

Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales (ci-après dénommées les « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** ») ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles PV DISTRIBUTION (ci-après dénommée « **PV** ») permet à ses clients (ci-après dénommés le ou les « **Client(s)** ») de bénéficier de l'ensemble de ses services, notamment de réservations, disponibles sur le site internet www.pierreetvacances.com.

Les prestations et services commercialisés par **PV** sont fournis au sein des différents établissements exploités directement ou indirectement, sous l'une ou plusieurs des enseignes du Groupe Pierre & Vacances - Center Parcs, et notamment « *Pierre & Vacances* », « *Pierre & Vacances Premium* » (ensemble les « **Résidences** »), « *Adagio* » et « *Adagio Access* » (« **Adagio et Adagio Access** »), ou par des partenaires (les « **Résidences Partenaires** »).

Les **CGV** sont susceptibles d'évolution. La version applicable à votre réservation est celle en ligne sur le site internet www.pierreetvacances.com en date de réservation, et qui vous sera communiquée préalablement à la confirmation de votre réservation.

ARTICLE 1 - RÉSERVATION / PAIEMENT / ENREGISTREMENT EN LIGNE

1.1- Conditions d'inscription et de réservation

1.1.1 Processus de création de compte client

(Conditions complètes disponibles sur le site internet <https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/myaccount>) :

L'accès à ce service est exclusivement réservé aux utilisateurs enregistrés.

Pour accéder à ce service, le Client doit disposer d'une adresse mail valide. Pour créer son compte, le Client doit dans un premier temps compléter le formulaire de création de compte, en renseignant son adresse mail. La réception du formulaire de création de compte est confirmée par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse mail indiquée dans ledit formulaire. Un code sera alors communiqué, permettant de choisir le mot de passe du compte. Le code n'est valable que 10 minutes, sans actions de la part du Client dans le délai imparti, il sera nécessaire de refaire une demande. Une fois le mot de passe enregistré, le compte client sera valablement créé.

L'adresse mail renseignée dans le formulaire de création de compte et le mot de passe seront les identifiants qui permettront d'accéder à l'espace personnel « Mon Compte » du Client à chaque connexion.

Lors de la création du compte client, il peut être demandé de compléter un profil personnalisé en renseignant à minima les informations suivantes : - nom, prénom et civilité * - code postal et ville * - langue de préférence - date de naissance *

Le Client peut également choisir de personnaliser plus encore son compte en renseignant les informations suivantes : - adresse postale complète * - numéro de téléphone * - situation familiale (nombre d'enfants)

Dans le cas où l'adresse mail indiquée comme identifiant a déjà été associée à une réservation d'un de nos séjours, certaines des informations personnelles peuvent être préremplies par nos soins. D'autres informations complémentaires pourront être demandées pour accéder et utiliser certains services spécifiques proposées via Mon Compte.

Les informations signalées par des astérisques (*) présentent un caractère obligatoire.

1.1.2 Processus de réservation

a) Sélection de l'hébergement : Le Client a la possibilité de sélectionner un hébergement dont la capacité d'accueil est égale ou supérieure au nombre total de participants renseignés (adultes, enfants, bébés), selon les disponibilités. Le Client peut réserver simultanément 2 hébergements identiques pour le même établissement et les mêmes dates de séjour selon les disponibilités. Le Client peut avoir le choix entre différentes typologies d'offres lors de la sélection de son hébergement :

- L'offre bénéficiant d'un tarif dit « non flexible » : Séjour non modifiable et non remboursable en cas d'annulation (conditions de paiement et d'annulation détaillées à l'article 4.1)
- L'offre bénéficiant d'un tarif dit « flexible » : Séjour annulable et modifiable sous conditions (conditions de paiement et d'annulation détaillées à l'article 4.2)
- En l'absence de mention d'application d'une offre « flexible » ou « non flexible », les conditions de paiement et d'annulation prévues à l'article 4.3 s'appliqueront.

b) Animaux de compagnie : Pour les séjours avec un animal de compagnie dans nos hébergements au sein desquels ils sont admis, l'ajout de la prestation "animal de compagnie" par le Client dans le panier est obligatoire. Le nombre d'animaux admis est limité à 4 par hébergement pour les villages et résidences de tourisme, et limité à 1 animal par chambre dans les hôtels (voir conditions article 10).

c) Prestations optionnelles au séjour : Dans le cas où le Client ne dispose pas de compte client, ce dernier devra ajouter les prestations optionnelles souhaitées préalablement à la confirmation de la réservation. *A contrario*, si le client dispose d'un compte client, les prestations optionnelles pourront être ajoutées après la confirmation de réservation du séjour sur son espace "Mon Compte" (Conditions complètes disponibles sur le site <https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/myaccount>).

d) Confirmation de réservation : Le Client disposant d'un compte client pourra se connecter afin de procéder à la confirmation de réservation via ledit compte. Le Client ne disposant pas de compte client peut, au choix, (i) créer un compte suivant les modalités définies à l'article 1.1.1 ci-avant, ou (ii) effectuer sa réservation sans créer de compte client selon le processus suivant :

Le Client est invité à renseigner ses informations personnelles afin de garantir le bon traitement de sa réservation. Les informations demandées (Nom, Prénom, Adresse e-mail, Téléphone et Adresse postale) sont obligatoires pour procéder au règlement du séjour. Toute réservation implique la communication d'une adresse électronique valide. A défaut, PV ne sera pas en mesure de traiter la demande. Le choix d'assurance doit également être effectué par le Client avant de pouvoir procéder au règlement du séjour (Conditions prévues à l'article 19).

Le Client a la possibilité de renseigner un code promotionnel lui accordant une remise sur son panier si toutes les conditions pour en bénéficier sont remplies. La finalisation de la réservation implique l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que le versement immédiat du montant des arrhes correspondant au tarif sélectionné par le Client (voir conditions afférentes au type de tarif sélectionné par le Client ci-dessous).

Plusieurs moyens de paiement sont proposés au Client pour effectuer le règlement de son séjour (voir article 4). Dans le cas où le règlement du séjour s'est bien déroulé, le Client obtient une confirmation instantanée directement sur le site internet, ainsi que par e-mail à l'adresse renseignée précédemment. Seront alors affichés sur la page le récapitulatif du séjour réservé par le Client ainsi que les informations pratiques pour préparer son arrivée, et ces informations seront également communiquées au sein d'un mail de confirmation de réservation.

1.2 - Paiement du solde

Le paiement du solde et des éventuelles prestations accessoires à la réservation diffère suivant la typologie d'offre réservée par le Client et sont exigibles selon les modalités définies à l'article 4, sauf en cas de paiement en plusieurs fois pour les réservations éligibles, dans les conditions prévues à l'article 1.3 ci-après, et sous réserve d'acceptation par notre partenaire KLARNA.

1.3 – Devises et moyens de paiement

1.3.1 – Devises

Pour les réservations d'hébergements (et prestations annexes) situés en Suisse, la devise applicable est le franc Suisse (CHF). Les frais de change sont susceptibles de varier selon la banque du client.

Pour les réservations d'hébergements (et prestations annexes) situés dans tout autre pays, la devise est l'euro (EUR).

1.3.2 – Conditions d'acceptation des moyens de paiements

• Pour toute réservation via la centrale d'appel :

- jusqu'au 30e jour précédant le séjour : règlement par carte bancaire*, chèque bancaires **, virement***, bons ou chèques cadeau****, carte cadeau PV*****, chèque-vacances ANCV Connect*****;

- à moins de 30 jours du séjour : seuls les règlements par carte bancaire*, carte cadeau PV**** et chèque-vacances ANCV Connect***** sont acceptés. Les chèques bancaires ne sont pas acceptés.

→ Si vous souhaitez régler tout ou partie de votre séjour en bons ou chèques cadeaux (**), vous devez d'abord régler 100 % du montant par carte bancaire (*), puis adresser vos bons ou chèques par courrier. Le compte bancaire sera recredité à réception.

• Pour toute réservation sur le site internet ou votre espace client :

<https://paiement.pierreetvacances.com>

- carte bancaire*, Paypal, Ideal (uniquement accessible sur le site web NL), carte cadeau PV*****, chèque-vacances ANCV Connect*****;

• Pour toutes réservations effectuées par des personnes résidant hors de France, via la centrale d'appel et via le site internet :

- Seuls sont acceptés : carte bancaire (*), carte cadeau PV*****, et ou virement international (accompagné obligatoirement du numéro de réservation, uniquement pour les réservations effectuées auprès de la centrale d'appel).

• En cas de rejet du moyen de paiement utilisé pour le paiement d'une réservation, PV se réserve le droit d'annuler la réservation après une relance infructueuse.

1.3.3 – Moyens de paiements

Les moyens de paiement mis à la disposition du Client et ci-après énoncés sont susceptibles d'évoluer. Ils sont également susceptibles de différer selon le pays au sein duquel le Client se situe lorsqu'il effectue sa réservation.

Ceux applicables à votre réservation sont communiqués lors du récapitulatif de commande, préalablement au paiement.

En cas de rejet d'un moyen de paiement, PV se réserve le droit d'annuler la réservation après une relance demeurée infructueuse pendant huit (8) jours.

(*) **Cartes bancaires** acceptées : Visa, Eurocard / Mastercard, Carte Bleue

(**) **Chèques bancaires** : à envoyer à l'adresse suivante :

PV DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIS Cedex 19

(***) **Virement bancaire** :

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

- Accompagné obligatoirement du numéro de réservation

(****) **Bons / chèques cadeaux** de partenaires agréés, hormis ANCV Connect*****:

- soumis aux conditions d'utilisation de l'émetteur des bons / chèques cadeaux.
- La réservation doit être garantie par un numéro de carte bancaire valide à la date du début de séjour.
- Toute réservation par bons ou chèques cadeaux implique le règlement de 100 % du montant total de votre séjour en date de réservation, les bons / chèques cadeaux devant être adressés par voie postale dans les 5 jours suivant votre réservation (le cachet de la poste faisant foi). PV procédera au remboursement du trop-perçu dans les 15 jours suivant la réception des bons / chèques cadeaux.
- Toute annulation de séjour réservé sans assurance annulation réglé par bons ou chèques cadeaux, fera l'objet d'un avoir de la valeur initiale des bons/chèques, dont la durée de validité sera la date la plus proche entre la date de validité initiale du bon/chèque et 1 an à compter de la date d'émission de l'avoir. PV se réserve

la possibilité d'appliquer des frais de gestion pouvant aller jusqu'à 10% du montant total de la réservation avec un minimum de 10€.

(*****) **Carte cadeau PV** :

- L'utilisation de la carte cadeau PV comme titre de paiement repose sur l'usage du code communiqué lors de l'achat de la carte cadeau PV.
 - La carte cadeau PV permet de procéder à la réservation de prestations d'hébergement et de prestations annexes lorsque ces dernières sont réservées concomitamment à la réservation de la prestation d'hébergement.
 - Il est expressément précisé que les vols, les packages (vols + hébergements), et les prestations d'hébergements dans les établissements situés en suisse ne pourront jamais être réservés avec la carte cadeau PV.
 - En cas de réservation d'un montant supérieur au montant disponible sur la carte cadeau, le complément devra être réglé par carte bancaire.
 - Toute annulation de séjour réservé sans assurance annulation réglé par carte cadeau PV fera l'objet d'un avoir, dont la durée de validité sera celle de la date la plus proche entre la date de validité initiale de la carte cadeau et 1 an à compter de la date d'émission de l'avoir.
- (*****) **Chèque-Vacances ANCV Connect (ANCV Connect)** :
- L'utilisation d'ANCV Connect est soumise aux conditions d'utilisation de l'émetteur et est valable pour l'ensemble des tarifs proposés par PV sans qu'aucun montant minimum ou maximum de réservation ne soit requis. Elle est possible uniquement pour les paiements réalisés en EUR.
 - Il est expressément précisé que les vols, les packages (vols + hébergements), et les prestations d'hébergements dans les établissements situés en Suisse ne pourront jamais être réservés par ANCV Connect.

En cas de réservation d'un montant supérieur au montant disponible sur le chèque ANCV Connect, le complément ne pourra être versé par aucun autre moyen que par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard) ou par le biais d'un autre chèque ANCV Connect. Toute annulation de séjour ouvrant droit à remboursement réglé en tout ou partie par ANCV Connect fera l'objet d'un avoir pour le montant réglé par ce biais, dont la durée de validité sera celle de la date la plus proche entre la date de validité initiale du ANCV Connect et 1 an à compter de la date d'émission de l'avoir.

Paiement en 3X par carte bancaire avec notre partenaire KLARNA.

Notre partenaire financier KLARNA met à disposition des particuliers des solutions de paiement en trois échéances par carte bancaire pour les achats effectués via le site internet de PV. Ces solutions sont exclusivement réservées aux personnes physiques majeures titulaires d'une carte bancaire Visa, MasterCard ou carte bleue dont la date de validité couvre au minimum la durée du remboursement.

KLARNA BANK AB, dont le siège social se situe 46 SVEAVAGEN 11134 STOCKHOLM SUÈDE.

KLARNA se réserve le droit, à sa discrétion, d'accepter ou de refuser toute demande de financement.

Le premier paiement sera prélevé au moment de la validation de la commande effectuée via le site internet de Pierre & Vacances. Les deux paiements suivants seront débités à intervalle de 30 jours à compter de la date du premier prélèvement. Pour pouvoir être éventuellement éligible à la solution de paiement développée par KLARNA, le montant total de la commande ne doit pas excéder 4 500€. Cette solution de paiement est exclusivement disponible en ligne sur le site internet de KLARNA.

Conformément aux dispositions légales applicables aux crédits, vous bénéficiez d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires. Toute annulation d'un séjour réservé via KLARNA ouvrant droit à remboursement pour le Client fera l'objet d'un avoir.

Dans le cadre de votre réservation effectuée via la solution de paiement proposée par KLARNA, vos données personnelles seront transmises à cette dernière aux fins d'instruction de votre demande de financement, de gestion du contrat de crédit, et, le cas échéant, de recouvrement.

Pour de plus amples informations sur le traitement de vos données : https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/protection-donnees_ms. Des informations détaillées concernant les modes de paiement KLARNA, ainsi que les modalités pour en bénéficier en ligne, sont disponibles sur le site internet de KLARNA : <https://www.klarna.com/fr/>. Pour toute question ou assistance relative à votre paiement, nous vous invitons à contacter le service clientèle de KLARNA via le lien suivant : <https://www.klarna.com/fr/service-client/>.

Les conditions générales applicables aux solutions de paiement proposées par KLARNA sont consultables directement sur son [site internet](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 – Contrat de location

Sous réserve de l'acquittement du solde de votre séjour, vous recevrez votre confirmation de réservation dans les 24 heures suivant le règlement total du séjour avant le début de votre séjour, soit par courrier électronique vous renvoyant sur un lien dédié à votre espace personnel, soit par courrier. Vous retrouverez dans votre confirmation de réservation le récapitulatif de votre séjour à venir ainsi que les renseignements pratiques pour vous aider à vous organiser (itinéraire, plan, adresse), ainsi que votre contrat de location à télécharger au format PDF. À noter qu'en cas de modification de votre réservation donnant lieu à un nouveau paiement (exemple : ajout de prestation, modification de date de séjour), un email de confirmation de modification avec un contrat de location mis à jour vous sera envoyé.

1.5 - Enregistrement en ligne

Pour faciliter et fluidifier l'arrivée du Client au sein de l'hébergement, ce dernier a la possibilité de procéder à son enregistrement en ligne, une procédure numérique permettant de digitaliser son check-in avant son séjour et sous réserve que sa réservation ainsi que l'établissement concerné soit éligible à ce service.

ARTICLE 2 - PRIX

2.1 - Prix

Les prix des prestations sont établis en fonction des données économiques en vigueur à la date de leur fixation. Une modification des taxes applicables peut nous amener à modifier le prix desdites prestations. Ils sont variables selon différents critères personnalisables appliqués de manière automatisée, tels que la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, la typologie de l'hébergement, l'ajout de prestations annexes.

2.2 - Hébergement

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises et incluent la sous-location de l'hébergement, charges comprises (eau, électricité, chauffage), à l'exception de la taxe de séjour, des prestations annexes et des primes d'assurances facultatives, payables à la réservation quand ils sont dus. Nous vous rappelons qu'un hébergement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants à la location et ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. Il est rappelé que les bébés et les enfants en bas âge sont considérés comme des occupants à part entière.

Pour les hébergements Pierre & Vacances, et Pierre & Vacances Premium, vous pouvez choisir une orientation ou situation spécifique de votre hébergement sous réserve de disponibilités via la souscription d'un service supplémentaire payant. Cette demande doit être adressée directement à l'accueil de la Résidence au plus tôt dans les 15 jours précédant votre séjour. Sans souscription à ce service, nous ne pouvons garantir une orientation ou situation spécifique et votre hébergement vous sera attribué aléatoirement.

Pour les réservations de quatorze (14) jours consécutifs ou plus, dans de rares occasions il est possible que le Client ait à changer d'hébergement à l'issue de la première semaine du séjour. Ce changement se fera dans le respect des conditions de réservations du Client et n'entraînera aucun frais supplémentaire pour ce dernier.

2.3 - Package (transport aérien + hébergement)

Les réservations de package sont réalisées avec un partenaire.

Les prix sont valables dans la limite des places disponibles sur les vols réguliers ou charters (la date de départ déterminant le tarif); ils s'entendent toutes taxes comprises (hors taxes particulières comme les taxes d'aéroport et de sûreté, redevances passagers), et incluent la prestation de transport sur lignes régulières ou charters au départ de Paris (supplément éventuel pour les départs de province), la sous-location du logement, charges comprises (eau, électricité, chauffage) à l'exception des : taxe de séjour, frais de transfert, prestations ou services supplémentaires optionnels, forfaits des animaux domestiques, primes d'assurances, ainsi que le supplément chambre individuelle pour les hôtels.

Pour le transport, des tarifs particuliers peuvent vous être proposés en fonction des conditions et des disponibilités au moment de votre réservation et en fonction des conditions économiques prévalant à cette date. Les modifications de ces conditions économiques par rapport à celles prévalant au moment de la publication peuvent notamment porter sur :

- les données relatives aux tarifs eux-mêmes (prix du carburant, frais facturés en sus ...),
- les suppléments de prix pouvant être facturés en cas d'engagements complémentaires en cours de saison en raison de l'épuisement des stocks initialement offerts avant votre inscription.

Les prix proposés sont déterminés en fonction des données économiques suivantes :

- coût des transports liés notamment au coût des carburants,
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.

En cas de modification de l'une de ces données, les prix de vente pourront être modifiés préalablement à la confirmation de la réservation, en répercutant intégralement la ou lesdites variations. Conformément à la législation en vigueur aucune révision de prix ne leur sera appliquée après confirmation de la réservation.

Ces conditions sont applicables sous réserves des dispositions prévues aux conditions générales de ventes de notre partenaire.

2.4 - Prestations optionnelles

Nos tarifs hébergement ne comprennent pas les prestations optionnelles supplémentaires proposées sur nos supports de vente sur place.

Dans l'éventualité d'une prestation de voyage liée, nous vous informons que :

1. les droits applicables aux forfaits touristiques ne s'appliquent pas conformément à la directive (UE) 2015/2302 ;
2. le prestataire sera responsable de la bonne exécution contractuelle du service, dans les limites imposées par l'article L.211-16 du Code du tourisme ;
3. vous bénéficiez d'une protection en cas d'insolvabilité de PV. Cette protection ne couvre pas l'insolvabilité des prestataires de services individuels.

2.5– Réduction

Les réductions mentionnées sur nos supports de communication sont soumises à des conditions particulières communiquées avec l'offre.

ARTICLE 3 – TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, n'est pas incluse dans nos tarifs. Son montant est déterminé par personne et par jour et est variable en fonction des destinations. Elle est à acquitter selon les cas soit sur place soit lors de votre enregistrement en ligne.

ARTICLE 4 – TYPOLOGIE DES OFFRES ET CONDITIONS AFFÉRENTES

Les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 14 jours applicable à la vente à distance.

Conformément aux stipulations de l'article L.211-14 II Code du tourisme, vous bénéficiez d'une faculté de dédit sans avoir à payer de frais si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences

importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le montant des arrhes versés vous sera restitué au plus tard quatorze jours ouvrés à compter la notification du dédit à Pierre et Vacances.

Pour toute réservation de séjour en groupe dès 12 personnes et/ou 5 hébergements, le Client devra formuler auprès de **PV** une demande spécifique de réservation, sur le site internet www.pierre-et-vacances.com ou au 01 73 01 85 98 (prix d'un appel local), dont l'acceptation sera soumise à la pleine discrétion de **PV**.

Sont considérées comme des réservations de séjour en groupe devant respecter la procédure ci-avant énoncée, les réservations réalisées simultanément ou non, au même nom, sur une même période de séjour, au sein d'une même Résidence, et/ou via un même canal de réservation. L'appréciation du respect des critères est à la seule discrétion de **PV**.

En cas de non-respect, **PV** se réserve le droit d'annuler la réservation avec effet immédiat, sans frais pour le client, et/ou de refuser l'accès à l'hébergement.

4.1- Offre non flexible : non échangeable / non modifiable / non remboursable

Nos offres de séjours « non flexibles » sont non échangeables, non modifiables et non remboursables. Le processus de réservation de ces offres est celui prévu à l'article 1 des présentes. Ces offres font l'objet de conditions de paiement, d'annulation et de modifications spécifiques compte tenu du tarif préférentiel pratiqué.

4.1.1 Conditions de réservation

Toute réservation d'un séjour « non flexible » implique le versement immédiat :

- de 100 % du prix global de la location de l'hébergement et des éventuelles prestations optionnelles intégrées ou non et notamment restauration, clubs enfants, stages sportifs...,
- de 100 % du prix global et des primes d'assurance auxquelles le Client souhaiterait souscrire

4.1.2 Conditions de modification et d'annulation

En cas d'annulation de votre réservation, vous devez nous le notifier soit par téléphone pour les Résidences et Résidences Partenaires au numéro suivant : +33(0)173275590 du lundi au vendredi de 09h00 à 20h00, le samedi de 09h00 à 19h00 et les jours fériés de 09h00 à 17h00. Pour un hébergement Adagio/Adagio Access au numéro suivant +33(0)173018598.

Compte tenu du tarif avantageux consenti par **PV**, les séjours ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. Cependant, les prestations optionnelles réservées dans le cadre de cette offre pourront faire l'objet d'un échange, remboursement, modification jusqu'à 5 jours avant la date de début de séjour.

Aucune demande d'échange et/ou suppression de prestations optionnelles ne sera prise en compte à partir de 4 jours avant la date de début de séjour.

En cas d'annulation, quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, **PV** retiendra une indemnité égale à 100% du montant total du séjour. La non-consommation de prestations optionnelles éventuellement réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement, sauf annulation au plus tard 5 jours avant la date de début de séjour : dans ce cas seules les prestations optionnelles feront l'objet d'un remboursement.

Ces conditions sont applicables sans préjudice de l'application des dispositions des articles L.211-14 et R.211-10 du Code du tourisme.

4.2- Offres flexibles : échangeables / modifiables / remboursables sous conditions

Nos offres de séjours « flexibles » peuvent faire l'objet d'une annulation ou modification pour un montant de 1 euro jusqu'à une certaine date définie, ou jusqu'au jour d'arrivée suivant la typologie d'offre tarifaire réservée sauf en cas de réservation du séjour par le biais d'ANCV Connect. La date limite pour bénéficier de l'annulation ou de la modification à 1 euro est celle indiquée lors du parcours de réservation et communiquée au sein de la confirmation de réservation (ci-après dénommée la « **Date limite** »). Le processus de réservation de ces offres est celui prévu à l'article 1 des présentes.

4.2.1 Conditions de réservation

a) Paiement des arrhes

Toute réservation d'une offre « flexible » implique un versement immédiat incluant :

- Les arrhes correspondant à un montant de 1 euro au titre de la location de l'hébergement. Dans l'éventualité où le Client souhaite régler le prix total de son séjour en date de réservation, il en a la possibilité et ne seront considérés comme des arrhes uniquement le montant de 1 euro visé ci-avant.
- 100 % du prix global et des primes d'assurance auxquelles le Client souhaiterait souscrire.

b) Faculté de dédit

Vous disposez d'une faculté de dédit respectivement jusqu'à la Date limite indiquée lors du parcours de réservation et communiquée au sein de la confirmation de réservation suivant la typologie d'offre réservée. Dans le cas où vous en useriez, seul le montant des arrhes (1 euro) ainsi que le montant total des assurances payable à la réservation et non remboursable demeureront acquis à **PV**.

c) Paiement du solde

L'intégralité du prix de la location et des éventuelles prestations optionnelles est exigible (sauf en cas de paiement en plusieurs fois) le jour suivant la Date limite.

L'engagement du Client devient donc définitif à compter de la Date limite. L'engagement de **PV** devient définitif après l'envoi d'une confirmation de réservation à complet paiement du solde. Si vous n'avez pas réglé le solde dans les délais impartis et n'avez pas usé de votre faculté de dédit, **PV** se réserve la possibilité d'annuler la vente et d'appliquer en conséquence les conditions d'annulation prévues à cet effet et définies ci-après. Tous les frais de recouvrement seront à la charge du Client.

4.2.2 Conditions de modification et d'annulation

En cas d'annulation ou de modification de votre réservation, vous devez nous le notifier soit par téléphone pour les Résidences et Résidences Partenaires au numéro suivant : +33(0)173275590 du lundi au vendredi de 09h00 à 20h00, le samedi de 09h00 à 19h00 et les jours fériés de 09h00 à 17h00. Pour un hébergement Adagio/Adagio Access au numéro suivant +33(0)173018598.

La date de réception de la notification détermine la date d'annulation.

Ces conditions sont applicables sans préjudice de l'application des dispositions des articles L.211-14 et R.211-10 du Code du tourisme.

4.2.2.1 Modification

Nous nous efforçons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date, de lieu de séjour, de typologie ou de prestations optionnelles dans la limite de nos disponibilités. Nous attirons votre attention cependant sur le fait que ce type de modification entraînera potentiellement une évolution du coût total du séjour (en fonction de la nouvelle date d'arrivée, de la nouvelle date de départ, de la résidence, de la typologie et / ou des nouvelles prestations optionnelles choisies). En supplément, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- Si votre demande de modification est formulée préalablement à la Date limite: 0%*
- Si votre demande de modification est formulée à compter de la Date limite:

- S'agissant d'une modification de dates :

En cas d'augmentation ou de réduction de durée, 100% du montant total de l'hébergement

- S'agissant d'une modification de prestations optionnelles :

En cas d'ajout : 0%*

En cas de suppression à partir de 4 jours avant la date de début de séjour : 100% du montant total des prestations. Ce délai est porté à 2 jours pour les offres dont la Date limite est 2 jours avant la date de début de séjour.

- S'agissant d'une modification de résidence : 100% *

- S'agissant d'une modification de typologie :

- si la modification est réalisée en faveur d'une catégorie supérieure : le supplément correspondant à l'écart entre le prix payé et le prix en vigueur le jour de la demande sera appliqué, sous réserve de nos disponibilités,
- si la modification est réalisée en faveur d'une catégorie inférieure : 100%*

- En cas de changement de plusieurs critères de réservations (dates, prestations, de résidences ou de typologie), nous appliquerons les conditions les plus restrictives.

*du montant total du séjour (hébergement et prestations).

4.2.2.2 Annulation

Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons le cas échéant, 100% du montant des primes d'assurance éventuellement souscrites.

En supplément, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- Si votre demande d'annulation est formulée préalablement à la Date limite : nous retenons le montant des arrhes (1 euro).
- Si votre demande d'annulation est formulée à compter de la Date limite :

Et

100% du montant des prestations optionnelles si la demande d'annulation est formulée à partir de 4 jours avant la date de début de séjour. Ce délai est porté à 2 jours pour les offres dont la Date limite est 2 jours avant la date de début de séjour.

4.3- Conditions afférentes aux tarifs ne bénéficiant ni d'une offre « flexible » ni d'une offre « non flexible »

Par exception aux articles 4.1 et 4.2 ci-dessus, certains tarifs proposés ne font l'objet d'aucune offre. Dans cette éventualité, les conditions suivantes seront applicables :

4.3.1 Conditions de réservation

a) Paiement des arrhes

Toute réservation d'un séjour ne faisant l'objet d'aucune offre implique le versement immédiat incluant :

- Les arrhes correspondant à 30 % du prix global de votre location et des éventuelles prestations optionnelles intégrées ou non (et notamment restauration, clubs enfants, stages sportifs...),
- 100 % du prix global des primes d'assurance si vous souhaitez y souscrire.

b) Faculté de dédit

De la date de versement des arrhes jusqu'au 31^{ème} jour inclus précédant la date de début de séjour, le Client bénéficie d'une faculté de dédit. Dans ce cas, le montant total des assurances payable à la réservation et non remboursable demeureront acquis à **PV**, et une indemnité vous sera appliquée, conformément aux dispositions de l'article 4.3.2.2 ci-après.

c) Paiement du solde

L'intégralité du prix de la location et des éventuelles prestations optionnelles est exigible selon les modalités définies ci-après, sauf en cas de paiement en plusieurs fois pour les réservations éligibles et sous réserve d'acceptation par notre partenaire, dans les conditions prévues à l'article 1.3 :

- au plus tard 30 jours avant la date de début de séjour
- ou immédiatement pour toute réservation de dernière minute dans le cadre d'offres spécifiques.

L'engagement du Client devient donc définitif dès le 30^e jour à condition de paiement du solde de la réservation. L'engagement de **PV** devient définitif après l'envoi d'une confirmation de réservation à complet paiement du solde. Si le Client n'a pas réglé le solde dans les délais impartis et n'a pas usé de sa faculté de dédit, **PV** se réserve la possibilité d'annuler la vente dès le 30^e jour précédant le début du séjour en fonction de la réservation effectuée et d'appliquer en conséquence les conditions d'annulation prévues à cet effet et définies ci-après. Tous les frais de recouvrement seront à la charge du client.

4.3.2 Conditions de modification et d'annulation

En cas d'annulation ou de modification de votre réservation, vous devez nous le notifier par téléphone pour les Résidences et Résidences Partenaires au numéro suivant : +33(0)173275590 du lundi au vendredi de 09h00 à 20h00, le samedi de 09h00 à 19h00 et les jours fériés de 09h00 à 17h00. Pour un hébergement Adagio/Adagio Access au numéro suivant +33(0)173018598.

La date de réception de la notification détermine la date d'annulation.

4.3.2.1 - Modification

a) Pour les Résidences et Résidences Partenaires

Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date ou lieu de séjour ou de typologie ou de prestations optionnelles dans la limite des disponibilités. Nous attirons cependant votre attention sur le fait que ce type de modification est générateur pour **PV** de coûts variables en fonction de la date à laquelle vous formulez votre demande. Si le montant de votre réservation (prestations incluses) après modification s'avère être inférieur au montant de la réservation avant modification, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- si votre demande de modification est formulée plus de 30 jours précédant votre arrivée : 50€ par logement (non applicable aux Résidences partenaires)
- si votre demande de modification est formulée entre 30 et 21 jours précédant votre arrivée : **30%***
- si votre demande de modification est formulée entre 20 et 8 jours précédant votre arrivée : **50 % ***
- si votre demande de modification est formulée entre 7 et 4 jours précédant votre arrivée : **100 % ***

* du montant total du séjour (hébergement et prestations).

Aucune demande de modification ne sera prise en compte si elle est réceptionnée par **PV** à compter du 3^{ème} jour précédant votre arrivée.

Nota Bene :

- toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée par **PV** sans frais supplémentaires
- toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée par **PV** comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visés au point b) ci-après.

b) Pour Adagio / Adagio Access

Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date, type d'hébergement ou lieu de séjour ou des prestations optionnelles dans la limite des disponibilités, et ce sans frais supplémentaires. Compte tenu de la dégressivité des tarifs liée à la durée des séjours, si l'annulation partielle de la réservation correspond à une modification de la durée de séjour, celle-ci est susceptible d'engendrer un changement de tarif. Toute demande de diminution de la durée de votre séjour ou du nombre d'hébergement ou des prestations optionnelles sera considérée par **PV** comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visée au point 4.2 ci-après.

4.3.2.2 – Annulation

a) Pour les Résidence et Résidences Partenaires

Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons le cas échéant, le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites.

Au surplus, en cas d'annulation, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- si votre demande d'annulation est formulée plus de 30 jours précédant votre arrivée : 50€ par logement (non applicable aux résidences partenaires)
- si votre demande d'annulation est formulée entre 30 et 21 jours précédant votre arrivée : **30%***
- si votre demande d'annulation est formulée entre 20 et 8 jours précédant votre arrivée : **50 % ***
- si votre demande d'annulation est formulée à moins de 8 jours avant votre arrivée : **100 % ***

* du montant total du séjour (hébergement et prestations).

Ces frais s'appliquent également en cas d'annulation partielle (dans le cas d'une réservation de plusieurs hébergements).

b) Pour Adagio / Adagio Access

Pour tout séjour inférieur à 3 nuits, si vous nous prévenez après le 3^{ème} jour précédant votre séjour et avant 12 heures le jour précédant votre arrivée, nous retiendrons une indemnité égale à 1 nuitée* pour toute annulation.

Par ailleurs, pour tout séjour supérieur à 3 nuits, si vous nous prévenez après le 3^e jour précédant votre séjour et avant 12 heures le jour précédant votre arrivée, nous retiendrons une indemnité égale à 2 nuitées pour toute annulation.

* le prix de la « nuitée » correspond au prix total du séjour réservé divisé par le nombre de nuits réservées.

ARTICLE 5 – NON PRESENTATION SUR LE LIEU DE SEJOUR et NON CONSOMMATION DE PRESTATIONS OPTIONNELLES

5.1 Non-présentation sur le lieu de séjour

Si le Client ne se présente pas sur le lieu de séjour à la date prévue d'arrivée et sans en avoir préalablement prévenu l'établissement ou le Service Relations Client aux coordonnées prévues à l'article 16 des présentes, l'établissement ne pourra garantir la disponibilité de l'hébergement réservé et/ou l'exécution du séjour aux conditions convenues lors de la réservation. En supplément, PV retiendra le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites auxquels s'ajouteront une indemnité égale à 100% du montant total du séjour (hébergement, transport et prestations le cas échéant).

5.2 Non-consommation de prestations optionnelles

La non-consommation sur le lieu de votre séjour de prestations optionnelles réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

ARTICLE 6 – TRANSPORT

- Horaires / retards : les horaires et parcours, les types d'appareils, vous sont toujours communiqués sous réserve de modification de dernière minute. Tout fait extérieur ou cas de force majeure, ayant une incidence sur l'intensité du trafic ou sa ponctualité, ne saurait engager la responsabilité de PV. Aussi, nous nous permettons de vous conseiller de ne prévoir aucun engagement important la veille de votre départ en voyage ou le lendemain de votre retour.

- Durée du voyage : Si, en raison des horaires, la première et/ou la dernière journée se trouvaient écourtées, aucun remboursement ne pourrait être effectué.

ARTICLE 7 – ARRIVEE ET DEPART

La carte de crédit utilisée à la réservation ainsi que des papiers d'identités valides devront être présentés à l'arrivée. A défaut, l'accès à votre hébergement pourra vous être refusé par PV.

PV attire votre attention sur le fait qu'à défaut de paiement complet de prix en dépit des relances, nous ne pourrions procéder à la remise des clés si vous vous présentez sur le lieu de votre séjour. Pour les séjours d'une semaine et plus, la remise des clés s'effectue à partir de 17h00 le jour de votre arrivée sous condition dudit paiement. Ces clés seront rendues avant 10h00 le jour de votre départ. Au-delà, une nuitée complémentaire vous sera facturée.

Pour les courts séjours, la remise des clés s'effectue à partir de 16h sous condition toujours dudit paiement, elles doivent être rendues avant 11h le jour du départ.

Pour certaines typologies d'hébergement (et notamment Adagio, hôtels ; Espagne et Résidences Partenaires) les horaires d'arrivée et de départ peuvent être différents : renseignements disponibles directement auprès de chaque Résidence ou sur le site internet.

Il pourra vous être demandé de remplir une fiche de police lors de votre arrivée, en application de la réglementation en vigueur dans certains pays.

Une empreinte bancaire pourra être demandée à l'arrivée du Client (voir conditions à l'article 8 ci-après).

ARTICLE 8 – DÉPOT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie pouvant aller de 1 € à 3 000 € par logement sera demandé à l'arrivée du Client au sein de l'établissement. Cette somme ne constitue pas des arrhes.

Le dépôt de garantie pourra être demandé au Client, qui l'accepte, sous la forme d'une pré-autorisation de paiement sur sa carte bancaire ou sous toute autre forme en permettant la retenue à l'exception de la remise d'espèces. La pré-autorisation ne correspond pas à un débit mais à une réserve de paiement ultérieure autorisée par l'établissement bancaire du Client. Dans certains cas, et selon les conditions fixées par l'établissement bancaire du Client, qui demeurent indépendantes de la volonté de PV, la pré-autorisation pourrait apparaître comme en cours de débit sur le compte bancaire du Client.

En cas d'impossibilité pour le Client de procéder au dépôt de garantie par quelque moyen, l'hébergement ne sera pas mis à disposition du Client, sans indemnité pour ce dernier.

Le dépôt de garantie permet à PV de facturer au Client une indemnité correspondant notamment aux dégâts causés pendant son séjour (à savoir toutes dégradations et/ou désordres de quelque nature que ce

soit tant dans les parties privatives que dans les parties communes de l'immeuble), à la perte des clés de l'hébergement remises lors de son arrivée, ainsi qu'à toutes prestations impayées dont celles optionnelles consommées sur place, ce à quoi le Client consent expressément. Les tarifs desdites prestations diffèrent selon les établissements, et peuvent être consultés au sein du livret d'accueil disponible au sein de l'hébergement du Client et à la réception de l'établissement. Le montant de l'indemnité ne pourra excéder 3 000 €.

Tout ou partie du dépôt de garantie sera restitué au Client dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de fin de séjour, déduction faite de l'éventuelle indemnité retenue.

Si le Client a consenti au dépôt par empreinte bancaire, le montant de l'indemnité sera prélevé par PV dans le même délai.

Le délai de libération du dépôt de garantie peut varier selon les délais fixés par l'établissement bancaire du Client.

Cette indemnité fera l'objet d'une facture transmise au Client.

ARTICLE 9 – MINEURS

Nous attirons votre attention sur le fait que nos établissements ne dépendent pas des types d'accueil visés aux articles R. 227-1 et suivants du Code de l'action sociale et des familles et ne sont pas adaptées à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux. PV se réserve le droit de refuser l'accès à l'hébergement qui aurait été réservé en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil de la Résidence, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, PV pourra procéder à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que l'hébergement est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

En application des dispositions de l'article R-227-1 du Code de l'action sociale et des familles, les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux séjours directement liés aux compétitions sportives organisées pour leurs licenciés mineurs par les fédérations sportives agréées, leurs organes déconcentrés et les clubs qui leur sont affiliés dans les conditions prévues par le Code du sport.

ARTICLE 10 – ANIMAUX

Les animaux domestiques sont acceptés dans certains de nos établissements, sous conditions et moyennant un tarif supplémentaire. Pour connaître les modalités applicables à chaque établissement, veuillez consulter la fiche produit correspondante sur le site internet de Pierre & Vacances ou contacter la centrale d'appel avant votre réservation afin de confirmer l'autorisation d'accès de votre animal.

Lorsque l'établissement accepte les animaux domestiques, la réservation du forfait associé peut être effectuée sur le site internet de PV, via la centrale d'appel ou directement en réception de l'établissement.

Nonobstant ce qui précède, les chiens de catégorie 1 sont strictement interdits dans l'ensemble des établissements.

Les chiens de catégorie 2 sont autorisés, à l'exception des abords des piscines, à condition d'être muselés et tenus en laisse par une personne majeure. Les propriétaires de chiens de catégorie 2 doivent être titulaires d'une attestation d'aptitude, disposer d'un permis de détention, respecter les obligations sanitaires - notamment en matière de vaccination - et disposer du passeport de l'animal. Le propriétaire doit être en mesure de présenter ces documents à tout moment.

En cas de non-respect des dispositions précitées, PV se réserve le droit de refuser l'accès à l'hébergement, tant au début du séjour qu'à tout moment pendant celui-ci. En cas d'incident ou d'accident impliquant un animal domestique, le propriétaire de l'animal demeure seul et entier responsable de son animal et des dommages qu'il pourrait causer.

ARTICLE 11 – RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est affiché dans chaque hébergement et/ou à l'accueil de l'établissement ; nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. En lien avec la réglementation locale, des mesures particulières et complémentaires concernant notamment la sécurité, l'hygiène et l'environnement peuvent vous être communiquées par nos équipes durant votre séjour. Nous vous invitons à prendre certaines précautions

pour vous éviter un éventuel désagrément : fermez vos baies vitrées avant de quitter votre hébergement fermez votre porte à clef. Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels à l'intérieur de votre hébergement lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de **PV**. Vous êtes informés que des dispositifs de vidéosurveillance et vidéoprotection sont installés dans nos Etablissements pour assurer la sécurité des biens et des personnes, dans le respect de la législation applicable. Une information plus précise est disponible dans les Etablissements concernés par voie d'affichage. En cas de manquement par l'occupant aux obligations mises à sa charge en vertu des présentes, notamment du non-respect du règlement intérieur, et plus largement en conséquence de tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public au sein de l'établissement, **PV** se réserve la possibilité d'interrompre votre séjour et nos équipes pourront vous demander de quitter l'établissement et votre hébergement.

Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le client devra s'acquitter du prix des Services consommés avant de quitter les lieux et ce départ ne donnera lieu à aucune indemnité et/ou remboursement de règlement déjà effectué.

Le client est responsable de tous les dommages causés par lui et/ou ses occupants de son hébergement au sein de l'Etablissement et supporte tous les coûts engendrés par ces dommages et/ou par le non-respect des règles précitées. **PV** se réserve le droit d'intervenir si nécessaire et de prendre toute mesure appropriée à l'encontre du Client. En cas de non-respect du règlement intérieur, **PV** pourra également procéder à votre inscription sur la liste "Vigilance" dans le respect des dispositions légales et réglementaires. Cette inscription, qui vous sera notifiée, impliquera toute mesure utile à votre encontre lors de potentiels séjours ultérieurs, voire l'annulation, à vos frais, de ceux-ci, ou l'interdiction de vous représenter sur un ou plusieurs Etablissements.

ARTICLE 12 – FORMALITES EN CAS DE SEJOURS A L'ETRANGER

Chaque voyageur doit disposer d'une pièce d'identité ou d'un passeport en cours de validité, aussi nous vous conseillons de vérifier la validité des pièces d'identité ou passeports pour toutes les personnes qui voyagent (adultes/enfants/bébés), vos assurances, ainsi que, pour les séjours à l'étranger, la réglementation de change et éventuellement les vaccins. Nous ne sommes pas responsables des personnes qui ne se seraient pas conformées aux réglementations en vigueur :

- Enfants mineurs voyageant sans leurs parents : pour partir à l'étranger, les enfants mineurs doivent se munir, en plus d'une pièce d'identité ou d'un passeport en cours de validité, d'une autorisation de sortie de territoire signée par les parents ou les titulaires de l'autorité parentale.

- Ressortissants étrangers ou porteurs d'un titre de voyage : vous devez vous renseigner auprès des consulats de chaque pays pour les visas éventuels.

ARTICLE 13 - INTERRUPTION DE SÉJOUR / INTERRUPTION D'ACTIVITE SPORTIVE OU DE LOISIRS

Un départ prématuré ou une interruption d'activité sportive ou de loisir réservé auprès de **PV**, ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement de la part de ce dernier. Toutefois, si vous avez souscrit au contrat d'assurance proposé par **PV** (voir article 19), vous pourrez, selon la cause du départ de la Résidence ou de l'interruption d'activité dûment justifiée et rentrant dans le respect des conditions du contrat, bénéficier d'un remboursement au prorata temporis, à compter du jour de votre départ de la Résidence ou du jour de l'interruption de l'activité. Concernant l'interruption de séjour, vous ne pourrez bénéficier du remboursement au prorata du séjour qu'à condition d'avoir totalement libéré l'hébergement.

ARTICLE 14 - MODIFICATION ÉVENTUELLE DE NOS PROGRAMMES

Si les circonstances nous y obligent, et seulement en cas d'événements de force majeure, indépendants de notre volonté, nous pourrions être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement nos programmes (fermeture totale ou partielle d'une Résidence, d'un équipement commun de type piscine, restaurant...).

ARTICLE 15 - APRÈS-VENTE

En cas de nécessité de joindre **PV** pour répondre à vos besoins relatifs à votre séjour, veuillez appeler le numéro non surtaxé suivant +33(0) 173275590. **PV** est joignable à ce numéro du lundi au vendredi de 09h00 à 20h00, le samedi de 09h00 à 19h00 et les jours fériés de 09h00 à

17h00. Pour les réservations de séjour vol + hébergement = contacter le partenaire (numéro sur votre confirmation de réservation).

Nos équipes sur site sont à votre disposition au cours de votre séjour pour répondre à vos doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande. Toute réclamation, après votre séjour, pourra faire l'objet :

d'une déclaration sur notre site web via la rubrique en ligne <https://www.pierreetvacances.com/reclamation>, ou d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19 dans un délai de 2 mois après la fin de votre séjour. Nous attirons votre attention sur le fait que plus vous tarderez à nous faire part de vos réclamations, plus nous risquons d'éprouver des difficultés pour régler votre demande au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de bien vouloir nous spécifier, dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, les lieux et dates de votre séjour ainsi que le type d'hébergement réservé de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier tous justificatifs nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation.

Nous vous informons que suite à une tentative préalable infructueuse de résolution du litige auprès de notre Service Relations Clientèle formalisée par écrit, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 - <http://mtv.travel>.

Conformément à l'article L. 211-17-1 du Code du tourisme, l'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Vous pouvez faire votre demande via la rubrique en ligne : <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> ou par un courrier adressé au Service Relations Client (adresse fournie ci-dessus).

La Commission européenne a mis en place une plateforme pour le règlement amiable des litiges de consommation en ligne (RLL) accessible à cette adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. En cas de litige, les tribunaux des juridictions de Paris seront seuls compétents, sans préjudice des dispositions des règles de compétences d'ordre public au bénéfice des consommateurs.

ARTICLE 16 – VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La réservation à l'un de nos séjours sur l'ensemble des canaux (centrale d'appel, réservation en ligne, réservation à l'accueil de nos établissements...) implique l'acceptation de nos conditions générales de vente. Les présentes conditions sont celles applicables à la date d'impression du catalogue et remplacent les précédentes versions. Pour connaître les conditions applicables à la date de votre réservation (et notamment conditions de réservation, de paiement, de modification et d'annulation), nous vous remercions de bien vouloir consulter les conditions en ligne sur pierreetvacances.com. La cession à un tiers de votre réservation implique que vous nous informiez au moins 7 jours à l'avance de l'identité du tiers concerné et l'acceptation par ce tiers des présentes conditions. A défaut, l'accès à son hébergement pourra lui être refusé. Nous présentons une description générale et des photos hébergement à titre indicatif. Compte tenu de la diversité de la gamme de **PV**, il existe quelques différences au niveau de la configuration et de la décoration de certains logements. Nous vous présentons sur notre catalogue et notre site Internet une description générale de nos hébergements, des exemples de coupe, des photographies et des visites virtuelles donnés à titre indicatif. Pour plus de précisions, n'hésitez pas à nous contacter.

Toutes les informations concernant les activités sportives et de loisirs des stations ainsi que leurs environs nous sont transmises par les offices de tourisme et vous sont communiquées à titre indicatif. Elles ne sauraient engager notre responsabilité dans le cas où l'une d'elles n'existerait plus lors de votre séjour. Pour tout renseignement complémentaire relatif à la vie de ces stations, veuillez-vous adresser directement à leurs offices respectifs. Notre catalogue étant imprimé longtemps à l'avance, renseignez-vous auprès de votre résidence sur les dates d'ouverture, les équipements sportifs (nature et quantité), les activités ou prestations proposées par la Résidence et qui ont déterminé votre choix sur celui-ci. Par ailleurs, les travaux entrepris soit par des particuliers ou par des autorités publiques et qui pourraient gêner nos clients dans les stations ou localités ne peuvent nous être opposés.

ARTICLE 17 – RESPONSABILITE - PRESCRIPTION

- Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location en Résidence de Tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers prévue aux articles 1952 et suivants du Code civil. En conséquence, la responsabilité de **PV** ou de toute autre société dont **PV** assure la distribution ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans ses Résidences, tant dans les hébergements, y compris, le cas échéant, dans les coffres-forts individuels mis à disposition, que dans les parkings ou les locaux communs (local à skis...).

- Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location dans les hôtels s'inscrit dans le cadre de la responsabilité des hôteliers fixée par le Code civil français. En conséquence, en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels tant dans les logements que dans les parkings ou les locaux communs (local à vélos...) la responsabilité de l'hôtelier ne sera engagée que dans les limites posées par la loi.

- La prescription pour les sommes dues au titre des prestations vendues par **PV** ne rentre pas dans le champ d'application de la prescription hôtelière (article 2272 du Code civil). Par exception à l'article 2244 du Code civil, l'envoi d'un courrier recommandé par **PV** à tout client débiteur interrompt la prescription applicable en pareille matière.

Dans le cas d'une combinaison de services de voyage, celle qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2032 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits tels que transposés dans le code du tourisme. **PV** sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, **PV** dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où **PV** deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2032, nous vous invitons à consulter notre site www.pierreetvacances.com

ARTICLE 18 – ASSURANCES

18.1 – Généralités

Vous avez la possibilité de souscrire auprès de notre compagnie d'assurance un contrat vous proposant différentes garanties. Cette assurance prend effet :

1) pour la garantie « Annulation » : le lendemain de votre paiement de la prime d'assurance à 0h00 ;

2) pour la garantie « Assistance au Voyageur » : dès que l'assuré a quitté le lieu de départ du Voyage (maximum 24 heures avant la date de départ indiquée aux conditions particulières et, au plus tôt, après le paiement de la prime) ;

3) pour toutes les autres garanties : à 0h00 le jour du départ indiqué aux conditions particulières, et au plus tôt après le paiement de la prime.

Attention : sont assurées au titre du présent contrat les personnes ayant leur domicile dans l'ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN. Par Espace Économique Européen, on entend les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France y compris Guadeloupe, Réunion, Martinique, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Suède, Andorre, Principauté de Monaco.

Modalités d'examen des réclamations : la compagnie d'assurance a mis en place une procédure de traitement des réclamations concernant le contrat d'assurance. Cette procédure est consultable dans les Dispositions Administratives des Conditions Générales du contrat d'assurance que vous pouvez télécharger sur le site www.pierreetvacances.com, rubrique « Conditions > CGV ».

18.2 – Droit de renonciation

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions sont remplies et notamment :

1) vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;

2) le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;

3) Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat en le notifiant par courrier à l'adresse suivante :

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

La date de réception de la notification détermine la date de renonciation. Pour toute information sur le droit de renonciation vous pouvez nous contacter par téléphone au numéro suivant : +33(0)173018598 .

Les demandes seront appréciées par notre assureur. Si les conditions sont remplies, l'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation. Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

ARTICLE 19 – DONNEES PERSONNELLES

PV DISTRIBUTION, en qualité de responsable du traitement, traite des données à caractère personnel pour la mise en place et l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles à votre demande, à d'autres fins avec le consentement préalable du client, au regard de la nécessité de satisfaire aux intérêts légitimes des entités concernées.

1. Finalités

- (i) Dans le cadre de l'exécution du contrat ou de la prise de mesures précontractuelles effectuées à la demande de la personne concernée, ces données sont collectées et traitées aux fins de la gestion de votre séjour (incluant les opérations de réservation, suivi, paiement, facturation, évaluation de la satisfaction, renseignement et gestion des réclamations).
- (ii) Dans le cadre d'un consentement du Client, les données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de transmission d'informations personnalisées sur nos produits, de propositions de services additionnels et offres promotionnelles, réalisation de jeux concours.
- (iii) Dans le cadre de l'intérêt légitime, les données à caractère personnel sont traitées pour nous permettre d'assurer la continuité de service et la pérennité de l'activité.
- (iiii) Dans le cadre du respect d'obligations légales, les données sont collectées et traitées aux fins notamment de sécurisation des opérations de paiement en déterminant le niveau de risque de fraude associé à chaque transaction, et plus largement en vue de se conformer à toute législation applicable.

2. Données traitées

Les données obligatoires sont indiquées par un astérisque.

Les informations indiquées comme obligatoires conditionnent (i) la souscription et l'exécution du contrat passé entre le client et **PV Distribution** ou (ii) la remise d'informations personnalisées en vue de préparer l'éventuel contrat à venir. La non-remise des informations facultatives ne remettra pas en cause la délivrance des prestations promises ou les réponses à des demandes de renseignement, bien qu'elle puisse en limiter la pertinence.

3. Destinataires des données collectées

Les données collectées sont destinées à **PV Distribution**, en qualité de responsable du traitement, ainsi qu'à l'entité chargée de délivrer la prestation souscrite et tout éventuel sous-traitant ou destinataire le cas échéant, notamment les entités de la Business Line Center Parcs ou encore le GIE PV-CP Services Holding pour la gestion des données comptables, des bases de données informatique et le centre d'appel.

Les données pourront également être transférées à des partenaires lorsque cela est nécessaire à la réalisation du contrat.

4. Transfert de Données vers l'étranger

Afin d'assurer la gestion de la relation contractuelle, il est possible que des transferts de données soient réalisés vers des pays n'assurant pas, du point de vue de l'Union Européenne, un niveau équivalent de protection des données. Dans ce cas, les garanties appropriées prévues par le Règlement Européen, telles que des Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne, seront mises en place. Des transferts sont également possibles dans le cadre d'une obligation légale ou d'une réservation pour une destination située en dehors de l'Union Européenne, à l'entité locale du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs, ou son partenaire, gérant le site de destination aux fins de gestion de votre séjour sur place.

5. Sécurité

Les entités du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs et ses sous-traitants, mettent en place de toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin d'assurer la sécurité et la protection des données.

6. Durées de conservation

L'(es) entité(s) du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs partie(s) au traitement conserve(nt) les données personnelles dans un environnement sécurisé pour toute la durée nécessaire à la prise de mesures précontractuelles ou à l'exécution du contrat puis archivées conformément aux dispositions légales en vigueur. Les données relatives aux opérations de prospection sont supprimées dans les délais légaux de la prescription après l'exécution de la prestation ou du recueil de votre consentement selon le cas.

7. Droit des personnes

Les personnes faisant l'objet du traitement de leur données personnelles disposent du droit :

- l'accès à vos données à caractère personnel,
- la rectification, l'effacement de celles-ci (droit à l'oubli), la limitation du traitement de vos données personnelles ou le droit de vous opposer au traitement,
- le droit à la portabilité des données,
- pour des motifs tenant à votre situation particulière, vous opposer au traitement de vos données,
- de retirer votre consentement à l'utilisation des données ou traitements facultatifs à tout instant,
- définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès et vous opposer au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, dite " BLOCTEL "
- le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou de l'Autorité de Contrôle de votre lieu de résidence.

Vous pouvez faire votre demande via la rubrique en ligne : <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> ou par un courrier adressé par lettre recommandée avec avis de réception, à Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client, APS 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19. Un justificatif d'identité en cours de validité est susceptible de vous être demandé. Pour plus d'information sur la politique de protection des données de PV, et le traitement de vos données, n'hésitez pas à consulter notre site www.pierreetvacances.com ou en demander une version électronique par mail.

ARTICLE 20 – GENERAL

Afin de pouvoir améliorer la qualité d'accueil de notre clientèle, nous vous informons que vos communications téléphoniques, avec nos collaborateurs, seront susceptibles d'être enregistrées.

PV Distribution - Société anonyme au capital de € 6.055.935 - Siège social : L'Artois - Espace Pont de Flandre - 11 rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 - 314 283 326 R.C.S. PARIS - SIRET 314 283 326 00093 APE 7912 Z - Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours - IM075110024 - N° Identification TVA intracommunautaire : FR 96 314 283 326 ; Responsabilité Civile Professionnelle : RSA, Immeuble PACIFIC, 11-13 Cours Valmy – 92977 PARIS LA DEFENSE - Garantie financière : APST Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – 15, AVENUE CARNOT – 75017 PARIS-FRANCE. La garantie financière couvre l'ensemble des destinations commercialisées par PV Distribution par les canaux de distribution français.

PV Distribution est chargée par les sociétés exploitantes des Résidences et Hôtels du Groupe Pierre et Vacances Center Parcs de distribuer les séjours, d'assurer la gestion et le suivi de vos réservations en leur nom et pour leur compte (hors prestations de transport, assurances ou vente de séjours "packages" distribués en son propre nom). Sociétés exploitantes: 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 Folio 14 Hoja B 382084 Inscriccion 11 Barcelone).

Par ailleurs, PV Distribution est chargée par ses partenaires dans le cadre de contrats de commercialisation, et ses franchisés dans le cadre de contrats de franchises, de distribuer les séjours, d'assurer la gestion et le suivi de vos réservations en son nom et pour leur compte. Les séjours et prestations réservés auprès de franchisés ou de partenaires sont exécutés par une entité juridique distincte du Groupe.

Maj : 03.2026