complementari potranno essere richieste al Cliente per accedere e utilizzare alcuni servizi specifici proposti nella sezione Il mio Account.

Le informazioni contrassegnate da un asterisco (*) sono obbligatorie.

1.1.2 Processo di prenotazione

a) Selezione dell'alloggio: Il Cliente ha la possibilità di selezionare un alloggio con una capacità di accoglienza uguale o superiore al numero totale di partecipanti indicati (adulti, bambini, neonati), in base alle disponibilità. Il Cliente può prenotare contemporaneamente 2 alloggi identici per la stessa struttura e le stesse date di soggiorno, a seconda delle disponibilità.
Al momento della selezione dell'alloggio, il Cliente può scegliere fra varie tipologie di offerte:

- Offerta che beneficia di una tariffa "non flessibile": Soggiorno non modificabile e non rimborsabile in caso di cancellazione (condizioni di pagamento e di annullamento descritte nell'articolo 4.1)
- Offerta che beneficia di una tariffa "flessibile": Soggiorno annullabile e modificabile soggetto a condizioni (condizioni di pagamento e di cancellazione descritte nell'articolo 4.2)
- In assenza della dicitura relativa all'applicazione di offerta "flessibile" o "non flessibile", si applicheranno le condizioni di pagamento e di annullamento previste dall'articolo 4.3.

b) Animali da compagnia: Per i soggiorni che comprendono un animale domestico all'interno di uno dei nostri alloggi dove gli animali sono ammessi, è obbligatorio aggiungere al carrello la prestazione "animale domestico". Il numero di animali ammessi è limitato a 4 per ogni alloggio nei villaggi e residence turistici, e a 1 per ogni camera negli hotel.

c) Prestazioni opzionali del soggiorno: Qualora il Cliente non disponga di un account cliente, quest'ultimo dovrà aggiungere le prestazioni opzionali desiderate prima della conferma della prenotazione. Al contrario, se il Cliente dispone di un account cliente, le prestazioni opzionali potranno essere aggiunte dopo la conferma della prenotazione del soggiorno direttamente sul suo account (condizioni complete disponibili sul sito https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/myaccount)
d) Conferma della prenotazione: Il Cliente che dispone di un account cliente potrà connettersi per procedere alla conferma della prenotazione tramite il suddetto account.
Il Cliente che non dispone di un account cliente può, a scelta, (i) creare un account secondo le modalità definite dal precedente articolo 1.1.1, oppure (ii) effettuare la prenotazione senza creare un account cliente, seguendo la seguente procedura:
Il Cliente è invitato a inserire i suoi dati personali per garantire il corretto trattamento della sua prenotazione. Le informazioni richieste (cognome, nome, indirizzo e-mail, telefono e indirizzo postale) sono obbligatorie per procedere al pagamento del soggiorno. Per ogni prenotazione, è necessario comunicare un indirizzo elettronico valido. In caso contrario, PV non sarà in grado di elaborare la richiesta.
Anche la scelta dell'assicurazione deve essere effettuata dal Cliente prima di poter procedere al pagamento del soggiorno (condizioni previste nell'articolo 19).
Il Cliente ha la possibilità di inserire un codice promozionale che gli accorderà uno sconto sul suo carrello se tutte le condizioni per usufruirne sono soddisfatte.
La finalizzazione della prenotazione comporta l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita nonché il versamento immediato dell'importo della caparra corrispondente alla tariffa selezionata dal Cliente (vedere le seguenti condizioni relative al tipo di tariffa selezionata dal Cliente).

Al Cliente vengono proposti vari mezzi per effettuare il pagamento del soggiorno (vedere l'articolo 4). Nel caso in cui il pagamento del soggiorno sia andato a buon fine, il Cliente ottiene una conferma istantanea direttamente sul sito Internet, nonché via e-mail, all'indirizzo precedentemente indicato. Sarà quindi visualizzata una pagina con il riepilogo del soggiorno prenotato dal Cliente e le informazioni pratiche per preparare il suo arrivo. Queste informazioni saranno inoltre comunicate in un'e-mail di conferma della prenotazione.

1.2 - Pagamento del saldo

Il pagamento del saldo e delle eventuali prestazioni complementari relative alla prenotazione differiscono in base alla tipologia di offerta prenotata dal Cliente e sono esigibili secondo le modalità definite nell'articolo X, salvo in caso di pagamento in più rate per le prenotazioni ammissibili e fatta salva l'accettazione da parte del nostro partner Floa (condizioni complete disponibili sul sito https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/faq/137_paiements/1189_puis-je-payer-en-plusieurs-fois):

1.3 - Modalità di pagamento

• Per qualsiasi prenotazione fatta tramite call center:
- fino al 30° giorno precedente la data di inizio del soggiorno, il Cliente può saldare l'importo dovuto tramite carta di credito*, assegno**, bonifico*** o buoni regalo****
- se mancano meno di 30 giorni all'inizio del soggiorno, il Cliente 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 qualsiasi prenotazione tramite Internet:

- carta 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 corredato dal numero di prenotazione.

Pagamento mediante carta di credito (*) sul nostro sito per i pagamenti https://paiement.pierreetvacances.com o nell'area 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: buoni vacanze, 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 riscosse per un pagamento tramite buoni regalo elettronici o buoni regalo cartacei dei partner autorizzati. In caso di annullamento di un soggiorno pagato tramite questa modalità, ci riserviamo la possibilità di applicare spese di gestione pari, al massimo, al 10% dell'importo totale della prenotazione e di un importo minimo di 10 €.
Per qualunque pagamento con un mezzo diverso dalla carta di credito e, in particolar modo, per ogni pagamento in contanti, ci riserviamo la possibilità di applicare delle spese di gestione di un importo minimo di 10 € e di un massimo pari al 10% del prezzo totale della prenotazione (eccetto in caso di pagamento presso la reception dei nostri residence).
Per il marchio Maeva Particuliers: per ogni pagamento in contanti eseguito direttamente in loco, ci riserviamo la possibilità di applicare delle spese amministrative di un importo di 5 €.
Ritardo di pagamento: In caso di non rispetto dei tempi di pagamento succitati, PV 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.
Termini di pagamento: Dei tempi di pagamento supplementari potranno essere accordati con o senza spese, in presenza di determinate condizioni; per maggiori informazioni visitare il sito www.pierreetvacances.com.

1.4 - Il libretto di viaggio
Con riserva del pagamento del saldo del soggiorno, inviamo al Cliente 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 del Cliente. Il libretto di viaggio contiene tutte le informazioni pratiche per aiutare il Cliente a organizzarsi (itinerario, mappa, indirizzo), nonché il contratto di affitto o il buono di soggiorno per l'alloggio e le prestazioni prenotate.

Articolo 1.5 - Registrazione online
Per facilitare e rendere più agevole l'arrivo del Cliente all'interno dell'alloggio, quest'ultimo ha la possibilità di procedere alla registrazione online, una procedura digitale che consente di digitalizzare il check-in prima del soggiorno, a condizione che la prenotazione e la struttura interessata prevedano questo servizio.

ARTICOLO 2 - PREZZI

2.1 - Prezzi

I prezzi delle prestazioni sono fissati in funzione dei dati economici vigenti alla data della loro definizione. Una modifica delle tasse applicabili può portarci a modificare il prezzo di dette prestazioni. I prezzi sono variabili in funzione di vari criteri personalizzabili, applicati in modo automatico, come data della prenotazione, data di inizio del soggiorno, durata del soggiorno, tipologia di alloggio, aggiunta di eventuali prestazioni supplementari.

2.2 - Alloggio

I nostri prezzi indicati includono l'IVA e comprendono il subaffitto dell'alloggio, spese comprese (acqua, luce, riscaldamento), eccezion fatta per la tassa di soggiorno, per le prestazioni annesse e per i premi assicurativi facoltativi, da pagare, ove necessario, al momento della prenotazione. Ricordiamo che ogni alloggio è previsto all'affitto per una determinata quantità di occupanti e non potrà in nessun caso essere occupato da un numero superiore di persone. Si ricorda che un bambino piccolo è considerato come un occupante a tutti gli effetti. Non tutti i nostri balconi, verande, terrazze e giardini sono dotati di sedie e tavoli.

Per gli alloggi 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)

Le prenotazioni di pacchetti sono effettuate con il nostro partner.

I prezzi sono validi nei limiti dei posti disponibili sui voli di linea o charter (la data di partenza determinerà la tariffa); sono intesi IVA inclusa (tranne tasse particolari quali tasse di aeroporto e di sicurezza, canoni passeggeri) e comprendono la prestazione di trasporto su voli di linea o charter in partenza da Parigi (eventuale supplemento per le partenze dalla provincia), la messa a disposizione dell'alloggio, spese comprese (acqua, luce, riscaldamento), eccezion fatta per le spese amministrative, qualora dovute, per la tassa di soggiorno, per le spese di trasferimento, di prestazioni o di servizi aggiuntivi opzionali, di forfait per animali domestici, di premi assicurativi, nonché per il 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 potranno essere fatturati in caso di impegni complementari durante la stagione per via dell'esaurimento delle scorte inizialmente previste prima dell'iscrizione del Cliente.
I prezzi proposti sono determinati in base ai seguenti dati economici:
- costo dei trasporti collegato, in particolar modo, al costo dei carburanti;
- canoni e imposte sulle prestazioni offerte, quali tasse di atterraggio, di imbarco e/o di sbarco in porti e aeroporti.
In caso di modifica di uno di questi dati, i prezzi di vendita potranno essere modificati prima della conferma della prenotazione, applicando, direttamente e integralmente, le suddette variazioni. Conformemente alla legislazione in vigore, dopo la conferma della prenotazione non saranno applicate revisioni dei prezzi.

Queste condizioni sono applicabili fatte salve le disposizioni previste dalle condizioni generali di vendita del nostro partner.

2.4 - Prestazioni opzionali

Le nostre tariffe relative all'alloggio non comprendono le prestazioni opzionali supplementari proposte sui nostri supporti di vendita in loco.
Nell'eventualità di una prestazione di viaggio opzionale, il Cliente è informato che:
1. i diritti applicabili ai forfait turistici non saranno in tal caso applicabili;
2. il fornitore sarà responsabile della corretta esecuzione contrattuale del servizio, nei limiti imposti dall'articolo L.221-16 del Codice francese del turismo;
3. il Cliente beneficia di una protezione in caso d'insolvenza.

2.5 - Sconti

Gli sconti indicati nei nostri supporti sono soggetti a condizioni particolari comunicati insieme all'offerta.

ARTICOLO 3 - TASSA DI SOGGIORNO

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

ARTICOLO 4 – TIPOLOGIA DI OFFERTE E RELATIVE CONDIZIONI

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.

Conformemente alle disposizioni dell'articolo L.211-14 II del Codice francese del turismo, il Cliente beneficia di una facoltà di disdetta senza dover pagare alcuna spesa se alcune circostanze eccezionali e inevitabili, sopravvenute presso il luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, hanno conseguenze importanti sull'esecuzione del contratto o sul trasporto dei passeggeri verso il luogo di destinazione. In tal caso, l'importo della caparra versata gli sarà restituito entro quattordici giorni lavorativi a decorrere dalla notifica della disdetta a Pierre et Vacances.

4.1 - Offerta non flessibile: non scambiabile / non modificabile / non rimborsabile

Le nostre offerte di soggiorno "non flessibili" non sono scambiabili, modificabili e rimborsabili. Il processo di prenotazione di tali offerte è quello previsto dall'articolo 1 delle presenti condizioni. Queste offerte sono soggette a condizioni di pagamento, annullamento e modifiche specifiche, in base alla tariffa preferenziale praticata.

4.1.1 Condizioni di prenotazione

Qualsiasi prenotazione di soggiorno "non flessibile" implica il versamento immediato:

- del 100% del prezzo globale dell'affitto dell'alloggio e delle eventuali prestazioni opzionali integrate o meno, in particolar modo ristorazione, club bambini, stage sportivi, ecc.
- del 100% del prezzo globale e dei premi assicurativi che il Cliente desidera sottoscrivere

4.1.2 Condizioni di modifica e annullamento

In caso di annullamento della prenotazione, il Cliente dovrà comunicarcelo via telefono per un residence Pierre & Vacances, al seguente numero: +33 (0)173275590 dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 20:00, il sabato dalle 09:00 alle 19:00 e nei giorni festivi dalle 09:00 alle 17:00. Per un alloggio Adagio/Adagio Access al seguente numero +33 (0)173018598. Le prenotazioni si possono effettuare anche tramite posta al seguente indirizzo: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 (Francia).

Tenuto conto della tariffa preferenziale accordata da **PV**, i soggiorni prenotati non sono scambiabili, rimborsabili o modificabili. Tuttavia, le prestazioni opzionali prenotate nell'ambito di questa offerta potranno essere oggetto di scambio, rimborso, modifica fino a 5 giorni prima della data di inizio del soggiorno.

Non saranno prese in considerazione richieste di scambio e/o annullamento di prestazioni opzionali dai 4 giorni precedenti la data di inizio del soggiorno.

In caso di annullamento, qualunque sia la data in cui la prenotazione è cancellata, PV tratterrà un indennizzo pari al 100% dell'importo totale del soggiorno. Il mancato consumo delle prestazioni opzionali eventualmente prenotate e fatturate non potrà dar luogo ad alcun rimborso, salvo annullamento al più tardi 5 giorni prima della data di inizio del soggiorno: in questo caso saranno oggetto di rimborso solo le prestazioni opzionali.

Tali condizioni sono applicabili fatta salva l'applicazione delle disposizioni degli articoli L.211-14 e R.211-10 del Codice francese del turismo.

4.2 - Offerte flessibili: scambiabili / modificabili / rimborsabili soggette a condizioni

Le nostre offerte di soggiorni "flessibili" possono essere oggetto di annullamento o modifica per un importo pari a 1 euro fino a una data definita o fino al giorno di arrivo, in base alla tipologia di offerta tariffaria prenotata. La data limite per usufruire dell'annullamento o della modifica a 1 euro è quella indicata durante la procedura di prenotazione e comunicata all'interno della conferma della prenotazione (di seguito denominata "**Data limite**"). Il processo di prenotazione di tali offerte è quello previsto dall'articolo 1 delle presenti condizioni.

4.2.1 Condizioni di prenotazione

a) Pagamento della caparra

Qualsiasi prenotazione di un'offerta "flessibile" implica un versamento immediato che includa:

- La caparra corrispondente a un importo di 1 euro a titolo di affitto dell'alloggio. Qualora il Cliente intenda pagare il prezzo totale del soggiorno nella data di prenotazione, ne ha la possibilità e in tal caso sarà considerato come caparra solo l'importo di 1 euro di cui sopra.
- il 100% del prezzo globale e dei premi assicurativi che il Cliente desidera sottoscrivere.

b) facoltà di disdetta

Il Cliente dispone di una facoltà di disdetta rispettivamente fino alla Data limite indicata durante la procedura di prenotazione e comunicata all'interno della conferma di prenotazione in base alla tipologia di offerta prenotata.

Nel caso in cui l'Utente se ne avvalga, saranno trattenuti da **PV** solo l'importo della caparra (1 euro) nonché l'importo totale delle assicurazioni pagabile al momento della prenotazione e non rimborsabile.

c) pagamento del saldo

La totalità del prezzo dell'affitto e delle eventuali prestazioni opzionali è esigibile (tranne in caso di pagamento in più rate) il giorno successivo alla Data limite.

L'impegno del Cliente diventa quindi definitivo a decorrere dalla Data limite. L'impegno di **PV** diventa definitivo dopo l'invio di una conferma di prenotazione dopo il pagamento completo del saldo. Se il saldo non avviene entro i termini impartiti e l'acquirente non si è avvalso della facoltà di disdetta, **PV** si riserva la possibilità di annullare la vendita e di applicare quindi le condizioni di annullamento appositamente previste e definite di seguito. Tutte le eventuali spese di recupero crediti saranno a carico del Cliente.

4.2.2 Condizioni di modifica e annullamento

In caso di annullamento o di modifica della prenotazione, il Cliente dovrà comunicarcelo per telefono per un residence Pierre & Vacances al seguente numero: +33 (0)173275590 dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 20:00, il sabato dalle 09:00 alle 19:00 e i giorni festivi dalle 09:00 alle 17:00. Per un alloggio Adagio/Adagio Access al seguente numero +33 (0)173018598. Le prenotazioni si possono effettuare anche tramite posta al seguente indirizzo: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 (Francia).

La data di ricezione della notifica determinerà la data di annullamento.

Tali condizioni sono applicabili fatta salva l'applicazione delle disposizioni degli articoli L.211-14 e R.211-10 del Codice francese del turismo.

4.2.2.1 Modifica

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).

Inoltre, tratterremo i seguenti indennizzi:

- Se la richiesta di modifica è inoltrata prima della Data limite: 0%*
- Se la richiesta di modifica è inoltrata a decorrere dalla Data limite:

- Nell'ipotesi di una modifica delle date:

In caso di aumento o riduzione della durata, il 100% dell'importo totale dell'alloggio

- Nell'ipotesi di una modifica delle prestazioni opzionali:

In caso di aggiunta: 0%*

In caso di cancellazione a partire da 4 giorni prima della data di inizio del soggiorno: il 100% dell'importo totale delle prestazioni. Questo termine è ridotto a 2 giorni per le offerte la cui Data limite è 2 giorni prima della data di inizio del soggiorno.

- Nell'ipotesi di una modifica del residence: 100%*
- Nell'ipotesi di una modifica della tipologia:
  - se la modifica è realizzata verso una categoria superiore: sarà applicato il supplemento corrispondente alla differenza tra il prezzo pagato e il prezzo in vigore il giorno della richiesta, con riserva delle nostre disponibilità,
  - se la modifica è realizzata 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).

4.2.2.2 Annullamento
Qualunque sia la data in cui la prenotazione è annullata, tratteniamo se necessario il 100% dell'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

Inoltre, tratterremo i seguenti indennizzi:

- Se la richiesta di annullamento è inoltrata prima della Data limite: tratteniamo l'importo della caparra (1 euro).
- Se la richiesta di annullamento è inoltrata a decorrere dalla Data limite:
  - il 100% dell'importo totale dell'alloggio

E

  - il 100% dell'importo delle prestazioni opzionali se la richiesta di annullamento è inoltrata a partire da 4 giorni prima della data di inizio del soggiorno. Questo termine è ridotto a 2 giorni per le offerte la cui Data limite è 2 giorni prima della data di inizio del soggiorno.

4.3 - Condizioni relative alle tariffe che non beneficiano né di un'offerta "flessibile" né di un'offerta "non flessibile"

Con eccezione ai precedenti articoli 4.1 e 4.2, alcune tariffe proposte non sono oggetto di alcuna offerta. In tale eventualità, si applicheranno le seguenti condizioni:

4.3.1 Condizioni di prenotazione
a) Pagamento della caparra
Qualsiasi prenotazione di un soggiorno non soggetto a offerte comporta il versamento immediato, che includa:

- La caparra corrispondente al 30% del prezzo globale dell'affitto e delle eventuali prestazioni opzionali, integrate o meno, in particolar modo: ristorazione, club bambini, attività sportive…
- il 100% del prezzo globale dei premi assicurativi se il Cliente desidera sottoscriverli.

b) facoltà di disdetta
Dalla data del pagamento della caparra e fino al 31° giorno incluso precedente la data di inizio del soggiorno, il Cliente beneficia di una facoltà di disdetta. In tal caso, l'importo totale delle assicurazioni pagabile alla prenotazione e non rimborsabile sarà trattenuto da **PV**, e sarà applicato un indennizzo, conformemente alle disposizioni dell'articolo 4.3.2.2 riportato qui di seguito.

Caso specifico Adagio: il Cliente beneficia di una facoltà di disdetta valida fino al 3° giorno precedente la data di inizio del soggiorno per tutte le prenotazioni eseguite presso un Aparthotel Adagio o Adagio Access. In questo caso, l'importo della caparra e l'importo totale delle assicurazioni, pagabile al momento della prenotazione e non rimborsabile, saranno trattenuti da PV.

c) pagamento del saldo
La totalità del prezzo del soggiorno e delle eventuali prestazioni opzionali è esigibile secondo le modalità definite in quanto segue, salvo in caso di pagamento in più rate per le prenotazioni ammissibili e su riserva di accettazione da parte del nostro partner Floa (condizioni complete disponibili sul sito https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/faq/137_paiements/1189_puis-je-payer-en-plusieurs-fois):

- entro 30 giorni dalla data di inizio del soggiorno;
- oppure immediatamente per tutte le prenotazioni dell'ultimo minuto nell'ambito di offerte specifiche.

L'impegno del Cliente diventa quindi definitivo a partire dal 30° giorno a condizione che sia stato pagato il saldo della prenotazione. L'impegno di **PV** diventa definitivo dopo l'invio di una conferma di prenotazione dopo il pagamento completo del saldo. Se il saldo non avviene entro i termini impartiti e il Cliente non si è avvalso della facoltà di disdetta, **PV** si riserva la possibilità di annullare la vendita sin dal 30° giorno precedente l'inizio del soggiorno, a seconda della prenotazione effettuata, e di applicare quindi le condizioni di annullamento appositamente previste e definite qui di seguito. Tutte le eventuali spese di recupero crediti saranno a carico del Cliente.

4.3.2 Condizioni di modifica e annullamento
In caso di annullamento o di modifica della prenotazione, il Cliente dovrà comunicarcelo per telefono per un residence Pierre & Vacances al seguente numero: +33 (0)173275590 dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 20:00, il sabato dalle 09:00 alle 19:00 e i giorni festivi dalle 09:00 alle 17:00. Per un alloggio Adagio/Adagio Access al seguente numero +33 (0)173018598. Le prenotazioni si possono effettuare anche tramite posta al seguente indirizzo: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 (Francia).
La data di ricezione della notifica determinerà la data di annullamento.

4.3.2.1 - Modifica
a) Per i Residence e i Residence Partner
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 modifica 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, tratterremo i seguenti indennizzi:
- se la richiesta di modifica è inoltrata più di 30 giorni prima dell'arrivo: 50 € per alloggio
- se la richiesta di modifica è inoltrata tra 30 e 21 giorni prima dell'arrivo: **30%***
- se la richiesta di modifica è inoltrata tra 20 e 8 giorni prima dell'arrivo: **50%***
- se la richiesta di modifica è inoltrata tra 7 e 4 giorni prima dell'arrivo: **100%***
* dell'importo totale del soggiorno (alloggio 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 un annullamento parziale e sarà soggetta ai termini di annullamento previsti dal seguente punto b).

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

4.3.2.2 – Annullamento
a) Soggiorno in Residence e Residence Partner
Qualunque sia la data in cui la prenotazione è annullata, tratteniamo se necessario l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.
Inoltre, in caso di annullamento, tratterremo i seguenti indennizzi:
- se la richiesta di annullamento è inoltrata più di 30 giorni prima dell'arrivo: 50 € per alloggio
- se la richiesta di annullamento è inoltrata tra 30 e 21 giorni prima dell'arrivo: **30%***
- se la richiesta di annullamento è inoltrata tra 20 e 8 giorni prima dell'arrivo: **50%***
- se la richiesta di annullamento viene effettuata meno di 8 giorni prima dell'arrivo: **100%***
* dell'importo totale del soggiorno (alloggio e prestazioni).
Queste spese si applicano anche in caso di cancellazione parziale (nel caso di una prenotazione di più alloggi).

b) Soggiorni in 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, tratterremo un indennizzo pari a 1 notte per ogni annullamento.
Per i soggiorni superiori a 3 notti, nel caso in cui la notifica sia inoltrata nei 3 giorni che precedono il soggiorno, e fino alle ore 12 del giorno

precedente l'arrivo, tratterremo un indennizzo pari a 2 notti per ogni annullamento.
* il prezzo del "pernottamento" corrisponde al prezzo totale del soggiorno prenotato diviso per la quantità di notti prenotate.

ARTICOLO 5 - NO SHOW NEL LUOGO DEL SOGGIORNO e MANCATO CONSUMO DELLE PRESTAZIONI OPZIONALI

5.1 No show nel luogo del soggiorno

Se il Cliente non si presenta nel luogo del soggiorno alla data di arrivo prevista senza aver preventivamente avvertito la struttura o il Servizio Clienti, i cui dati di contatto sono indicati nell'articolo 16 delle presenti condizioni, la struttura non potrà garantire la disponibilità dell'alloggio prenotato e/o l'esecuzione del soggiorno alle condizioni concordate al momento della prenotazione. Inoltre, PV tratterà l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti, ai quali si aggiungeranno un indennizzo pari al 100% dell'importo totale del soggiorno (alloggio, trasporto e prestazioni, se del caso).
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.

5.2 Mancato consumo di prestazioni opzionali

Il mancato consumo sul luogo di soggiorno delle prestazioni opzionali prenotate e fatturate non darà luogo ad alcun rimborso.

ARTICOLO 6 – TRASPORTO

- Orari/ritardi: gli orari e i percorsi, i tipi di apparecchi, sono sempre comunicati al Cliente con riserva di modifica dell'ultimo minuto. Qualunque fatto esterno o caso di forza maggiore che incida sull'intensità del traffico o sulla puntualità non impegnerà la responsabilità di **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 in termini di trasporti aerei***

PV si impegna a comunicare all'acquirente l'identità della compagnia aerea che assicurerà effettivamente la/e tratta/e dei voli interessati. Le compagnie aeree scelte essenzialmente da **PV** sono le seguenti:
- 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;
- per l'Italia: Air France, Ita Airways, Ryanair, Easyjet.
- per l'Isola Mauritius: Air Mauritius, Corsair, Air France

PV può inoltre proporre al Cliente 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 7 - ARRIVO E PARTENZA

Per Maeva, Pierre & Vacances e Pierre & Vacances Premium:
La carta di credito utilizzata per la prenotazione nonché dei documenti di identità in corso di validità dovranno essere presentati all'arrivo. In caso contrario, l'accesso all'alloggio potrà essere rifiutato da **PV**.
PV attira l'attenzione dei suoi Clienti sul fatto che in caso di mancato completo pagamento del prezzo, nonostante i solleciti, non potremo procedere alla consegna delle chiavi al momento dell'arrivo sul luogo di soggiorno. Per i soggiorni di una settimana e più, la consegna delle chiavi avviene a partire dalle ore 17:00 il giorno dell'arrivo, a condizione che il suddetto pagamento sia stato eseguito. Le chiavi dovranno essere restituite entro le ore 10:00 il giorno della partenza. Oltre quest'ora limite, al Cliente verrà fatturata 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 alcune tipologie di alloggi (in particolar modo Adagio, alberghi, Spagna e Residence Partner), gli orari di arrivo e partenza possono variare: informazioni direttamente disponibili presso ogni Residence oppure sul sito Internet.
Al Cliente potrà essere eventualmente richiesto di compilare un modulo di polizia al momento del suo arrivo, ai sensi delle normative in vigore in alcuni paesi.

ARTICOLO 8 - DEPOSITO DI GARANZIA

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

Marchi Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium: una caparra di un importo da determinare in funzione della tipologia dell'alloggio potrà essere richiesta sotto forma di autorizzazione di addebito sulla carta di credito del Cliente (pre-autorizzazione). Questa richiesta di autorizzazione non corrisponde a un addebito vero e proprio, ma solo a una riserva di pagamento ulteriore, autorizzata dall'istituto bancario del Cliente, 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 del Cliente, secondo le condizioni fissate dal suo istituto bancario, che permangono indipendenti dalla nostra volontà. Questa autorizzazione preliminare potrà essere utilizzata da **PV** fino a 8 giorni dopo la data di fine del soggiorno. I tempi di svincolo dell'importo preliminarmente autorizzato possono variare in funzione delle condizioni fissate dagli istituti bancari. Consigliamo ai Clienti di rivolgersi al loro istituto bancario per maggiori informazioni in proposito.

Una caparra di un importo da determinare in funzione della tipologia dell'alloggio potrà essere richiesta sotto forma di autorizzazione di addebito sulla carta di credito del Cliente. Questa autorizzazione sarà valida fino a 8 giorni dopo la fine del soggiorno del Cliente.

La caparra sarà restituita al Cliente dopo aver dedotto gli indennizzi trattenuti per gli eventuali danni arrecati (danni e/o disagi di qualsivoglia natura, sia nelle zone private, sia nelle zone comuni della struttura ricettiva), i costi delle prestazioni non ancora pagate, comprese quelle opzionali utilizzate in loco (telefono, parcheggio, ecc.) e l'eventuale smarrimento delle chiavi dell'alloggio consegnate all'arrivo.
Informazioni disponibili direttamente presso ogni Residence o sul sito internet.

ARTICOLO 9 - MINORENNI

Attiriamo l'attenzione dei nostri Clienti sul fatto che i nostri Residence non fanno parte delle tipologie di strutture ricettive di cui agli articoli R. 227-1 e seguenti del Codice francese dell'azione sociale e delle famiglie e che non sono adeguati a garantire soggiorni collettivi o individuali fuori dal domicilio familiare dei minori di 18 anni non accompagnati dai loro rappresentanti legali. **PV** si riserva il diritto di rifiutare l'accesso all'alloggio prenotato (appartamento, camera o villetta), ignorando questa prescrizione, per persone minorenni (meno di 18 anni) non accompagnate dai loro responsabili legali, che si presenteranno alla reception del Residence, e procederà, in tal caso, all'immediato annullamento del soggiorno. Alle stesse condizioni, **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 villetta è destinato ad accogliere minori di 18 anni non accompagnati dai loro responsabili legali.

ARTICOLO 10 - ANIMALI

Gli animali domestici sono accettati, eccetto i cani rientranti nelle categorie 1 e 2 definiti come pericolosi, previa presentazione di un certificato antirabbico e di un attestato di attitudine per la detenzione nel caso di cani rientranti in tali categorie, nella maggior parte dei nostri Residence, al prezzo forfettario indicato presso ogni Residence o sul sito internet e pagabile sul posto. Sono autorizzati, tenuti al guinzaglio, nelle zone comuni, ma sono vietati attorno alla piscina. I nostri residence partner possono non accettare gli animali oppure applicare tariffe diverse e specifiche. Informazioni disponibili direttamente presso ogni residence. Gli animali non sono ammessi nei nostri alberghi, tranne eccezione (consultarci). Per Adagio: informarsi presso il Residence.

ARTICOLO 11 - REGOLAMENTO INTERNO

Per semplificare la vita dei nostri Clienti durante le loro vacanze, un regolamento interno è affisso in ogni appartamento, camera, villetta e/o presso la reception della struttura; tale regolamento deve essere consultato e rispettato. In conformità con le normative locali, misure particolari e complementari riguardanti, in particolare, la sicurezza, l'igiene e l'ambiente potranno essere comunicate ai nostri Clienti

durante il loro soggiorno. Gli occupanti sono invitati ad adottare alcune precauzioni per evitare eventuali inconvenienti: chiudere le finestre prima di uscire dall'appartamento, dalla camera o casa, e chiudere la porta a chiave. Segnaliamo che **PV** non si assume la responsabilità per gli effetti personali dimenticati all'interno dell'appartamento, camera o casa al momento della partenza. 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, 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 12 - FORMALITÀ IN CASO DI TRASPORTO O DI SOGGIORNO ALL'ESTERO

Per i soggiorni che includono un trasporto, ogni viaggiatore deve disporre di una carta d'identità o di un passaporto in corso di validità; si consiglia inoltre di controllare la validità di tali documenti per tutti coloro che viaggiano (adulti/bambini/neonati), la validità delle assicurazioni eventualmente sottoscritte, nonché, per i soggiorni all'estero, la normativa sul cambio valuta ed eventualmente sui vaccini richiesti. PVPC non potrà mai essere considerata responsabile per le persone che non si fossero conformate alle normative in vigore:
- Minorenni in viaggio senza i loro genitori: per partire all'estero, oltre a un documento d'identità o un passaporto in corso di validità, i minorenni devono essere muniti di un'autorizzazione di uscita dal territorio firmata dai genitori o dai titolari della potestà genitoriale.
- Cittadini stranieri o titolari di un documento di viaggio: informarsi direttamente presso i consolati dei paesi interessati per conoscere l'eventuale necessità di un visto.

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

Una partenza anticipata o l'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, il Cliente 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, il Cliente potrà usufruire del rimborso, calcolato proporzionalmente alla durata del soggiorno, soltanto a condizione di aver liberato totalmente l'appartamento o la camera.

ARTICOLO 14 - EVENTUALE MODIFICA DEI NOSTRI PROGRAMMI

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

ARTICOLO 15 – POST-VENDITA

Nel caso in cui il Cliente abbia bisogno di contattare PV per ogni eventuale esigenza durante il suo soggiorno, potrà chiamare il seguente numero senza maggiorazioni: +33 (0)1 73 27 55 90. PV è contattabile a questo numero dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 20:00, il sabato dalle 09:00 alle 19:00 e nei giorni festivi dalle 09:00 alle 17:00. Per le prenotazioni di soggiorno volo + alloggio = partner
I nostri staff in loco sono a disposizione dei nostri Clienti durante il loro soggiorno per rispondere alle lamentele, risolvere gli eventuali problemi constatati e permettere a tutti di trascorrere piacevoli vacanze. Si consiglia di contattarli per qualunque domanda. Qualsiasi reclamo effettuato in seguito al soggiorno potrà essere oggetto:
di una dichiarazione sul nostro sito Internet tramite la sezione online https://www.pierreetvacances.com/reclamation oppure di una comunicazione scritta inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris Cedex 19 (Francia) entro e non oltre 2 mesi dopo la fine del soggiorno. Facciamo notare il fatto che più si ritarda nell'inoltrare un reclamo, più sarà difficoltoso risolvere la richiesta nel migliore dei modi nell'interesse del Cliente. 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 del Turismo e dei Viaggi, i cui dati di contatto sono i seguenti: MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 (Francia) - http://mtv.travel.
Conformemente all'articolo L. 211-17-1 del Codice francese del turismo, l'organizzatore o il venditore devono fornire un aiuto qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà.
È possibile inoltrare apposita richiesta grazie alla sezione online https://www.pierreetvacances.com/reclamation oppure mediante lettera inviata al Servizio Clienti (all'indirizzo indicato in precedenza).
La Commissione Europea ha creato una piattaforma online per la risoluzione consensuale delle controversie dei consumatori (RLL) accessibile al seguente indirizzo: https://ec.europa.eu/consumers/odr/.
Le presenti condizioni generali sono disciplinate dalla legge francese. In caso di controversia, i tribunali di Parigi (Francia) saranno i soli competenti, fatte salve le disposizioni delle norme sulle competenze di ordine pubblico a beneficio dei consumatori.

ARTICOLO 16 – VALIDITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

La prenotazione di uno dei nostri soggiorni tramite un qualsivoglia canale (call center, prenotazione online, prenotazione presso le reception delle nostre strutture, ecc.) implica l'accettazione delle nostre condizioni generali di vendita. Le presenti condizioni sono quelle applicabili alla data di stampa del catalogo e sostituiscono le precedenti versioni. Per conoscere le condizioni applicabili alla data della prenotazione (e, in particolare, le condizioni di prenotazione, pagamento, modifica e annullamento), invitiamo i nostri Clienti a consultare le condizioni online sul sito pierreetvacances.com. La cessione a terzi della prenotazione implica la comunicazione ai nostri servizi, almeno 7 giorni prima, dell'identità del terzo interessato e l'accettazione da parte di tale terzo 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 per quanto concerne la configurazione e l'arredamento di alcuni alloggi. Nel catalogo e sul sito Internet, presentiamo una descrizione generale degli appartamenti; esempi di spaccati, fotografie e visite virtuali sono quindi forniti a titolo indicativo. Per maggiori precisioni, mettersi in contatto con noi.
Tutte le informazioni sulle attività sportive e di svago delle stazioni, nonché sui dintorni, sono trasmesse dagli Enti del Turismo locali e sono comunicate a titolo indicativo. Non potranno impegnare la nostra responsabilità qualora una di esse non fosse più attuale durante il soggiorno acquistato. Per ulteriori informazioni sulla vita di queste stazioni, si prega di rivolgersi direttamente agli Enti del Turismo competenti. Il nostro catalogo è stampato con molto anticipo; si consiglia quindi di informarsi presso il Residence interessato per quanto concerne le date di apertura, gli impianti sportivi (tipo e quantità), le attività o le prestazioni proposte dal Residence che hanno determinato la scelta dello stesso. Non potremo inoltre mai essere considerati responsabili degli eventuali lavori eseguiti da privati cittadini o dalle pubbliche autorità che potrebbero disturbare i nostri clienti durante il loro soggiorno nelle varie stazioni o località.

ARTICOLO 17 - RESPONSABILITÀ - PRESCRIZIONE

- Facciamo notare a tutti i nostri Clienti che l'affitto in un Residence turistico non rientra nell'ambito della responsabilità degli albergatori prevista dagli articoli 1952 e seguenti del Codice civile francese. Di conseguenza, la responsabilità di **PV**, o di ogni altra società di cui **PV** assicuri 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 o, eventualmente, nelle casseforti individuali messe a disposizione, nei parcheggi o nei locali comuni (locale per gli sci e simili).
- Teniamo altresì a sottolineare il fatto che l'affitto negli alberghi rientra nell'ambito della responsabilità degli albergatori fissata dal Codice civile francese. Di conseguenza, in caso di smarrimento, furto o degrado degli effetti personali, che ciò avvenga nelle camere, nei parcheggi o nei locali comuni (locale biciclette e simili), la responsabilità dell'albergatore sarà impegnata soltanto entro i limiti imposti dalla legge.
- La prescrizione sugli importi dovuti per prestazioni vendute da **PV** non rientra nell'ambito 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. Il Cliente può quindi usufruire, 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 dal Cliente 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 18 – ASSICURAZIONI

18.1 – Informazioni generali

Il Cliente ha la possibilità di sottoscrivere presso la nostra compagnia assicurativa un contratto che propone varie garanzie. Questa assicurazione ha effetto:

1) per la garanzia "Annullamento": il giorno successivo al pagamento del premio assicurativo alle ore 00:00;

2) per la garanzia "Assistenza al Viaggiatore": non appena l'assicurato ha lasciato la località di partenza (al massimo 24 ore prima della data di partenza indicata nelle condizioni particolari e non prima del pagamento del premio);

3) per tutte le altre garanzie: alle ore 00:00 del giorno della partenza indicato nelle condizioni particolari, e non prima del pagamento del premio.

Attenzione: sono assicurate a titolo del presente contratto le persone che risiedono all'interno dello 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 esame dei reclami: Mondial Assistance ha istituito una procedura di trattamento dei reclami inerenti al contratto assicurativo. Questa procedura è consultabile nelle Disposizioni Amministrative delle Condizioni Generali del contratto assicurativo, scaricabili sul sito www.pierreetvacances.com rubrica "Condizioni".

18.2 - Diritto di rinuncia

Il Cliente 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) il Cliente 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) il Cliente non ha ancora dichiarato alcun sinistro garantito da questo contratto.

In questa situazione, il Cliente può esercitare il suo diritto di rinuncia al contratto notificando la sua decisione in forma scritta al seguente indirizzo:

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

La data di ricevimento della notifica determinerà la data di rinuncia al contratto.

Per ogni informazione sul diritto di rinuncia al contratto, è possibile telefonare ai seguenti numeri: +33 (0)173018598, per Adagio / Adagio Access al numero +33 (0)173018598.

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 verificare le modalità di rinuncia previste dal proprio contratto.

ARTICOLO 19 – DATI PERSONALI

PV DISTRIBUTION, in qualità di responsabile del trattamento, tratta dei dati di carattere personale per la stipula e l'esecuzione del contratto o delle misure precontrattuali su richiesta del Cliente, 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, fatturazione, valutazione della soddisfazione e informazione).
- (ii) Nell'ambito del consenso concesso dal Cliente, i dati personali e che lo interessano sono raccolti e trattati a fini di trasmissione di informazioni sui nostri prodotti, proposte di servizi addizionali e offerte promozionali, realizzazione di giochi a premi.
- (iii) Nell'ambito del legittimo interesse, i dati personali sono trattati per permetterci di garantire la continuità del servizio e la perennità dell'attività.
- (iiii) Nell'ambito del rispetto degli obblighi legali, i dati sono raccolti e trattati, in particolare, a fini di sicurezza delle operazioni di pagamento, determinando il livello di rischio di frode associato a ogni transazione e, più in generale, al fine di conformarsi a qualsiasi legislazione applicabile.

2. Dati trattati

I dati obbligatori sono contrassegnati da un asterisco.

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

3. Destinatari dei dati raccolti

I dati raccolti sono destinati a **PV Distribution**, in qualità di responsabile del trattamento, nonché alla società incaricata di fornire la prestazione sottoscritta e a ogni eventuale subappaltatore o destinatario, in particolare le società della Business Line Center Parcs, il GIE PV-CP Services Holding per la gestione dei dati contabili e delle banche dati informatiche, o il call center.

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

Per garantire la gestione della relazione contrattuale, è possibile che vengano effettuati trasferimenti di dati verso Paesi che non garantiscono, dal punto di vista dell'Unione Europea, un livello equivalente di protezione dei dati. In tal caso, saranno applicate le opportune garanzie previste dal regolamento europeo, come le clausole contrattuali standard della Commissione europea. Sono inoltre possibili dei trasferimenti nell'ambito di un obbligo legale o di una prenotazione per una destinazione situata al di fuori dell'Unione Europea, all'entità

locale del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs, o al suo partner, incaricato della gestione del sito di destinazione, al fine di organizzare il 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 PVCP 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;
- rettifica o cancellazione degli stessi (diritto all'oblio), limitazione del trattamento dei propri dati personali o diritto di opporsi al loro trattamento;
- portabilità dei propri dati personali;
- per motivi legati a una situazione particolare, l'opposizione al trattamento dei propri dati;
- il ritiro, in ogni momento, del consenso concesso per l'utilizzo dei dati facoltativi;
- la definizione di direttive precise relative alla conservazione, cancellazione e comunicazione dei propri dati personali dopo il proprio decesso, nonché l'opposizione al marketing telefonico iscrivendosi nell'apposito registro delle opposizioni telemarketing
- il diritto di inoltrare un reclamo presso la CNIL (Commissione Nazionale francese dell'Informatica e delle Libertà) o l'autorità competente del luogo di residenza del Cliente.

È possibile inoltrare il proprio reclamo grazie alla sezione online https://www.pierreetvacances.com/reclamation oppure mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno inviata a: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client - APS
11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19 (Francia). Un documento d'identità in corso di validità potrebbe essere richiesto.
Per maggiori informazioni sulla politica di protezione dei dati personali applicata da PVCP e sul trattamento dei dati personali, è possibile consultare il sito Internet www.pierreetvacances.com o richiedere via e-mail una versione elettronica della politica in oggetto.

ARTICOLO 20

Informiamo i nostri Clienti che le loro comunicazioni telefoniche con i nostri collaboratori potranno essere registrate, al fine di migliorare la qualità di accoglienza dei nostri servizi.
PV Distribution - Società anonima con capitale di 6.055.935 € - Sede legale: L'Artois - Espace Pont de Flandre - 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 (Francia) - R.C.S. di Parigi n. 314 283 326 - SIRET 314 283 326 00093 - APE 7912 Z - Iscritta al registro degli operatori di viaggi e soggiorni - IM075110024 - Partita IVA intracomunitaria: FR 96 314 283 326; Responsabilità civile professionale: RSA - Immeuble PACIFIC - 11-13, cours Valmy – 92977 PARIS LA DEFENSE (Francia) - Garanzia finanziaria: APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) – 15, AVENUE CARNOT – 75017 PARIS (FRANCIA) La garanzia finanziaria copre tutte le destinazioni commercializzate da PV Distribution tramite i canali di distribuzione francesi.
PV Distribution è incaricata dalle società che gestiscono i Residence e gli Alberghi del Gruppo Pierre et Vacances Center Parcs di distribuire dei soggiorni, di garantire la gestione e il monitoraggio delle prenotazioni in loro nome e per loro conto (tranne prestazioni di trasporto, assicurazioni 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 Inscripcion 11 Barcellona), CP RESORTS EXPLOITATION FRANCE in nome e per conto di VILLAGES NATURE TOURISME SAS (RCS DI MEAUX N. 801 435 306).

Inoltre, PV Distribution è incaricata dai suoi partner, nell'ambito dei contratti di commercializzazione, di distribuire i soggiorni e di assicurare la gestione e il monitoraggio delle prenotazioni dei Clienti a suo nome e per loro conto.

Aggiornamento: 05.2023