

## Condizioni Generali di Vendita

Le presenti condizioni generali (di seguito denominate "Condizioni Generali di Vendita" o "CGV") 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 il "Cliente" o i "Clienti") di beneficiare dei suoi servizi all'interno dei vari alloggi commercializzati direttamente o indirettamente sotto uno o più marchi del Gruppo Pierre & Vacances - Center Parcs, e in particolar modo "Pierre & Vacances", "Pierre & Vacances Premium", "Adagio" e "Adagio Access".

## 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 Internet <https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/myaccount>):

L'accesso a questo servizio è esclusivamente riservato agli utenti iscritti. Per accedere a questo servizio, il Cliente deve possedere un indirizzo e-mail in corso di validità. Per creare il proprio account, il Cliente deve prima compilare il modulo di creazione dell'account, fornendo il proprio indirizzo e-mail. La ricezione del modulo di creazione dell'account è confermata tramite l'invio di un'e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente sul suddetto modulo. Il Cliente riceverà poi un codice che gli permetterà di scegliere la password del suo account. Il codice è valido solo per 10 minuti; senza alcuna azione da parte del Cliente entro il termine indicato, sarà necessario inoltrare un'nuova domanda di creazione dell'account. Dopo la registrazione della password, l'account cliente risulterà creato. L'indirizzo e-mail indicato nel modulo di creazione dell'account e la password saranno i codici di identificazione che consentiranno al Cliente di accedere allo spazio personale "Il mio account" a ogni sua connessione.

Al momento della creazione dell'account cliente, potrebbe essere richiesto di completare un profilo personalizzato fornendo, come minimo, le seguenti informazioni: - cognome, nome e titolo \* - codice postale e città \* - lingua preferita - data di nascita \* F

Il Cliente può inoltre scegliere di personalizzare ulteriormente il proprio account fornendo le seguenti informazioni: - indirizzo postale completo \* - numero di telefono \* - situazione familiare (numero di figli)

Se l'indirizzo e-mail indicato come codice di identificazione fosse già stato associato a una prenotazione di uno dei nostri soggiorni, alcune informazioni personali potrebbero essere da noi precompilate. Altre informazioni complementari potranno essere richieste al Cliente per accedere e utilizzare alcuni servizi specifici proposti nella sezione "Il mio Account".

Le informazioni segnalate da un asterisco (\*) sono obbligatorie.

Le informazioni segnalate 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 pernottamenti identici per la stessa struttura e le stesse date di soggiorno, in funzione delle disponibilità. Il Cliente può scegliere tra varie tipologie di offerte durante la selezione del suo alloggio:

- L'offerta che beneficia di un prezzo detto "non flessibile": Soggiorno non modificabile e non rimborsabile in caso di cancellazione (condizioni di pagamento e cancellazione dettagliate all'articolo 4.1)
- L'offerta che beneficia di un prezzo detto "flessibile": Soggiorno cancellabile e modificabile a determinate condizioni (condizioni di pagamento e cancellazione dettagliate nell'articolo 4.2)
- In assenza della dicitura relativa all'applicazione di un'offerta "flessibile" o "non flessibile", si applicheranno le condizioni di pagamento e cancellazione previste dall'articolo 4.3.

**b) Animali domestici:** 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 seguendo le modalità definite nell'articolo 1.1.1 di cui sopra, oppure (ii) effettuare la prenotazione senza creare un account cliente, seguendo la procedura seguente: Il Cliente è invitato a fornire i propri dati personali, al fine di garantire un 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. Tutte le prenotazioni richiedono la comunicazione di un indirizzo e-mail in corso di validità. In caso contrario, PV non sarà in grado di trattare la richiesta. Anche la scelta dell'assicurazione dovrà essere effettuata dal Cliente prima di poter procedere al pagamento del soggiorno (Condizioni previste dall'articolo 19). Il Cliente ha la possibilità di inserire un codice promozionale che gli concederà uno sconto sul suo carrello se sono soddisfatte tutte le condizioni per beneficiarne. La finalizzazione della prenotazione implica l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, nonché il pagamento immediato dell'importo della caparra corrispondente alla tariffa selezionata dal Cliente (si vedano le condizioni relative alla tipologia di tariffa selezionata dal Cliente, indicate in quanto segue).

Il Cliente avrà a sua disposizione vari metodi per effettuare il pagamento del suo soggiorno (si veda 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, nonché 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 degli eventuali servizi accessori alla prenotazione differisce a seconda della tipologia di offerta prenotata dal Cliente ed è dovuto secondo i termini definiti all'articolo 4, salvo in caso di pagamento in più rate per le prenotazioni idonee, alle condizioni previste dal successivo articolo 1.3 e previa accettazione da parte del nostro partner KLARNA.

### 1.3 – Valute e mezzi di pagamento

#### 1.3.1 – Valute

Per le prenotazioni di alloggi (e servizi correlati) situati in Svizzera, la valuta applicabile è il franco svizzero (CHF). Le commissioni di cambio possono variare a seconda della banca del cliente.

Per le prenotazioni di alloggi (e servizi correlati) situati in qualsiasi altro Paese, la valuta è l'euro (EUR).

#### 1.3.2 – Condizioni per l'accettazione dei mezzi di pagamento

##### • Per qualsiasi prenotazione tramite call center:

- fino al 30° giorno prima del soggiorno: pagamento con carta di credito\*, assegno bancario\*\*, bonifico\*\*\*, voucher o buono regalo\*\*\*\* carta regalo PV\*\*\*\*\*

- meno di 30 giorni prima del soggiorno: sono accettati solo pagamenti con carta di pagamento\* e carta regalo PV\*\*\*\*. Non si accettano assegni bancari.

→ Se il Cliente desidera pagare tutto o parte del suo soggiorno con voucher o buoni regalo (\*\*), dovrà prima pagare il 100% dell'importo con

carta di credito (\*), quindi inviare i buoni o i voucher per posta. Il riaccredito sul conto bancario avverrà alla ricezione.

- Per qualsiasi prenotazione sul sito web o nell'area clienti:  
<https://paiement.pierreetvacances.com>  
- carta di pagamento\*, Paypal, Ideal (accessibile solamente sul sito Internet dei Paesi Bassi), carta regalo PV\*\*\*\*.
- Per tutte le prenotazioni effettuate da persone residenti fuori dalla Francia, tramite il call center e tramite il sito web:  
- Si accettano solo i seguenti metodi di pagamento: carta di pagamento (\*), carta regalo PV\*\*\*\* e/o bonifico internazionale (accompagnato obbligatoriamente dal numero di prenotazione, solo per le prenotazioni effettuate tramite call center).
- In caso di rifiuto del metodo di pagamento utilizzato per pagare una prenotazione, PV si riserva il diritto di annullare la prenotazione dopo un sollecito non andato a buon fine.

### 1.3.3 – Metodi di pagamento

I metodi di pagamento messi a disposizione del Cliente e di seguito indicati sono soggetti a modifiche.

Quelli applicabili alla prenotazione saranno comunicati al Cliente durante il riepilogo dell'ordine, prima del pagamento.

In caso di rifiuto di un metodo di pagamento, PV si riserva il diritto di annullare la prenotazione dopo un sollecito rimasto senza esito per otto (8) giorni.

(\*) **Carte di pagamento** accettate: Visa, Eurocard / Mastercard, Carte Bleue

(\*\*) **Assegni bancari**: da inviare al seguente indirizzo:

PV DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIGI Cedex 19 (Francia).

(\*\*\*) **Bonifico bancario**:

- IBAN FR76 3000 7000 1100 0211 0640 664 / BIC NATXFRPPXXX
- Accompagnato obbligatoriamente dal numero di prenotazione

(\*\*\*\*) **Voucher/buoni regalo** di partner approvati:

- soggetto ai termini di utilizzo dell'emittente dei voucher/buoni regalo
- La prenotazione deve essere garantita da un numero di carta di credito valido alla data di inizio del soggiorno.
- Qualsiasi prenotazione pagata tramite voucher o buoni regalo implica il pagamento del 100% dell'importo totale del soggiorno alla data della prenotazione; i voucher / buoni regalo devono essere inviati via posta nei 5 giorni successivi alla prenotazione (farà fede il timbro postale). In caso di pagamento in eccesso, PV rimborserà l'importo corrispondente entro 15 giorni dal ricevimento dei voucher / buoni regalo.
- Qualsiasi cancellazione di un soggiorno prenotato senza assicurazione annullamento e pagato mediante voucher o buoni regalo sarà oggetto di una nota di credito pari al valore iniziale dei voucher / buoni regalo, con una durata di validità fissata alla data più prossima tra la data di scadenza iniziale del voucher / buono regalo e 1 anno dalla data di emissione della nota di credito. PV si riserva il diritto di applicare commissioni di gestione fino al 10% dell'importo totale della prenotazione e di un importo minimo di 10 €.

(\*\*\*\*\*) **Carta regalo PV**:

- L'utilizzo della carta regalo PV come titolo di pagamento si basa sull'utilizzo del codice comunicato al momento dell'acquisto della suddetta carta regalo PV.
- La carta regalo PV consente di prenotare l'alloggio e i servizi accessori quando questi ultimi vengono prenotati contestualmente alla prenotazione del pernottamento.
- Si precisa espressamente che voli, pacchetti (voli + alloggio) e servizi di alloggio presso strutture situate in Svizzera non possono mai essere prenotati con la carta regalo PV.
- Se si effettua una prenotazione per un importo superiore a quello disponibile sulla carta regalo, la differenza dovrà essere pagata tramite carta di pagamento.
- Qualsiasi cancellazione di un soggiorno prenotato senza assicurazione annullamento e pagato mediante carta regalo PV

sarà oggetto di una nota di credito, la cui durata di validità sarà fissata alla data più prossima tra la data di scadenza iniziale della carta regalo e 1 anno dalla data di emissione della nota di credito.

### Pagamento in 3 rate mediante carta di pagamento grazie al nostro partner KLARNA.

Il nostro partner finanziario KLARNA offre ai privati soluzioni di pagamento in tre rate tramite carta di pagamento per gli acquisti effettuati tramite il sito web PV. Queste soluzioni sono riservate esclusivamente ai soggetti maggiorenni titolari di una carta di pagamento Visa, MasterCard o Carte Bleue la cui data di validità copra almeno la durata del rimborso.

KLARNA BANK AB, la cui sede legale è situata in 46 SVEAVAGEN 11134 STOCCOLMA SVEZIA.

KLARNA si riserva il diritto, a propria discrezione, di accettare o rifiutare qualsiasi richiesta di finanziamento.

Il primo pagamento sarà addebitato al momento della conferma dell'ordine effettuato tramite il sito internet di Pierre & Vacances. I due pagamenti successivi verranno addebitati a 30 giorni di distanza dalla data del primo addebito. Affinché sia possibile usufruire della soluzione di pagamento sviluppata da KLARNA, l'importo totale dell'ordine non deve superare i 4.500 €. Questa soluzione di pagamento è disponibile esclusivamente online sul sito web di KLARNA.

Conformemente alle disposizioni di legge applicabili ai crediti, il Cliente ha diritto a un termine di recesso di quattordici (14) giorni di calendario. Per maggiori informazioni, cliccare [qui](#).

Nell'ambito della prenotazione effettuata tramite la soluzione di pagamento offerta da KLARNA, i dati personali del Cliente saranno trasmessi a quest'ultima ai fini dell'elaborazione della richiesta di finanziamento, della gestione del contratto di credito e, se del caso, del recupero. Per ulteriori informazioni sul trattamento dei dati, cliccare [qui](#).

Informazioni dettagliate sui metodi di pagamento KLARNA e su come utilizzarli online sono disponibili sul sito web di [KLARNA](#).

Per qualsiasi domanda o necessità di assistenza riguardante il pagamento, invitiamo a contattare il servizio clienti KLARNA tramite il seguente link: [qui](#).

Le condizioni generali applicabili alle soluzioni di pagamento offerte da KLARNA possono essere consultate direttamente sul suo [sito web](#).

### 1.4 – Contratto di locazione

Con riserva del pagamento del saldo del soggiorno, il Cliente riceverà la conferma della prenotazione entro 24 ore dal pagamento totale del soggiorno e prima dell'inizio dello stesso, tramite e-mail contenente un link dedicato al proprio account personale oppure via posta. Nella conferma della prenotazione il Cliente troverà un riepilogo del prossimo soggiorno e informazioni pratiche per organizzarsi (itinerario, mappa, indirizzo), nonché il contratto di locazione da scaricare in formato PDF. Si precisa che, in caso di modifica della prenotazione che comporti un nuovo pagamento (ad esempio: aggiunta di servizi o modifica delle date del soggiorno), verrà inviata al Cliente un'e-mail di conferma della modifica, accompagnata dal contratto di locazione aggiornato.

### 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 - Pernottamento**

I nostri prezzi indicati includono l'IVA e comprendono il subaffitto dell'alloggio, spese comprese (acqua, luce, riscaldamento), eccezione 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 per una determinata quantità di occupanti in locazione e non può, in alcun caso, essere abitato da una quantità superiore di persone. Si prega di notare che i neonati e i bambini piccoli sono considerati occupanti a pieno titolo.

Per gli alloggi Pierre & Vacances e Pierre & Vacances Premium, il Cliente 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.

Per le prenotazioni di quattordici (14) giorni consecutivi o più, in rari casi è possibile che il Cliente debba cambiare alloggio al termine della prima settimana del soggiorno. Tale modifica avverrà nel rispetto delle condizioni di prenotazione del Cliente e non comporterà alcuna spesa supplementare per quest'ultimo.

## **2.3 - Pacchetto (trasporto aereo + pernottamento)**

Le prenotazioni di pacchetti sono effettuate con il nostro partner.

I prezzi sono validi nel limite dei posti disponibili sui voli regolari o charter (la data di partenza determina il prezzo); sono comprensivi di tutte le tasse (escluse tasse specifiche, quali tasse aeroportuali e di sicurezza, diritti passeggeri), e comprendono la prestazione di trasporto su voli di linea o charter in partenza da Parigi (eventuale supplemento per partenze da altre città), sublocazione dell'alloggio, spese comprese (acqua, luce, riscaldamento) ad eccezione di: tassa di soggiorno, spese di trasferimento, prestazioni o servizi aggiuntivi facoltativi, supplemento per animali domestici, premi assicurativi, nonché il supplemento camera singola per gli alberghi.

Per il trasporto, potranno essere proposte tariffe particolari in funzione delle condizioni e delle disponibilità al momento della prenotazione e in base alle condizioni economiche prevalenti a quella data. Le modifiche delle suddette condizioni economiche rispetto a quelle prevalenti al momento della pubblicazione potranno riguardare in particolare:

- dati relativi ai prezzi stessi (prezzo del carburante, costi aggiuntivi...),
- supplementi di prezzo che potranno essere fatturati in caso di impegni complementari nel corso della stagione dovuti all'esaurimento delle scorte inizialmente previste prima dell'iscrizione del Cliente.

I prezzi proposti sono determinati sulla base dei seguenti dati economici:

- spese di trasporto, legate, in particolare, al costo del carburante,
- diritti e tasse relativi ai servizi offerti, quali tasse di atterraggio, imbarco e sbarco in porti ed aeroporti.

In caso di modifica di uno qualsiasi di questi dati, i prezzi di vendita potranno essere modificati prima della conferma della prenotazione, rispecchiando integralmente detta/e variazione/i. Ai sensi delle normative vigenti, nessuna revisione di prezzo potrà essere applicata dopo la conferma della prenotazione.

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

## **2.4 - Prestazioni opzionali**

Le nostre tariffe di pernottamento 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 sui 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 nei nostri prezzi. Il suo importo è determinato per persona e al giorno e varia a seconda della destinazione. Deve essere saldata, secondo i casi, direttamente in loco oppure al momento della prenotazione.

## **ARTICOLO 4 - TIPOLOGIA DELLE 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.

Ai sensi delle disposizioni dell'articolo L. 211-14 II del Codice francese del Turismo, il Cliente beneficia di una facoltà di cancellazione senza dover pagare alcuna spesa se circostanze eccezionali e inevitabili, verificatesi nel luogo di destinazione o nelle immediate vicinanze dello stesso, avessero conseguenze significative sull'esecuzione del contratto o sul trasporto dei passeggeri fino al 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.

Per qualsiasi prenotazione di un soggiorno di gruppo a partire da 12 persone e/o 5 alloggi, il Cliente dovrà inoltrare a **PV** una richiesta di prenotazione specifica, direttamente sul sito Internet [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com) oppure chiamando il numero +39 06 45 20 61 01 (prezzo nazionale da fisso), la cui accettazione sarà soggetta alla totale discrezione di **PV**.

Sono considerate prenotazioni di soggiorni di gruppo che devono rispettare la procedura di cui sopra le prenotazioni effettuate, simultaneamente o meno, allo stesso nome, per lo stesso periodo di soggiorno, all'interno di uno stesso Residence e/o tramite lo stesso canale di prenotazione. La valutazione del rispetto dei criteri è soggetta alla totale discrezione di **PV**.

In caso di inosservanza, **PV** si riserva il diritto di annullare la prenotazione con effetto immediato, senza alcun costo per il Cliente, e/o di rifiutare l'accesso all'alloggio.

### **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 complessivo della locazione dell'alloggio e di tutti gli eventuali servizi facoltativi, integrati e non, in particolare ristorazione, club per bambini, corsi 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 per telefono nel caso di 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.

Tenuto conto della tariffa vantaggiosa 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.

Nessuna richiesta di sostituzione e/o cancellazione di servizi opzionali sarà presa in considerazione a partire da 4 giorni prima della data di inizio del soggiorno.

In caso di cancellazione, indipendentemente dalla data in cui viene cancellata la prenotazione, PV tratterà un risarcimento pari al 100% dell'importo totale del soggiorno. La mancata fruizione dei servizi opzionali eventualmente prenotati e fatturati non darà luogo ad alcun rimborso, salvo cancellazione, al più tardi, 5 giorni prima della data di inizio del soggiorno: in tal caso, solo i servizi opzionali saranno oggetto di rimborso.

Queste 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 a determinate 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 include:

- La caparra corrispondente all'importo di 1 euro per l'affitto dell'alloggio. Nel caso in cui il Cliente desideri pagare il prezzo totale del proprio soggiorno alla data della prenotazione, ha la possibilità di farlo e solo l'importo di 1 euro di cui sopra sarà considerato come caparra.
- 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 il Cliente se ne avvalga, PV tratterà esclusivamente 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 dell'importo 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 impariti 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 comunicarselo per telefono nel caso di 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.

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. Attraverso tuttavia l'attenzione dei Clienti sul fatto che questo tipo di modifica comporterà potenzialmente una variazione del costo totale del soggiorno (a seconda della nuova

data di arrivo, della nuova data di partenza, del residence, della tipologia e/o dei nuovi servizi opzionali selezionati).

Inoltre, tratteremo i seguenti indennizzi:

- Se la richiesta di modifica è formulata prima della data limite: 0%\*
- Se la richiesta di modifica è formulata dopo la data limite:
  - Nell'ipotesi di una modifica delle date:

In caso di aumento o riduzione della durata, 100% dell'importo totale del pernottamento

- 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: 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 di prenotazione (date, prestazioni, residence o tipologia), applicheremo le condizioni più restrittive.

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

##### **4.2.2.2 Cancellazione**

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

Inoltre, tratteremo i seguenti indennizzi:

- Se tua richiesta di cancellazione è formulata prima della data limite, tratteremo l'importo della caparra (1 euro).
- Se la richiesta di cancellazione è formulata dopo la data limite:
  - 100% dell'importo totale del pernottamento
  - 100% dell'importo delle prestazioni opzionali se la richiesta di cancellazione è formulata 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 di un importo che include:

- La caparra corrispondente al 30% del prezzo complessivo del pernottamento e delle eventuali prestazioni opzionali, integrate e non (in particolare, ristorazione, club per bambini, corsi sportivi, ecc.).
- 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.

###### **c) Pagamento del saldo**

L'intero prezzo del pernottamento e delle eventuali prestazioni opzionali è pagabile secondo i termini definiti di seguito, salvo in caso di

pagamento in più rate per le prenotazioni idonee e previa accettazione da parte del nostro partner, alle condizioni previste dall'articolo 1.3:

- 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 impariti 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 nel caso di 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.

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, luogo del soggiorno, tipologia 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 (non applicabile ai residence partner)
- 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 prese in considerazione le richieste di modifica ricevute da **PV** nei 3 giorni che precedono l'arrivo.

Nota bene:

- qualsiasi richiesta di aumento della durata del soggiorno sarà accettata da **PV** senza nessun costo aggiuntivo;
- qualsiasi richiesta di riduzione 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 la cancellazione parziale della prenotazione dovesse corrispondere a una modifica della durata del soggiorno, ciò potrebbe comportare una modifica della tariffa applicata. Qualsiasi richiesta di riduzione della durata del soggiorno o della quantità di appartamenti o delle prestazioni opzionali sarà considerata da **PV** come una cancellazione parziale e sarà soggetta ai termini di cancellazione previsti dal seguente punto 4.2.

##### **4.3.2.2 – Cancellazione**

###### **a) Soggiorno in Residence e Residence Partner**

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

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

- se la richiesta di annullamento è inoltrata più di 30 giorni prima dell'arrivo: 50 € per alloggio (non applicabile ai residence partner)
- 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 della "notte" 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 degli eventuali premi assicurativi stipulati, ai quali verrà aggiunto un indennizzo pari al 100% dell'importo totale del soggiorno (alloggio, trasporto e, se del caso, prestazioni prenotate).

### **5.2 Mancato consumo delle 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 dispositivi, 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 rientra nella responsabilità di **PV**. Ci permettiamo quindi di consigliare al Cliente 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.

## **ARTICOLO 7 - ARRIVO E PARTENZA**

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 riconsegnate entro le ore 10:00 del giorno della partenza. Superato tale termine, sarà addebitata una notte aggiuntiva.

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 11:00 del giorno della partenza.

Per alcune tipologie di alloggi (in particolar modo Adagio, hotel, 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.

All'arrivo del Cliente, potrà essere richiesto un deposito cauzionale mediante carta di credito (si vedano le condizioni nel successivo articolo 8).

## ARTICOLO 8 - DEPOSITO CAUZIONALE

All'arrivo del Cliente, potrà essere richiesto un deposito cauzionale compreso tra 200 e 2000 € per alloggio. Tale importo non costituisce una caparra.

Il deposito cauzionale verrà restituito al Cliente al termine del soggiorno, dopo aver dedotto, in particolare, il risarcimento trattenuto per gli eventuali danni arrecati (ovvero, tutti i danni e/o disturbi di qualsiasi natura, sia nelle zone private sia nelle zone comuni del l'edificio).

Il deposito cauzionale potrà essere richiesto al Cliente, il quale accetta, sotto forma di pre-autorizzazione di pagamento sulla sua carta di credito. Tale pre-autorizzazione non corrisponde a un addebito, ma a un deposito per un ulteriore pagamento autorizzato dall'istituto bancario del Cliente. In alcuni casi, e in funzione delle condizioni fissate dall'istituto bancario del Cliente, che permangono indipendenti dalla volontà di PV, la pre-autorizzazione potrebbe apparire come importo in corso di addebito sul conto corrente del Cliente.

Tale deposito cauzionale mediante carta di credito sarà richiesto al Cliente dopo la sua prenotazione sul sito Internet o al suo arrivo presso la struttura.

Il deposito cauzionale mediante carta di credito consentirà a PV di fatturare al Cliente un risarcimento corrispondente ai danni causati durante il soggiorno (come precedentemente indicati), alla perdita delle chiavi dell'alloggio consegnate al suo arrivo, nonché ad eventuali prestazioni non pagate, comprese quelle opzionali consumate in loco; lasciando il deposito cauzionale mediante la sua carta di credito, il Cliente accetta tali condizioni. I prezzi delle prestazioni in oggetto differiscono a seconda della struttura ricettiva e sono consultabili nel libretto di benvenuto disponibile al momento dell'arrivo del Cliente all'interno del suo alloggio.

L'importo del prelievo non potrà mai oltrepassare i 2 000 €.

Questa garanzia potrà essere prelevata da PV fino a 15 giorni dopo la fine del soggiorno. Il termine per lo svincolo dell'importo bloccato per l'eventuale risarcimento può variare a seconda delle scadenze fissate dall'istituto bancario del Cliente.

In caso di danni o prestazioni complementari non pagate, il Cliente riceverà una fattura in seguito al prelievo pre-autorizzato.

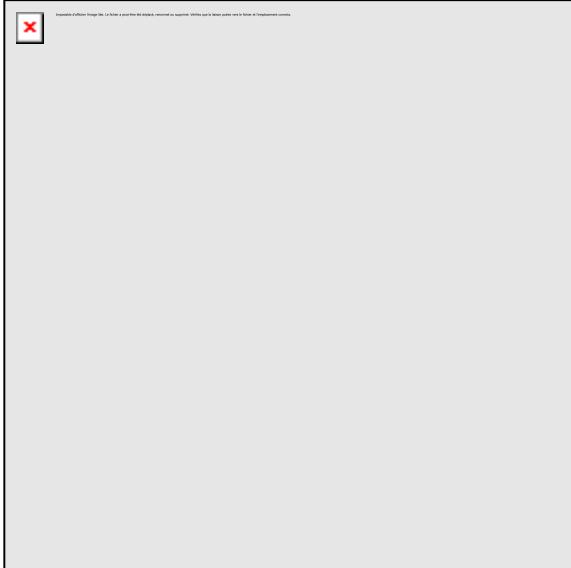
## ARTICOLO 9 - MINORENNI

Attiriamo l'attenzione dei nostri Clienti sul fatto che le nostre strutture 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'appartamento prenotato, 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.

Conformemente alle disposizioni dell'articolo R-227-1 del Codice francese dell'azione sociale e delle famiglie, le disposizioni di questo articolo non si applicano ai soggiorni direttamente collegati a competizioni sportive organizzate per licenziatari minorenni dalle federazioni sportive autorizzate, da organismi decentrati e società ad essi affiliate secondo le condizioni previste dal Codice dello Sport.

## 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 idoneità 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 ammessi, tenuti al guinzaglio, nelle zone comuni, ma sono vietati attorno alle piscine. I nostri residence partner potrebbero non accettare gli animali domestici o applicare tariffe proprie. Informazioni disponibili direttamente presso ogni residence. Gli animali non sono ammessi nei nostri alberghi, salvo 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 alloggio 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**. Siete informati che dispositivi di videosorveglianza e videoprotezione sono installati nelle nostre strutture per garantire la sicurezza dei beni e delle persone, nel rispetto della legislazione vigente. Informazioni più precise sono disponibili nelle strutture interessate tramite affissione.

In caso di inadempienza da parte dell'occupante ai propri obblighi ai sensi del presente documento (in particolare il mancato rispetto del regolamento interno e, più in generale, qualsiasi comportamento che contrasti la moralità e l'ordine pubblico all'interno della struttura) **PV** si riserva la possibilità di interrompere il soggiorno e il nostro team potrà chiedere di lasciare la struttura e l'alloggio.

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 alloggio 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. In caso di mancato rispetto del regolamento interno, PV potrà inoltre procedere all'iscrizione del Cliente nell'elenco "Vigilanza", nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari. L'iscrizione in oggetto, che sarà notificata al Cliente, comporterà l'adozione di ogni misura ritenuta opportuna in occasione di eventuali soggiorni futuri, inclusa, se necessario, la loro cancellazione a carico del Cliente stesso, o il divieto di accesso a una o più strutture.



- inviata, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, a: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Parigi Cedex 19 (Francia) entro 2 mesi dalla 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 alloggio 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 - 75823 Parigi 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 particolar modo, le condizioni di prenotazione, pagamento, modifica e annullamento), si prega di consultare le condizioni pubblicate on-line sul sito [pierreetvacances.com](https://www.pierreetvacances.com). La cessione a terzi della prenotazione implica l'obbligo di comunicarci, almeno 7 giorni prima, l'identità della persona in oggetto, nonché l'accettazione, da parte di quest'ultima, delle presenti condizioni. In caso contrario, l'accesso all'alloggio prenotato potrà essere rifiutato. Presentiamo la descrizione generale e le fotografie degli alloggi a titolo indicativo. Vista la varietà della gamma PV, esistono alcune differenze per quanto concerne la configurazione e l'arredamento di alcuni alloggi. Nel nostro catalogo e sul nostro sito Internet, presentiamo una descrizione generale degli alloggi; esempi, fotografie e visite virtuali sono quindi forniti a titolo indicativo. Per maggiori precisioni, mettersi in contatto con noi.

Tutte le informazioni relative alle attività sportive e ricreative delle località e dei loro dintorni ci vengono inviate dagli enti per il turismo e sono comunicate ai Clienti a titolo indicativo. Tali informazioni non potranno mai impegnare la nostra responsabilità nel caso in cui una o più di esse si rivelassero errate durante il soggiorno del Cliente. Per ogni ulteriore informazione relativa alle attività proposte da ogni località, invitiamo i nostri Clienti a rivolgersi direttamente all'ente per il turismo competente. Giacché il nostro catalogo viene stampato con largo anticipo, il Cliente dovrà informarsi presso il residence sulle date di apertura, le attrezzature sportive (natura e quantità), le attività o le prestazioni proposte dal residence stesso e che ne hanno determinato la scelta da parte del Cliente. 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 alberghieri 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

## FORMALITÀ IN CASO DI SOGGIORNI ALL'ESTERO

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. Non siamo responsabili delle persone che non abbiano rispettato le normative vigenti:

.- Minorenni che viaggiano da soli senza i loro genitori: per recarsi all'estero, i minorenni devono essere muniti, oltre ad un documento di identità o passaporto in corso di validità, di un'autorizzazione di uscita dal territorio firmata dai genitori o da chi esercita la 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'alloggio.

## 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...).

## 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 volo + pernottamento = 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 richiesta. Tutti i reclami inoltrati dopo il soggiorno potranno essere oggetto:

di una dichiarazione sul nostro sito Internet grazie alla sezione online <https://www.pierreetvacances.com/reclamation>, o di una missiva

Residence, che ciò avvenga negli alloggi 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'integrità 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](http://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 entra in vigore:

- 1) per la garanzia "Cancellazione": 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 il luogo di partenza del Viaggio (massimo 24 ore prima della data di partenza indicata nelle condizioni particolari e, al più presto, dopo il 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 (inclusa Guadalupa, 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 analisi dei reclami: Mondial Assistance ha istituito una procedura di trattamento dei reclami sulla base del contratto assicurativo. Questa procedura è consultabile nelle Disposizioni Amministrative delle Condizioni Generali del contratto assicurativo, scaricabili sul sito [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com) rubrica "Condizioni".

### 18.2 - Diritto di rinuncia

Il Cliente gode 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 penalii, se tutte le condizioni sono riunite, nella fattispecie:

- 1) il Cliente dimostra di essere già coperto per uno dei rischi garantiti da questo nuovo contratto;
- 2) il contratto al quale il Cliente intende rinunciare non è stato integralmente eseguito;
- 3) il Cliente non ha dichiarato alcun sinistro coperto 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 PARIGI CEDEX 19 (Francia)  
La data di ricevimento della notifica determinerà la data di rinuncia al contratto.

Per qualsiasi informazione sul diritto di recesso il Cliente contattarci telefonicamente al seguente numero:

+33(0)173018598.

Le richieste di rinuncia saranno valutate dal nostro assicuratore. Se le condizioni sono soddisfatte, l'assicuratore è tenuto a rimborsare al Cliente il premio pagato nei trenta giorni successivi alla 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 a fini della gestione del soggiorno (ivi incluse le operazioni di prenotazione, gestione, pagamento, fatturazione, valutazione della soddisfazione, informazione e gestione dei reclami):
- (ii) Nell'ambito del consenso del Cliente, i dati personali che lo riguardano vengono raccolti e trattati allo scopo di trasmettere informazioni personalizzate sui nostri prodotti, proposte di servizi aggiuntivi e offerte promozionali, nonché per lo svolgimento di concorsi.
- (iii) Nell'ambito del legittimo interesse, i dati personali vengono trattati per consentirci di garantire la continuità del servizio e la sostenibilità dell'attività.
- (iv) Nell'ambito dell'adempimento degli obblighi legali, i dati vengono raccolti e trattati allo scopo, in particolare, di proteggere le transazioni di pagamento determinando il livello di rischio di frode associato a ciascuna transazione e, più in generale, al fine di rispettare tutta la 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. Il mancato conferimento dei dati facoltativi non metterà in discussione l'erogazione dei servizi promessi né la risposta alle richieste di informazioni, anche se potrà limitarne la rilevanza.

### 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 ai partner, laddove ciò risulti necessario per l'esecuzione del contratto.

### 4. Trasferimento dati all'estero

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 del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs e i suoi subappaltatori adottano tutte le misure tecniche e organizzative necessarie per garantire 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.

## 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 od opposizione al loro trattamento;
- portabilità dei dati;
- per motivi relativi a una situazione particolare, opposizione al trattamento dei propri dati;
- ritirare, in ogni momento, il consenso concesso per l'utilizzo dei dati facoltativi;
- definire linee guida relative alla conservazione, cancellazione e comunicazione dei propri dati personali dopo la morte e opporsi alle offerte telefoniche iscrivendosi nelle apposite liste previste a tale effetto;
- 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 Parigi cedex 19. Potrebbe essere richiesto un documento d'identità in corso di validità.

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

## ARTICOLO 20 – GENERALITÀ

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 PARIGI CEDEX 19 (Francia) - 314 283 326 R.C.S. - N° SIRET 314 283 326 00093 - N° APE 7912 Z - Iscrizione al registro degli operatori di viaggi e soggiorni n° IM075110024 - Partita IVA intracomunitaria: FR 96 314 283 326; Responsabilità civile professionale: RSA, Immeuble PACIFIC, 11-13, cours Valmy – 92977 PARIGI LA DEFENSE - Garanzia finanziaria: APST Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – 15, AVENUE CARNOT – 75017 PARIGI (Francia). La garanzia finanziaria copre tutte le destinazioni commercializzate da PV Distribution attraverso i canali di distribuzione francesi.

PV Distribution è incaricata dalle società esercenti dei Residence e degli Hotel del Gruppo Pierre et Vacances Center Parcs di distribuire i soggiorni, assicurando la gestione e il trattamento delle prenotazioni in loro nome e per loro conto (escluse le prestazioni di trasporto, le assicurazioni o la vendita di soggiorni "pacchetti" distribuiti per proprio conto). Società esercenti: ADAGIO S.A.S (RCS PARIGI 503 938 110), PIERRE & VACANCES ITALIA S.R.L (1014782 – Roma), PV-CP CITY (RCS PARIGI 513 635 987), PV EXPLOITATION FRANCE (RCS PARIGI 884 607 193), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES GUADELOUPE (RCS PARIGI 478 890 890), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES MARTINIQUE (RCS PARIGI 478 890 684), SOCIEDAD DE EXPLOTACION TURISTICA PIERRE ET VACANCES ESPAÑA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscripción 11 Barcellona), Inoltre, PV Distribution è incaricata dai suoi partner, nell'ambito dei contratti di commercializzazione, e dai suoi affiliati, di distribuire i soggiorni e di assicurare la gestione e il monitoraggio delle prenotazioni dei Clienti a suo nome e per loro conto.

Aggiornamento: 10.2025