

Algemene Verkoopvoorwaarden

Het doel van deze algemene voorwaarden (hierna de **"Algemene Verkoopvoorwaarden"** of **"AVV"** genoemd) is het vastleggen van de voorwaarden en bepalingen waaronder PV DISTRIBUTION (hierna **"PV"** genoemd) haar klanten (hierna de **"Klant(en)"** genoemd) de mogelijkheid biedt gebruik te maken van haar diensten binnen de verschillende etablissementen die PV direct of indirect exploiteert onder één of meer van de merken van de Groupe Pierre & Vacances - Center Parcs, en in het bijzonder *"Pierre & Vacances"*, *"Pierre & Vacances Premium"*, *"Adagio"* en *"Adagio Access"*.

ARTIKEL 1 – ONLINE BOEKING / BETALING / REGISTRATIE

1.1 - Inschrijvings- en boekingsvoorwaarden

1.1.1 Procedure voor het aanmaken van een klantenaccount

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

toegang tot deze service is uitsluitend voorbehouden aan geregistreerde gebruikers.

Om toegang te krijgen tot deze service moet de Klant een geldig e-mailadres hebben. Om een account aan te maken, moet de Klant eerst het formulier voor het aanmaken van een account invullen door zijn e-mailadres in te voeren. Na ontvangst van het formulier voor het aanmaken van een account wordt een bevestigingsmail verstuurd naar het e-mailadres dat op het formulier staat. Er wordt dan een code verstuurd waarmee het wachtwoord van het account kan worden gekozen. De code is slechts 10 minuten geldig. Als de Klant binnen deze periode geen actie onderneemt, moet er een nieuwe aanvraag worden gedaan. Zodra het wachtwoord is geregistreerd, wordt een geldig klantenaccount aangemaakt.

Het e-mailadres dat is opgegeven op het formulier voor het aanmaken van een account en het wachtwoord zijn de inloggegevens die toegang geven tot de persoonlijke ruimte "Mijn account" van de Klant telkens wanneer de Klant inlogt.

Wanneer een klantenaccount wordt aanmaakt, kan de Klant worden gevraagd een persoonlijk profiel in te vullen door ten minste de volgende informatie te verstrekken: - achternaam, voornaam en aanspreektitel * - postcode en woonplaats * - voorkeurs taal - geboortedatum * De Klant kan er ook voor kiezen om zijn account nog verder te personaliseren door de volgende informatie te verstrekken: - volledig postadres * - telefoonnummer * - gezinssituatie (aantal kinderen) Als het e-mailadres dat is opgegeven om in te loggen al is gekoppeld aan een reservering voor een van onze verblijven, kunnen sommige persoonlijke gegevens al door ons zijn ingevuld. Er kan aanvullende informatie worden gevraagd om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van bepaalde specifieke diensten die worden aangeboden via Mijn account.

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

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

1.1.2 Reserveringsprocedure

a) Keuze van de accommodatie: De Klant kan een accommodatie kiezen waarvan de capaciteit gelijk is aan of groter is dan het totale aantal gasten dat is opgegeven (volwassenen, kinderen, baby's), afhankelijk van beschikbaarheid. De Klant kan tegelijkertijd 2 identieke accommodaties reserveren voor hetzelfde etablissement en dezelfde verblijfsdata, afhankelijk van beschikbaarheid. Klanten kunnen bij de keuze van hun accommodatie kiezen uit verschillende soorten aanbiedingen:

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

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

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

d) Reserveringsbevestiging: Klanten die een account hebben, kunnen inloggen om de reservering via dit account te bevestigen. Klanten die geen account hebben, kunnen naar eigen keuze (i) een account aanmaken in overeenstemming met de voorwaarden die worden beschreven in artikel 1.1.1 hierboven, of (ii) hun reservering maken zonder een klantenaccount aan te maken in overeenstemming met de volgende voorwaarden: Klanten wordt gevraagd hun persoonlijke gegevens te verstrekken om ervoor te zorgen dat hun reservering correct wordt verwerkt. De gevraagde informatie (naam, voornaam, e-mailadres, telefoonnummer en postadres) is verplicht om de betaling van het verblijf te kunnen uitvoeren. Voor alle reserveringen is een geldig e-mailadres vereist. Anders kan PV het verzoek niet verwerken. De keuze van de verzekering moet ook door de Klant worden gemaakt voordat het verblijf kan worden betaald (Voorwaarden uiteengezet in artikel 19).

Klanten kunnen een promotiecode invoeren voor een korting op hun winkelmandje als aan alle voorwaarden is voldaan om hiervan te profiteren.

De afronding van de reservering impliceert de aanvaarding van deze Algemene Verkoopvoorwaarden en de onmiddellijke betaling van de aanbetaling die overeenkomt met het door de Klant gekozen tarief (zie de voorwaarden met betrekking tot het door de Klant gekozen tarief hieronder).

De Klant kan op verschillende manieren betalen voor zijn verblijf (zie artikel 4). Als de betaling van het verblijf goed is verlopen, krijgt de Klant direct een bevestiging op de website en per e-mail op het eerder opgegeven e-mailadres. Een samenvatting van het door de Klant gereserveerde verblijf wordt vervolgens weergegeven op de pagina, samen met praktische informatie om zijn komst voor te bereiden. Deze informatie zal ook worden verstrekt in een bevestigingsmail van de reservering.

1.2 - Betaling van het resterende bedrag

De betaling van het resterende bedrag en eventuele bijkomende diensten bij de reservering verschilt naargelang het type aanbod dat door de Klant is geboekt en is verschuldigd volgens de voorwaarden die zijn bepaald in artikel 4, behalve in het geval van betaling in meerdere termijnen voor in aanmerking komende reserveringen, zoals bepaald in artikel 1.3 hieronder en onder voorbehoud van acceptatie door onze partner KLARNA.

1.3 - Betalingswijzen

- Voor reserveringen via het callcenter:
 - tot aan de 30e dag vóór uw verblijf kunt u uw verblijf betalen door middel van een creditcard*, cheque**, overschrijving***, cadeaubonnen**** of PV-cadeaubon*****
 - minder dan 30 dagen voor uw verblijf, worden alleen betalingen per creditcard en PV-cadeaubon**** geaccepteerd. Als u uw verblijf geheel of gedeeltelijk wilt betalen met cadeaubonnen****, moet u uw volledige verblijfskosten betalen met een creditcard* of met een PV-cadeaubon*****. Bankcheques worden niet geaccepteerd.
 - Voor reserveringen via de website:
 - creditcard*, PayPal, Ideal (uitsluitend via de Nederlandse website beschikbaar), PV-cadeaubon*****
- Let op: betalingen van niet in Frankrijk wonende personen vinden uitsluitend plaats door middel van een PV-cadeaubon*****, creditcard of internationale overschrijving onder vermelding van het reserveringsnummer.

Betaling per creditcard* op onze betaalsite <https://paiement.pierreetvacances.com> of via uw eigen account
Betalingen per cheque** moeten naar het volgende adres worden gestuurd: PV DISTRIBUTION - Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIS Cedex 19, Frankrijk.

(*) De volgende creditcards worden geaccepteerd: Visa, Eurocard / Mastercard, Carte Bleue

(**) Bankcheques

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

(****) Cadeaubonnen van goedgekeurde partners (onderworpen aan de gebruiksvoorwaarden van de uitgever van de cadeaubonnen):

- alle reserveringen met cadeaubonnen moeten worden gegarandeerd met een creditcardnummer, geldig op de datum waarop uw verblijf begint.
- Voor alle reserveringen met cadeaubonnen zijn de volledige verblijfskosten verschuldigd op het moment van reserveren. Cadeaubonnen moeten binnen 5 dagen na uw reservering per post worden verzonden (het poststempel geldt als bewijs). Als er te veel is betaald, zal PV het te veel betaalde bedrag binnen 15 dagen na ontvangst van de cadeaubonnen terugbetalen.
- Voor elke annulering van een verblijf dat is geboekt zonder annuleringsverzekering en is betaald met cadeaubonnen wordt een tegoedbon opgesteld met de oorspronkelijke waarde van de cadeaubonnen, waarvan de geldigheidsperiode de datum zal zijn die het dichtst ligt tussen de oorspronkelijke geldigheidsdatum van de cadeaubon en 1 jaar vanaf de datum van uitgifte van de tegoedbon. PV behoudt zich het recht voor om administratiekosten in rekening te brengen van maximaal 10% van het totale bedrag van de reservering, met een minimum van € 10,-.

(*****) PV-cadeaubon:

- Het gebruik van de PV-cadeaubon als betaalmiddel is gebaseerd op het gebruik van de code die werd gegeven bij de aankoop van de PV-cadeaubon. De PV-cadeaubon kan worden gebruikt om accommodatie en aanvullende diensten te reserveren als deze tegelijkertijd met de accommodatie worden gereserveerd. Er wordt uitdrukkelijk vermeld dat vluchten en arrangementen (vluchten + accommodatie) nooit kunnen worden gereserveerd met de PV cadeaubon.
- Voor elke annulering van een verblijf dat is geboekt zonder annuleringsverzekering en is betaald met een PV-cadeaubon wordt een tegoedbon opgesteld, waarvan de geldigheidsperiode de datum zal zijn die het dichtst ligt tussen de oorspronkelijke geldigheidsdatum van de cadeaubon en 1 jaar vanaf de datum van uitgifte van de tegoedbon.

Betaling in 3X per betaalkaart met onze partner KLARNA.

Onze financiële partner KLARNA biedt particuliere klanten betalingsoplossingen per betaalkaart in drie termijnen aan, voor aankopen via de PV-website. Deze oplossingen zijn uitsluitend voorbehouden aan meerderjarige natuurlijke personen die in het bezit zijn van een betaalkaart van het merk Visa, MasterCard of Carte Bleue met een geldigheidsdatum die ten minste de duur van de betaling dekt. KLARNA BANK AB, gevestigd te 46 SVEAVAGEN 11134 STOCKHOLM ZWEDEN.

KLARNA behoudt zich het recht voor om naar eigen goeddunken financieringsaanvragen te accepteren of te weigeren.

De eerste betaling wordt uitgevoerd bij de bevestiging van de bestelling via de website van Pierre & Vacances. De volgende twee betalingen worden telkens na 30 dagen afgeschreven vanaf de datum van de eerste automatische incasso. Om in aanmerking te komen voor de door KLARNA ontwikkelde betaaloplossing, mag het totale bedrag van de bestelling niet hoger zijn dan € 4.500,-. Deze betaaloplossing is exclusief online beschikbaar op de website van KLARNA.

In overeenstemming met de wettelijke bepalingen die van toepassing zijn op krediet, heeft u een herroepingstermijn van veertien (14) kalenderdagen. Klik hier voor meer informatie.

Wanneer u een reservering maakt met behulp van de door KLARNA aangeboden betalingsoplossing, worden uw persoonsgegevens naar KLARNA verzonden ten behoeve van de verwerking van uw

financieringsaanvraag, het beheer van de kredietovereenkomst en, indien van toepassing, de incasso. Klik [hier](#) voor meer informatie over hoe uw gegevens worden verwerkt.

Gedetailleerde informatie over KLARNA-betaalmethoden en hoe u er online gebruik van kunt maken, vindt u op de website van [KLARNA](#).

Voor vragen of hulp bij uw betaling, kunt u contact opnemen met de klantenservice van KLARNA via de volgende link: [hier](#).

De algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de betalingsoplossingen die KLARNA aanbiedt, kunnen rechtstreeks op de [website](#) van KLARNA worden geraadpleegd.

1.4 - Uw reisdocumenten

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

Artikel 1.5 - Online inchecken

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

ARTIKEL 2 – PRIJZEN

2.1 - Prijzen

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

2.2 - Accommodatie

Onze prijzen zijn inclusief alle belastingen en omvatten het ter beschikking stellen van de accommodatie en de vaste lasten (water, elektriciteit, verwarming), met uitzondering van de toeristenbelasting, aanvullende diensten en premies van optionele verzekeringen, die indien van toepassing worden betaald tijdens het reserveren. We herinneren u eraan dat de huur van de accommodatie bedoeld is voor een bepaald aantal personen en dat de accommodatie in geen geval door meer personen mag worden bezet. Houd er rekening mee dat baby's als volwaardige personen worden beschouwd. Onze balkons, loggia's, terrassen en tuinen zijn niet allemaal uitgerust met tafels en stoelen.

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

Bij reserveringen van veertien (14) opeenvolgende dagen of meer bestaat de mogelijkheid dat de Klant na afloop van de eerste week van zijn verblijf van accommodatie moet wisselen. Deze wijziging gebeurt met inachtneming van de reserveringsvoorwaarden van de Klant, en brengen geen bijkomende kosten voor de Klant met zich mee.

2.3 - Arrangement (vlucht + accommodatie)

Pakketreserveringen worden gemaakt met onze partner.

De prijzen zijn afhankelijk van de beschikbare plaatsen op lijn- of chartervluchten (de vertrekdatum is bepalend voor het tarief); ze zijn inclusief alle belastingen (met uitzondering van speciale belastingen

zoals luchthaven- en veiligheidsbelastingen en passagiersheffingen), en inclusief vervoer op lijn- of chartervluchten met vertrek vanuit Parijs (met een mogelijke toeslag voor vertrek vanuit andere departementen), het onderhouden van de accommodatie, inclusief kosten (water, elektriciteit, verwarming) met uitzondering van: toeristenbelasting, transferkosten, optionele extra diensten of faciliteiten, huisdierpakketten, verzekeringspremies, evenals de toeslag voor een eenpersoonskamer in hotels.

Voor het vervoer kunnen speciale tarieven worden aangeboden, afhankelijk van de voorwaarden en beschikbaarheid op het moment van uw reservering en de economische omstandigheden die op dat moment gelden. Veranderingen in deze economische omstandigheden ten opzichte van die op het moment van publicatie kunnen met name betrekking hebben op:

- de gegevens met betrekking tot de tarieven zelf (brandstofprijs, extra berekende kosten, enz.);
- eventuele prijsstoeslagen die in rekening worden gebracht voor aanvullende verplichtingen tijdens het seizoen als gevolg van de uitputting van de voorraden die aanvankelijk werden aangeboden voordat u zich inschreef.

De genoemde prijzen zijn gebaseerd op de volgende economische gegevens:

- vervoerskosten gebaseerd op met name de brandstofkosten;
- heffingen en belastingen met betrekking tot de aangeboden diensten, zoals landings-, inschepings- en onschepingsrechten in havens en luchthavens.

In het geval van een wijziging in een van deze factoren kunnen de prijzen worden gewijzigd voordat de reservering wordt bevestigd, waarbij de wijziging of wijzigingen volledig worden doorberekend. In overeenstemming met de geldende wetgeving zal er geen prijswijziging worden toegepast nadat de reservering is bevestigd.

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

2.4 - Optionele diensten

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

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

1. de rechten die gelden voor toeristische pakketreizen niet van toepassing zijn;
2. de dienstverlener verantwoordelijk is voor de goede contractuele uitvoering van de dienst, binnen de grenzen die worden opgelegd door artikel L.211-16 van de Franse Code du tourisme (Toerismewet);
3. de reiziger aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie.

2.5 - Kortingen

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

ARTIKEL 3 – TOERISTENBELASTING

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

ARTIKEL 4 – SOORTEN AANBIEDINGEN EN BIJBEHORENDE VOORWAARDEN

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

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

werkdagen na de kennisgeving van de annulering aan Pierre et Vacances worden teruggestort.

Voor alle reserveringen van verblijven met een groep vanaf 12 personen en/of vanaf 5 accommodaties moet de Klant een specifieke reserveringsaanvraag bij **PV** indienen op de website www.pierreetvacances.com of via het nummer 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten). Vervolgens zal **PV** geheel naar eigen goeddunken bepalen of deze reservering wordt geaccepteerd.

Reserveringen die al dan niet gelijktijdig worden verricht onder dezelfde naam, voor dezelfde verblijfsperiode, binnen dezelfde residentie en/of via hetzelfde reserveringskanaal, worden beschouwd als groepsreserveringen waarvoor de bovengenoemde procedure moet worden gevolgd. **PV** heeft het alleenrecht om te beoordelen of aan de criteria is voldaan.

In geval van niet-naleving behoudt **PV** zich het recht voor de reservering met onmiddellijke ingang te annuleren, zonder kosten voor de Klant, en/of de toegang tot de accommodatie te weigeren.

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

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

4.1.1 Reserveringsvoorwaarden

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

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

4.1.2 Wijzigings- en annuleringsvoorwaarden

In geval van annulering van uw reservering dient u ons hiervan telefonisch op de hoogte te stellen. Als het een Pierre & Vacances-residentie betreft, moet u dit doen via het volgende nummer: 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten) van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 20.00 uur, op zaterdag van 09.00 tot 19.00 uur en op feestdagen van 09.00 tot 17.00 uur. Voor een Adagio/Adagio Access-accommodatie moet u dit doen via het nummer 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten). Voor elke reservering kunt u ook contact met ons opnemen door een schrijven te sturen naar het volgende adres: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19, Frankrijk.

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

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

In geval van annulering, ongeacht de datum waarop de reservering wordt geannuleerd, houdt PV een vergoeding in die gelijk is aan 100% van het totale bedrag van het verblijf. Er wordt geen restitutie verleend voor het niet gebruiken van gereserveerde en gefactureerde optionele diensten, tenzij de annulering ten minste 5 dagen voor aanvang van het verblijf plaatsvindt, in welk geval alleen de optionele diensten worden terugbetaald.

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

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

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

de "Uiterste datum" genoemd). Het reserveringsproces voor deze aanbiedingen is zoals voorzien in artikel 1 van deze voorwaarden.

4.2.1 Reserveringsvoorwaarden

a) Voldoen van de aanbesteding

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

- een aanbetaling van 1 euro voor de huur van de accommodatie. In het geval dat de Klant de totale prijs van zijn verblijf op het moment van de reservering wil betalen, is dat mogelijk en zal alleen het bovengenoemde bedrag van 1 euro als aanbetaling worden beschouwd.
- 100% van de totale prijs en eventuele premies van verzekeringen die de Klant wenst af te sluiten.

b) Herroepingsrecht

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

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

c) Betaling van het resterende bedrag

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

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

4.2.2 Wijzigings- en annuleringsvoorwaarden

In geval van annulering of wijziging van uw reservering dient u ons hiervan telefonisch op de hoogte te stellen. Als het een Pierre & Vacances-residentie betreft, moet u dit doen via het volgende nummer: 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten) van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 20.00 uur, op zaterdag van 09.00 tot 19.00 uur en op feestdagen van 09.00 tot 17.00 uur. Voor een Adagio/Adagio Access-accommodatie moet u dit doen via het nummer 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten). Voor elke reservering kunt u ook contact met ons opnemen door een schrijven te sturen naar het volgende adres: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client - Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19, Frankrijk. De datum van ontvangst van de kennisgeving bepaalt de annuleringsdatum.

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

4.2.2.1 Wijziging

Wij proberen zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw verzoek tot wijziging van de datum, de locatie, het type accommodatie of optionele diensten, afhankelijk van onze beschikbaarheid. We vestigen echter uw aandacht op het feit dat dit soort wijzigingen mogelijk kunnen leiden tot een verhoging van de totale kosten van uw verblijf (afhankelijk van de nieuwe aankomstdatum, de nieuwe vertrekdatum, de residentie, het type accommodatie en/of de nieuwe optionele diensten die worden gekozen).

Daarnaast houden we de volgende vergoedingen in:

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

- als het een wijziging van de data betreft:

in het geval van een verlenging of verkorting van de verblijfsduur, 100% van de totale verblijfskosten

- Als het een wijziging van de optionele diensten betreft:

indien toegevoegd : 0%*

In geval van annulering vanaf 4 dagen vóór de begindatum van het verblijf: 100% van het totale bedrag van de diensten. Deze termijn wordt

ingekort tot 2 dagen voor aanbiedingen waarbij de Uiterste datum 2 dagen voor de begindatum van het verblijf ligt.

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

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

4.2.2.2 Annulering

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

Daarnaast houden we de volgende vergoedingen in:

- indien u vóór de Uiterste datum een annuleringsverzoek indient: we houden de aanbetaling in (1 euro).
- Als uw annuleringsverzoek na de Uiterste datum wordt ingediend:

- 100% van de totale verblijfskosten

En

- 100% van de kosten van optionele diensten als het annuleringsverzoek vanaf 4 dagen vóór de begindatum van het verblijf wordt ingediend. Deze termijn wordt ingekort tot 2 dagen voor aanbiedingen waarbij de Uiterste datum 2 dagen voor de begindatum van het verblijf ligt.

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

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

4.3.1 Reserveringsvoorwaarden

a) Voldoen van de aanbesteding

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

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

b) Herroepingsrecht

Vanaf de datum van betaling van de aanbetaling t/m de 31^e dag voorafgaand aan de begindatum van het verblijf, heeft de Klant het recht op herroeping. In dat geval blijft het totale bedrag van de verzekeringen, te betalen op het moment van reserveren en niet terugbetaalbaar, eigendom van **PV** en wordt een vergoeding bij u in rekening gebracht in overeenstemming met de bepalingen van artikel 4.3.2.2 hieronder.

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

c) Betaling van het resterende bedrag

De volledige huurprijs van de accommodatie en eventuele optionele diensten is verschuldigd volgens de hierna beschreven voorwaarden, behalve in het geval van betaling in meerdere termijnen voor de in aanmerking komende reserveringen en onder voorbehoud van acceptatie door onze partner onder de voorwaarden bepaald in artikel 1.3 :

- uiterlijk 30 dagen voor de begindatum van het verblijf;

- of onmiddellijk voor een lastminutereservering in het kader van speciale aanbiedingen.

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

4.3.2 Wijzigings- en annuleringsvoorwaarden

In geval van annulering of wijziging van uw reservering dient u ons hiervan telefonisch op de hoogte te stellen. Als het een Pierre & Vacances-residentie betreft, moet u dit doen via het volgende nummer: 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten) van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 20.00 uur, op zaterdag van 09.00 tot 19.00 uur en op feestdagen van 09.00 tot 17.00 uur. Voor een Adagio/Adagio Access-accommodatie moet u dit doen via het nummer 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten). Voor elke reservering kunt u ook contact met ons opnemen door een schrijven te sturen naar het volgende adres: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19, Frankrijk. De datum van ontvangst van de kennisgeving bepaalt de annuleringsdatum.

4.3.2.1 - Wijziging

a) Voor Residenties en Partnerresidenties

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

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

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

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

Opmerking:

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

b) Voor apart-hotels Adagio / Adagio Access

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

4.3.2.2 – Annulering

a) Verblijf in een Residentie en Partnerresidenties

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

Daarnaast zullen we in geval van annulering de volgende vergoedingen inhouden:

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

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

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

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

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

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

b) Verblijven in apart-hotels Adagio / Adagio Access

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

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

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

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

5.1 No-show op de plaats van verblijf

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

We raden u aan om een van de verzekeringsdekkingen af te sluiten bij onze verzekeraar (zie Artikel 19 - Verzekeringen). De verzekeringspremie moet volledig worden betaald tijdens het reserveren en wordt nooit terugbetaald.

5.2 Niet gebruiken van optionele diensten

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

ARTIKEL 6 – VERVOER

- Tijden/vertraging: de tijden, de routes en het type voertuig worden u doorgegeven onder voorbehoud van lastminutewijzigingen. Invloeden van buitenaf of gevallen van overmacht, die de verkeersdruk of het op tijd komen kunnen beïnvloeden, vallen niet onder de verantwoordelijkheid van **PV**. Om die reden willen wij u adviseren om geen belangrijke afspraken te maken op de dag vóór uw vertrek of de dag ná uw thuiskomst.

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

⇒ **Opmerking speciaal voor vervoer per vliegtuig**

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

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

- voor het Franse vasteland en Corsica: Air France, Easyjet en Ryanair;

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

- voor Italië: Air France, Ita Airways, Ryanair en Easyjet.

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

PV kan u eveneens chartervluchten aanbieden. **PV** verbindt zich ertoe om u uiterlijk 8 (acht) dagen vóór de reisdatum, of op het moment van

volledige betaling van uw reservering indien deze minder dan 8 (acht) dagen vóór de vertrekdatum heeft plaatsgevonden, op de hoogte te stellen van de vliegmaatschappij die het (de) vluchtraject(en) in kwestie zal uitvoeren.

ARTIKEL 7 – AANKOMST EN VERTREK

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

PV wijst u erop dat, indien ondanks aanmaningen het volledige bedrag niet betaald is, de sleutels niet overhandigd kunnen worden als u verschijnt op de plaats van uw verblijf. Bij verblijven van een week of langer vindt de sleuteloverdracht plaats vanaf 17.00 uur op de dag van aankomst, op voorwaarde van de genoemde betaling. Deze sleutels moeten op de dag van vertrek vóór 10.00 uur worden ingeleverd. Na dit tijdstip wordt een extra nacht in rekening gebracht.

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

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

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

Bij aankomst van de Klant kan een bankwaarborg worden gevraagd (zie voorwaarden in artikel 8 hieronder).

ARTIKEL 8 – WAARBORG SOM

Bij aankomst van de Klant kan een waarborgsom van € 200,- tot € 2.000,- per accommodatie worden gevraagd. Dit bedrag dient niet als aanbetaling.

De waarborgsom wordt terugbetaald aan de Klant aan het einde van zijn verblijf, na aftrek van een eventuele vergoeding voor veroorzaakte schade (d.w.z. elke schade en/of verstoring van welke aard dan ook in zowel de privé- als de gemeenschappelijke ruimten van het gebouw).

Er kan een waarborgsom worden gevraagd aan de Klant, die hij kan accepteren in de vorm van een pre-autorisatie op zijn creditcard. Deze pre-autorisatie komt niet overeen met een debitering, maar met een door de creditcardmaatschappij van de Klant toegestane reservering voor een latere betaling. In bepaalde gevallen en afhankelijk van de voorwaarden van de creditcardmaatschappij van de Klant, waar **PV** geen invloed op heeft, kan het lijken alsof het bedrag van de pre-autorisatie daadwerkelijk wordt afgeschreven van de bankrekening van de Klant.

Deze bankwaarborg wordt aan de Klant gevraagd na zijn reservering op de website, of bij aankomst in het etablissement.

De bankwaarborg stelt **PV** in staat om de Klant te factureren voor een vergoeding die overeenkomt met de schade die is veroorzaakt tijdens het verblijf (zoals hierboven beschreven), het verlies van de sleutels van de accommodatie die bij aankomst zijn overhandigd, evenals alle onbetaalde diensten, inclusief optionele diensten die ter plaatse zijn verbruikt, waarmee de Klant akkoord gaat door zijn bankgarantie af te geven. De tarieven voor deze diensten verschillen per accommodatie en kunnen worden geraadpleegd in het welkomstboekje dat bij aankomst beschikbaar is in de accommodatie van de Klant.

Het bedrag van de pre-autorisatie mag niet hoger zijn dan € 2.000,-.

Deze bankwaarborg kan tot 15 dagen na het einde van het verblijf door **PV** in rekening worden gebracht. De termijn voor het vrijgeven van het bedrag van schadevergoeding kan variëren afhankelijk van de door de bankinstelling van de Klant vastgestelde termijnen.

In het geval van onbetaalde schade of aanvullende diensten zal er een factuur naar de Klant worden gestuurd nadat het gereserveerde bedrag in rekening is gebracht.

ARTIKEL 9 – MINDERJARIGEN

We vestigen uw aandacht op het feit dat onze etablissementen niet bedoeld zijn voor de soorten opvang vermeld in artikel R. 227-1 en volgende van het Franse wetboek Maatschappelijk Welzijn en Gezin (Code de l'action sociale et des familles) en niet geschikt zijn voor collectief of individueel verblijf van minderjarige jonger dan 18 jaar buiten de gezinswoning en zonder begeleiding van hun wettelijke voogden. **PV** behoudt zich het recht voor om de toegang te weigeren tot de accommodatie die in strijd met dit voorschrift gereserveerd is voor

personen jonger dan 18 jaar die niet vergezeld worden door hun wettelijke vertegenwoordigers en die zich melden bij de receptie van de residentie, en over te gaan tot onmiddellijke annulering van het verblijf. Onder dezelfde voorwaarden kan **PV** op elk moment vóór aanvang van het verblijf overgaan tot annulering van de reservering als wij ontdekken dat de accommodatie bestemd is voor personen jonger dan 18 jaar die niet vergezeld worden door hun wettelijke vertegenwoordigers.

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

ARTIKEL 10 – HUISDIEREN

Huisdieren zijn in de meeste van onze residenties toegestaan, met uitzondering van honden van categorie 1 en 2 die als gevaarlijk worden beschouwd, tegen overlegging van een bewijs van inenting tegen hondsdoelheid en een bekwaamheidsverklaring voor het houden van bepaalde categorieën honden, en tegen betaling ter plaatse van de vaste bedragen die te vinden zijn bij elke residentie of op de website. Ze moeten altijd aangelijnd zijn in gemeenschappelijke ruimtes en zijn niet toegelaten in de buurt van zwembaden. Onze partnerresidenties accepteren mogelijk geen huisdieren of hanteren hun eigen tarieven. De informatie is rechtstreeks bij elke residentie verkrijgbaar. Huisdieren worden slechts bij uitzondering toegelaten in onze hotels (neem contact met ons op). Voor “Adagio”: vraag om inlichtingen bij de residentie.

ARTIKEL 11 – REGLEMENT VAN ORDE

Om u het leven tijdens uw verblijf aangenaam te maken, is in elke accommodatie en/of bij de receptie van het etablissement een reglement van orde opgehangen; wij verzoeken u hiervan kennis te nemen en u eraan te houden. In verband met de lokale regelgeving kunnen onze teams u tijdens uw verblijf specifieke en aanvullende maatregelen meedelen, met name ten aanzien van veiligheid, hygiëne en milieu. Bepaalde voorzorgsmaatregelen kunnen eventuele problemen voorkomen: sluit de schuifpui voordat u uw accommodatie verlaat en doe de deur op slot. Wij herinneren u eraan dat persoonlijke bezittingen die achtergelaten worden in uw accommodatie na het verlaten van de locatie niet onder de verantwoordelijkheid van **PV** vallen. Wij wijzen u erop dat er in onze Etablissements videobewakings- en videobeveiligingssystemen zijn geïnstalleerd om de veiligheid van goederen en personen te waarborgen, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving. Verdere informatie is te vinden op de affiches in de betreffende Etablissements.

Als u zich als bewoner niet houdt aan de verplichtingen die u op grond van deze voorwaarden heeft, met name vanwege niet-naleving van het reglement van orde en meer in het algemeen vanwege gedrag dat in strijd is met de goede zeden en de openbare orde in het etablissement, behoudt **PV** zich het recht voor uw verblijf te onderbreken en kunnen onze teams u vragen het etablissement en uw accommodatie te verlaten.

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

De Klant is verantwoordelijk voor alle schade die door hem en/of de bewoners van zijn accommodatie in het Etablissement wordt veroorzaakt en moet alle kosten betalen die ontstaan door deze schade en/of door de niet-naleving van de bovengenoemde regels. **PV** behoudt zich het recht voor om indien nodig op te treden en passende maatregelen tegen de Klant te treffen. In geval van niet-naleving van het reglement van orde kan **PV** ook uw naam registreren op de “Toezichtslijst”, met inachtneming van de wettelijke en reglementaire bepalingen. U wordt van hiervan op de hoogte gesteld. Deze registratie kan ertoe leiden dat tijdens eventuele toekomstige verblijven alle noodzakelijke maatregelen tegen u worden getroffen, of zelfs dat deze verblijven, op uw kosten, worden geannuleerd, of dat u de toegang wordt ontzegd tot een of meer Etablissements.

ARTIKEL 12 – FORMALITEITEN BIJ VERVOER OF VERBLIJF IN HET BUITENLAND

Voor deze verblijven inclusief vervoer dient iedere reiziger te beschikken over een geldig identiteitsbewijs of paspoort. We raden u dan ook aan de geldigheid van de identiteitsbewijzen of paspoorten van alle reizigers

(volwassenen/kinderen/baby's) en van uw verzekeringen na te gaan. Ook is het aan te raden om bij een verblijf in het buitenland de regelgeving voor het wisselen van geld en eventuele inentingen te controleren. We kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor degenen die de geldende voorschriften niet naleven:

- Minderjarigen die zonder hun ouders reizen: naast een geldige identiteitskaart of paspoort moeten minderjarigen die naar het buitenland reizen een toestemmingsformulier hebben om het land te verlaten dat door hun ouders of voogd is ondertekend.
- Buitenlandse ingezetenen of bezitters van een reisdocument: u moet bij het consulaat van elk land informeren naar eventuele visa.

ARTIKEL 13 – ONDERBREKING VAN EEN SPORT- OF VRIJETIJDSDIVISIE

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

ARTIKEL 14 – EVENTUELE WIJZIGING VAN ONZE PROGRAMMA'S

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

ARTIKEL 15 – KLANTENSERVICE

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

Onze teams ter plaatse staan tijdens uw verblijf tot uw beschikking om al uw vragen te beantwoorden, eventuele defecten op te lossen en u te helpen het beste uit uw verblijf te halen. Als u vragen heeft, kunt u altijd contact met hen opnemen. Na uw verblijf kunt u een eventuele klacht als volgt indienen:

op onze website <https://www.pierreenvacances.com/reclamation> of per aangetekend schrijven met ontvangstbewijs naar Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19, Frankrijk, binnen 2 maanden na afloop van uw verblijf. Wij vestigen uw aandacht op het feit dat hoe langer u wacht om ons van uw bezwaren in kennis te stellen, hoe moeilijker het voor ons wordt om uw klacht zo goed mogelijk op te lossen. Wij verzoeken u om in uw brief de naam van de persoon die het verblijf heeft gereserveerd, het reserveringsnummer, de plaats en data van uw verblijf evenals het soort accommodatie dat u heeft gereserveerd, te vermelden. Dit vergemakkelijkt de behandeling van uw dossier. We verzoeken u eveneens om bij uw brief alle bewijsstukken mee te sturen die het ons mogelijk maken om de behandelingstermijn van uw klacht te beperken.

Na een vergeefse poging om het geschil via onze Dienst Klantenrelaties (Service Relations Clientèle) in geschreven vorm op te lossen, heeft u de mogelijkheid om een bemiddelingsprocedure op te starten met de Ombudsman Toerisme en Reizen via onderstaande contactgegevens: MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, Frankrijk - <http://mtv.travel>.

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

U kunt uw verzoek indienen via de website <https://www.pierreenvacances.com/reclamation> of per brief naar de Dienst Klantenrelaties (Service Relations Client, zie adres hierboven). De Europese Commissie heeft een platform opgericht voor de minnelijke schikking van online consumentengeschillen (ODR) dat toegankelijk is via dit adres: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Deze algemene voorwaarden zijn onderworpen aan het Franse recht. In geval van een geschil zijn alleen de rechtbanken van Parijs bevoegd, onverminderd de bepalingen van de bevoegdheidsvoorschriften van openbare orde ten gunste van consumenten.

ARTIKEL 16 – GELDIGHEID VAN DE ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

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

Alle informatie over sport- en vrijetijdsactiviteiten in de resorts en de omgeving wordt verstrekt door de VVV-kantoren en wordt alleen ter informatie gegeven. We kunnen niet aansprakelijk worden gesteld als een van deze activiteiten tijdens uw verblijf niet meer blijkt te bestaan. Neem voor meer informatie over activiteiten in de resorts rechtstreeks contact op met de betreffende VVV-kantoren. Aangezien onze catalogus lang van tevoren wordt gedrukt, kunt u het beste bij uw residentie informeren naar openingsdata, sportuitrustingen (soort en aantal) en de activiteiten of diensten die door de residentie worden aangeboden. Voorts kunnen wij niet verantwoordelijk worden gesteld voor de werkzaamheden die ofwel door particulieren ofwel door de overheid worden ondernomen en die onze Klanten in de resorts of parken zouden kunnen hinderen.

ARTIKEL 17 – AANSPRAKELIJKHEID - VERJARING

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

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

- Verjaring van de bedragen die verschuldigd zijn aan PV voor verkochte diensten is niet van toepassing op verjaring van verschuldigde bedragen aan hotels (artikel 2272 van het Frans Burgerlijk Wetboek). In afwijking van artikel 2244 van het Frans Burgerlijk Wetboek houdt het versturen van een aangetekende brief door **PV** aan elke schuldenaar stuiting van de ter zake toepasselijke verjaring in.

Als u een combinatie van reisdiensten wordt voorgesteld, wordt deze beschouwd als een pakketreis volgens de richtlijn (EU) 2015/2302 en artikel L.211-2, lid II, van de Franse Toerismewet. U kunt gebruikmaken van alle rechten die door de Europese Unie zijn toegekend voor pakketreizen, zoals ten uitvoer gelegd in de Franse Toerismewet. **PV** is volledig aansprakelijk voor de goede contractuele uitvoering van de pakketreis in zijn geheel. Bovendien beschikt **PV**, zoals de wet vereist,

over een bescherming om uw betalingen terug te storten en om, als het vervoer is inbegrepen bij de pakketreis, te zorgen voor uw repatriëring in het geval dat **PV** insolvent zou worden.

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

ARTIKEL 18 – VERZEKERINGEN

18.1 – Algemeen

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

- 1) voor de dekking "Annulering": de dag nadat u de verzekeringspremie heeft betaald om 00.00 uur;
- 2) voor de dekking "Reizigersbijstand": zodra de verzekerde de plaats van vertrek voor de Reis heeft verlaten (maximum 24 uur voor de vertrekdatum vermeld in de bijzondere voorwaarden en op zijn vroegst na betaling van de premie);
- 3) voor alle overige dekkingen: om 00.00 uur op de in de bijzondere voorwaarden aangegeven dag van vertrek en op zijn vroegst na betaling van de premie.

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

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

18.2 – Recht van afstand

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

- 1) dat u kunt bewijzen dat u al gedekt bent voor een van de risico's die door deze nieuwe overeenkomst worden gedekt;
- 2) dat de overeenkomst waar u van afziet niet volledig is uitgevoerd;
- 3) dat u geen schade heeft gemeld die onder deze overeenkomst valt.

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

Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19, Frankrijk
De datum van ontvangst van de kennisgeving is bepalend voor de ontbindingsdatum.

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

Access: 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten).

De aanvragen worden behandeld door onze verzekeraar. Als aan de voorwaarden is voldaan, is de verzekeraar verplicht om de betaalde premie binnen dertig dagen, nadat u heeft afgezien van deze overeenkomst, terug te betalen. Als u uw overeenkomst wilt opzeggen, maar niet voldoet aan alle hierboven vermelde voorwaarden, ga dan de voorwaarden voor terugtrekking in uw overeenkomst na.

ARTIKEL 19 – PERSOONSGEGEVENS

PV DISTRIBUTION verwerkt, als verwerkingsverantwoordelijke, persoonsgegevens voor de implementatie en uitvoering van de overeenkomst of precontractuele maatregelen op uw verzoek, alsmede voor andere doeleinden met voorafgaande toestemming van de Klant, om te voldoen aan de gerechtvaardigde belangen van de betrokken entiteiten.

1. Doelstellingen

- (i) Voor de uitvoering van de overeenkomst of het nemen van precontractuele maatregelen op verzoek van de betreffende persoon, worden deze gegevens verzameld en verwerkt voor

administratieve doeleinden die verband houden met uw verblijf (hieronder vallen tevens alle reserveringen, opvolging, betalingen, facturatie, klanttevredenheidsonderzoeken, alsmede het opvragen van informatie en het afhandelen van klachten):

- (ii) Met toestemming van de Klant worden zijn persoonsgegevens verzameld en verwerkt voor het verzenden van gepersonaliseerde informatie over onze producten, het voorstellen van aanvullende diensten en aanbiedingen en het organiseren van wedstrijden.
- (iii) In het kader van gerechtvaardigde belangen worden persoonsgegevens verwerkt om ons in staat te stellen de continuïteit van de dienstverlening en de duurzaamheid van de bedrijfsvoering te waarborgen.
- (iiii) met het oog op het naleven van wettelijke verplichtingen worden er gegevens verzameld en verwerkt, met name voor de beveiliging van betalingstransacties door het risico op fraude bij elke transactie vast te stellen, en in bredere zin om te voldoen aan alle toepasselijke wetgeving.

2. Gegevens die worden verwerkt

De verplichte gegevens zijn met een sterretje aangeduid.

Gegevens die als verplicht zijn aangeduid, zijn noodzakelijk voor (i) de afsluiting en uitvoering van de overeenkomst tussen de Klant en **PV Distribution** of (ii) de verstrekking van persoonsgegevens ter voorbereiding van een eventuele toekomstige overeenkomst. Het niet aanleveren van facultatieve gegevens doet geen afbreuk aan de levering van toegezegde diensten of het verstrekken van opgevraagde informatie. De bruikbaarheid hiervan kan hierdoor echter wel beperkt zijn.

3. Ontvangers van verzamelde gegevens

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

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

4. Gegevensoverdracht naar het buitenland

Voor het beheer van de contractuele relatie kunnen gegevens worden overgedragen naar landen die, vanuit het oogpunt van de Europese Unie, geen gelijkwaardig niveau van gegevensbescherming bieden. In dat geval zullen de passende garanties waarin de Europese verordening voorziet, zoals de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie, worden toegepast. Gegevens worden soms ook overgedragen in het kader van een wettelijke verplichting of een reservering voor een bestemming buiten de Europese Unie, aan de lokale entiteit van de Groupe Pierre & Vacances Center Parcs, of haar partner, die de bestemmingslocatie beheert om uw verblijf ter plaatse te regelen.

5. Beveiliging

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

6. Bewaartermijnen

De entiteit(en) van de Groupe Pierre & Vacances Center Parcs die persoonsgegevens verwerkt/verwerken, bewaart/bewaren deze in een beveiligde omgeving gedurende de tijd die nodig is om precontractuele maatregelen te nemen of de overeenkomst uit te voeren. Hierna worden de gegevens overeenkomstig de van kracht zijnde wettelijke bepalingen gearchiveerd. Gegevens die voor prospectie zijn bedoeld, worden binnen de wettelijk verjaringstermijn verwijderd nadat de dienst is verleend of uw toestemming is verkregen, al naargelang het geval.

7. Rechten van personen

Personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt, hebben het recht:

- op inzage in hun persoonlijke gegevens,

- op rectificatie, verwijdering (recht om vergeten te worden), beperking van de verwerking van hun persoonsgegevens en het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking,
- op dataportabiliteit (gegevensoverdraagbaarheid),
- om bezwaar te maken tegen de verwerking van hun gegevens om redenen die verband houden met hun specifieke situatie,
- om te allen tijde hun toestemming voor het gebruik van gegevens of de facultatieve verwerking ervan in te trekken,
- om instructies te geven voor het bewaren, verwijderen en doorgeven van hun persoonlijke gegevens na hun overlijden en bezwaar te maken tegen telefonische colportage door zich te registreren op de lijst van verzet tegen telefonische colportage, ook wel "BLOCTEL" genoemd.
- om een klacht in te dienen bij de Franse toezichthouder CNIL of bij de toezichthoudende autoriteit in de lidstaat waar zij wonen.

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

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

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

ARTIKEL 20

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

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

De partners van Residenties en hotels van de Groupe Pierre & Vacances Center Parcs hebben PV Distribution namens hen en in hun opdracht belast met de verdeling van de verblijven, het beheer en de opvolging van uw reserveringen (met uitzondering van vervoersdiensten, verzekeringen of de verkoop van "arrangementen" die in eigen naam worden verdeeld). Exploiterende vennootschappen: ADAGIO S.A.S (503 938 110 HR PARIJS), PIERRE & VACANCES ITALIA S.R.L (1014782 – Rome), PV-CP CITY (513 635 987 HR PARIJS), PV EXPLOITATION FRANCE (508 321 155 HR PARIJS), , SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES GUADELOUPE (478 890 890 HR PARIJS), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES MARTINIQUE (478 890 684 HR PARIJS), SOCIEDAD DE EXPLOTACION TURISTICA PIERRE ET VACANCES ESPAÑA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscricion 11 Barcelona). Verder is PV Distribution door haar partners, in het kader van verkoopovereenkomsten, namens hen en in hun opdracht, belast met de verdeling van de verblijven en met het beheer en de opvolging van uw reservering.

Bijgewerkt: 04-2025