

Condiciones generales de venta

Estas condiciones generales (en adelante, las «**Condiciones Generales de Venta**» o «**CGV**») tienen por objeto definir las condiciones y términos bajo los cuales PV DISTRIBUTION (en adelante, «**PV**») permite a sus clientes (en adelante, el/los «**Cliente(s)**») beneficiarse de todos sus servicios, incluidas las reservas, disponibles en el sitio web www.pierreetvacances.com.

Las prestaciones y servicios comercializados por **PV** se prestan en los distintos establecimientos operados directa o indirectamente bajo una o más de las marcas del Grupo Pierre & Vacances - Center Parcs, incluyendo «*Pierre & Vacances*», «*Pierre & Vacances Premium*» (en adelante, los «**Complejos de apartamentos**») , «*Adagio Original*» y «*Adagio Access*» («**Adagio Original y Adagio Access**»), o a través de socios, (los «**Complejo de apartamentos Asociados**»).

Las **CGV** están sujetas a cambios. La versión aplicable a su reserva es la que figura en línea en el sitio web www.pierreetvacances.com en la fecha de la reserva, y que se le comunicará antes de la confirmación de la misma.

CLÁUSULA 1 - RESERVA / PAGO / REGISTRO EN LÍNEA

1.1 - Condiciones de inscripción y de reserva

1.1.1 Proceso de creación de una cuenta de cliente

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

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

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

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

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

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

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

1.1.2 Proceso de reserva

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

- La oferta que se beneficia de una tarifa denominada «no flexible»: Estancia no modificable y no reembolsable en caso de cancelación (condiciones de pago y cancelación detalladas en la cláusula 4.1)

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

b) Animales de compañía: Para reservar una estancia con mascotas (en los alojamientos que los aceptan) es obligatorio que el Cliente incluya el servicio «mascota» en la cesta. El número de mascotas admitidas está restringido a 4 por alojamiento en los resorts y complejos de apartamentos turísticos, y se limita a 1 mascota por habitación en los hoteles (ver las condiciones de la cláusula 10).

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

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

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

1.2 - Pago del total

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

1.3 – Divisa y métodos de pago

1.3.1 – Divisa

En el caso de las reservas de alojamiento (y servicios relacionados) con ubicación en Suiza, la moneda que se aplicará es el franco suizo (CHF). Los tipos de cambio pueden variar según el banco del cliente.

En el caso de las reservas de alojamiento (y servicios relacionados) con ubicación en cualquier otro país, la moneda que se aplicará es el euro (EUR).

1.3.2 – Condiciones de aceptación de los distintos métodos de pago

• En el caso de las reservas efectuadas *mediante la central de atención telefónica*:

- Hasta 30 días antes de la estancia: pago con tarjeta bancaria*, cheque bancario**, transferencia***, vales o cheque regalo**** o tarjeta regalo PV****, cheque-vacaciones ANCV Connect*****;

- A menos de 30 días antes de la estancia: solo se aceptan pagos con tarjeta bancaria*, tarjeta regalo PV**** y cheque-vacaciones ANCV Connect*****. No se aceptan cheques bancarios.

→ Si se desea pagar toda o parte de la estancia usando vales o cheques regalo (**), se deberá abonar el 100 % del importe de la estancia con tarjeta bancaria (*) y, a continuación, enviar los vales o cheques por correo postal. Una vez recibidos, se reintegrará el importe correspondiente en la cuenta bancaria.

• En el caso de las reservas efectuadas mediante el sitio web o el área de cliente:

<https://paiement.pierreetvacances.com>

- tarjeta bancaria*, Paypal, Ideal (solo accesible en el sitio web de NL), tarjeta regalo PV****, cheque-vacaciones ANCV Connect*****;

• En el caso de las reservas efectuadas mediante la central de atención telefónica y el sitio web por parte de personas que residan fuera de Francia:

- Solo se acepta: tarjeta bancaria (*), tarjeta regalo PV**** o transferencia internacional (debe ir acompañada del número de reserva, solo en el caso de las reservas mediante la central de atención telefónica).

• En caso de que se rechace el método de pago empleado para abonar una reserva, PV se reserva el derecho de cancelar la reserva tras haber enviado una notificación de recordatorio del pago sin respuesta.

1.3.3 – Métodos de pago

Los métodos de pago que se ponen a disposición del Cliente tal como se establece a continuación están sujetos a modificaciones. También es probable que varíen dependiendo del país en el que se encuentre el Cliente al realizar su reserva.

Los métodos correspondientes a cada tipo de reserva se indican en el resumen del pedido, antes de proceder al pago.

En caso de que se rechace un método, PV se reserva el derecho de cancelar la reserva tras haber enviado una notificación de recordatorio del pago que permanezca ocho (8) días sin respuesta.

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

(**) **Cheques bancarios**, se deben enviar a la siguiente dirección: PV DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIS Cedex 19 (FRANCIA)

(***) **Transferencia bancaria:**

- IBAN FR76 3000 7000 1100 0211 0640 664 / BIC NATXFRPPXXX
- Debe ir acompañada del número de reserva

→ Cualquier cancelación o modificación de una estancia reservada que dé derecho al cliente a un reembolso pagado con tarjetas bancarias (*), transferencias bancarias (***) o cheques bancarios (**) se reembolsará al Cliente por mediante tarjeta bancario o transferencia.

(****) **Vales o cheques regalo** de socios autorizados excepto ANCV Connect*****:

- sujeto a las condiciones de uso del emisor de los vales/cheques regalo.
- Los cheques ANCV en papel no se aceptan como medio de pago en la recepción de los establecimientos.
- La reserva deberá estar garantizada mediante un número de tarjeta bancaria válido en la fecha de inicio de la estancia.
- Todas las reservas mediante vales o cheques regalo implican el pago del 100 % del importe total de la estancia en la fecha de la reserva. Los vales/cheques regalo deberán enviarse por correo postal en los 5 días siguientes a la reserva (con el matasellos

como prueba). PV procederá al reembolso del pago en exceso dentro de los 15 días posteriores a la recepción de los vales/certificados de regalo en la tarjeta bancaria del Cliente, o mediante transferencia bancaria si corresponde.

- Toda cancelación o modificación de una estancia reservada sin seguro de cancelación y pagada en su totalidad o en parte mediante vales o cheques regalo (****), conllevará la emisión de un abono del valor inicial de los vales/cheques, cuyo período de validez será la fecha más cercana entre la fecha de validez inicial del vale/cheque y 1 año contado a partir de la fecha de emisión del abono. Los importes pagados con tarjetas bancarias (*), transferencias bancarias (***) o cheques bancarios (**) se reembolsarán a la cuenta bancaria del Cliente. PV se reserva el derecho de aplicar gastos de gestión de hasta el 10 % del importe total de la reserva con un mínimo de 10 €.

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

- Para usar la tarjeta regalo PV como medio de pago, debe usarse el código comunicado en el momento de la compra de la tarjeta regalo PV.
- La tarjeta regalo PV permite reservar alojamiento y servicios complementarios cuando estos últimos se reservan a la vez que el servicio de alojamiento.
- Se especifica expresamente que nunca se podrán reservar con la tarjeta regalo PV los servicios de alojamiento en los establecimientos ubicados en Suiza.
- Si se efectúa una reserva por un importe superior al disponible en la tarjeta regalo, el resto deberá abonarse mediante tarjeta bancaria.
- Toda cancelación o modificación de una estancia reservada sin seguro de cancelación que dé derecho a un reembolso pagado en su totalidad o en parte con tarjeta regalo PV (*****) estará sujeta a una nota de crédito por el importe pagado por este medio, cuyo período de validez será el de la fecha más cercana entre la fecha de validez inicial de la tarjeta regalo y 1 año contado a partir de la fecha de emisión de la nota de crédito. Los importes pagados con tarjetas bancarias (*), transferencias bancarias (***) o cheques bancarios (**) se reembolsarán a la cuenta bancaria del Cliente.

(*****) **Cheque vacaciones ANCV Connect (ANCV Connect):**

- El uso de ANCV Connect está sujeto a las condiciones de uso del emisor y es válido para todas las tarifas ofrecidas por PV sin que se requiera ningún importe mínimo o máximo de reserva. Solo es posible para pagos realizados en euros.
- Se especifica expresamente que ANCV Connect nunca podrá reservar los servicios de alojamiento en los establecimientos ubicados en Suiza.
- En caso de reservar un importe superior al disponible en el cheque ANCV Connect, la diferencia solo podrá abonarse mediante tarjeta bancaria (Carte Bleue, Visa, Mastercard) o mediante otro cheque ANCV Connect.
- Toda cancelación de una estancia que dé derecho a un reembolso pagado en su totalidad o en parte por ANCV Connect conllevará la emisión de un abono por el importe pagado a través de este medio, cuyo período de validez será la fecha más cercana entre la fecha de validez inicial de la tarjeta regalo y 1 año contado a partir de la fecha de emisión del abono.
- Toda reserva de estancia pagada íntegramente con tarjeta de crédito y que haya sido objeto, a posteriori, del envío de ANCV Connect (*****), dará lugar, tras su gestión por PV, a un reembolso del importe correspondiente a la tarjeta de crédito del Cliente, o mediante transferencia bancaria si procede.

Pago en 3 cuotas con tarjeta bancaria con nuestro socio KLARNA.

Nuestro socio financiero KLARNA ofrece a particulares soluciones de pago en tres cuotas con tarjeta bancaria para compras efectuadas a través del sitio web de PV. Estas soluciones están exclusivamente reservadas a personas físicas mayores de edad y titulares de una tarjeta bancaria Visa, MasterCard o Carte Bleue, cuya fecha de validez cubra al menos el plazo del reembolso.

KLARNA BANK AB, con domicilio social sito en el 46 SVEAVAGEN 11134 STOCKHOLM (SUECIA).

KLARNA se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier solicitud de financiación según su propio criterio.

El primer pago se abonará en el momento de la confirmación del pedido efectuado mediante el sitio web de Pierre & Vacances. Los dos pagos siguientes se cargarán con 30 días de diferencia a partir de la fecha del primer cargo. Para poder beneficiarse a la solución de pago desarrollada por KLARNA, el importe total del pedido no podrá superar los 4 500 €. Esta solución de pago está disponible exclusivamente en línea, en el sitio web de KLARNA.

En virtud de las disposiciones legales aplicables a los créditos, usted dispone de un plazo de desistimiento de catorce (14) días naturales.

Cualquier cancelación de una estancia reservada a través de KLARNA que dé derecho a un reembolso para el Cliente estará sujeta a la emisión de un abono.

Con motivo de su reserva efectuada por medio de la solución de pago proporcionada por KLARNA, se transmitirán sus datos personales a esta última para que se pueda tramitar su solicitud de financiación, gestionar el contrato de crédito y, dado el caso, proceder al cobro de la deuda. Para obtener más información sobre el tratamiento de sus datos:

https://www.pierreenvacances.com/fr-fr/protection-donnees_ms.

Hay información detallada sobre los métodos de pago de KLARNA, así como cómo utilizarlos en línea, disponible en el sitio web de KLARNA: <https://www.klarne.com/fr/>

Para cualquier consulta o para obtener ayuda con respecto a su pago, le invitamos a ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de KLARNA a través del siguiente enlace: <https://www.klarne.com/fr/service-client/>.

Las condiciones generales aplicables a las soluciones de pago proporcionadas por KLARNA se pueden consultar directamente en su sitio web: <https://cdn.klarne.com/1.0/shared/content/legal/terms/fr-FR/paylaterin3>.

1.4 – Contrato de alquiler

Una vez efectuados los pagos correspondientes, en las 24 horas siguientes al pago total de su estancia recibirá la confirmación de la reserva por correo ordinario o por correo electrónico; en este último caso se le remitirá un enlace desde el que podrá acceder a su espacio personal. En la confirmación de la reserva encontrará un resumen de su próxima estancia, así como información útil que le servirá de ayuda para organizar su viaje (itinerario, mapa y dirección) y su contrato de alquiler, que podrá descargar en formato PDF. Tenga en cuenta que, en caso de modificar la reserva y que esto conlleve otro pago (por ejemplo, al añadir un servicio o cambiar la fecha de la estancia), recibirá otro correo electrónico de confirmación con un contrato de alquiler actualizado.

1.5 - Registro en línea

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

CLÁUSULA 2 - PRECIO

2.1 - Precio

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

2.2 - Alojamiento

Los precios incluyen todos los impuestos aplicables así como el subarriendo del alojamiento, los gastos (agua, luz y calefacción), exceptuando la tasa turística, los servicios complementarios y las primas de seguro voluntarias, que se abonarán cuando corresponda al hacer la reserva. Le recordamos que el alojamiento está destinado a un

número concreto de ocupantes en alquiler y no puede en ningún caso ser habitado por un número mayor de personas. Tenga en cuenta que los bebés y niños pequeños se consideran ocupantes de pleno derecho. Para Adagio Original / Adagio Access, el alojamiento es gratuito para cualquier niño menor de tres (3) años de edad, siempre que se haya informado en el momento de la reserva.

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

Para reservas de catorce (14) días consecutivos o más, en raras ocasiones el Cliente podrá tener que cambiar de alojamiento al final de la primera semana de estancia. Este cambio se realizará conforme a las condiciones de reserva del Cliente y no supondrá ningún coste adicional para este.

2.3 - Servicios opcionales

Nuestras tarifas de alojamiento no incluyen las prestaciones opcionales adicionales propuestas en nuestros soportes de venta *in situ*.

En caso de que exista una prestación de viaje asociada, le informamos de que:

1. Los derechos aplicables a los paquetes turísticos no se aplican de conformidad con la Directiva (UE) 2015/2302 ;
2. El proveedor será responsable de la correcta ejecución contractual del servicio, dentro de los límites impuestos por el artículo L.211-16 del Código francés de Turismo;
3. Está usted protegido ante situaciones de insolvencia de PV. Esta protección no cubre la insolvencia de los proveedores de servicios individuales.

2.4 - Descuento

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

CLÁUSULA 3 – TASA TURÍSTICA

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

CLÁUSULA 4 - TIPOLOGÍA DE LAS OFERTAS Y CONDICIONES CORRESPONDIENTES

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

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

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

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

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

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

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

4.1.1 Condiciones de reserva

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

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

4.1.2 Condiciones de modificación y cancelación

En caso de cancelación de su reserva, deberá notificárnoslo por teléfono si se trata de los complejos de apartamentos y de los complejos de apartamentos de socios llamando al número 900 901 355, de lunes a viernes de 09:00 a 20:00, los sábados de 09:00 a 19:00 y los días festivos de 09:00 a 17:00. Para un alojamiento Adagio/Adagio Access, llamando al número 900 901 355.

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

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

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

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

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

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

4.2.1 Condiciones de reserva

a) Pago de la señal

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

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

b) Opción de cancelación

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

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

c) Pago del total

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

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

4.2.2 Condiciones de modificación y cancelación

En caso de cancelación o modificación de su reserva, deberá notificárnoslo por teléfono si se trata de los complejos de apartamentos y de los complejos de apartamentos de socios llamando al número 900 901 355, de lunes a viernes de 09:00 a 20:00, los sábados de 09:00 a 19:00 y los días festivos de 09:00 a 17:00. Para un alojamiento Adagio/Adagio Access, llamando al número 900 901 355.

La fecha de recepción de dicha comunicación determinará la fecha de anulación.

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

4.2.2.1 Modificación

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

Como suplemento, efectuaremos las siguientes retenciones:

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

- En el caso de una modificación de fechas:

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

- Respecto a una modificación de servicios opcionales:

En caso de adición: 0 %*

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

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

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

4.2.2.2 Cancelación

Independientemente de la fecha en la que se cancele la reserva, no reembolsaremos el 100 % de las primas de seguros que el cliente haya podido contratar.

Como suplemento, efectuaremos las siguientes retenciones:

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

Y

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

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

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

4.3.1 Condiciones de reserva

a) Pago de la señal

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

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

b) Opción de cancelación

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

c) Pago del total

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

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

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

4.3.2 Condiciones de modificación y cancelación

En caso de cancelación o modificación de su reserva, deberá notificárnoslo por teléfono si se trata de los complejos de apartamentos y de los complejos de apartamentos de socios llamando al número 900 901 355, de lunes a viernes de 09:00 a 20:00, los sábados de 09:00 a 19:00 y los días festivos de 09:00 a 17:00. Para un alojamiento Adagio/Adagio Access, llamando al número 900 901 355. La fecha de recepción de dicha comunicación determinará la fecha de anulación.

4.3.2.1 - Modificación

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

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

modificación es inferior al precio de la reserva antes de la modificación, efectuaremos las siguientes retenciones en concepto de gastos de modificación:

- Si realiza la solicitud de modificación más de 30 días antes de su llegada: 50 € por alojamiento (no aplicable a los complejos de apartamentos asociados)
- Si cursa su solicitud de modificación entre 30 y 21 días antes de su llegada: **30 %***
- Si cursa su solicitud de modificación entre 20 y 8 días antes de su llegada: **50 %***
- Si cursa su solicitud de modificación entre 7 y 4 días antes de su llegada: **100 %***

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

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

Nota:

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

b) Para Adagio Original / Adagio Access

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

4.3.2.2 - Cancelación

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

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

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

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

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

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

b) Para Adagio Original / Adagio Access

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

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

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

CLÁUSULA 5 – NO PRESENTACIÓN EN EL LUGAR DE LA ESTANCIA Y NO CONSUMO DE SERVICIOS OPCIONALES

5.1 No presentación en el lugar de la estancia

Si el Cliente no se presenta en el lugar de la estancia en la fecha prevista de llegada y sin haber informado previamente al establecimiento o al Servicio de Atención al Cliente utilizando los datos de contacto previstos en la cláusula 16 del presente Contrato, el

establecimiento no podrá garantizar la disponibilidad del alojamiento reservado ni la ejecución de la estancia en las condiciones acordadas al efectuar la reserva. Además, PV retendrá el importe de las primas de seguro contratadas, a las que se sumará una indemnización equivalente al 100 % del importe total de la estancia (alojamiento, transporte y servicios si procede).

5.2 No consumo de servicios opcionales

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

CLÁUSULA 6 – TRANSPORTE

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

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

CLÁUSULA 7 – LLEGADA Y SALIDA

La tarjeta de crédito que haya utilizado para efectuar la reserva y su documentación se podrán solicitar a la llegada. Si no presenta la tarjeta bancaria utilizada para la reserva, **PV** podría denegarle el acceso a su alojamiento.

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

En el caso de las estancias cortas, la entrega de llaves se efectuará a partir de las 16:00 siempre que se haya realizado el pago mencionado y se devolverán antes de las 11:00 del día de partida.

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

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

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

CLÁUSULA 8 – FIANZA

Se podrá solicitar una fianza de entre 1 € y 3000 € por alojamiento a la llegada del Cliente en el establecimiento. Esta cantidad no constituye una señal.

La fianza podrá solicitarse al Cliente, que la aceptará, mediante una preautorización de pago en su tarjeta bancaria o en cualquier otra forma que permita la retención, con excepción del pago en efectivo. La preautorización no corresponde a un débito, sino a un bloqueo de fondos para un posible pago posterior autorizado por el establecimiento bancario del Cliente. En determinados casos, y dependiendo de las condiciones fijadas por el establecimiento bancario del Cliente, que quedan fuera del control de **PV**, la preautorización podría aparecer como cargada en la cuenta bancaria del Cliente.

Si el Cliente no puede realizar la fianza por ningún medio, el alojamiento no estará disponible para el Cliente, sin que este reciba compensación alguna.

La fianza permitirá a **PV** facturar al Cliente la indemnización correspondiente en particular a los daños causados durante su estancia (es decir, todos los daños y/o perturbaciones de cualquier naturaleza, tanto en las zonas privadas como en las zonas comunes de el edificio), la pérdida de las llaves del alojamiento entregadas a su llegada, así como los servicios no pagados, incluidos los opcionales consumidos *in situ*, para lo que el Cliente consiente expresamente. Los precios de dichos servicios difieren en función de los establecimientos, y pueden

consultarse en el cuaderno de bienvenida disponible en el alojamiento del Cliente y en la recepción del establecimiento.

La cuantía de la indemnización no podrá superar los 3.000 euros.

La totalidad o parte de la fianza se devolverá al Cliente dentro de los quince (15) días siguientes al final de la estancia, menos cualquier compensación retenida.

Si el Cliente ha consentido el depósito mediante domiciliación bancaria, el importe de la compensación será cargado por **PV** dentro del mismo plazo.

El plazo para el desbloqueo de la fianza podrá variar en función de los plazos fijados por el establecimiento bancario del Cliente.

Esta compensación se facturará al Cliente.

CLÁUSULA 9 – MENORES

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

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

CLÁUSULA 10 – ANIMALES

Se admiten mascotas en algunos de nuestros establecimientos, con sujeción a ciertas condiciones y al pago de una tarifa adicional. Para conocer las condiciones aplicables a cada establecimiento, consulte la ficha del producto correspondiente en el sitio web de Pierre & Vacances o póngase en contacto con el centro de atención telefónica antes de realizar su reserva para confirmar la autorización de acceso para su mascota.

Cuando el establecimiento admite mascotas, la reserva del paquete correspondiente puede realizarse en el sitio web de PV, a través del centro de atención telefónica o directamente en la recepción del establecimiento.

No obstante lo anterior, los perros de categoría 1 están estrictamente prohibidos en todos los establecimientos.

Se admiten perros de categoría 2, excepto en las inmediaciones de las piscinas, siempre que lleven bozal y estén sujetos con correa por un adulto. Los propietarios de perros de categoría 2 deben poseer un certificado de aptitud, disponer de una licencia de tenencia, cumplir con las obligaciones sanitarias, en particular en lo que respecta a la vacunación, y tener el pasaporte del animal. El propietario debe poder presentar estos documentos en cualquier momento.

En caso de incumplimiento de las disposiciones antes mencionadas, PV se reserva el derecho de denegar el acceso al alojamiento, tanto al inicio de la estancia como en cualquier momento durante la misma. En caso de incidente o accidente que involucre a un animal doméstico, el dueño del animal seguirá siendo el único y total responsable de su animal y de cualquier daño que este pueda causar.

CLÁUSULA 11 – REGLAMENTO INTERNO

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

en el momento de su partida. Se le informa que en nuestros Establecimientos hay instalados dispositivos de videovigilancia y videoprotección para garantizar la seguridad de los bienes y de las personas, en cumplimiento de la legislación aplicable. Los establecimientos correspondientes disponen de información más precisa mediante la publicación de avisos.

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

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

El cliente es responsable de todos los daños causados por él o sus ocupantes a su alojamiento en el Establecimiento y cargará con todos los costes generados por dichos daños o por el incumplimiento de las normas antes mencionadas. **PV** se reserva el derecho a intervenir en caso necesario y a adoptar las medidas pertinentes contra el Cliente. En caso de incumplimiento del reglamento interno, **PV** también podrá incluirlo en la lista de «Vigilancia» de conformidad con las disposiciones legales y normativas. Este registro, que le será notificado, implicará cualquier medida útil contra usted durante posibles estancias posteriores, incluida la cancelación, a su cargo, de estas, o la prohibición de representarle en uno o más Establecimientos.

CLÁUSULA 12 – FORMALIDADES EN CASO DE ESTANCIAS EN EL EXTRANJERO

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

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

CLÁUSULA 13 - INTERRUPTIÓN DE ESTANCIA / INTERRUPTIÓN DE ACTIVIDAD DEPORTIVA O DE RECREACIÓN

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

CLÁUSULA 14 - MODIFICACIÓN EVENTUAL DE NUESTROS PROGRAMAS

Si nos viéramos obligados por las circunstancias, y únicamente en casos de fuerza mayor, ajena a nuestra voluntad, podríamos estar obligados a modificar parcial o totalmente nuestros programas (cierre total o parcial de un complejo de apartamentos, de una instalación común como una piscina, un restaurante, etc.).

Para Adagio Original / Adagio Access y en caso de un evento excepcional o de la imposibilidad de poner a disposición del Cliente el alojamiento reservado o en caso de fuerza mayor, se podrá ofrecer el traslado, durante toda o parte de la duración de la estancia, a un alojamiento de categoría equivalente, para servicios de la misma naturaleza y sujeto al acuerdo previo del Cliente.

CLÁUSULA 15 - SERVICIO POSVENTA

Si necesita ponerse en contacto con **PV** para resolver dudas relativas a su estancia, llame al siguiente número sin sobre coste: 900 901 355.

Puede llamar a este número de lunes a viernes de 09:00 a 20:00, los sábados de 09:00 a 19:00 y los días festivos de 09:00 a 17:00. Para reservas de vuelo + alojamiento, contacte con el socio (el número figura en la confirmación de su reserva).

Nuestros equipos *in situ* están a su disposición durante su estancia para responder a sus quejas, resolver cualquier problema observado y permitirle disfrutar plenamente de su estancia. Debe comunicarse con ellos para cualquier cuestión. En caso de que desee presentar una reclamación tras su estancia, puede hacerlo:

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 16 - VALIDEZ DE LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA

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

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

parte, no se nos podrán oponer las obras realizadas ya sea por particulares o por las autoridades públicas y que pudieran molestar a nuestros clientes en las estaciones o localidades.

CLÁUSULA 17 - RESPONSABILIDAD - PRESCRIPCIÓN

- Deseamos hacerle conocer el hecho que el arrendamiento en residencia turística no entra dentro del marco de la responsabilidad de los hoteleros tal y como se especifica en los Artículos 1952 y siguientes del Código Civil francés. Por lo tanto, **PV** o cualquier otra empresa a la que **PV** confíe la distribución no será responsable en modo alguno en caso de pérdida, robo o deterioro de efectos personales en sus complejos de apartamentos, tanto en los alojamientos, incluidas, en su caso las cajas fuertes individuales disponibles, como en los aparcamientos y en las zonas comunes (cuarto para guardar esquís, etc.).

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

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

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

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

CLÁUSULA 18 - SEGUROS

18.1 - Aspectos generales

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

1) para la garantía de «Cancelación»: el día siguiente al pago de la prima del seguro a las 00:00;

2) para la garantía «Asistencia al Viajero»: tan pronto como el asegurado haya abandonado el lugar de salida del Viaje (máximo 24 horas antes de la fecha de salida indicada en las condiciones particulares y, como pronto, después del pago de la prima);

3) en el caso de las demás garantías: a las 00:00 de la fecha de salida indicada en las condiciones particulares y a la mayor brevedad tras el pago de la prima.

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

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

18.2 - Derecho de desistimiento

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

1) si usted demuestra que ya está cubierto por uno de los riesgos garantizados por este nuevo contrato;

2) si el contrato al que desea renunciar no está plenamente ejecutado;

3) si no ha declarado ninguna pérdida garantizada por este contrato.

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

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

La fecha en la que se reciba dicha solicitud determinará la fecha del desistimiento.

Si desea obtener más información sobre el derecho de desistimiento,

póngase en contacto con nosotros llamando al siguiente número:

900 901 355.

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

CLÁUSULA 19 – DATOS PERSONALES

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

1. Finalidades

- (i) En el marco de la ejecución del contrato o de la adopción de medidas precontractuales realizadas a petición del interesado, estos datos se recogen y tratan con el fin de gestionar la estancia del Cliente (incluidas las operaciones de reserva, seguimiento, pago, facturación, evaluación de la satisfacción e información y gestión de las reclamaciones).
- (ii) En el marco del consentimiento del Cliente, los datos personales que le conciernen se recogen y tratan con el fin de transmitir información personalizada sobre nuestros productos, propuestas de servicios adicionales y ofertas promocionales, y de realizar concursos.
- (iii) En el marco del interés legítimo, los datos personales se tratan para permitarnos garantizar la continuidad del servicio y la sostenibilidad de la actividad.
- (iiii) En el marco del cumplimiento de las obligaciones legales, los datos se recogen y tratan con el fin, en particular, de garantizar las transacciones de pago determinando el nivel de riesgo de fraude asociado a cada transacción y, de forma más amplia, con vistas a cumplir toda la legislación aplicable.

2. Datos tratados

Los datos obligatorios están identificados con un asterisco.

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

3. Destinatarios de los datos recogidos

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

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

4. Transferencia de datos al extranjero

Con el fin de garantizar la gestión de la relación contractual, es posible que se realicen transferencias de datos a países que no garanticen, desde el punto de vista de la Unión Europea, un nivel equivalente de protección de datos. En tal caso, se establecerán las garantías adecuadas previstas por el Reglamento Europeo, como las Cláusulas

Contractuales Tipo de la Comisión Europea. Es posible que se comuniquen datos si existe obligación legal o una reserva en un destino situado fuera de la Unión Europea, a la entidad local del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs o al colaborador encargado de gestionar el lugar de destino a los fines de la gestión de su estancia.

5. Seguridad

Las entidades del Grupo Pierre & Vacances Center Parcs y sus subcontratistas adoptan todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad y protección de los datos.

6. Plazo de conservación de los datos

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

7. Derecho de las personas

Las personas sujetas al tratamiento de sus datos personales tienen derecho:

- al acceso a sus datos personales,
- a la rectificación, supresión (derecho al olvido), limitación del tratamiento de sus datos personales o el derecho de oposición al tratamiento,
- a la portabilidad de los datos,
- por motivos relacionados con su situación particular, oponerse al tratamiento de sus datos,
- a retirar su consentimiento para el uso de los datos o el tratamiento opcional en cualquier momento,
- a definir directrices relativas a la conservación, supresión y comunicación de sus datos personales después de su muerte y oponerse a las llamadas telefónicas publicitarias inscribiéndose en la lista de oposición a las llamadas telefónicas publicitarias, conocida como «BLOCTEL»
- a presentar una reclamación ante la CNIL o la autoridad de control competente en su lugar de residencia.

Se puede solicitar en el apartado en línea: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> o por carta certificada con acuse de recibo a Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client, APS 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19. Es posible que se solicite un documento de identidad válido.

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

CLÁUSULA 20 – DISPOSICIONES GENERALES

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

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

PV Distribution es la encargada, en nombre de las empresas operadoras de los Complejos de apartamentos y Hoteles del Grupo Pierre et Vacances Center Parcs, de garantizar la gestión y el seguimiento de sus reservas en su nombre y por su cuenta (excluidos el transporte y los seguros distribuidos a su nombre). Empresas operadoras: ADAGIO S.A.S (503 938 110 REGISTRO MERCANTIL DE

PARÍS), PIERRE & VACANCES ITALIA S.R.L (1014782 – Rome), PV-CP CITY (513 635 987 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS), PV EXPLOITATION FRANCE (884 607 193 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES GUADELOUPE (478 890 890 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES MARTINIQUE (478 890 684 REGISTRO MERCANTIL DE PARÍS), SOCIEDAD DE EXPLOTACIÓN TURÍSTICA PIERRE ET VACANCES ESPAÑA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscripción 11 Barcelona).

Por otra parte, PV Distribution se hace cargo, por medio de sus socios, en el marco de contratos de comercialización, y de sus franquiciados en el marco de contratos de franquicia, de proporcionar las estancias y garantizar la gestión y el seguimiento de las reservas en su nombre y por su cuenta. Las estancias y los servicios reservados con franquiciados o socios son gestionados por una entidad jurídica independiente del Grupo.

Actualización: 09.2026