

Condições Gerais de Venda

As presentes condições gerais (doravante designadas “**Condições Gerais de Venda**” ou “**CGV**”) têm por objetivo definir as condições e modalidades segundo as quais a PV DISTRIBUTION (doravante designada “**PV**”) permite que os seus clientes (doravante designados “**Cliente(s)**”) usufruam de todos os seus serviços, nomeadamente de reservas, disponíveis no site www.pierreetvacances.com.

Os serviços e prestações comercializados pela **PV** são fornecidos nas diversas instalações exploradas direta ou indiretamente, sob uma ou várias das insígnias do Grupo Pierre & Vacances - Center Parcs, nomeadamente “*Pierre & Vacances*”, “*Pierre & Vacances Premium*” (em conjunto, os “**Empreendimentos**”), “*Adagio*” e “*Adagio Access*” (“**Adagio e Adagio Access**”), ou por parceiros (os “**Empreendimentos Parceiros**”).

As **CGV** estão sujeitas a alterações. A versão aplicável à sua reserva é a que se encontra disponível online no site www.pierreetvacances.com na data da reserva e que lhe será comunicada antes da confirmação da mesma.

ARTIGO 1. - RESERVA / PAGAMENTO / REGISTO ONLINE

1.1 - Condições de inscrição e de reserva

1.1.1 Processo de criação de uma conta de cliente

(Condições completas disponíveis no site internet <https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/myaccount>):

O acesso a este serviço está reservado exclusivamente a utilizadores registados.

Para aceder a este serviço, o Cliente deve dispor de um endereço de e-mail válido. Para criar a sua conta, o Cliente deve, em primeiro lugar, preencher o formulário de criação da conta, indicando o seu endereço de e-mail. A receção do formulário de criação da conta é confirmada através do envio de um e-mail para o endereço indicado nesse formulário. Será então fornecido um código, que permitirá escolher a palavra-passe da conta. O código é válido apenas durante 10 minutos. Se o Cliente não realizar qualquer ação dentro do prazo estipulado, será necessário efetuar um novo pedido. Assim que a palavra-passe for guardada, a conta de cliente será criada com sucesso.

O endereço de e-mail indicado no formulário de criação de conta e a palavra-passe serão os dados de acesso que permitirão aceder ao espaço pessoal “A Minha Conta” do Cliente em cada sessão.

Ao criar a conta de cliente, poderá ser solicitado o preenchimento de um perfil personalizado, indicando, no mínimo, as seguintes informações: - apelido, nome e título de cortesia * - código postal e localidade * - idioma de preferência - data de nascimento *

O Cliente também pode optar por personalizar ainda mais a sua conta, preenchendo as seguintes informações: - morada completa * - número de telefone * - situação familiar (número de filhos)

Caso o endereço de e-mail indicado como nome de utilizador já tenha sido associado a uma reserva de uma das nossas estadias, algumas das informações pessoais poderão ser preenchidas automaticamente por nós. Poderão ser solicitadas outras informações adicionais para aceder e utilizar determinados serviços específicos disponibilizados através da secção “A Minha Conta”.

Os dados assinalados com asteriscos (*) são de preenchimento obrigatório.

1.1.2 Processo de reserva

a) Escolha do alojamento: O Cliente tem a possibilidade de escolher um alojamento cuja capacidade seja igual ou superior ao número total de participantes indicados (adultos, crianças, bebés), consoante a disponibilidade. O Cliente pode reservar simultaneamente 2 alojamentos idênticos no mesmo estabelecimento e para as mesmas datas de estadia, consoante a disponibilidade. O Cliente pode escolher entre diferentes tipos de ofertas ao selecionar o seu alojamento:

- A oferta com uma tarifa denominada “não flexível”: Estadia não alterável e não reembolsável em caso de cancelamento (condições de pagamento e de cancelamento detalhadas no artigo 4.1)
- A oferta que beneficia de uma tarifa denominada “flexível”: Estadia que pode ser cancelada e alterada sob determinadas condições

(condições de pagamento e de cancelamento detalhadas no artigo 4.2)

- Na ausência de qualquer indicação relativa à aplicação de uma oferta “flexível” ou “não flexível”, aplicar-se-ão as condições de pagamento e de cancelamento previstas no artigo 4.3.

b) Animais de estimação: Para estadias com um animal de estimação nos nossos alojamentos onde estes são permitidos, é obrigatório que o Cliente adicione o serviço “animal de estimação” ao carrinho. O número de animais admitidos está limitado a 4 por alojamento nos aldeamentos turísticos e empreendimentos turísticos, e a 1 animal por quarto nos hotéis (consultar as condições do artigo 10).

c) Serviços opcionais durante a estadia: Caso o Cliente não disponha de uma conta de cliente, deverá adicionar os serviços opcionais pretendidos antes de confirmar a reserva. Por outro lado, se o cliente tiver uma conta de cliente, os serviços opcionais poderão ser adicionados após a confirmação da reserva da estadia na sua área “A Minha Conta” (Condições completas disponíveis no site <https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/myaccount>).

d) Confirmação da reserva: O Cliente que possua uma conta de cliente poderá iniciar sessão para proceder à confirmação da reserva através dessa conta. O Cliente que não disponha de uma conta de cliente pode, à sua escolha, (i) criar uma conta de acordo com as modalidades definidas no artigo 1.1.1 supra, ou (ii) efetuar a sua reserva sem criar uma conta de cliente, seguindo o processo abaixo: O Cliente é convidado a preencher os seus dados pessoais, de modo a garantir o correto processamento da sua reserva. Os dados solicitados (Apelido, Nome, Endereço de e-mail, Número de telefone e Morada) são obrigatórios para efetuar o pagamento da estadia. Qualquer reserva implica a indicação de um endereço de e-mail válido. Caso contrário, a PV não poderá dar seguimento ao pedido.

A escolha do seguro também deve ser efetuada pelo Cliente antes de poder proceder ao pagamento da estadia (Condições previstas no artigo 19). O Cliente tem a possibilidade de introduzir um código promocional que lhe concede um desconto no seu carrinho, desde que estejam preenchidas todas as condições para beneficiar desse desconto. A confirmação da reserva implica a aceitação das presentes Condições Gerais de Venda, bem como o pagamento imediato do montante do sinal correspondente à tarifa selecionada pelo Cliente (consultar as condições relativas ao tipo de tarifa selecionada pelo Cliente abaixo).

São disponibilizados ao Cliente vários meios de pagamento para efetuar o pagamento da sua estadia (ver artigo 4). Caso o pagamento da estadia tenha sido efetuado com sucesso, o Cliente recebe uma confirmação imediata diretamente no site, bem como por e-mail para o endereço indicado anteriormente. Serão então apresentados na página o resumo da estadia reservada pelo Cliente, bem como as informações práticas para preparar a sua chegada, as quais serão também enviadas num e-mail de confirmação da reserva.

1.2 - Pagamento do saldo

O pagamento do saldo e de eventuais serviços acessórios à reserva varia consoante o tipo de oferta reservada pelo Cliente e é exigível de acordo com as modalidades definidas no artigo 4, exceto no caso de pagamento em prestações para as reservas elegíveis, nas condições previstas no artigo 1.3. abaixo, e sob reserva de aceitação pelo nosso parceiro KLARNA.

1.3 – Moedas e meios de pagamento

1.3.1 – Moedas

Para reservas de alojamento (e serviços associados) situados na Suíça, a moeda aplicável é o franco suíço (CHF). As comissões das taxas de câmbio podem variar consoante o banco do cliente.

Para reservas de alojamento (e serviços associados) situados em qualquer outro país, a moeda utilizada é o euro (EUR).

1.3.2 – Condições de aceitação dos meios de pagamento

- Para qualquer reserva através da central de atendimento:

- até ao 30.º dia anterior à estadia: pagamento por cartão bancário*, cheque bancário**, transferência bancária***, vales ou cheques-presente****, cartão-presente PV*****; cheques-férias ANCV Connect*****;

- a menos de 30 dias da estadia: só são aceites pagamentos com cartão bancário*, cartão-presente PV**** e cheques-férias ANCV Connect*****. Não são aceites cheques bancários.

*Se pretender pagar a totalidade ou parte da sua estadia com vales ou cheques-presente (**), deve primeiro efetuar o pagamento de 100 % do montante com cartão bancário (*), e depois enviar os seus vales ou cheques por correio. O montante será creditado na conta bancária após a receção.*

• Para qualquer reserva efetuada no site ou na sua área de cliente:

<https://paiement.pierreetvacances.com>

- cartão bancário*, PayPal, Ideal (disponível apenas no site da NL), cartão-presente PV*****, cheques-férias ANCV Connect*****;

• Para todas as reservas efetuadas por pessoas residentes fora de França, através do centro de atendimento e do site:

- Só são aceites: cartão bancário (*), cartão-presente PV***** e/ou transferência internacional (que deve obrigatoriamente incluir o número de reserva, apenas para reservas efetuadas através do centro de atendimento).

• Caso o meio de pagamento utilizado para efetuar o pagamento de uma reserva seja recusado, a PV reserva-se o direito de cancelar a reserva após uma tentativa de cobrança sem sucesso.

1.3.3 – Formas de pagamento

Os meios de pagamento disponibilizados ao Cliente e a seguir indicados estão sujeitos a alterações. Podem também variar consoante o país em que o Cliente se encontra no momento em que efetua a sua reserva.

Os que se aplicam à sua reserva são indicados no resumo do pedido, antes do pagamento.

Em caso de recusa de um meio de pagamento, a PV reserva-se o direito de cancelar a reserva após uma notificação que tenha ficado sem resposta durante oito (8) dias.

(*) **Cartões de débito** aceites: Visa, Eurocard/Mastercard, Carte Bleue

(**) **Cheques bancários**: a enviar para o seguinte endereço:

PV DISTRIBUTION – Gestão de Vendas, AP 291, 75921 PARIS Cedex 19 (França)

(***) **Transferência bancária**:

- IBAN FR76 3000 7000 1100 0211 0640 664 / BIC NATXFRPPXXX

- Deve ser obrigatoriamente acompanhado do número de reserva

(****) **Vales / cheques-presente** de parceiros autorizados, com exceção da ANCV Connect*****:

- sujeito às condições de utilização do emissor dos vales/cheques-presente.
- A reserva deve ser garantida por um número de cartão bancário válido na data de início da estadia.
- Qualquer reserva efetuada através de vales ou cheques-presente implica o pagamento de 100 % do valor total da sua estadia na data da reserva, devendo os vales/cheques-presente ser enviados por correio no prazo de 5 dias após a sua reserva (sendo válida data do carimbo do correio). A PV procederá ao reembolso do montante cobrado em excesso no prazo de 15 dias após a receção dos vales/cheques-presente.
- Qualquer cancelamento de uma estadia reservada sem seguro de cancelamento, paga com vales ou cheques-presente, dará lugar a um crédito de viagem no valor inicial dos vales/cheques, cujo prazo de validade será a data mais próxima entre a data de validade inicial do vale/cheque e 1 ano a contar da data de emissão do crédito de viagem. A PV reserva-se o direito de aplicar taxas de gestão que podem ir até 10% do valor total da reserva, com um mínimo de 10 €.

(*****) **Cartão-presente PV**:

- A utilização do cartão-presente PV como meio de pagamento baseia-se na utilização do código fornecido aquando da compra do cartão-presente PV.
- O cartão-presente PV permite efetuar a reserva de serviços de alojamento e serviços complementares, desde que estes sejam reservados em simultâneo com a reserva do serviço de alojamento.

- Fica expressamente esclarecido que os voos, os pacotes (voos + alojamento) e os serviços de alojamento em estabelecimentos situados na Suíça nunca poderão ser reservados com o cartão-presente PV.
- No caso de uma reserva cujo valor seja superior ao montante disponível no cartão-presente, a diferença deverá ser paga com cartão bancário.
- Qualquer cancelamento de uma estadia reservada sem seguro de cancelamento, paga com um cartão-presente PV, dará lugar a um crédito de viagem, cujo prazo de validade será o mais curto entre a data de validade inicial do cartão-presente e 1 ano a contar da data de emissão do crédito.
(*****) **Cheque-Férias ANCV Connect (ANCV Connect)**:
- A utilização do ANCV Connect está sujeita às condições de utilização do emissor e é válida para todas as tarifas propostas pela PV, sem que seja exigido qualquer montante mínimo ou máximo de reserva. Só é possível para pagamentos efetuados em EUR.
- Fica expressamente esclarecido que os voos, os pacotes (voos + alojamento) e os serviços de alojamento em estabelecimentos situados na Suíça nunca poderão ser reservados através do ANCV Connect.

No caso de uma reserva cujo valor seja superior ao montante disponível no cheque ANCV Connect, o montante em falta só poderá ser pago através de cartão bancário (Carte Bleue, Visa, Mastercard) ou mediante a utilização de outro cheque ANCV Connect. Qualquer cancelamento de estadia que dê direito a reembolso, paga na totalidade ou em parte através da ANCV Connect, dará lugar a um crédito de viagem no valor pago por este meio, cujo prazo de validade será a data mais próxima entre a data de validade inicial do ANCV Connect e 1 ano a contar da data de emissão do referido crédito de viagem.

Pagamento em 3 prestações com cartão bancário através do nosso parceiro KLARNA.

O nosso parceiro financeiro, a KLARNA, disponibiliza aos particulares soluções de pagamento em três prestações, através de cartão bancário, para as compras efetuadas no site da PV. Estas soluções destinam-se exclusivamente a pessoas singulares maiores de idade titulares de um cartão bancário Visa, MasterCard ou Carte Bleue, cuja data de validade abranja, no mínimo, o período de reembolso.

KLARNA BANK AB, com sede em 46 SVEAVAGEN, 11134 ESTOCOLMO, SUÉCIA.

A KLARNA reserva-se o direito, a seu critério, de aceitar ou recusar qualquer pedido de financiamento.

O primeiro pagamento será cobrado no momento da confirmação do pedido efetuada através do site da Pierre & Vacances. Os dois pagamentos seguintes serão debitados a intervalos de 30 dias a contar da data do primeiro débito. Para poder, eventualmente, ser elegível para a solução de pagamento desenvolvida pela KLARNA, o valor total do pedido não deve exceder 4 500 €. Esta forma de pagamento está disponível exclusivamente online no site da KLARNA.

De acordo com as disposições legais aplicáveis aos créditos, dispõe de um prazo de livre resolução de catorze (14) dias de calendário.

Qualquer cancelamento de uma estadia reservada através da KLARNA que dê direito a reembolso ao Cliente dará lugar a um crédito de viagem.

No âmbito da sua reserva efetuada através da solução de pagamento proposta pela KLARNA, os seus dados pessoais serão transmitidos a esta última para efeitos de análise do seu pedido de financiamento, gestão do contrato de crédito e, se for o caso, de cobrança. Para mais informações sobre o tratamento dos seus dados: https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/protection-donnees_ms.

Estão disponíveis no site da KLARNA informações detalhadas sobre as formas de pagamento da KLARNA, bem como as condições para usufruir deste serviço online: <https://www.klarna.com/fr/>

Para qualquer dúvida ou assistência relacionada com o seu pagamento, convidamo-lo a contactar o serviço de apoio ao cliente da KLARNA através do seguinte link: <https://www.klarna.com/fr/service-client/>.

As condições gerais aplicáveis às soluções de pagamento oferecidas pela KLARNA podem ser consultadas diretamente no seu [site](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/fr-FR/paylaterin3): <https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/fr-FR/paylaterin3>.

1.4 – Contrato de aluguer

Sob reserva do pagamento do saldo da sua estadia, receberá a sua confirmação de reserva no prazo de 24 horas após o pagamento total da estadia, antes do início da mesma, quer por e-mail, com um link que o redirecionará para o seu espaço pessoal, quer por correio. Na sua confirmação de reserva, encontrará o resumo da sua próxima estadia, bem como informações práticas para o ajudar a organizar-se (itinerário, mapa, morada), e ainda o seu contrato de aluguer, disponível para descarregar em formato PDF. É importante referir que, caso se verifique uma alteração na sua reserva que implique um novo pagamento (por exemplo: adição de um serviço, alteração da data da estadia), ser-lhe-á enviado um e-mail de confirmação da alteração, acompanhado de um contrato de aluguer atualizado.

1.5 - Registo online

Para facilitar e agilizar a chegada do Cliente ao alojamento, este tem a possibilidade de efetuar o seu registo online, um procedimento digital que permite efetuar o check-in antes da estadia, desde que a sua reserva e o estabelecimento em questão sejam elegíveis para este serviço.

ARTIGO 2 - PREÇOS

2.1 - Preço

Os preços dos serviços são fixados com base nos dados económicos em vigor na data da sua fixação. Uma alteração dos impostos aplicáveis poderá levar-nos a alterar o preço dos referidos serviços. Estes variam de acordo com diferentes critérios personalizáveis aplicados de forma automatizada, tais como a data da reserva, a data de início da estadia, a duração da estadia, o tipo de alojamento e a inclusão de serviços adicionais.

2.2 - Alojamento

Os nossos preços incluem todos os impostos e abrangem o aluguer do alojamento, com despesas incluídas (água, eletricidade, aquecimento), com exceção da taxa turística, dos serviços adicionais e dos prémios de seguros opcionais, a pagar no momento da reserva, quando aplicável. Lembramos que o alojamento está previsto para um número determinado de ocupantes no momento do aluguer e não pode, em caso algum, ser ocupado por um número superior de pessoas. Importa recordar que os bebés e as crianças pequenas são considerados ocupantes de pleno direito.

No caso dos alojamentos Pierre & Vacances e Pierre & Vacances Premium, pode escolher uma orientação ou localização específica para o seu alojamento, sujeito a disponibilidade, através da contratação de um serviço adicional pago. Este pedido deve ser dirigido diretamente à receção do empreendimento, o mais tardar 15 dias antes da sua estadia. Sem a subscrição deste serviço, não podemos garantir uma orientação ou localização específica, pelo que o seu alojamento será atribuído aleatoriamente.

No caso de reservas de catorze (14) dias consecutivos ou mais, em casos raros, é possível que o Cliente tenha de mudar de alojamento no final da primeira semana da estadia. Esta alteração será efetuada em conformidade com as condições de reserva do Cliente e não implicará quaisquer custos adicionais para o mesmo.

2.3 - Pacote (transporte aéreo + alojamento)

As reservas de pacotes são efetuadas através de um parceiro.

Os preços são válidos mediante a disponibilidade de lugares nos voos regulares ou charter (sendo a data de partida determinante para a tarifa); estão incluídos todos os impostos (excluindo impostos específicos, como taxas aeroportuárias e de segurança, bem como taxas de passageiro), e incluem o serviço de transporte em voos regulares ou charter com partida de Paris (poderá ser cobrado um suplemento para partidas a partir do interior), o aluguer do alojamento, com despesas incluídas (água, eletricidade, aquecimento), com exceção de: taxa turística, despesas de transporte, prestações ou serviços adicionais opcionais, pacotes para animais de estimação, prémios de seguros, bem como o suplemento de quarto individual nos hotéis.

No que diz respeito ao transporte, poderão ser-lhe propostas tarifas específicas, em função das condições e da disponibilidade no momento da sua reserva, bem como das condições económicas vigentes nessa data. As

alterações a estas condições económicas, em relação às que vigoravam no momento da publicação, podem incidir, nomeadamente, sobre:

- os dados relativos às próprias tarifas (preço do combustível, custos adicionais faturados, etc.),

- os suplementos de preço que poderão ser cobrados em caso de compromissos adicionais durante a época, devido ao esgotamento dos stocks inicialmente disponibilizados antes da sua inscrição.

Os preços propostos são determinados com base nos seguintes dados económicos:

- custos de transporte relacionados, nomeadamente, com o custo dos combustíveis,

- as taxas e impostos relativos aos serviços prestados, tais como as taxas de aterragem, embarque e desembarque nos portos e aeroportos.

Em caso de alteração de qualquer um destes dados, os preços de venda poderão ser alterados antes da confirmação da reserva, refletindo integralmente a(s) referida(s) variação(ões). De acordo com a legislação em vigor, não lhes será aplicada qualquer alteração de preço após a confirmação da reserva.

Estas condições são aplicáveis sem prejuízo das disposições previstas nas condições gerais de venda do nosso parceiro.

2.4 - Serviços opcionais

Os nossos preços de alojamento não incluem os serviços opcionais adicionais propostos nos nossos materiais de venda no local.

No caso de um serviço de viagem associado, informamos que:

1. Os direitos aplicáveis aos pacotes turísticos não se aplicam, em conformidade com a Diretiva (UE) 2015/2302;

2. O prestador de serviços será responsável pela correta execução contratual do serviço, dentro dos limites impostos pelo artigo L.211-16 do Código do Turismo;

3. Beneficia de proteção em caso de insolvência da PV. Esta proteção não abrange a insolvência de prestadores de serviços individuais.

2.5 – Redução

Os descontos mencionados nos nossos materiais de comunicação estão sujeitos a condições específicas comunicadas juntamente com a oferta.

ARTIGO 3 – TAXA TURÍSTICA

A taxa turística, cobrada em nome dos municípios, não está incluída nos nossos preços. O seu montante é determinado por pessoa e por dia e varia consoante os destinos. Deve ser paga, consoante o caso, no local ou aquando do seu check-in online.

ARTIGO 4 – TIPOLOGIA DAS OFERTAS E CONDIÇÕES RELACIONADAS

As atividades relacionadas com a organização e a venda de viagens ou estadias numa data determinada ou num período específico não estão sujeitas ao prazo de livre resolução de 14 dias aplicável à venda à distância.

Nos termos do disposto no artigo L.211-14 II do Código do Turismo, tem o direito de rescindir o contrato sem ter de pagar quaisquer despesas se circunstâncias excecionais e inevitáveis, que ocorram no local de destino ou nas imediações deste, tiverem consequências significativas para a execução do contrato ou para o transporte dos passageiros até ao local de destino. Neste caso, o montante do sinal pago ser-lhe-á devolvido no prazo máximo de catorze dias úteis a contar da notificação do cancelamento à Pierre et Vacances.

Para qualquer reserva de estadia em grupo a partir de 12 pessoas e/ou 5 alojamentos, o Cliente deverá apresentar à **PV** um pedido específico de reserva, no site www.pierreetvacances.com ou através do número 01 73 01 85 98 (preço de uma chamada local), cuja aceitação ficará sujeita ao critério exclusivo da **PV**.

São consideradas reservas de estadia em grupo, sujeitas ao procedimento acima referido, as reservas efetuadas, simultaneamente ou não, em nome da mesma pessoa, para o mesmo período de estadia, num mesmo empreendimento e/ou através do mesmo canal de reserva. A avaliação do cumprimento dos critérios fica ao critério exclusivo da **PV**.

Em caso de incumprimento, a **PV** reserva-se o direito de cancelar a reserva com efeito imediato, sem custos para o cliente, e/ou de recusar o acesso ao alojamento.

4.1- Oferta não flexível: não permutável / não alterável / não reembolsável

As nossas ofertas de estadias “não flexíveis” são não permutáveis, não alteráveis e não reembolsáveis. O processo de reserva destas ofertas é o previsto no artigo 1 das presentes condições. Estas ofertas estão sujeitas às condições de pagamento, de cancelamento e de alteração específicas, tendo em conta a tarifa preferencial aplicada.

4.1.1 Condições de reserva

Qualquer reserva de uma estadia “não flexível” implica o pagamento imediato de:

- 100 % do preço total do aluguer do alojamento e de eventuais serviços opcionais, integrados ou não, nomeadamente restauração, clubes infantis, estágios desportivos, entre outros;
- 100 % do preço total e dos prémios de seguro que o Cliente pretenda subscrever

4.1.2 Condições de alteração e cancelamento

Em caso de cancelamento da sua reserva, deverá notificar-nos por telefone, no caso dos Empreendimentos e Empreendimentos Parceiros, através do seguinte número: +33(0)173018566, de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 20h00, aos sábados, das 09h00 às 19h00, e aos feriados, das 09h00 às 17h00. Para reservar um alojamento Adagio/Adagio Access, ligue para o seguinte número: +33(0)173018598.

Tendo em conta a tarifa vantajosa concedida pela **PV**, as estadias são não permutáveis, não alteráveis e não reembolsáveis. No entanto, os serviços opcionais reservados no âmbito desta oferta poderão ser objeto de troca, reembolso ou alteração até 5 dias antes da data de início da estadia.

Não serão aceites pedidos de troca e/ou cancelamento de serviços opcionais a partir de 4 dias antes da data de início da estadia.

Em caso de cancelamento, independentemente da data em que a reserva for cancelada, a PV retém uma indemnização equivalente a 100% do valor total da estadia. A não utilização de serviços opcionais eventualmente reservados e faturados não dará lugar a qualquer reembolso, salvo em caso de cancelamento, o mais tardar, 5 dias antes da data de início da estadia: nesse caso, apenas os serviços opcionais serão objeto de reembolso.

Estas condições são aplicáveis sem prejuízo da aplicação das disposições dos artigos L.211-14 e R.211-10 do Código do Turismo.

4.2 - Ofertas flexíveis: permutáveis / alteráveis / reembolsáveis sob determinadas condições

As nossas ofertas de estadias “flexíveis” podem ser canceladas ou alteradas mediante o pagamento de 1 € até uma determinada data definida, ou até ao dia da chegada, consoante o tipo de oferta tarifária reservada, exceto no caso de reservas efetuadas através do ANCV Connect. o prazo limite para beneficiar do cancelamento ou da alteração por 1 € é o indicado durante o processo de reserva e comunicado na confirmação da reserva (doravante designado “prazo limite”). O processo de reserva destas ofertas é o previsto no artigo 1 das presentes condições.

4.2.1 Condições de reserva

a) Pagamento do sinal

Qualquer reserva de uma oferta “flexível” implica um pagamento imediato que inclui:

- O sinal no valor de 1 euro relativo ao aluguer do alojamento. Caso o Cliente pretenda pagar o valor total da sua estadia na data da reserva, tem essa possibilidade, sendo que apenas o montante de 1 euro acima referido será considerado como sinal.
- 100 % do preço total e dos prémios de seguro que o Cliente pretenda subscrever.

b) Direito de rescisão

Tem a possibilidade de cancelar a reserva até à data-limite indicada durante o processo de reserva e comunicada na confirmação da reserva, consoante o tipo de oferta reservada.

Caso opte por essa opção, apenas o montante do sinal (1 euro), bem como o montante total dos seguros a pagar no momento da reserva e não reembolsável, ficarão retidos pela **PV**.

c) Pagamento do saldo

O valor total do aluguer e de eventuais serviços opcionais deve ser pago (exceto em caso de pagamento em prestações) no dia seguinte à Data-limite.

O compromisso do Cliente torna-se, portanto, definitivo a partir da Data-limite. A reserva da **PV** torna-se definitiva após o envio de uma confirmação de reserva e o pagamento integral do saldo. Caso não tenha liquidado o saldo dentro dos prazos estabelecidos e não tenha exercido o seu direito de rescisão, a **PV** reserva-se o direito de cancelar a venda e de aplicar, consequentemente, as condições de cancelamento previstas para o efeito e definidas a seguir. Todas as despesas de cobrança ficarão a cargo do Cliente.

4.2.2 Condições de alteração e cancelamento

Em caso de cancelamento ou de alteração da sua reserva, deverá notificar-nos por telefone, no caso dos Empreendimentos e Empreendimentos Parceiros, através do seguinte número: +33(0)173018566, de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 20h00, aos sábados, das 09h00 às 19h00, e aos feriados, das 09h00 às 17h00. Para reservar um alojamento Adagio/Adagio Access, ligue para o seguinte número: +33(0)173018598.

A data de receção da notificação determina a data de cancelamento.

Estas condições são aplicáveis sem prejuízo da aplicação das disposições dos artigos L.211-14 e R.211-10 do Código do Turismo.

4.2.2.1 Alteração

Esforçamo-nos por aceitar, na medida do possível, os seus pedidos de alteração de data, local de estadia, tipo de alojamento ou serviços opcionais, dentro dos limites da nossa disponibilidade. Chamamos, no entanto, a sua atenção para o facto de que este tipo de alteração poderá implicar uma variação no custo total da estadia (dependendo da nova data de chegada, da nova data de partida, do alojamento, do tipo de alojamento e/ou dos novos serviços opcionais escolhidos).

Além disso, teremos em conta as seguintes indemnizações:

- Se o seu pedido de alteração for apresentado antes do prazo-limite: 0%*
- Se o seu pedido de alteração for apresentado a partir da Data-limite:
 - No que diz respeito a uma alteração de datas:

Em caso de aumento ou redução da duração, 100% do montante total do alojamento

- No que diz respeito a uma alteração das prestações opcionais:
No caso de adição: 0%*

Em caso de cancelamento a partir de 4 dias antes da data de início da estadia: 100% do montante total das prestações. Este prazo é alargado para 2 dias no caso das ofertas cujo prazo limite seja 2 dias antes da data de início da estadia.

- No que diz respeito a uma mudança de empreendimento: 100%*
- No que diz respeito a uma alteração de tipologia:
 - se a alteração for efetuada para uma categoria superior: será aplicado o suplemento correspondente à diferença entre o preço pago e o preço em vigor na data do pedido, sujeito à disponibilidade,
 - se a alteração for efetuada no sentido de uma categoria inferior: 100%*
- No caso de alteração de vários critérios de reserva (datas, serviços, alojamentos ou tipo de alojamento), aplicaremos as condições mais restritivas.

*do valor total da estadia (alojamento e serviços).

4.2.2.2 Cancelamento

Independentemente da data em que a reserva for cancelada, retemos, se for caso disso, 100% do montante dos prémios de seguro eventualmente subscreitos.

Além disso, teremos em conta as seguintes indemnizações:

- Se o seu pedido de cancelamento for apresentado antes do prazo-limite: retemos o montante do sinal (1 euro).
 - Se o seu pedido de cancelamento for apresentado a partir da Data-limite:
 - 100% do valor total do alojamento
- E

100 % do valor dos serviços opcionais, caso o pedido de cancelamento seja apresentado a partir de 4 dias antes da data de início da estadia. Este prazo é alargado para 2 dias no caso das ofertas cujo prazo limite seja 2 dias antes da data de início da estadia.

4.3 - Condições relativas às tarifas que não beneficiam nem de uma oferta “flexível” nem de uma oferta “não flexível”

Em derrogação dos artigos 4.1 e 4.2 acima referidos, algumas tarifas propostas não são objeto de qualquer oferta. Nesse caso, serão aplicáveis as seguintes condições:

4.3.1 Condições de reserva

a) Pagamento do sinal

Qualquer reserva de uma estadia que não seja objeto de qualquer oferta implica o pagamento imediato, incluindo:

- O sinal, correspondente a 30 % do preço total do seu aluguer e de eventuais serviços opcionais, incluídos ou não nomeadamente restauração, clubes infantis, estágios desportivos, entre outros),
- 100 % do valor total dos prémios de seguro, caso pretenda subscrevê-los.

b) Direito de rescisão

Desde a data do pagamento do sinal até ao 31.º dia, inclusive, anterior à data de início da estadia, o Cliente tem o direito de rescindir o contrato. Nesse caso, o montante total dos seguros a pagar no momento da reserva e não reembolsável ficará retido pela **PV**, e ser-lhe-á aplicada uma indemnização, em conformidade com o disposto no artigo 4.3.2.2 abaixo.

c) Pagamento do saldo

O valor total do aluguer e de eventuais serviços opcionais é exigível de acordo com as modalidades definidas a seguir, salvo em caso de pagamento em prestações para as reservas elegíveis e sob reserva de aceitação pelo nosso parceiro, nas condições previstas no artigo 1.3:

- o mais tardar 30 dias antes da data de início da estadia
- ou imediatamente, no caso de reservas de última hora no âmbito de ofertas específicas.

O compromisso do Cliente torna-se, assim, definitivo a partir do 30.º dia, desde que seja efetuado o pagamento do saldo da reserva. A reserva da **PV** torna-se definitiva após o envio de uma confirmação de reserva e o pagamento integral do saldo. Se o Cliente não tiver liquidado o saldo dentro dos prazos estabelecidos e não tiver exercido o seu direito de rescisão, a **PV** reserva-se o direito de cancelamento a venda a partir do 30.º dia anterior ao início da estadia, consoante a reserva efetuada, e de aplicar, consequentemente, as condições de cancelamento previstas para o efeito e definidas a seguir. Todas as despesas de cobrança ficarão a cargo do cliente.

4.3.2 Condições de alteração e cancelamento

Em caso de cancelamento ou de alteração da sua reserva, deverá notificar-nos por telefone, no caso dos Empreendimentos e Empreendimentos Parceiros, através do seguinte número: +33(0)173018566, de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 20h00, aos sábados, das 09h00 às 19h00, e aos feriados, das 09h00 às 17h00. Para reservar um alojamento Adagio/Adagio Access, ligue para o seguinte número: +33(0)173018598.

A data de receção da notificação determina a data de cancelamento.

4.3.2.1 - Alteração

a) Para Empreendimentos e Empreendimentos Parceiros

Esforçamo-nos por aceitar, na medida do possível, os seus pedidos de alteração da data, do local de estadia, do tipo de alojamento ou dos serviços opcionais, dentro dos limites da disponibilidade. Chamamos, no entanto, a sua atenção para o facto de que este tipo de alteração implica custos variáveis para a **PV**, dependendo da data em que apresentar o seu pedido. Se o valor da sua reserva (serviços incluídos), após a alteração, for inferior ao valor da reserva antes da alteração, reteremos as seguintes indemnizações:

- se o seu pedido de alteração for apresentado mais de 30 dias antes da sua chegada: 50 € por alojamento (não aplicável a Empreendimentos parceiros)
- se o seu pedido de alteração for apresentado entre 30 e 21 dias antes da sua chegada: **30 %***
- se o seu pedido de alteração for apresentado entre 20 e 8 dias antes da sua chegada: **50 %***

- se o seu pedido de alteração for apresentado entre 7 e 4 dias antes da sua chegada: **100 %***

* do valor total da estadia (alojamento e serviços).

Nenhum pedido de alteração será considerado se for recebido pela **PV** a partir do 3º dia anterior à sua chegada.

Nota Bene:

- Qualquer pedido de prolongamento da duração da sua estadia será efetuado pela **PV** custos adicionais
- Qualquer pedido de redução da duração da sua estadia é considerado pela **PV** como um cancelamento parcial e estará sujeito às condições de cancelamento referidas na alínea b) abaixo.

b) Para Adagio / Adagio Access

Esforçamo-nos por aceitar, na medida do possível, os seus pedidos de alteração de data, tipo de alojamento, local de estadia ou serviços opcionais, dentro dos limites da disponibilidade, sem custos adicionais. Tendo em conta a estrutura de tarifas decrescente em função da duração das estadias, se o cancelamento parcial da reserva implicar uma alteração da duração da estadia, tal poderá dar origem a uma alteração da tarifa. Qualquer pedido de redução da duração da sua estadia, do número de noites de alojamento ou dos serviços opcionais será considerado pela **PV** como um cancelamento parcial e estará sujeito às condições de cancelamento referidas no ponto 4.2 abaixo.

4.3.2.2 – Cancelamento

a) Para Empreendimentos e Empreendimentos Parceiros

Independentemente da data em que a reserva for cancelada, retemos, se for o caso, o montante dos prémios de seguro eventualmente contratados. Além disso, em caso de cancelamento, cobraremos as seguintes indemnizações:

- se o seu pedido de cancelamento for apresentado com mais de 30 dias de antecedência em relação à sua chegada: 50 € por alojamento (não aplicável a empreendimentos parceiros)
- se o seu pedido de cancelamento for apresentado entre 30 e 21 dias antes da sua chegada: **30 %***
- se o seu pedido de cancelamento for apresentado entre 20 e 8 dias antes da sua chegada: **50 %***
- se o seu pedido de cancelamento for apresentado menos de 8 dias antes da sua chegada: **100 %***

* do valor total da estadia (alojamento e serviços).

Estas taxas aplicam-se igualmente em caso de cancelamento parcial (no caso de uma reserva que inclua vários alojamentos).

b) Para Adagio / Adagio Access

Para qualquer estadia inferior a 3 noites, se nos avisar após o 3.º dia anterior à sua estadia e antes das 12 horas do dia anterior à sua chegada, cobraremos uma indemnização equivalente a 1 noite* por qualquer cancelamento.

Além disso, para qualquer estadia superior a 3 noites, se nos avisar após o 3.º dia anterior à sua estadia e antes das 12 horas do dia anterior à sua chegada, cobraremos uma indemnização equivalente a 2 noites por qualquer cancelamento.

* O preço da “noite” corresponde ao preço total da estadia reservada dividido pelo número de noites reservadas.

ARTIGO 5 – NÃO COMPARECIMENTO NO LOCAL DE ESTADIA e NÃO UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS

5.1 Não comparencia no local de estadia

Se o Cliente não comparecer no local de estadia na data prevista de chegada e sem ter previamente avisado o estabelecimento ou o Serviço de Relações com o Cliente através dos contactos previstos no artigo 16 das presentes condições, o estabelecimento não poderá garantir a disponibilidade do alojamento reservado e/ou a realização da estadia nas condições acordadas no momento da reserva. Além disso, a **PV** reterá o montante dos prémios de seguro eventualmente subscritos, aos quais se acrescentará uma indemnização igual a 100% do montante total da estadia (alojamento, transporte e serviços, se for o caso).

5.2 Não utilização de serviços opcionais

A não utilização, no local da sua estadia, de serviços opcionais reservados e faturados não dará lugar a qualquer reembolso.

ARTIGO 6 – TRANSPORTE

- Horários / atrasos: os horários e percursos, bem como os tipos de aeronave, ser-lhe-ão sempre comunicados, sob reserva de alterações de última hora. A **PV** não se responsabiliza por quaisquer circunstâncias externas ou casos de força maior que possam afetar o volume de tráfego ou a sua pontualidade. Por isso, permitimo-nos aconselhá-lo a não marcar nenhum compromisso importante na véspera da sua partida ou no dia seguinte ao seu regresso.

- Duração da viagem: Se, devido aos horários, o primeiro e/ou o último dia fossem encurtados, não seria possível efetuar qualquer reembolso.

ARTIGO 7 – CHEGADA E PARTIDA

O cartão de crédito utilizado na reserva, bem como documentos de identificação válidos, deverão ser apresentados à chegada. Caso contrário, o acesso ao seu alojamento poderá ser-lhe recusado pela **PV**.

A **PV** chama a sua atenção para o facto de que, na falta de pagamento integral do preço, apesar dos avisos de cobrança, não poderemos proceder à entrega das chaves caso se apresente no local da sua estadia. Para estadias de uma semana ou mais, a entrega das chaves é feita a partir das 17h00 do dia da sua chegada, desde que o referido pagamento tenha sido efetuado. Estas chaves deverão ser devolvidas até às 10h00 do dia da sua partida. Para além disso, ser-lhe-á cobrada uma noite adicional.

No caso de estadias curtas, a entrega das chaves realiza-se a partir das 16h, sempre sob condição de que o referido pagamento tenha sido efetuado, devendo as chaves ser devolvidas antes das 11h no dia da partida.

Para determinados tipos de alojamento (nomeadamente Adagio, hotéis, Espanha e Empreendimentos Parceiros), os horários de chegada e de partida podem variar: as informações estão disponíveis diretamente junto de cada Empreendimento ou no site.

Poderá ser-lhe pedido que preencha um formulário de registo policial à sua chegada, em conformidade com a regulamentação em vigor em alguns países.

Poderá ser solicitada uma cópia do cartão bancário à chegada do Cliente (consultar as condições no artigo 8, abaixo).

ARTIGO 8 – DEPÓSITO DE GARANTIA

À chegada do Cliente ao empreendimento, será solicitado um depósito de garantia (caução) que poderá variar entre 1 € e 3 000 € por alojamento. Este montante não constitui um sinal.

Poderá ser solicitada ao Cliente, que a aceita, um depósito de garantia, sob a forma de uma pré-autorização de pagamento no seu cartão bancário ou sob qualquer outra forma que permita a retenção do montante, com exceção do pagamento em dinheiro. A pré-autorização não corresponde a um débito, mas sim a uma reserva para um pagamento posterior autorizada pela instituição bancária do Cliente. Em alguns casos, e de acordo com as condições estabelecidas pela instituição bancária do Cliente — as quais são independentes da vontade da **PV** —, a pré-autorização poderá aparecer como estando em curso na conta bancária do Cliente.

Caso o Cliente não consiga efetuar o depósito de garantia por qualquer meio, o alojamento não será disponibilizado ao Cliente, sem que este tenha direito a qualquer indemnização.

O depósito de garantia permite à **PV** cobrar ao Cliente uma indemnização correspondente, nomeadamente, aos danos causados durante a sua estadia (ou seja, quaisquer danos e/ou avarias de qualquer natureza, tanto nas áreas privadas como nas áreas comuns do edifício), à perda das chaves do alojamento entregues aquando da sua chegada, bem como a todos os serviços não pagos, incluindo os opcionais utilizados no local, ao que o Cliente concorda expressamente. Os preços desses serviços variam consoante os estabelecimentos e podem ser consultados no folheto de boas-vindas disponível no alojamento do Cliente e na receção do estabelecimento. O montante da indemnização não poderá exceder 3 000 €.

O depósito de garantia será devolvido ao Cliente, na totalidade ou em parte, no prazo de quinze (15) dias a contar da data de fim da estadia, após dedução de qualquer indemnização retida.

Se o Cliente tiver dado o seu consentimento para o débito através de autorização bancária, o montante da indemnização será debitado pela **PV** no mesmo prazo.

O prazo para a devolução do depósito de garantia pode variar consoante os prazos estabelecidos pela instituição bancária do Cliente.

Esta indemnização será objeto de uma fatura enviada ao Cliente.

ARTIGO 9 – MENORES

Chamamos a sua atenção para o facto de que os nossos estabelecimentos não se enquadram nos tipos de acolhimento referidos nos artigos R. 227-1 e seguintes do Código da Ação Social e das Famílias e não estão adaptadas para assegurar estadias coletivas ou individuais fora do domicílio familiar de menores com menos de 18 anos, não acompanhados pelos seus tutores legais. A **PV** reserva-se o direito de recusar o acesso ao alojamento que tenha sido reservado em violação desta disposição a menores de 18 anos não acompanhados pelos seus tutores legais que se apresentem na receção do Empreendimento, e de proceder ao cancelamento imediato da estadia. Nas mesmas condições, a **PV** poderá proceder, a qualquer momento antes do início da estadia, ao cancelamento da reserva, caso verifique que o alojamento se destina a acolher menores de 18 anos não acompanhados pelos seus tutores legais.

Em aplicação do disposto no artigo R-227-1 do Código da Ação Social e da Família, as disposições do presente artigo não são aplicáveis a estadias diretamente relacionadas com competições desportivas organizadas para os seus licenciados menores pelas federações desportivas reconhecidas, pelos seus órgãos descentralizados e pelos clubes que lhes estão afiliados, nas condições previstas pelo Código do Desporto.

ARTIGO 10 – ANIMAIS

Os animais de estimação são aceites em alguns dos nossos estabelecimentos, sob determinadas condições e mediante o pagamento de uma taxa adicional. Para conhecer as condições aplicáveis a cada estabelecimento, consulte a ficha do produto correspondente no site da Pierre & Vacances ou contacte o centro de atendimento antes de efetuar a sua reserva, a fim de confirmar se o seu animal de estimação está autorizado a entrar.

Quando o estabelecimento aceita animais de estimação, a reserva do pacote correspondente pode ser efetuada no site da PV, através do centro de atendimento ou diretamente na receção do estabelecimento.

Não obstante o acima referido, os cães da categoria 1 estão estritamente proibidos em todos os estabelecimentos.

Os cães da categoria 2 são permitidos, com exceção das imediações das piscinas, desde que acaimados e conduzidos pela trela por uma pessoa maior de idade. Os proprietários de cães da categoria 2 devem possuir um certificado de aptidão, ter uma licença de posse, cumprir as obrigações sanitárias — nomeadamente no que diz respeito à vacinação — e possuir o passaporte do animal. O proprietário deve estar apto a apresentar esses documentos a qualquer momento.

Em caso de incumprimento das disposições acima referidas, a PV reserva-se o direito de recusar o acesso ao alojamento, tanto no início da estadia como em qualquer momento durante a mesma. Em caso de incidente ou acidente que envolva um animal de estimação, o proprietário do animal é o único e total responsável pelo seu animal e pelos danos que este possa causar.

ARTIGO 11 – REGULAMENTO INTERNO

Para facilitar a sua estadia, está afixado um regulamento interno em cada alojamento e/ou na receção do estabelecimento; agradecemos que o leia e o respeite. De acordo com a regulamentação local, as nossas equipas poderão informar-vos, durante a sua estadia, sobre medidas específicas e complementares relativas, nomeadamente, à segurança, à higiene e ao ambiente. Convidamo-lo a tomar algumas precauções para evitar eventuais inconvenientes: feche as janelas de vidro antes de sair do seu alojamento e tranque a porta. Lembramos que o esquecimento de objetos pessoais no interior do seu alojamento aquando da desocupação do mesmo não poderá implicar qualquer responsabilidade por parte da **PV**. Informamos que estão instalados sistemas de videovigilância e videoproteção nos nossos Estabelecimentos para garantir a segurança dos bens e das pessoas, em conformidade com a legislação aplicável. Estão disponíveis informações mais precisas nos Estabelecimentos em questão, através de afixação.

Em caso de incumprimento, por parte do hóspede, das obrigações que lhe incumbem nos termos do presente contrato, nomeadamente o incumprimento do regulamento interno e, de um modo mais geral, em consequência de qualquer comportamento contrário aos bons costumes e à ordem pública no interior do estabelecimento, a **PV** reserva-se o direito de interromper a sua estadia e as nossas equipas poderão solicitar-lhe que abandone o estabelecimento e o seu alojamento.

Caso ainda não tenha sido efetuado qualquer pagamento, o cliente deverá liquidar o valor dos Serviços utilizados antes de abandonar as instalações, não

dando essa saída lugar a qualquer indemnização e/ou reembolso de pagamentos já efetuados.

O cliente é responsável por todos os danos causados por si e/ou pelos ocupantes do seu alojamento nas instalações do Estabelecimento e arcará com todos os custos decorrentes desses danos e/ou do incumprimento das regras acima referidas. A PV reserva-se o direito de intervir, se necessário, e de tomar todas as medidas adequadas contra o Cliente. Em caso de incumprimento do regulamento interno, a PV poderá igualmente efetuar a sua inscrição na lista de "Vigilância", em conformidade com as disposições legais e regulamentares. Este registo, que lhe será notificado, implicará a adoção de todas as medidas necessárias contra si em caso de eventuais estadias futuras, incluindo o cancelamento dessas estadias, a seu cargo, ou a proibição de voltar a apresentar-se num ou em vários Estabelecimentos.

ARTIGO 12 – FORMALIDADES EM CASO DE ESTADIAS NO ESTRANGEIRO

Cada viajante deve possuir um documento de identificação ou um passaporte válido; por isso, aconselhamos que verifique a validade dos documentos de identificação ou passaportes de todas as pessoas que viajam (adultos/crianças/bebés), os seus seguros, bem como, no caso de estadias no estrangeiro, a regulamentação cambial e, eventualmente, as vacinas. Não nos responsabilizamos pelas pessoas que não tenham cumprido os regulamentos em vigor:

- Menores que viajam sem os pais: para viajar para o estrangeiro, os menores devem apresentar, além de um documento de identificação ou passaporte válido, uma autorização de saída do território assinada pelos pais ou pelos titulares da autoridade parental.

- Cidadãos estrangeiros ou titulares de um documento de viagem: devem informar-se junto dos consulados de cada país sobre eventuais vistos.

ARTIGO 13 - INTERRUPÇÃO DA ESTADIA / INTERRUPÇÃO DA ATIVIDADE DESPORTIVA OU DE LAZER

Uma saída antecipada ou uma interrupção da atividade desportiva ou de lazer reservada junto da PV não dará lugar a qualquer reembolso por parte desta última. No entanto, se tiver subscrito o contrato de seguro proposto pela PV (ver artigo 19), poderá, consoante a causa da saída do Empreendimento ou da interrupção da atividade, devidamente justificada e em conformidade com as condições do contrato, beneficiar de um reembolso *pro rata temporis*, a contar do dia da sua saída do Empreendimento ou do dia da interrupção da atividade. No que diz respeito à interrupção da estadia, só poderá beneficiar do reembolso proporcional à duração da mesma desde que tenha desocupado totalmente o alojamento.

ARTIGO 14 - EVENTUAL ALTERAÇÃO DOS NOSSOS PROGRAMAS

Se as circunstâncias assim o exigirem, e apenas em caso de força maior, independente da nossa vontade, poderemos ver-nos obrigados a alterar parcial ou totalmente os nossos programas (encerramento total ou parcial de um Empreendimento, de um equipamento comum, como uma piscina, um restaurante, etc.).

ARTIGO 15 - ASSISTÊNCIA PÓS-VENDA

Caso seja necessário enviar um relatório para dar resposta às suas necessidades relacionadas com a sua estadia, por favor, ligue para o seguinte número sem custos adicionais: +33(0) 173275590. Pode contactar a PV através deste número de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 20h00, aos sábados, das 09h00 às 19h00, e aos feriados, das 09h00 às 17h00. Para reservas de pacotes de voo + alojamento = contacte o parceiro (o número consta na sua confirmação de reserva).

As nossas equipas no local estão à sua disposição durante a sua estadia para responder às suas reclamações, resolver eventuais problemas que possam surgir e permitir-lhe desfrutar plenamente da sua estadia. É aconselhável contactá-las para qualquer pedido. Qualquer reclamação, após a sua estadia, poderá ser objeto de:

através de uma declaração no nosso site, na secção online <https://www.pierreenvacances.com/reclamation>, ou por correio, mediante carta registada com aviso de receção, dirigida a Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Serviço de Relações com o Cliente APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19, França, no prazo de 2 meses após o final da sua estadia. Chamamos a sua atenção para o facto de que, quanto mais demorar a comunicar-nos as suas reclamações, maior será o risco de termos dificuldades em resolver o seu pedido da forma que melhor sirva os seus interesses. Agradecemos que nos indique, na sua mensagem, o nome da pessoa que efetuou a reserva, o número da reserva, o local e as datas da sua estadia, bem como o tipo de alojamento reservado, de modo a facilitar o tratamento do seu

pedido. Da mesma forma, agradecemos que anexe à sua correspondência todos os documentos comprovativos que nos permitam reduzir o prazo de tratamento da sua reclamação.

Informamos que, na sequência de uma tentativa prévia e infrutífera de resolução do litígio junto do nosso Serviço de Apoio ao Cliente, formalizada por escrito, tem a possibilidade de recorrer a um procedimento de mediação, dirigindo-se ao Provedor do Turismo e das Viagens (*Médiateur du Tourisme et du Voyage*), cujos contactos são os seguintes: MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, França - <http://mtv.travel>.

Nos termos do artigo L. artigo 211-17-1, do Código do Turismo, o organizador ou o retalhista deve prestar assistência caso o viajante se encontre em dificuldades.

Pode efetuar o seu pedido através da secção online: <https://www.pierreenvacances.com/reclamation> ou por correio, remetido para o Serviço de Relações com o Cliente (morada indicada acima).

A Comissão Europeia criou uma plataforma para a resolução amigável de litígios de consumo em linha (RLL), acessível através deste endereço: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

As presentes condições gerais estão sujeitas à legislação francesa. Em caso de litígio, os tribunais da jurisdição de Paris serão os únicos competentes, sem prejuízo das disposições das regras de competência de ordem pública em benefício dos consumidores.

ARTIGO 16 – VALIDADE DAS CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

A reserva de uma das nossas estadias através de qualquer um dos nossos canais (central de atendimento, reserva online, reserva no balcão de receção dos nossos estabelecimentos, etc.) implica a aceitação das nossas condições gerais de venda. As presentes condições são as aplicáveis à data de impressão do catálogo e substituem as versões anteriores. Para conhecer as condições aplicáveis à data da sua reserva (nomeadamente as condições de reserva, pagamento, alteração e cancelamento), agradecemos que consulte as condições online em [pierreenvacances.com](https://www.pierreenvacances.com). A cessão da sua reserva a um terceiro implica que nos informe, com pelo menos 7 dias de antecedência, da identidade do terceiro em questão e da aceitação, por parte deste, das presentes condições. Caso contrário, poderá ser-lhe recusado o acesso ao seu alojamento. Apresentamos uma descrição geral e fotografias do alojamento a título indicativo. Tendo em conta a diversidade da gama da PV, existem algumas diferenças no que diz respeito à configuração e à decoração de alguns alojamentos. No nosso catálogo e no nosso site apresentamos uma descrição geral dos nossos alojamentos, exemplos de plantas, fotografias e visitas virtuais, a título meramente informativo. Para mais informações, não hesite em contactar-nos.

Todas as informações relativas às atividades desportivas e de lazer das estâncias, bem como das suas imediações, são-nos transmitidas pelos gabinetes de turismo e são-lhe fornecidas a título indicativo. Não nos responsabilizamos caso alguma delas já não exista durante a sua estadia. Para quaisquer informações adicionais relativas ao funcionamento destas estações, por favor, contacte diretamente os respetivos serviços. Uma vez que o nosso catálogo é impresso com bastante antecedência, informe-se junto do seu empreendimento sobre as datas de abertura, as instalações desportivas (tipo e quantidade) e as atividades ou serviços oferecidos pelo Empreendimento que determinaram a sua escolha neste catálogo. Além disso, as obras realizadas quer por particulares, quer por autoridades públicas, e que possam causar transtornos aos nossos clientes nas estâncias ou localidades, não podem ser invocadas contra nós.

ARTIGO 17 – RESPONSABILIDADE – PRESCRIÇÃO

- Gostaríamos de informar que o aluguer num Empreendimento turístico não se enquadra no âmbito da responsabilidade dos hoteleiros prevista nos artigos 1952 e seguintes do Código Civil. Consequentemente, a PV ou qualquer outra empresa cuja distribuição seja assegurada pela PV não poderá ser responsabilizada em caso de perda, roubo ou danos em bens pessoais nos seus Empreendimentos, quer nos alojamentos, incluindo, se for o caso, nos cofres individuais disponibilizados, como nos parques de estacionamento ou nas áreas comuns (deposito de esquis, etc.).

- Gostaríamos de informar que o aluguer em hotéis se insere no âmbito da responsabilidade dos hoteleiros, tal como estabelecido pelo Código Civil francês. Consequentemente, em caso de perda, roubo ou danos em bens pessoais, quer nos alojamentos, quer nos parques de estacionamento ou nas áreas comuns (local para bicicletas, etc.), a responsabilidade do hoteleiro só será invocada dentro dos limites previstos na lei.

- O prazo de prescrição para os montantes devidos a título das prestações vendidas pela PV não se insere no âmbito de aplicação do prazo de prescrição

hoteleiro (artigo 2272 do Código Civil). A título excecional ao artigo 2244 do Código Civil, o envio de uma carta registada pela **PV** a qualquer cliente devedor interrompe a prescrição aplicável na matéria.

No caso de uma combinação de serviços de viagem, a oferta que lhe é apresentada constitui um pacote, na aceção da Diretiva (UE) 2015/2032 e do artigo L.211-2 II do Código do Turismo. Beneficiará de todos os direitos concedidos pela União Europeia aplicáveis aos pacotes turísticos, tal como transpostos para o Código do Turismo. A **PV** será inteiramente responsável pela boa execução do pacote na sua totalidade. Além disso, tal como exigido por lei, a **PV** dispõe de uma garantia que assegura o reembolso dos seus pagamentos e, caso o transporte esteja incluído no pacote, assegura o seu repatriamento na eventualidade de a **PV** se tornar insolvente.

Para mais informações sobre os direitos fundamentais previstos na Diretiva (UE) 2015/2032, convidamo-lo a consultar o nosso site www.pierreetvacances.com

ARTIGO 18 – SEGUROS

18.1 – Generalidades

Tem a possibilidade de subscrever junto da nossa companhia de seguros um contrato que lhe oferece várias coberturas. Este seguro entra em vigor:

1) no que diz respeito à garantia “Cancelamento”: no dia seguinte ao pagamento do prémio de seguro, às 00h00;
2) no que diz respeito à garantia “Assistência ao Viajante”: assim que o segurado tiver saído do local de partida da viagem (no máximo 24 horas antes da data de partida indicada nas condições particulares e, no mínimo, após o pagamento do prémio);

3) para todas as outras coberturas: às 00h00 do dia da partida indicado nas condições particulares, e o mais cedo possível após o pagamento do prémio.

Atenção: estão cobertas pelo presente contrato as pessoas com residência no ESPAÇO ECONÓMICO EUROPEU. Por “Espaço Económico Europeu” entende-se os seguintes países: Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Dinamarca, Espanha, Estónia, Finlândia, França, incluindo Guadalupe, Reunião e Martinica, Grécia, Hungria, Irlanda, Islândia, Itália, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Baixos, Polónia, Portugal, Chéquia, Roménia, Reino Unido, Eslováquia, Eslovénia, Suíça, Suécia, Andorra, Principado do Mónaco.

Modalidades de análise das reclamações: a companhia de seguros estabeleceu um procedimento para o tratamento das reclamações relativas ao contrato de seguro. Este procedimento pode ser consultado nas Disposições Administrativas das Condições Gerais do contrato de seguro, que pode descarregar no site www.pierreetvacances.com, na secção “Condições > CGV”.

18.2 – Direito de rescisão

Tem o direito de rescindir este contrato no prazo de catorze dias (civis) a contar da sua celebração, sem custos nem penalizações, desde que todas as condições estejam preenchidas, nomeadamente:

1) comprove que já está coberto por um dos riscos garantidos por este novo contrato;
2) o contrato ao qual pretende renunciar não foi integralmente cumprido;
3) não declarou qualquer sinistro coberto por este contrato.

Nesta situação, pode exercer o seu direito de rescisão do presente contrato, notificando-o por correio para a seguinte morada:

Grupo Pierre & Vacances Center Parcs - Serviço de Apoio ao Cliente – Cancelamentos, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19, França

A data de receção da notificação determina a data da renúncia.

Para qualquer informação sobre o direito de rescisão, pode contactar-nos por telefone através do seguinte número:

+33(0)173018598.

Os pedidos serão analisados pela nossa seguradora. Se as condições estiverem preenchidas, a seguradora é obrigada a reembolsar-lhe o prémio pago no prazo de trinta dias a contar da data da sua rescisão. Se pretender rescindir o seu contrato, mas não preencher todas as condições acima referidas, verifique as condições de rescisão previstas no seu contrato.

ARTIGO 19 – DADOS PESSOAIS

A **PV DISTRIBUTION**, na qualidade de responsável pelo tratamento, trata dados pessoais para a celebração e execução do contrato ou de medidas pré-contratuais a seu pedido, bem como para outros fins, com o consentimento prévio do cliente, tendo em conta a necessidade de satisfazer os interesses legítimos das entidades em causa.

1. Finalidades

- (i) No âmbito da execução do contrato ou da adoção de medidas pré-contratuais a pedido do titular dos dados, estes dados são recolhidos e tratados para efeitos de gestão da sua estadia (incluindo operações de reserva, acompanhamento, pagamento, faturação, avaliação da satisfação e prestação de informações).
- (ii) No âmbito do consentimento do Cliente, os dados pessoais que lhe dizem respeito são recolhidos e tratados com o objetivo de transmitir informações personalizadas sobre os nossos produtos, propor serviços adicionais e ofertas promocionais, bem como realizar passatempos.
- (iii) No âmbito do interesse legítimo, os dados pessoais são tratados para nos permitir garantir a continuidade do serviço e a sustentabilidade da atividade.
- (iiii) No âmbito do cumprimento das obrigações legais, os dados são recolhidos e tratados com o objetivo, nomeadamente, de garantir a segurança das operações de pagamento, determinando o nível de risco de fraude associado a cada transação e, de forma mais geral, visando o cumprimento de toda a legislação aplicável

2. Dados tratados

Os dados obrigatórios estão assinalados com um asterisco.

As informações indicadas como obrigatórias são condicionantes para (i) a celebração e a execução do contrato celebrado entre o cliente e a **PV Distribution** ou (ii) o fornecimento de informações personalizadas com vista à preparação de um eventual contrato futuro. A não apresentação de informações facultativas não comprometerá a concessão das prestações prometidas nem as respostas aos pedidos de informação, embora possa limitar a sua pertinência.

3. Destinatários dos dados recolhidos

Os dados recolhidos destinam-se à **PV Distribution**, na qualidade de responsável pelo tratamento, bem como à entidade encarregada de prestar o serviço contratado e a qualquer eventual subcontratante ou destinatário, se for o caso, nomeadamente as entidades da Business Line Center Parcs ou ainda o GIE PV-CP Services Holding para a gestão dos dados contabilísticos, das bases de dados informáticas e do Call Center.

Os dados poderão igualmente ser transmitidos a parceiros, sempre que tal seja necessário para a execução do contrato.

4. Transferência de dados para o estrangeiro

A fim de assegurar a gestão da relação contratual, é possível que sejam efetuadas transferências de dados para países que, do ponto de vista da União Europeia, não garantam um nível equivalente de proteção de dados. Neste caso, serão implementadas as garantias adequadas previstas no Regulamento Europeu, tais como as Cláusulas Contratuais Tipo da Comissão Europeia. As transferências também são possíveis no âmbito de uma obrigação legal ou de uma reserva para um destino situado fora da União Europeia, para a entidade local do Grupo Pierre & Vacances Center Parcs, ou para o seu parceiro, que gere o local de destino, com o objetivo de gerir a sua estadia no local.

5. Segurança

As entidades do Grupo Pierre & Vacances Center Parcs e os seus subcontratantes implementam todas as medidas técnicas e organizacionais necessárias para garantir a segurança e a proteção dos dados.

6. Prazos de conservação

A(s) entidade(s) do Grupo Pierre & Vacances Center Parcs envolvida(s) no tratamento conserva(m) os dados pessoais num ambiente seguro durante todo o tempo necessário à adoção de medidas pré-contratuais ou à execução do contrato, sendo posteriormente arquivados em conformidade com as disposições legais em vigor. Os dados relativos às operações de prospeção são eliminados nos prazos legais de prescrição após a prestação do serviço ou a obtenção do seu consentimento, consoante o caso.

7. Direitos das pessoas

As pessoas cujos dados pessoais são objeto de tratamento têm o direito:

- de acesso aos seus dados pessoais,
- à retificação, apagamento dos mesmos (direito ao esquecimento), à limitação do tratamento dos seus dados pessoais ou o direito de se opor ao tratamento,
- à portabilidade dos dados,

- de se opor ao tratamento dos seus dados, por motivos relacionados com a sua situação particular,
- a retirar o seu consentimento para a utilização dos dados ou para os tratamentos facultativos a qualquer momento,
- a definir orientações relativas à conservação, ao apagamento e à comunicação dos seus dados pessoais após o seu falecimento e opor-se ao telemarketing, inscrevendo-se na lista de oposição à telemarketing, conhecida como “BLOCTEL”
- o direito de apresentar uma reclamação junto da CNIL ou da Autoridade de Controlo do seu local de residência.

Pode apresentar o seu pedido através da secção online: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> ou por correio, remetendo uma carta registada com aviso de receção, dirigida ao Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Serviço de Relações com o Cliente, APS 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19, França. Poder-lhe-á ser solicitado um documento de identificação válido.

Para mais informações sobre a política de proteção de dados da PV e o tratamento dos seus dados, não hesite em consultar o nosso site www.pierreetvacances.com ou solicitar uma versão eletrónica por e-mail.

ARTIGO 20 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento aos nossos clientes, informamos que as suas comunicações telefónicas com os nossos colaboradores poderão ser gravadas.

PV Distribution - Sociedade anónima com um capital social de 6 055 935 € - Sede social: L'Artois - Espace Pont de Flandre - 11 rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19, França - 314 283 326 R.C.S. PARIS - SIRET 314 283 326 00093 APE 7912 Z - Inscrição no registo de operadores de viagens e estadias - IM075110024 - N.º de identificação para efeitos de IVA intracomunitário: FR 96 314 283 326; Responsabilidade Civil Profissional: RSA, Edifício PACIFIC, 11-13 Cours Valmy – 92977 PARIS LA DEFENSE, França - Garantia financeira: APST – Associação Profissional de Solidariedade do Turismo – 15, AVENIDA CARNOT – 75017 PARIS-FRANÇA. A garantia financeira abrange todos os destinos comercializados pela PV Distribution através dos canais de distribuição franceses.

A PV Distribution está encarregada pelas empresas gestoras dos Empreendimentos e Hotéis do Grupo Pierre et Vacances Center Parcs de distribuir as estadias, bem como de assegurar a gestão e o acompanhamento das suas reservas em seu nome e por sua conta (excluindo serviços de transporte, seguros ou venda de estadias em regime de pacote turístico distribuídas em nome próprio). Empresas operadoras: ADAGIO S.A.S (503 938 110 RCS PARIS), PIERRE & VACANCES ITALIA S.R.L (1014782 – Rome), PV-CP CITY (513 635 987 RCS PARIS), PV EXPLOITATION FRANCE (884 607 193 RCS PARIS), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES GUADELOUPE (478 890 890 RCS PARIS), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES MARTINIQUE (478 890 684 RCS PARIS), SOCIEDAD DE EXPLOTACION TURISTICA PIERRE ET VACANCES ESPAÑA SL (Tomo 41188, Fólio 14, Folha B 382084, Inscrição 11.ª, Barcelona).

Além disso, a PV Distribution está encarregue pelos seus parceiros, no âmbito de contratos de comercialização, e pelos seus franchisados, no âmbito de contratos de franquia, de distribuir as estadias, bem como de assegurar a gestão e o acompanhamento das suas reservas, em nome próprio e por conta destes. As estadias e os serviços reservados junto de franchisados ou parceiros são prestados por uma entidade jurídica distinta do Grupo.

Atualização: 03.2026