

## Condiciones generales de venta

Las presentes condiciones generales (en adelante denominadas «**Condiciones Generales de Venta**») tienen por objeto definir las condiciones y modalidades con arreglo a las cuales PV DISTRIBUTION (en adelante, «**PV**») permite a sus clientes (en adelante, el o los «**Clientes**») disfrutar de sus servicios dentro de los diferentes alojamientos comercializados directa o indirectamente por ella como una o varias de las marcas del Grupo Pierre & Vacances - Center Parcs y, en particular, como «*Pierre & Vacances*», «*Pierre & Vacances Premium*», «*Adagio*» y «*Adagio Access*».

## CLÁUSULA 1 - RESERVA / PAGO / REGISTRO EN LÍNEA

### 1.1 - Condiciones de inscripción y de reserva

#### 1.1.1 Proceso de creación de una cuenta de cliente

(condiciones completas disponibles en el sitio web <https://www.pierreenvacances.com/es-es/myaccount>):

El acceso a este servicio está reservado exclusivamente a usuarios registrados.

Para acceder a este servicio, el Cliente debe disponer de una dirección de correo electrónico válida. Para crear su cuenta, el Cliente primero debe completar el formulario de creación de cuenta, proporcionando su dirección de correo electrónico. La recepción del formulario de creación de cuenta se confirma mediante el envío de un correo electrónico a la dirección indicada en dicho formulario. Se comunicará un código para elegir la contraseña de la cuenta. El código solo tiene una validez de 10 minutos, por lo que, si el Cliente no lo utiliza dentro del plazo, será necesario volver a solicitarlo. Una vez registrada la contraseña, la cuenta de cliente estará creada y validada.

La dirección de correo electrónico proporcionada en el formulario de creación de cuenta y la contraseña serán los identificadores para acceder al espacio personal «Mi Cuenta» del Cliente en cada conexión. Al crear la cuenta de cliente, es posible que se solicite completar un perfil personalizado proporcionando al menos la siguiente información: - apellidos, nombre y tratamiento\* - código postal y ciudad \* - idioma preferido - fecha de nacimiento \*

El Cliente también puede optar por personalizar aún más su cuenta proporcionando la siguiente información: - dirección postal completa \* - número de teléfono \* - situación familiar (número de hijos)

Si la dirección de correo electrónico indicada como nombre de usuario ya está asociada con la reserva de una de nuestras estancias, es posible que nosotros completemos previamente parte de la información personal. Es posible que se solicite otra información adicional para acceder y utilizar ciertos servicios específicos ofrecidos a través de Mi Cuenta.

Los datos marcados con asteriscos (\*) tienen carácter obligatorio.

Los datos marcados con asteriscos (\*) tienen carácter obligatorio.

#### 1.1.2 Proceso de reserva

**a) Selección del alojamiento:** El Cliente tiene la opción de escoger un alojamiento con una capacidad igual o superior al número total de personas que van a hospedarse (adultos, niños y bebés), según la disponibilidad. El Cliente podrá reservar simultáneamente 2 alojamientos idénticos para el mismo establecimiento y las mismas fechas de estancia dependiendo de la disponibilidad. El Cliente puede elegir entre diferentes tipos de ofertas a la hora de seleccionar su alojamiento:

- La oferta que se beneficia de una tarifa denominada «no flexible»: Estancia no modificable y no reembolsable en caso de cancelación (condiciones de pago y cancelación detalladas en el artículo 4.1)
- La oferta que se beneficia de una tarifa denominada «flexible»: Estancia cancelable y modificable bajo condiciones (condiciones de pago y cancelación detalladas en el artículo 4.2)
- Si no se especifica si se trata de una oferta «flexible» o «no flexible», se aplicarán las condiciones de pago y cancelación previstas en la cláusula 4.3.

**b) Animales de compañía:** Para reservar una estancia con mascotas (en los alojamientos que los aceptan) es obligatorio que el Cliente

incluya el servicio «mascota» en la cesta. El número de mascotas admitidas está restringido a 4 por alojamiento en los resorts y complejos de apartamentos turísticos, y se limita a 1 mascota por habitación en los hoteles.

**c) Servicios opcionales durante la estancia:** Si el Cliente no dispone de una cuenta de cliente, deberá añadir los servicios opcionales que desee contratar antes de confirmar la reserva. Por el contrario, si el cliente dispone de una cuenta de cliente, podrá añadir los servicios opcionales que desee después de confirmar la reserva de la estancia accediendo a su espacio «Mi cuenta» (condiciones completas disponibles en el sitio web <https://www.pierreenvacances.com/es-es/myaccount>).

**d) Confirmación de la reserva:** El cliente que disponga de una cuenta podrá conectarse para confirmar la reserva a través de dicha cuenta. El Cliente que no tenga una cuenta de cliente puede, si lo desea, (i) crear una cuenta según los términos definidos en el artículo 1.1.1 anterior, o (ii) realizar su reserva sin crear una cuenta de cliente mediante el siguiente proceso: Se invita al Cliente a proporcionar sus datos personales para garantizar que su reserva se tramite correctamente. Los datos solicitados (Apellidos, Nombre, Dirección de correo electrónico, Teléfono y Dirección postal) son obligatorios para pagar la estancia. Todas las reservas requieren que se proporcione una dirección de correo electrónico válida. De lo contrario, PV no podrá procesar la solicitud. El Cliente también deberá elegir el seguro antes de poder pagar la estancia (Condiciones previstas en el artículo 19). El Cliente tiene la posibilidad de introducir un código promocional que le aplicará un descuento en la cesta si se cumplen todas las condiciones para beneficiarse del mismo. La finalización de la reserva implica la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Venta así como el pago inmediato del importe del depósito correspondiente a la tarifa seleccionada por el Cliente (ver condiciones relativas al tipo de tarifa seleccionada por el Cliente a continuación).

Se ofrecen al Cliente varios métodos de pago para abonar su estancia (ver artículo 4). Una vez que se haya efectuado correctamente el pago de la estancia, se mostrará al Cliente directamente en el sitio web una confirmación inmediata que, además, se le enviará a la dirección de e-mail que haya indicado anteriormente. Entonces aparecerá en la página el resumen de la estancia reservada por el Cliente, así como la información práctica para preparar su llegada, información que también se comunicará a través de un correo electrónico de confirmación de la reserva.

### 1.2 - Pago del total

El pago del saldo y de los eventuales servicios complementarios a la reserva difieren según el tipo de oferta reservada por el Cliente y vencen según los términos definidos en el artículo 4, excepto en el caso de pago en varios plazos para reservas compatibles, según las condiciones previstas en el artículo 1.3 que se muestra a continuación, y sujeto a la aceptación de nuestro socio FLOA.

### 1.3 - Medios de pago

- En el caso de las reservas efectuadas en el centro de llamadas:
  - Hasta 30 días antes de la estancia, se podrá pagar la estancia con tarjeta de crédito\*, cheque\*\*, transferencia\*\*\*, vales o cheque regalo\*\*\*\* o Tarjeta regalo PV\*\*\*\*\*
  - A partir de 30 días antes de la estancia, solo se aceptan pagos con tarjeta de crédito y tarjeta regalo PV\*\*\*\*. Si se desea pagar toda o parte de la estancia en bonos o cheques regalo\*\*\*\*, se deberá abonar el 100 % del importe de la estancia con tarjeta de crédito\* o mediante tarjeta regalo PV\*\*\*\*\*. No se aceptan cheques bancarios.
- Para las reservas en la web:
  - tarjeta bancaria\*, Paypal, Ideal (solo accesible en el sitio web de NL), tarjeta regalo PV\*\*\*\*\*
  - Atención: las personas que no residan en Francia deberán efectuar los pagos únicamente con tarjeta regalo PV\*\*\*\*, con tarjeta o a través de una transferencia internacional que irá acompañada obligatoriamente de un número de reserva.

Pago con tarjeta \* en nuestro sitio de pago <https://paiement.pierreenvacances.com> o en el espacio de cliente.

Los pagos mediante cheque\*\* deben enviarse a la siguiente dirección:  
PV DISTRIBUTION - Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIS Cedex 19.

(\*) Tarjetas bancarias aceptadas: Visa, Eurocard / Mastercard

(\*\*) Cheques bancarios

(\*\*\*) Datos para la transferencia bancaria: código IBAN FR76 3000 7000 1100 0211 0640 664 / código BIC NATXFRPPXXX.

(\*\*\*\*) Vales/cheques regalo de socios autorizados (sujeto a las condiciones de uso del emisor de los vales/cheques regalo):

- Todas las reservas mediante vales o cheques regalo deberán estar garantizadas mediante un número de tarjeta de crédito válido en la fecha de inicio de la estancia.
- Todas las reservas mediante vales o cheques regalo implican el pago del 100 % del importe total de la estancia en la fecha de la reserva. Los vales/cheques regalo deberán enviarse por correo postal en los 5 días siguientes a la reserva (con el matasellos como prueba). En caso de que el valor de los vales/cheques exceda el importe de la reserva, PV reembolsará el exceso dentro de los 15 días siguientes a la recepción de los vales/cheques regalo.
- Toda cancelación de una estancia reservada sin seguro de cancelación y pagada mediante vales o cheques regalo conllevará la emisión de un abono del valor inicial de los vales/cheques, cuyo período de validez será la fecha más cercana entre la fecha de validez inicial del vale/cheque y 1 año contado a partir de la fecha de emisión del abono. PV se reserva el derecho de aplicar gastos de gestión de hasta el 10 % del importe total de la reserva con un mínimo de 10 €.

(\*\*\*\*\*) Tarjeta regalo PV:

- Para usar la tarjeta regalo PV como medio de pago, debe usarse el código comunicado en el momento de la compra de la tarjeta regalo PV. La tarjeta regalo PV permite reservar alojamiento y servicios complementarios cuando estos últimos se reservan a la vez que el servicio de alojamiento. Se especifica expresamente que nunca se podrán reservar vuelos y paquetes (vuelos + alojamiento) con la tarjeta regalo PV.
- Toda cancelación de una estancia reservada sin seguro de cancelación y pagada con una tarjeta regalo PV conllevará la emisión de un abono, cuyo período de validez será la fecha más cercana entre la fecha de validez inicial de la tarjeta regalo y 1 año contado a partir de la fecha de emisión del abono.

#### **Pago en 4 cuotas en tarjeta de crédito con nuestro socio FLOA.**

Nuestro socio financiero FLOA ofrece soluciones de pago en 4 cuotas con tarjeta bancaria. Estas soluciones de pago están reservadas a personas físicas (personas mayores de edad) residentes en Francia y titulares de una tarjeta bancaria Visa o MasterCard con una fecha de validez correspondiente a la duración del reembolso. FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, con sede social en Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure en Bordeaux (33300) sujeta al control de la Autoridad de Control Prudencial y de Resolución (ACPR) y registrada en ORIAS con el número n° 07 028 160.

FLOA se reserva el derecho de aceptar o rechazar las solicitudes de financiación; el plazo legal de desistimiento es de 14 días.

Pagar una reserva mediante estas soluciones de pago dará lugar a la transmisión de los datos personales a FLOA con el objetivo de estudiar la solicitud de financiación, de gestión de contrato de crédito y, si procede, de recuperación de costes. (Condiciones completas en el sitio web de FLOA: <https://www.floabank.fr/politique-confidentialite>).

#### **1.4 - Su cuaderno de viaje**

Una vez efectuados los pagos correspondientes, en las 24 horas siguientes al pago total de su estancia recibirá su cuaderno de viaje por correo ordinario o por correo electrónico; en este último caso se le remitirá un enlace desde el que podrá acceder a su espacio personal. El cuaderno de viaje incluye toda la información práctica necesaria para organizar su viaje (itinerario, programa y dirección) y el contrato de alquiler o el bono de estancia del alojamiento y los servicios que haya reservado.

#### **Cláusula 1.5 - Registro en línea**

Para facilitar y agilizar la llegada del Cliente al alojamiento, tiene la posibilidad de efectuar el registro en línea, un procedimiento digital que permite hacer el check-in online antes de su estancia y siempre que tanto su reserva como el establecimiento en cuestión cumplan las condiciones necesarias para ello.

## **CLÁUSULA 2 - PRECIO**

### **2.1 - Precio**

Los precios de los servicios se fijan en función de los datos económicos vigentes en la fecha en la que se determinaron dichos precios. Un cambio en los impuestos aplicables podría obligarnos a modificar el precio de dichos servicios. Son variables en función de la aplicación automática de diferentes criterios personalizables como la fecha de reserva, la fecha de inicio de la estancia, la duración de la estancia, el tipo de alojamiento y la incorporación de servicios complementarios.

### **2.2 - Alojamiento**

Los precios incluyen todos los impuestos aplicables así como el subarriendo del alojamiento, los gastos (agua, luz y calefacción), exceptuando la tasa turística, los servicios complementarios y las primas de seguro voluntarias, que se abonarán cuando corresponda al hacer la reserva. Le recordamos que el alojamiento está destinado a un número concreto de ocupantes en alquiler y no puede en ningún caso ser habitado por un número mayor de personas. Tenga en cuenta que un niño pequeño también se considera ocupante. No todos nuestros balcones, galerías, terrazas y jardines están equipados con sillas y mesas.

En cuanto a los alojamientos Pierre & Vacances y Pierre & Vacances Premium, podrá escoger la orientación o la ubicación de su alojamiento, siempre que exista disponibilidad y abonando el suplemento correspondiente. Dicha solicitud debe dirigirse directamente al complejo de apartamentos donde vaya a efectuar la estancia durante los 15 días anteriores al inicio de esta. En caso de que no solicite este servicio complementario, no podemos garantizarle una orientación o una ubicación específica y se le asignará un alojamiento aleatoriamente.

### **2.3 - Paquete (transporte aéreo + alojamiento)**

Las reservas de paquetes se realizan con nuestro socio.

Los precios son válidos dentro del límite de plazas disponibles en vuelos regulares o chárter (la fecha de salida determina el precio); incluyen todos los impuestos (excepto impuestos específicos como tasas de aeropuerto y de seguridad, tasas de pasajeros), e incluyen el transporte en líneas regulares o chárter con salida desde París (posible suplemento para salidas desde otras regiones), el subarriendo del alojamiento gastos incluidos (agua, electricidad, calefacción), exceptuando la tasa turística, los gastos de traslado, servicios adicionales opcionales, tasas por mascotas, primas de seguros, así como el suplemento de habitación individual para hoteles. Para el transporte se le podrán ofrecer tarifas especiales en función de las condiciones y disponibilidad en el momento de su reserva y en función de las condiciones económicas vigentes en esa fecha. Las modificaciones de dichas condiciones económicas con respecto a las que prevalecían en el momento de la publicación pueden estar referidas a:

- datos relativos a los propios precios (precio del combustible, costes adicionales facturados, etc.),
- suplementos de precio que podrán facturarse en caso de gastos adicionales durante la temporada por agotamiento de las existencias ofrecidas inicialmente antes de su inscripción.

Los precios ofertados se determinan en base a los siguientes datos económicos:

- costes de transporte relacionados, en particular, con el coste del combustible,
- tasas e impuestos relacionados con los servicios ofrecidos, como tasas de aterrizaje, embarque y desembarque en puertos y aeropuertos.

En caso de modificación de cualquiera de estos datos, los precios de venta podrán verse modificados antes de la confirmación de la reserva, reflejando íntegramente dicha(s) variación(es). De acuerdo con la legislación vigente, no se aplicará ninguna revisión de precio tras la confirmación de la reserva.

Estas condiciones son aplicables sin perjuicio de las disposiciones previstas en las condiciones generales de venta de nuestro socio.

### **2.4 - Servicios opcionales**

Nuestras tarifas de alojamiento no incluyen las prestaciones opcionales adicionales propuestas en nuestros soportes de venta *in situ*. En caso de que exista una prestación de viaje asociada, le informamos de que:

1. Los derechos aplicables a los paquetes turísticos no se aplican.
2. El proveedor será responsable de la correcta ejecución contractual del servicio, dentro de los límites impuestos por el artículo L.211-16 del Código francés de Turismo.
3. Está usted protegido ante situaciones de insolvencia.

## **2.5 - Descuento**

Los descuentos mencionados en nuestros soportes están sujetos a las condiciones particulares comunicadas con la oferta.

## **ARTÍCULO 3 - TASA TURÍSTICA**

La tasa turística, que se cobra por cuenta de las municipalidades, no está incluida en nuestras tarifas. El importe se determina por persona y por día y varía en función del destino. Según el caso, deberá abonarse en el lugar de destino o en el momento de efectuar el registro en línea.

## **CLÁUSULA 4 - TIPOLOGÍA DE LAS OFERTAS Y CONDICIONES CORRESPONDIENTES**

Las actividades vinculadas a la organización y a la venta de viajes y de estancias con fechas determinadas o limitadas a una temporada concreta no están sujetas al plazo de retractación de 14 días aplicable a la venta a distancia.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo L.211-14 II del Código de Turismo, usted se beneficia de la posibilidad de cancelar sin pagar tasas si se presentan circunstancias excepcionales e inevitables en el lugar de destino o en sus intermediaciones con consecuencias significativas sobre la ejecución del contrato o sobre el transporte de pasajeros hasta el lugar de destino. En tal caso, se le devolverá el importe de la señal abonada, a más tardar, catorce días laborables después de la notificación de la cancelación a Pierre et Vacances.

Para cualquier reserva de estancia de grupo de más de 12 personas y/o 5 alojamientos, el Cliente deberá presentar una solicitud específica a **PV** a través del sitio web [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com) o llamando al 900 901 355 (gratuito); **PV** someterá la aceptación de la solicitud a su propio criterio.

Se considerarán reservas de grupo y deberán seguir el proceso descrito anteriormente todas aquellas reservas que se efectúen, ya sea simultáneamente o en distinto momento, al mismo nombre, para un mismo período de estancia, en el mismo complejo de apartamentos y/o mediante el mismo canal de reserva. **PV** evaluará si se cumplen estas condiciones según su propio criterio.

En caso de incumplimiento, **PV** se reserva el derecho de cancelar la reserva con efectos inmediatos, sin coste alguno para el cliente, y/o denegar el acceso al alojamiento.

### **4.1 - Ofertas no flexibles: sin cambios, no modificables ni reembolsables**

Nuestras ofertas de estancias «no flexibles» no admiten cambios ni son modificables ni reembolsables. El proceso de reserva de estas ofertas es el previsto en la cláusula 1 de las presentes CGV. Estas ofertas son objeto de unas condiciones de pago, anulación y modificación específicas, habida cuenta de la tarifa preferente aplicada.

#### **4.1.1 Condiciones de reserva**

Toda reserva de una estancia «no flexible» implica el pago inmediato de:

- el 100 % del precio global del alquiler del alojamiento y las posibles prestaciones opcionales incluidas o no (como restaurantes, clubes infantiles, clases de deporte, etc.).
- el 100 % del precio global y de las primas de los seguros que el Cliente desee contratar.

#### **4.1.2 Condiciones de modificación y cancelación**

En caso de cancelación de su reserva, deberá notificarnos por teléfono si se trata de un complejo de apartamentos Pierre & Vacances llamando al número 900 901 355, de lunes a viernes de 09:00 a 20:00,

los sábados de 09:00 a 19:00 y los días festivos de 09:00 a 17:00. Para un alojamiento Adagio/Adagio Access, llamando al número 900 901 355. Para toda reserva, puede ponerse en contacto con nosotros también por correo postal en la siguiente dirección: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 (FRANCIA).

Teniendo en cuenta la tarifa reducida ofertada por **PV**, las estancias reservadas no serán canjeables, reembolsables ni modificables. No obstante, los servicios opcionales reservados en el marco de esta oferta podrán ser objeto de cambio, reembolso o modificación hasta 5 días antes de la fecha de inicio de la estancia.

No se tendrá en cuenta ninguna solicitud de cambio y/o cancelación de servicios opcionales a partir de 4 días antes de la fecha de inicio de la estancia.

En caso de cancelación, independientemente de la fecha en la que se cancele la reserva, **PV** retendrá una indemnización equivalente al 100 % del importe total de la estancia. El hecho de no consumir los servicios opcionales posiblemente reservados y facturados no dará lugar a ningún reembolso, a menos que se cancele a más tardar 5 días antes de la fecha de inicio de la estancia, en cuyo caso solo los servicios opcionales estarán sujetos a reembolso.

Estas condiciones son aplicables sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones de los artículos L.211-14 y R.211-10 del Código de Turismo francés.

### **4.2 - Ofertas flexibles: con cambios, modificables y reembolsables con condiciones**

Nuestras ofertas de estancias «flexibles» pueden ser objeto de cancelación o modificación por un importe de 1 euro hasta una determinada fecha definida o hasta el día de la llegada, según el tipo de oferta tarifaria reservada. La fecha límite para beneficiarse de la cancelación o de la modificación a 1 euro será la indicada durante el proceso de reserva y comunicada en la confirmación de la reserva (en adelante, «Fecha límite»). El proceso de reserva de estas ofertas es el previsto en la cláusula 1 de las presentes CGV.

#### **4.2.1 Condiciones de reserva**

##### **a) Pago de la señal**

Toda reserva de una oferta «flexible» implica un pago inmediato que incluye:

- La fianza, correspondiente a una cantidad de 1 euro por el alquiler del alojamiento. En el caso de que el Cliente desee pagar el precio total de su estancia en la fecha de la reserva, tiene la posibilidad de hacerlo y únicamente se considerará como depósito la cantidad de 1 euro antes mencionada.
- El 100 % del precio global y de las primas de los seguros que el Cliente desee contratar.

##### **b) Opción de cancelación**

Dispone de la posibilidad de retractarse respectivamente hasta la Fecha límite indicada en el proceso de reserva y comunicada en la confirmación de reserva según el tipo de oferta reservada.

En caso de que la utilice, **PV** solo conservará el importe de la señal (1 euro), así como el importe total de los seguros pagaderos en el momento de la reserva y no reembolsable.

##### **c) Pago del total**

La totalidad del precio del alquiler y de los posibles servicios opcionales será exigible (salvo que se haya pagado a plazos) al día siguiente de la Fecha límite.

Por lo tanto, el compromiso del Cliente es definitivo a partir de la Fecha límite. El compromiso de **PV** es definitivo una vez se ha enviado la confirmación de la reserva después de recibir el pago del saldo. Si usted no hubiera abonado el saldo total dentro de los plazos establecidos y no hubiera hecho uso del derecho de cancelación, **PV** se reserva la posibilidad de cancelar la venta y de aplicar las condiciones de cancelación previstas a tal efecto y definidas a continuación. Los gastos de cobro corresponden al cliente.

#### **4.2.2 Condiciones de modificación y cancelación**

En caso de cancelación o de modificación de su reserva, deberá notificarnos por teléfono si se trata de un complejo de apartamentos Pierre & Vacances llamando al número 900 901 355, de lunes a viernes de 09:00 a 20:00, los sábados de 09:00 a 19:00 y los días festivos de 09:00 a 17:00. Para un alojamiento Adagio/Adagio Access, llamando al número 900 901 355. Para toda reserva, puede ponerse en contacto con nosotros también por correo postal en la siguiente dirección:

Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 (FRANCIA). La fecha de recepción de dicha comunicación determinará la fecha de anulación.

Estas condiciones son aplicables sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones de los artículos L.211-14 y R.211-10 del Código de Turismo francés.

#### **4.2.2.1 Modificación**

Tratamos de aceptar, en la medida de lo posible, su solicitud de modificación de fecha, lugar de estancia, tipo de apartamento o servicios adicionales, siempre y cuando haya disponibilidad. Sin embargo, llamamos su atención sobre el hecho de que este tipo de modificación supondría potencialmente un cambio en el coste total de la estancia (dependiendo de la nueva fecha de llegada, la nueva fecha de salida, complejo de apartamentos, tipología y/o nuevos servicios opcionales elegidos).

Como suplemento, efectuaremos las siguientes retenciones:

- Si su solicitud de modificación se realiza antes de la Fecha Límite: 0 %\*
- Si su solicitud de modificación se realiza después de la Fecha Límite:

- En el caso de una modificación de fechas:

En caso de aumento o reducción de la duración, el 100 % del importe total del alojamiento

- Respecto a una modificación de servicios opcionales:

En casi de adición: 0 %\*

En caso de cancelación a partir de 4 días antes de la fecha de inicio de la estancia: 100 % del importe total de las prestaciones. Este plazo se ampliará a 2 días para las ofertas cuya Fecha límite sea de 2 días antes de la fecha de inicio de la estancia.

- En el caso de una modificación de complejo de apartamentos: 100 %\*
- En el caso de una modificación de tipo:
  - si la modificación se efectúa para seleccionar una categoría superior, se aplicará el suplemento correspondiente a la diferencia entre el precio pagado y el precio en vigor el día de la solicitud, en función de nuestra disponibilidad;
  - si la modificación se efectúa para seleccionar una categoría inferior: 100 %\*
- En caso de cambiar varios criterios de reserva (fechas, servicios, complejos de apartamentos o tipología), aplicaremos las condiciones más restrictivas.

\*del importe total de la estancia (alojamiento y servicios)

#### **4.2.2.2 Cancelación**

Independientemente de la fecha en la que se cancele la reserva, no reembolsaremos las primas de seguros que el cliente haya podido contratar.

Como suplemento, efectuaremos las siguientes retenciones:

- Si su solicitud de cancelación se realiza antes de la Fecha Límite: retendremos el importe del depósito (1 euro).
- Si su solicitud de cancelación se realiza fuera de la Fecha Límite:
  - 100 % del importe total del alojamiento.

Y

- 100 % del importe de los servicios opcionales si la solicitud de cancelación se realiza a partir de 4 días antes de la fecha de inicio de la estancia. Este plazo se ampliará a 2 días para las ofertas cuya Fecha límite sea de 2 días antes de la fecha de inicio de la estancia.

### **4.3 - Condiciones correspondientes a las tarifas que no son objeto ni de una oferta «flexible» ni de una oferta «no flexible»**

Como excepción a las cláusulas 4.1 y 4.2 anteriores, algunas tarifas propuestas no son objeto de ninguna oferta. En tal caso, se aplicarán las siguientes condiciones:

#### **4.3.1 Condiciones de reserva**

##### **a) Pago de la señal**

Toda reserva de una estancia no sujeta a ninguna oferta implica un pago inmediato que incluye:

- Las arras o la señal, que equivale al 30 % del precio global del alquiler y las posibles prestaciones opcionales incluidas o no (como restaurantes, clubes infantiles, clases de deporte, etc.).
- El 100 % del precio global de las primas de los seguros si quiere contratar alguno.

##### **b) Opción de cancelación**

Desde la fecha de la transferencia de la señal hasta 31 días antes del inicio de su estancia, el Cliente puede hacer uso del derecho de cancelación. En tal caso, el importe total de los seguros pagaderos en el momento de la reserva y no reembolsables corresponderá a **PV** y se le aplicará a usted una indemnización, conforme a lo dispuesto en la cláusula 4.3.2.2 siguiente.

**Caso especial Adagio:** el Cliente puede hacer uso del derecho de cancelación hasta el tercer día anterior al inicio de la estancia para las reservas efectuadas en los apartahoteles Adagio o Adagio Access. En ese caso, el importe de la señal y el importe total de los seguros, pagadero en el momento de la reserva y no reembolsable, serán conservados por **PV**.

##### **c) Pago del total**

El precio total del alquiler y de los posibles servicios opcionales se pagará según los términos definidos a continuación, excepto en el caso del pago en varios plazos para reservas compatibles y dependiendo de la aceptación de nuestro socio, en las condiciones previstas en el apartado 1.3. **Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide.:**

- Como muy tarde, 30 días antes de la fecha de inicio de la estancia.
- De manera inmediata en el caso de las reservas de último minuto propuestas durante ofertas específicas.

Por lo tanto, el compromiso del Cliente es definitivo a partir del 30.º día, siempre que se abone el saldo de la reserva. El compromiso de **PV** es definitivo una vez se ha enviado la confirmación de la reserva después de recibir el pago del saldo. Si el Cliente no hubiera abonado el saldo total dentro de los plazos establecidos y no hubiera hecho uso del derecho de cancelación, **PV** se reserva la posibilidad de cancelar la venta a partir de 30 días antes del inicio de su estancia, dependiendo de la reserva efectuada, y de aplicar las condiciones de cancelación previstas a tal efecto y definidas a continuación. Los gastos de cobro corresponden al cliente.

#### **4.3.2 Condiciones de modificación y cancelación**

En caso de cancelación o de modificación de su reserva, deberá notificarnos por teléfono si se trata de un complejo de apartamentos Pierre & Vacances llamando al número 900 901 355, de lunes a viernes de 09:00 a 20:00, los sábados de 09:00 a 19:00 y los días festivos de 09:00 a 17:00. Para un alojamiento Adagio/Adagio Access, llamando al número 900 901 355. Para toda reserva, puede ponerse en contacto con nosotros también por correo postal en la siguiente dirección: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 (FRANCIA). La fecha de recepción de dicha comunicación determinará la fecha de anulación.

##### **4.3.2.1 - Modificación**

###### **a) Para los complejos de apartamentos y complejos de apartamentos asociados**

Trataremos de aceptar, en la medida de lo posible, su solicitud de modificación de fecha, lugar de estancia, tipo de apartamento o servicios adicionales, siempre y cuando haya disponibilidad. No obstante, cabe destacar que este tipo de modificación generará para **PV** costes variables en función de la fecha en la que curse su solicitud. Si el importe de su reserva (servicios incluidos) después de la modificación es inferior al precio de la reserva antes de la modificación, efectuaremos las siguientes retenciones en concepto de gastos de modificación:

- Si realiza la solicitud de modificación más de 30 días antes de su llegada: 50 € por alojamiento (no aplicable a los complejos de apartamentos asociados)
- Si cursa su solicitud de modificación entre 30 y 21 días antes de su llegada: **30 %\***

- Si cursa su solicitud de modificación entre 20 y 8 días antes de su llegada: **50 %\***
- Si cursa su solicitud de modificación entre 7 y 4 días antes de su llegada: **100 %\***

\*del importe total de la estancia (alojamiento y servicios).

**PV** no tendrá en consideración ninguna solicitud de cambio que se efectúe durante los 3 días anteriores a su llegada.

Nota:

- **PV** aceptará cualquier solicitud de aumento de la duración de su estancia sin gastos complementarios.
- **PV** considerará cualquier solicitud de disminución de la duración de su estancia como una cancelación parcial, quedando sujeta a las modalidades de cancelación recogidas en el apartado b) más abajo.

#### **b) Para los apartahoteles Adagio / Adagio Access**

Trataremos de aceptar, en la medida de lo posible, su solicitud de modificación de fecha, tipo de alojamiento, destino o servicios opcionales siempre y cuando haya disponibilidad y sin ningún coste adicional. Habida cuenta de la disminución progresiva de las tarifas vinculada a la duración de las estancias, dado que la anulación parcial de la reserva corresponde a una modificación de la duración de la estancia, esta puede generar un cambio de tarifa. **PV** considerará cualquier solicitud de disminución de la duración de su estancia, del número de alojamientos o de los servicios opcionales como una cancelación parcial y estará sujeta a las modalidades de cancelación recogidas en el apartado 4.2, más abajo.

#### **4.3.2.2 - Cancelación**

##### **a) Estancias en complejos de apartamentos y complejos de apartamentos asociados**

Independientemente de la fecha en la que se cancele la reserva, no reembolsaremos las primas de seguros que el cliente haya podido contratar.

Además, en caso de cancelación, retendremos la siguiente compensación:

- Si realiza la solicitud de cancelación más de 30 días antes de su llegada: 50 € por alojamiento (no aplicable a los complejos de apartamentos asociados)
- Si cursa su solicitud de cancelación entre 30 y 21 días antes a su llegada: **30 %\***
- Si cursa su solicitud de cancelación entre 20 y 8 días antes a su llegada: **50 %\***
- Si realiza la solicitud de cancelación menos de 8 días antes de su llegada: **100 %\***

\*del importe total de la estancia (alojamiento y servicios).

Estos gastos también se aplican en caso de cancelación parcial (en el caso de una reserva de varios alojamientos).

##### **b) Estancias en apartahoteles Adagio / Adagio Access**

En relación con cualquier estancia inferior a 3 noches, en caso de comunicárnoslo con una antelación de menos de 3 días a su estancia y antes de las 12:00 el día previo a su llegada, retendremos una penalización equivalente a 1 noche por cualquier cancelación.

Cuando se trate de estancias superiores a 3 noches, en caso de comunicárnoslo con una antelación de menos de 3 días a su estancia y antes de las 12:00 el día previo a su llegada, retendremos una penalización equivalente a 2 noches por cualquier cancelación.

\* el precio por «noche» equivale al precio total de la estancia reservada dividido entre el número de noches reservadas.

## **CLÁUSULA 5 - NO PRESENTACIÓN EN EL LUGAR DE LA ESTANCIA Y NO CONSUMO DE SERVICIOS OPCIONALES**

### **5.1 No presentación en el lugar de la estancia**

Si el Cliente no se presenta en el lugar de la estancia en la fecha prevista de llegada y sin haber informado previamente al establecimiento o al Servicio de Atención al Cliente utilizando los datos de contacto previstos en la cláusula 16 del presente Contrato, el establecimiento no podrá garantizar la disponibilidad del alojamiento reservado ni la ejecución de la estancia en las condiciones acordadas al efectuar la reserva. Además, **PV** retendrá el importe de las primas de seguro contratadas, a las que se sumará una indemnización equivalente al 100 % del importe total de la estancia (alojamiento, transporte y servicios si procede).

Le recomendamos contratar uno de los paquetes de seguros acordados con nuestra aseguradora (ver Artículo 19 - Seguros). La prima de seguro se pagará en su totalidad en el momento de la reserva y no tendrá derecho a reembolso.

### **5.2 No consumo de servicios opcionales**

En caso de que no se utilicen los servicios opcionales reservados y facturados en el lugar donde efectuará su estancia, no se producirá reembolso alguno.

## **CLÁUSULA 6 – TRANSPORTE**

- Horarios / retrasos: los horarios y recorridos, tipos de aparatos, le serán siempre comunicados sin perjuicio de cualquier modificación que pueda producirse a último momento. **PV** no se responsabilizará de ningún hecho ajeno o caso de fuerza mayor que tuviese repercusión en la intensidad del tráfico o en su puntualidad. Por este motivo, le aconsejamos no prever ningún compromiso importante la víspera de su partida o el día siguiente de su regreso.

- Duración del viaje: Si, con motivo de los horarios, el primero y/o el último día fueran acordados, no se efectuará ningún reembolso.

⇒ **Nota particular en materia de transporte aéreo**

**PV** se compromete a informarle sobre la compañía aérea que se encargará de garantizar que se realizan correctamente todas las etapas de los vuelos. Las aerolíneas con las que **PV** opera principalmente son:

- en España: Air France, Iberia, Air Europa, Vueling, Easyjet, Ryanair y Transavia;
- en Francia metropolitana y Córcega: Air France, Easyjet, Ryanair;
- en las Antillas: Air France, Air Caraïbes, Corsair;
- en Italia: Air France, Ita Airways, Ryanair, Easyjet.
- en Isla Mauricio: Air Mauritius, Corsair y Air France.

**PV** también podrá ofrecerle vuelos chárter. **PV** se compromete, a más tardar 8 (ocho) días antes de la fecha de su viaje, o en el momento del pago total de su reserva, si este se efectúa con una antelación inferior a 8 (ocho) días del inicio de su viaje, a confirmarle la aerolínea que se encargará del vuelo o de la(s) etapa(s) de los vuelos que le correspondan.

## **CLÁUSULA 7 - LLEGADA Y SALIDA**

Al llegar a su destino, deberá llevar consigo la tarjeta de crédito que haya utilizado para efectuar la reserva y su documentación. En caso de que no disponga de ambas, **PV** puede negarse a facilitarle el acceso a su alojamiento.

**PV** le recuerda que, en caso de que no se haga efectivo el pago completo del precio a pesar de las solicitudes realizadas, no podremos entregarle las llaves si se presenta en el destino donde estaba prevista la estancia. En cuanto a las estancias de una semana en adelante, la entrega de llaves se realizará a partir de las 17:00 del día de llegada, siempre que se haya efectuado el pago correspondiente. Las llaves se devolverán antes de las 10:00 del día de salida. En caso de devolverlas más tarde, se le cobrará una noche adicional.

Para estancias cortas, la entrega de llaves se efectuará a partir de las 16:00 a condición de haberse realizado el pago mencionado y se devolverán antes de las 12:00 del día de partida.

En el caso de algunos tipos de establecimiento (particularmente en el caso de Adagio, hoteles, España y complejos de apartamentos asociados), los horarios de llegada y salida pueden variar: infórmese poniéndose en contacto directamente con el complejo de apartamentos o en el sitio web.

Es posible que, a su llegada y de acuerdo con la legislación en vigor en algunos países, se le solicite cumplimentar una ficha policial.

Se podrán solicitar los datos de la tarjeta bancaria a la llegada del Cliente (ver condiciones en el artículo 8 a continuación).

## **CLÁUSULA 8 - FIANZA**

Se podrá solicitar una fianza de entre 200 € y 2000 € a la llegada del Cliente. Esta cantidad no constituye una señal.

La fianza será devuelta al Cliente al final de su estancia, después de deducir en particular la indemnización retenida por los posibles daños causados (es decir, todos los daños y/o perturbaciones de cualquier naturaleza, tanto en las zonas privadas como en las zonas comunes de el edificio).

La fianza podrá solicitarse al Cliente, que la aceptará, mediante una preautorización de pago en su tarjeta bancaria. Esta preautorización no

corresponde a un débito, sino a un bloqueo de fondos para un posible pago posterior autorizado por el establecimiento bancario del Cliente. En determinados casos, y dependiendo de las condiciones fijadas por el establecimiento bancario del Cliente, que quedan fuera del control de PV, la preautorización podría aparecer como cargada en la cuenta bancaria del Cliente.

Esta garantía mediante datos bancarios se solicitará al Cliente tras su reserva en el sitio web o a su llegada al establecimiento.

La fianza mediante datos bancarios permitirá a PV facturar al Cliente la indemnización correspondiente a los daños causados durante su estancia (indicados anteriormente), la pérdida de las llaves del alojamiento entregadas a su llegada, así como los servicios no pagados, incluidos los opcionales consumidos *in situ*, para lo que el Cliente consiente dejando sus datos bancarios. Los precios de estos servicios difieren en función de los sitios de alojamiento, y pueden consultarse en el cuaderno de bienvenida disponible a la llegada del Cliente a su alojamiento.

El importe del débito no puede exceder los 2000 €.

PV podrá retirar esta fianza hasta 15 días después del final de su estadía. El plazo para el desbloqueo del importe de la fianza podrá variar en función de los plazos fijados por el establecimiento bancario del Cliente.

En caso de daños o servicios adicionales no pagados, se enviará una factura al Cliente tras el débito preautorizado.

#### **CLÁUSULA 9 - MENORES**

Cabe señalar que nuestros complejos de apartamentos no dependen de los tipos de acogida recogidos en los artículos R. 227-1 y siguientes del Código francés de Acción Social y de la Familia y no son aptos para acoger estancias colectivas o individuales fuera del domicilio familiar de menores de 18 años no acompañados por sus tutores legales. PV se reserva el derecho a denegar el acceso al alojamiento que haya sido reservado haciendo caso omiso de esta norma para que hagan uso de ellos menores de 18 años no acompañados de sus tutores legales que acudan a la recepción del complejo de apartamentos, y a cancelar de forma inmediata la estancia. Asimismo, PV podrá proceder, en cualquier momento antes del inicio de la estancia, a la cancelación de la reserva en caso de descubrir que el alojamiento acogerá a menores de 18 años que no estén acompañados de sus tutores legales.

En virtud de lo estipulado en el artículo R-227-1 del Código francés de Acción Social y de la Familia, las disposiciones del presente artículo no son aplicables a las estancias directamente asociadas a competiciones deportivas organizadas por las federaciones deportivas, sus órganos descentralizados y los clubes afiliados para menores federados, según las condiciones previstas en el Código francés del deporte.

#### **CLÁUSULA 10 - ANIMALES**

Se aceptan mascotas (excepto perros de categorías 1 y 2, definidos como peligrosos) siempre y cuando se facilite un certificado antirrábico y una licencia de capacitación para ser propietario de perros de razas consideradas como potencialmente peligrosas y se abonen las sumas correspondientes, de las que podrá informarse contactando directamente con el complejo de apartamentos o en la página web. Están permitidas, atadas con correa, en las zonas comunes, pero están prohibidas alrededor de las piscinas. Es posible que nuestros complejos de apartamentos asociados no acepten mascotas o apliquen sus propias tarifas. Información disponible directamente en los complejos de apartamentos. No se admiten animales en los hoteles, salvo excepciones (consúltenos al respecto). *Para Adagio*: infórmese en recepción.

#### **CLÁUSULA 11 - REGLAMENTO INTERNO**

En cada uno de los alojamientos, o en la recepción del establecimiento, encontrará un reglamento interno cuyo objetivo es facilitar su estancia. Rogamos que se familiarice con dicho reglamento y lo cumpla. Según la normativa local, nuestro personal puede comunicarle medidas particulares y complementarias relacionadas con la seguridad, la higiene y el medioambiente durante su estancia. También nos gustaría ofrecer algunas recomendaciones para evitar posibles inconvenientes: cierre los ventanales antes de salir de su alojamiento y cierre la puerta con llave. Le recordamos que PV declina cualquier responsabilidad en caso en que haya olvidado efectos personales en el alojamiento en el momento de su

partida. En caso de que el ocupante incumpla las obligaciones que le incumben en virtud de este documento, en particular las del reglamento interno, y en términos más generales, como consecuencia de cualquier comportamiento contrario a las buenas costumbres y al orden público en el establecimiento, PV se reserva la posibilidad de interrumpir su estancia, y nuestro personal podrá pedirle que abandone el establecimiento y su alojamiento.

En caso de que todavía no se haya efectuado ningún pago, el cliente deberá pagar el precio de los Servicios consumidos antes de abandonar el establecimiento, y dicha salida no dará lugar a ninguna indemnización ni reembolso del pago ya efectuado.

El cliente es responsable de todos los daños causados por él o sus ocupantes a su alojamiento en el Establecimiento y cargará con todos los costes generados por dichos daños o por el incumplimiento de las normas antes mencionadas. PV se reserva el derecho a intervenir en caso necesario y a adoptar las medidas apropiadas contra el Cliente.

#### **CLÁUSULA 12 - FORMALIDADES EN CASO DE TRANSPORTE O ESTANCIAS EN EL EXTRANJERO**

Para estas estancias que incluyan un transporte, los viajeros dispondrán de un documento de identidad o de un pasaporte válido. También le aconsejamos que verifique la validez de los documentos de identidad o pasaportes de todas las personas que viajan (adultos/niños/bebés) y de los seguros y que tenga en cuenta, cuando se trate de estancias en el extranjero, la normativa sobre divisas y las posibles vacunas necesarias. No nos hacemos responsables de las personas que no cumplan la normativa vigente:

- Hijos menores de edad que viajen sin sus padres: para salir al extranjero, los hijos menores de edad deberán tener, además de un documento de identidad o pasaporte válido, una autorización de salida del territorio firmada por los padres o quienes tengan la patria potestad. Ciudadanos extranjeros o personas con un título de viaje: remitirse al consulado de cada país para comprobar si existe la necesidad de obtener un visado.

#### **CLÁUSULA 13 - INTERRUPCIÓN DE ESTANCIA / INTERRUPCIÓN DE ACTIVIDAD DEPORTIVA O DE RECREACIÓN**

En caso de que deba anticipar la salida o que deba interrumpir una actividad deportiva o de ocio reservada con PV, no se producirá ningún reembolso. No obstante, si ha suscrito el seguro ofrecido por PV (véase la Cláusula 19), podrá, dependiendo del motivo de su salida del complejo de apartamentos o de la interrupción de la actividad (debidamente justificado) y siempre que se cumpla lo establecido en el contrato, tener derecho a un reembolso prorrateado temporalmente, a partir del día de su salida del complejo de apartamentos o del día de interrupción de la actividad. En lo referido a la interrupción de la estancia, recibirá un reembolso prorrateado en base a la duración restante de la estancia, siempre y cuando haya liberado totalmente el alojamiento.

#### **CLÁUSULA 14 - MODIFICACIÓN EVENTUAL DE NUESTROS PROGRAMAS**

Si nos viéramos obligados por las circunstancias, y únicamente en casos de fuerza mayor, ajena a nuestra voluntad, podríamos estar obligados a modificar parcial o totalmente nuestros programas (cierre total o parcial de un complejo de apartamentos, de una instalación común como una piscina, un restaurante, etc.). En el caso de una estancia que incluya transporte, se le comunicarán los horarios y rutas, tipos de tren, avión o barco, aunque estarán sujetos modificaciones de última hora. La posibilidad de que existan retrasos es a veces inevitable (aeropuertos sobrecargados, aumento del tráfico aéreo o ferroviario, huelgas, malas condiciones meteorológicas, etc.); recibirá información al respecto lo antes posible.

#### **CLÁUSULA 15 - SERVICIO POSVENTA**

Si necesita ponerse en contacto con PV para resolver dudas relativas a su estancia, llame al siguiente número sin sobrecoste: 900 901 355. Puede llamar a este número de lunes a viernes de 09:00 a 20:00, los sábados de 09:00 a 19:00 y los días festivos de 09:00 a 17:00. Para las reservas de vuelo + alojamiento = socios. Nuestros equipos *in situ* están a su disposición durante su estancia para responder a sus quejas, resolver cualquier problema observado y permitirle disfrutar plenamente de su estancia. Debe comunicarse con ellos para cualquier cuestión. En caso de que desee presentar una reclamación tras su estancia, puede hacerlo:

mediante una declaración en nuestro sitio web a través de la sección en línea <https://www.pierreetvacances.com/reclamation>, o una carta

enviada, certificada con acuse de recibo, a Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19 dentro de los 2 meses siguientes al final de su estancia. Aprovechamos para recomendarle que nos remita la reclamación cuanto antes, ya que cuanto más tarde en enviarla más difícil nos resultará resolver su reclamación de forma que usted resulte beneficiado en la mayor medida posible. Rogamos que especifique en el correo el nombre de la persona que reservó la estancia, el número de reserva, los destinos y las fechas de su estancia así como el tipo de alojamiento reservado, esta información facilitará la gestión de su expediente. Asimismo, rogamos adjunte al correo toda la información y los comprobantes que nos permitan tramitar su reclamación con la mayor brevedad posible.

Le informamos de que, en caso de que no se haya resuelto el conflicto a través del Departamento de Relaciones con el Cliente y que este hecho se haya formalizado por escrito, puede recurrir a un procedimiento de mediación acudiendo al Mediador francés de Turismo y Viajes, cuya dirección incluimos a continuación: MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 (FRANCIA) - <http://mtv.travel>.

En virtud del artículo L. 211-17-1 del Código francés de Turismo, el organizador o el minorista deberán brindar la asistencia necesaria cuando el viajero tenga alguna dificultad.

Puede solicitarlo en el apartado en línea: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> o enviando una carta al Departamento de Atención al Cliente (dirección indicada más arriba).

La Comisión Europea ha creado una plataforma para la resolución amistosa de litigios en materia de consumo en línea (RLL) accesible por medio del siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Las presentes condiciones generales se rigen por la ley francesa. En caso de litigio, los tribunales de París serán los únicos competentes, sin perjuicio de las disposiciones de las normas de competencia de orden público en beneficio de los consumidores.

## **CLÁUSULA 16 - VALIDEZ DE LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA**

La reserva de una de nuestras estancias en el conjunto de canales (centro de llamadas, reserva online, reserva en la recepción de nuestros establecimientos, etc.) implica la aceptación de nuestras condiciones generales de venta. Las presentes condiciones son las aplicables a partir de la fecha de publicación del catálogo y sustituyen a las versiones anteriores. Para conocer las condiciones aplicables en la fecha de su reserva (y, concretamente, las condiciones de reserva, pago, modificación y cancelación), le rogamos que consulte las condiciones en la web [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com). En caso de ceder la reserva a terceros, deberá comunicarnos con una antelación mínima de siete días la identidad del tercero en cuestión y la aceptación por parte de dicho tercero de las presentes condiciones. En su defecto, se le podrá denegar el acceso a su alojamiento. Ofrecemos una descripción general y fotos del alojamiento a título ilustrativo. Dada la diversidad de la gama de alojamientos de PV, existen algunas diferencias en la configuración y decoración de algunos de ellos. En el catálogo y en nuestra web encontrará una descripción general de los alojamientos, planos, fotografías y visitas virtuales, todo ello facilitado a títulos ilustrativo. No dude en consultarnos si necesita más información.

Toda la información relativa a las actividades deportivas y de ocio de los complejos turísticos, así como de sus alrededores, nos la envían las oficinas de turismo y se la comunicamos a usted únicamente con fines informativos. Declinamos toda responsabilidad en caso de que alguna de ellas ya no exista durante su estancia. Para cualquier información adicional relacionada con las actividades y servicios en estas estaciones, comuníquese directamente con sus respectivas oficinas. Como nuestro catálogo se imprime con mucha antelación, consulte en su complejo de apartamentos las fechas de apertura, las instalaciones deportivas (tipo y cantidad) y las actividades o servicios que ofrece el complejo de apartamentos y que determinaron su elección. Por otra parte, no se nos podrán oponer las obras realizadas ya sea por particulares o por las autoridades públicas y que pudieran molestar a nuestros clientes en las estaciones o localidades.

## **CLÁUSULA 17 - RESPONSABILIDAD - PRESCRIPCIÓN**

- Deseamos hacerle conocer el hecho que el arrendamiento en residencia turística no entra dentro del marco de la responsabilidad de los hoteleros tal y como se especifica en los Artículos 1952 y siguientes del Código Civil francés. Por lo tanto, **PV** o cualquier otra empresa a la que **PV** confíe la distribución no será responsable en modo alguno en caso de pérdida, robo o deterioro de efectos personales en sus

complejos de apartamentos, tanto en los alojamientos, incluidas, en su caso las cajas fuertes individuales disponibles, como en los aparcamientos y en las zonas comunes (cuarto para guardar esquís, etc.).

- Le informamos de que el arrendamiento en los hoteles se inscribe dentro del marco de la responsabilidad de los hoteleros establecida por el Código Civil francés. Por lo tanto, en caso de pérdida, robo o deterioro de sus efectos personales, tanto en el alojamiento como en los aparcamientos y en las zonas comunes (cuarto de bicicletas, etc.) la empresa hotelera solo se hará responsable dentro de los límites estipulados por la ley.

- La prescripción de las sumas adeudadas en concepto de servicios vendidos por PV no entra en el campo de aplicación de la prescripción de acciones de los hoteleros (artículo 2272 del Código Civil francés). Por excepción al artículo 2244 del Código Civil francés, el envío de carta certificada por parte de **PV** a todo cliente deudor interrumpe la prescripción aplicable en tal materia.

Cuando se trate de viajes combinados, se ofrece una cuota fija tal y como esta se plantea en la Directiva (UE) 2015/2032 y en el Artículo L. 211-2 II del Código francés de Turismo. Disfrutará de todos los derechos garantizados por la Unión Europea aplicables a las cuotas fijas tal y como estos derechos han sido transpuestos al Código francés de Turismo. **PV** será responsable de la óptima ejecución del paquete combinado en su conjunto. Asimismo, tal y como exige la legislación, **PV** cuenta con una garantía para reembolsar los pagos y, en caso de que el transporte esté incluido en el paquete combinado, de garantizar su repatriación si **PV** se declarase insolvente.

Si desea obtener más información sobre los derechos derivados de la Directiva (UE) 2015/2032, consulte nuestra web [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com)

## **CLÁUSULA 18 - SEGUROS**

### **18.1 - Aspectos generales**

Tiene la posibilidad de formalizar un contrato que le ofrezca garantías diferentes con nuestra compañía de seguros. Este seguro entra en vigor:

- 1) para la garantía de «Cancelación»: el día siguiente al pago de la prima del seguro a las 00:00;
- 2) para la garantía «Asistencia al Viajero»: tan pronto como el asegurado haya abandonado el lugar de salida del Viaje (máximo 24 horas antes de la fecha de salida indicada en las condiciones particulares y, como pronto, después del pago de la prima);
- 3) en el caso de las demás garantías: a las 00:00 de la fecha de salida indicada en las condiciones particulares y a la mayor brevedad tras el pago de la prima.

**Atención:** Están aseguradas a título del presente contrato las personas con domicilio en el ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO. Por Espacio Económico Europeo entendemos los siguientes países: Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, España, Estonia, Finlandia, Francia, incluida Guadalupe, Reunión, Martinica, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania, Reino Unido, Eslovaquia, Eslovenia, Suiza, Suecia, Andorra, Principado de Mónaco.

Tipos de estudio de las reclamaciones: la compañía de seguros ha establecido un procedimiento para procesar las reclamaciones relativas al contrato de seguro. Puede consultar dicho procedimiento descargando las Disposiciones administrativas de las Condiciones Generales de la póliza de seguro en la página [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com) sección «Condiciones > CGV».

### **18.2 - Derecho de desistimiento**

Dispone de un derecho de desistimiento del contrato durante un plazo de catorce días (naturales) a partir de la fecha de celebración del mismo y en caso de que se cumplan todas las condiciones necesarias, especialmente:

- 1) si usted demuestra que ya está cubierto por uno de los riesgos garantizados por este nuevo contrato;
- 2) si el contrato al que desea renunciar no está plenamente ejecutado;
- 3) si no ha declarado ninguna pérdida garantizada por este contrato.

En este caso, puede ejercer el derecho a renunciar al presente contrato notificándolo por correo a la siguiente dirección:

Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client - Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 (FRANCIA). La fecha en la que se reciba dicha solicitud determinará la fecha del desistimiento.

Si desea recibir más información sobre el derecho de desistimiento, póngase en contacto con nosotros a través de los siguientes números de teléfono: Pierre & Vacances: 900 901 355, para Adagio / Adagio Access en el número 900 901 355.

Nuestra aseguradora se encargará de valorar la solicitud. Si se cumplen las condiciones, el asegurador debe reembolsarle la prima pagada dentro de los treinta días siguientes a su exención. En caso de que desee desistir del contrato pero no cumpla las condiciones mencionadas anteriormente, revise los términos estipulados en su contrato.

## **CLÁUSULA 19 – DATOS PERSONALES**

PV DISTRIBUTION, como responsable de la gestión, procesa los datos personales necesarios para el desarrollo y para la ejecución del contrato o de las medidas precontractuales que usted solicite para otros fines con el consentimiento previo del cliente y solo cuando sea necesario para responder a los intereses legítimos de las entidades concernidas.

### **1. Finalidades**

- (i) A efectos de la ejecución del contrato o de la toma de medidas precontractuales efectuadas por solicitud de la persona concernida, los datos se recaban y se procesan para gestionar su estancia (incluyendo operaciones de reserva, seguimiento, pago, facturación, evaluación de la satisfacción y referencias);
- (ii) A efectos del consentimiento del Cliente, sus datos personales se recaban y se procesan para transmitirle información sobre nuestros productos, nuestros servicios complementarios y nuestras ofertas promocionales y para el desarrollo de concursos.
- (iii) Como parte del interés legítimo, los datos personales se procesan para permitirnos garantizar la continuidad del servicio y la sostenibilidad de la actividad.
- (iiii) En el marco del cumplimiento de las obligaciones legales, los datos se recaban y se procesan principalmente para garantizar la seguridad de los pagos determinando el nivel de riesgo de fraude asociado a cada transacción y, en términos generales, para cumplir con la legislación vigente.

### **2. Datos tratados**

Los datos obligatorios están identificados con un asterisco.

De los datos obligatorios depende (i) la suscripción y la ejecución del contrato celebrado entre el cliente y **PV Distribution** o (ii) el suministro de información personalizada destinada a la preparación del posible futuro contrato. La realización de los servicios propuestos o las respuestas a las solicitudes de información no están condicionadas por el suministro de los datos no obligatorios, si bien la pertinencia de los mismos sí puede verse limitada.

### **3. Destinatarios de los datos recogidos**

Los datos recopilados están destinados a **PV Distribution**, en calidad de responsable del tratamiento, así como a la entidad encargada de prestar el servicio contratado y, si es preciso, a cualquier eventual subcontratista o destinatario, en especial, a las entidades de la línea de negocio Center Parcs o a GIE PV-CP Services Holding para la gestión de datos contables, bases de datos informáticas o el call center.

Los datos también podrán transmitirse a otros colaboradores cuando esto sea necesario para la ejecución del contrato.

### **4. Transferencia de datos al extranjero**

Con el fin de garantizar la gestión de la relación contractual, es posible que se realicen transferencias de datos a países que no garanticen, desde el punto de vista de la Unión Europea, un nivel equivalente de protección de datos. En tal caso, se establecerán las garantías adecuadas previstas por el Reglamento Europeo, como las Cláusulas Contractuales Tipo de la Comisión Europea. Es posible que se comuniquen datos si existe obligación legal o una reserva en un destino que no esté ubicado en la UE (en cuyo caso se remitirán a la entidad local del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs o al colaborador encargado de gestionar su estancia en destino).

### **5. Seguridad**

Las entidades del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs y sus subcontratistas aplican medidas técnicas y organizativas que garantizan la seguridad y la protección de sus datos.

### **6. Plazo de conservación de los datos**

La(s) entidad(es) del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs que interviene(n) en la gestión, conserva(n) los datos personales en un entorno protegido durante el plazo que sea necesario para tomar medidas precontractuales o para la ejecución del contrato y posteriormente los archiva(n) tal y como estipula la legislación en vigor. Los datos relativos a las operaciones de prospección comercial se eliminan en los plazos legales establecidos (una vez se haya ejecutado el servicio o se haya recibido su consentimiento, según proceda).

Si desea obtener más información sobre la Política de Protección de Datos de PV y sobre el tratamiento de sus datos, consulte nuestra página web: [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com) o solicite una copia de la misma por e-mail.

### **7. Derecho de las personas**

Las personas cuyos datos se procesan tienen derecho de:

- acceso a sus datos personales,
- rectificación, supresión (derecho al olvido), limitación del tratamiento de sus datos personales u oposición al tratamiento
- derecho a la portabilidad de los datos,
- por motivos relacionados con su situación particular, oponerse al tratamiento de sus datos,
- la anulación del consentimiento, en cualquier momento, para que utilicemos los datos no obligatorios,
- definir directrices relativas a la conservación, supresión y comunicación de sus datos personales después de su muerte y oponerse a las llamadas telefónicas publicitarias inscribiéndose en la lista de oposición a las llamadas telefónicas publicitarias, conocida como «BLOCTEL».
- el derecho a presentar una reclamación ante la CNIL (Comisión Nacional de Informática y Libertades) o ante la Autoridad de control de su lugar de residencia.

Se puede solicitar en el apartado en línea: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> o por carta certificada con acuse de recibo a Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client, APS

11 rue de Cambrai - 75947 París Cedex 19 (FRANCIA). Es posible que se solicite un documento de identidad válido.

Si desea obtener más información sobre la Política de Protección de Datos de PV y sobre el tratamiento de sus datos, consulte nuestra página web: [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com) o solicite una copia de la misma por e-mail.

## **CLÁUSULA 20**

A fin de poder mejorar la calidad de la atención al cliente, le informamos de que las comunicaciones telefónicas que mantenga con nuestros colaboradores podrán ser grabadas.

PV Distribution – Sociedad Anónima con un capital de 6 055 935 € - Sede social: L'Artois - Espace Pont De Flandre 11 - rue de Cambrai - 75947 PARÍS CEDEX 19 (FRANCIA) - 314 283 326 PARÍS - SIRET (CIF) 314 283 326 00093 Código APE 7912 Z - Inscrita en el Registro de Operadores de Viajes y Estancias - IM075110024 - N° IVA Intracomunitario: FR 96 314 283 326; Responsabilidad Civil Profesional: RSA, Immeuble PACIFIC, 11-13 Cours Valmy – 92977 PARIS LA DEFENSE Garantía financiera: APST Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – 15, AVENUE CARNOT – 75017 PARÍS La garantía financiera cubre todos los destinos comercializados por PV Distribution a través de los canales de distribución franceses.

PV Distribution es la encargada, en nombre de las empresas operadoras de los Complejos de apartamentos y Hoteles del Grupo Pierre et Vacances Center Parcs, de distribuir las estancias, garantizar la gestión y el seguimiento de sus reservas en su nombre y por su cuenta (excluidos el transporte, los seguros o la venta de estancias «paquete» distribuidas a su nombre). Empresas operadoras: ADAGIO S.A.S (503 938 110 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS), PIERRE & VACANCES ITALIA S.R.L (1014782 – Rome), PV-CP CITY (513 635 987 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS), PV EXPLOITATION

FRANCE (508 321 155 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS),  
SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES  
GUADELOUPE (478 890 890 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS),  
SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES  
MARTINIQUE (478 890 684 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS),  
SOCIEDAD DE EXPLOTACIÓN TURÍSTICA PIERRE ET VACANCES  
ESPAÑA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscripción 11  
Barcelona),

Por otra parte, PV Distribution se hace cargo, por medio de sus socios  
y en el marco de contratos de comercialización, de proporcionar las  
estancias y garantizar la gestión y el seguimiento de las reservas en su  
nombre y por su cuenta.

Actualización: 10/2024