

Condizioni generali di vendita

Le nostre condizioni generali di vendita sono conformi alle disposizioni dell'articolo R.211-12 del Codice francese del Turismo. Al fine di rispettare le disposizioni legali, riportiamo qui i testi degli articoli. Da R.211-3 a R.211-11 del suddetto Codice.

Art. R.211-3 - Qualsiasi offerta e vendita dei servizi di cui all'articolo L.211-1 comporta la consegna di documenti appropriati che soddisfino le regole definite nella presente sezione.

Art. R.211-3-1 – Lo scambio di informazioni precontrattuali o la messa a disposizione di condizioni contrattuali avviene per iscritto. Possono essere effettuate per via elettronica. Devono essere riportati il nome o la ragione sociale e l'indirizzo dell'organizzatore o del venditore, nonché l'indicazione della sua iscrizione nel registro previsto dall'articolo L.141-3 o, se del caso, il nome, l'indirizzo e l'indicazione dell'iscrizione della federazione o dell'unione menzionate dal secondo comma dell'articolo R.211-2.

Art. R.211-4 – Prima della stipula del contratto, l'organizzatore o il venditore devono comunicare al viaggiatore le seguenti informazioni:

1° Le principali caratteristiche dei servizi legati al viaggio:

a) La o le destinazioni, l'itinerario e i periodi di soggiorno, comprese le date, nonché, quando è compreso l'alloggio, il numero di notti incluse;

b) I mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e il luogo degli eventuali scali e coincidenze. Nel caso in cui gli orari esatti non siano ancora stati fissati, l'organizzatore o il venditore informano il viaggiatore degli orari approssimativi di partenza e ritorno;

c) L'ubicazione, le principali caratteristiche e, se del caso, la categoria turistica dell'alloggio, conformemente alle regole del paese nel quale si trova;

d) I pasti forniti;

e) Le visite, le escursioni o gli altri servizi inclusi nel prezzo totale convenuto del contratto;

f) Nel caso in cui quanto sopra non figuri in modo esplicito, la precisazione se gli eventuali servizi legati al viaggio saranno erogati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, se possibile, l'entità approssimativa del gruppo;

g) Nel caso in cui il beneficio di altri servizi turistici forniti al viaggiatore si fondi su una comunicazione verbale efficace, la lingua nella quale saranno forniti i suddetti servizi;

h) Informazioni relative al fatto di sapere se il viaggio o il soggiorno vacanze è, in generale, adatto alle persone con mobilità ridotta, nonché, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'appropriatezza del viaggio o del soggiorno vacanze alle necessità del suddetto;

2° La denominazione sociale e l'indirizzo postale dell'organizzatore e del venditore, nonché i loro dati di contatto telefonici e, se del caso, il loro indirizzo e-mail;

3° Il prezzo totale IVA inclusa, nonché, se del caso, tutte le spese, canoni o altri costi supplementari, oppure, nel caso in cui i suddetti non possano essere ragionevolmente calcolati prima della stipula del contratto, un'indicazione del tipo di costi addizionali che potrebbero gravare sul viaggiatore;

4° Le modalità di pagamento, ivi incluso l'importo o la percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto, nonché i tempi previsti per il pagamento del saldo, oppure le garanzie finanziarie che il viaggiatore dovrà versare o presentare;

5° Il numero minimo di persone richiesto per la realizzazione del viaggio o del soggiorno e la data limite menzionata dal punto III dell'articolo L. 211-14, precedente l'inizio del viaggio o del soggiorno, per un'eventuale risoluzione del contratto nel caso in cui il suddetto numero non sia stato raggiunto;

6° Informazioni generiche relative alle condizioni applicabili in termini di passaporti e visti, ivi compresi i tempi approssimativi previsti per ottenere i visti, nonché informazioni sulle formalità sanitarie richieste dal paese di destinazione;

7° Una menzione che indichi che il viaggiatore può rescindere in ogni momento il contratto, prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno, sostenendo le spese di risoluzione applicabili, oppure, se del caso, le spese di risoluzione standard richieste dall'organizzatore o dal venditore, ai sensi del punto I dell'articolo L. 211-14;

8° Informazioni sulle assicurazioni obbligatorie o facoltative che coprono le spese di risoluzione del contratto da parte del viaggiatore o sul costo di un'assistenza che copre il rimpatrio in caso d'incidente, malattia o decesso.

Per quanto concerne gli importi forfettari definiti al comma e) del secondo paragrafo del punto A della sezione II dell'articolo L. 211-2, l'organizzatore o il venditore, nonché il professionista al quale vengono trasmessi i dati, dovranno assicurarsi di fornire, prima che il viaggiatore sottoscriva un contratto, le informazioni di cui al presente articolo, purché le stesse siano pertinenti per i servizi di viaggio proposti. Il modulo grazie al quale le informazioni di cui al presente articolo sono comunicate al viaggiatore è definito da un'ordinanza congiunta del

Ministero francese incaricato del Turismo e del Ministero francese incaricato dell'Economia e delle Finanze. Tale ordinanza precisa le informazioni indispensabili che devono essere fornite al viaggiatore quando il contratto è stipulato via telefono.

Art. R.211-5 - Le informazioni menzionate dai commi 1°, 3°, 4°, 5° e 7° dell'articolo R. 211-4 comunicate al viaggiatore sono parte integrante del contratto e possono essere modificate solamente nel rispetto delle condizioni previste dall'articolo L. 211-9.

Art. R.211-6 Oltre alle informazioni definite dall'articolo R. 211-4, il contratto deve comprendere le seguenti informazioni:

1° Le esigenze particolari del viaggiatore eventualmente accettate dall'organizzatore o dal venditore;

2° Una menzione che indichi che l'organizzatore e il venditore sono responsabili della corretta esecuzione di tutti i servizi di viaggio compresi dal contratto, ai sensi dell'articolo L. 211-16, e che i suddetti sono tenuti ad apportare un aiuto al viaggiatore nel caso in cui lo stesso si trovi in difficoltà, conformemente all'articolo L. 211-17-1;

3° Il nome dell'ente incaricato della protezione contro l'insolvenza e i suoi dati, ivi compreso il suo indirizzo postale;

4° Il nome, l'indirizzo postale, il numero di telefono, l'indirizzo e-mail e, se del caso, il numero di fax del rappresentante locale dell'organizzatore o del venditore, di un punto di contatto o di un altro servizio grazie al quale il viaggiatore può mettersi rapidamente in contatto con l'organizzatore o il venditore e comunicare con esso in modo efficace, richiedere un aiuto nel caso in cui si trovi in difficoltà o segnalare una qualsiasi non conformità constatata nel corso del viaggio o del soggiorno;

5° Una menzione che indichi che il viaggiatore è tenuto a comunicare qualsiasi non conformità constatata nel corso del viaggio o del soggiorno, ai sensi del paragrafo II dell'articolo L. 211-16;

6° Nel caso in cui persone minorenni, non accompagnate da un genitore o altra persona autorizzata, viaggino sulla base di un contratto comprensivo di pernottamento, informazioni che permettano di stabilire un contatto diretto con il minorenne, o con la persona responsabile dello stesso, nel luogo di soggiorno;

7° Informazioni sulle procedure interne disponibili per il trattamento dei reclami e sui meccanismi di risoluzione extra-giudiziarie delle controversie, nonché, se del caso, sull'ente al quale il professionista è affiliato e sulla piattaforma di risoluzione on-line dei litigi prevista dal Regolamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio;

8° Informazioni sul diritto del viaggiatore a cedere il contratto a un altro viaggiatore, conformemente alle disposizioni dell'articolo L. 211-11. Per quanto concerne i forfait definiti dal comma 2° del punto A del paragrafo II dell'articolo L. 211-2, il professionista al quale sono trasmessi i dati informa l'organizzatore o il venditore della stipula del contratto alla base della creazione di un forfait. Il professionista gli comunica le informazioni necessarie per permettergli di assolvere gli obblighi che incombono su di lui in qualità di organizzatore. Non appena l'organizzatore o il venditore è informato della creazione di un pacchetto, deve fornire al viaggiatore, su un supporto durevole, le informazioni di cui ai punti da 1 a 8.

Art. R.211-7 - Il viaggiatore può cedere il suo contratto a un cessionario che soddisfi le sue stesse condizioni per effettuare il viaggio o il soggiorno, a condizione che il contratto non abbia ancora prodotto un qualsivoglia effetto. Tranne in presenza di clausole più favorevoli al cedente, quest'ultimo è tenuto a informare l'organizzatore o il venditore della sua decisione tramite qualunque mezzo che consenta di ottenere una ricevuta di ritorno entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del viaggio. Questa cessione non è mai soggetta a una previa autorizzazione da parte dell'organizzatore o del venditore.

Art. R.211-8 - Qualora il contratto comporti una possibilità esplicita di revisione del prezzo, nei limiti previsti dall'articolo L.211-12, saranno riportate le modalità precise del calcolo, sia al rialzo che al ribasso, delle variazioni dei prezzi, in particolare modo l'importo delle spese di trasporto e delle imposte associate, la o le valute che possono incidere sul prezzo del viaggio o del soggiorno, la quota del prezzo a cui si applica la variazione, il corso della o delle valute scelte come riferimento al momento della definizione del prezzo riportato nel contratto.

In caso di riduzione del prezzo, l'organizzatore o il venditore hanno la facoltà di dedurre le spese amministrative reali sostenute dal rimborso dovuto al viaggiatore. Su richiesta del viaggiatore, l'organizzatore o il venditore devono apportare la prova delle suddette spese amministrative sostenute.

Art. R.211-9 Nel caso in cui, prima della partenza del viaggiatore, l'organizzatore o il venditore siano obbligati a modificare uno o più elementi essenziali del contratto, se non possono soddisfare le esigenze particolari menzionate dal comma 1° dell'articolo R. 211-6, o in caso di aumento del prezzo superiore all'8%, i suddetti informano il

viaggiatore, nel più breve tempo possibile, in modo chiaro, comprensibile e apparente, e su un supporto duraturo:

- 1° Delle modifiche proposte e, se del caso, delle loro ripercussioni sul prezzo del viaggio o del soggiorno;
- 2° Dei tempi ragionevoli entro i quali il viaggiatore deve comunicare all'organizzatore o al venditore la propria decisione;
- 3° Delle conseguenze della mancata risposta da parte del viaggiatore nei suddetti tempi stabiliti;
- 4° Se del caso, dell'altra prestazione proposta e del suo prezzo.

Nel caso in cui le modifiche del contratto o la prestazione di sostituzione comportino una diminuzione della qualità del viaggio o del soggiorno, oppure del suo costo, il viaggiatore ha diritto a uno sconto adeguato sul prezzo. In caso di risoluzione del contratto e laddove il viaggiatore non accettasse nessun'altra prestazione, l'organizzatore o il venditore rimborseranno tutti i pagamenti già effettuati dal viaggiatore, o per suo conto, nel più breve tempo possibile e, in ogni caso, al più tardi, quattordici giorni dopo la risoluzione del contratto, fatto salvo l'indennizzo previsto dall'articolo L. 211-17.

Art. R.211-10 - L'organizzatore o il venditore eseguono i rimborsi previsti dai paragrafi II e III dell'articolo L. 211-14, oppure, ai sensi del paragrafo I dell'articolo L. 211-14, rimborsano tutti i pagamenti già eseguiti dal viaggiatore, o per suo conto, sottraendo eventualmente dall'importo le spese di risoluzione appropriate. Tali rimborsi a beneficio del viaggiatore saranno eseguiti nel più breve tempo possibile e, in ogni caso, entro e non oltre i quattordici giorni successivi alla data di risoluzione del contratto. Nel caso previsto dal paragrafo III dell'articolo L. 211-14, l'indennizzo supplementare eventualmente percepibile dal viaggiatore, sarà, come minimo, uguale alla penalità che lo stesso avrebbe dovuto pagare se l'annullamento, alla stessa data, fosse stato dovuto a una sua inadempimento contrattuale.

Art. R.211-11 - L'aiuto dovuto dall'organizzatore o dal venditore ai sensi dell'articolo L. 211-17-1 consiste, in particolare, nel:
1° Fornire informazioni utili sui servizi sanitari, le autorità locali e l'assistenza consolare;
2° Aiutare il viaggiatore a effettuare comunicazioni a lunga distanza e a trovare altri servizi di viaggio.
L'organizzatore o il venditore hanno la facoltà di fatturare un prezzo ragionevole per questo aiuto nel caso in cui la difficoltà sia stata provocata in modo intenzionale dal viaggiatore o sia causa di una sua negligenza. Il prezzo fatturato non potrà in alcun caso essere superiore ai costi realmente supportati dall'organizzatore o dal venditore.

Condizioni particolari di vendita

Ad eccezione dei clienti che inoltrano una o più prenotazioni di soggiorni a partire da 27 febbraio 2020, per uno o più soggiorni da effettuare a partire dal 9 maggio 2020 nei residence Pierre et Vacances che propongono le offerte illustrate nel successivo articolo 6 e/o per uno o più soggiorni da effettuare a partire dal 27 febbraio 2020 nei residence "Villages et Hôtel" in Spagna e Andorra che propongono le offerte illustrate nel successivo articolo 6, le condizioni delle offerte dette "flessibili" e "non flessibili" delle presenti Condizioni Generali di Vendita non sono applicabili.

ARTICOLO 1 - PRENOTAZIONE/ PAGAMENTO

1.1 - Condizioni di iscrizione e prenotazione

Ogni prenotazione implica l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita e deve essere accompagnata da un bonifico che dovrà comprendere:

- La caparra corrispondente a:
 - Il 30% del prezzo globale dell'affitto e delle eventuali prestazioni complementari, integrate o meno, in particolar modo: ristorazione, club per bambini, attività sportive, ecc.;
 - Il 100% del prezzo globale degli eventuali servizi di trasporto (voli, trasferimento, noleggio auto, trasporti ferroviari, ecc.) e dei premi assicurativi se l'acquirente desidera sottoscriverli.

Per ogni prenotazione è necessario comunicare un indirizzo di posta elettronica valido. In caso contrario, non potremo prendere in considerazione la richiesta.

1.2 - Facoltà di disdetta

- Dalla data del versamento dell'acconto e fino al 31° giorno compreso precedente il soggiorno, l'acquirente può avvalersi della facoltà di disdetta. Nel caso in cui l'acquirente se ne avvalga, l'importo dell'acconto versato gli sarà restituito, **ma le spese di annullamento, pari a un importo di 50 €, resteranno dovute a PV-CP Distribution** (qui di seguito "PVCP").

. Inoltre, l'importo totale delle assicurazioni è pagabile al momento della prenotazione e non rimborsabile.

- Ci preme richiamare l'attenzione sul fatto che le attività legate all'organizzazione e alla vendita di viaggi o soggiorni in una data

determinata o in un periodo specifico non sono soggette al periodo di recesso di 14 giorni applicabile alle vendite a distanza.

Caso specifico Adagio: l'acquirente gode della facoltà di disdetta valida fino al 3° giorno precedente l'arrivo per tutte le prenotazioni eseguite presso un Aparthotel Adagio o Adagio Access.

1.3 - Pagamento del saldo

La totalità del prezzo dell'affitto e degli eventuali servizi complementari è esigibile (salvo in caso di pagamento rateizzato):

- 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno per una prenotazione in Residence turistico,
- oppure immediatamente per tutte le prenotazioni last minute nell'ambito di offerte specifiche.

Il completo pagamento del prezzo condiziona l'invio da parte di **PVCP** del libretto di viaggio (che comprende il contratto di affitto o il buono di soggiorno, la descrizione della struttura ricettiva, i biglietti aerei, ecc.). L'impegno dell'acquirente diventa quindi definitivo dal 30° giorno precedente il soggiorno. L'impegno di **PVCP** diventa definitivo dopo l'invio di una conferma di prenotazione. Tutte le eventuali spese di recupero crediti saranno a carico dell'acquirente. Se il saldo non avviene entro i termini fissati e l'acquirente non si è avvalso della facoltà di disdetta, **PVCP** si riserva la possibilità di annullare la vendita sin dal 30° giorno precedente il soggiorno, a seconda della prenotazione fatta, e di applicare quindi le condizioni di annullamento appositamente previste e definite qui di seguito.

1.4 - Modalità di pagamento

- Per qualunque prenotazione fatta al call center:
 - fino al 30° giorno precedente la data di inizio del soggiorno, l'acquirente può saldare l'importo dovuto tramite carta di credito*, assegno**, bonifico***, buoni o voucher****
 - meno di 30 giorni prima del soggiorno, l'acquirente dovrà effettuare il pagamento del 100% dell'importo del soggiorno esclusivamente tramite carta di credito* o tramite buoni o voucher****, nel rispetto delle seguenti condizioni. Non saranno accettati gli assegni bancari.
- Per ogni prenotazione via Internet:
 - carte di credito*, PayPal, Ideal (accessibile solamente sul sito Internet olandese)
 - Attenzione: le persone che vivono fuori dalla Francia potranno effettuare i pagamenti solamente tramite carta di credito o bonifico internazionale, obbligatoriamente accompagnato dal numero di prenotazione.

Pagamento mediante carte di credito* sul nostro sito per i pagamenti <https://paiement.pierreenvacances.com> o sull'account cliente

I pagamenti devono essere inviati al seguente indirizzo: PV-CP DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIGI Cedex 19 (Francia).

(*) Carte di credito accettate: Visa, Eurocard / Mastercard, American Express, Carte Bleue francese

(**) Assegni accettati: bancari, assegni vacanze, voucher

(***) Coordinate per il bonifico bancario: codice IBAN FR76 3000 7000 1100 0211 0640 664 / codice BIC NATXFRPPXXX.

(****) Buoni / voucher dei partner autorizzati (condizioni da convalidare con il venditore) - garanzia: Qualunque prenotazione tramite voucher o inoltrata meno di 30 giorni prima del soggiorno deve essere garantita da un numero di carta di credito valida alla data di inizio del soggiorno e da un versamento minimo pari al 30% dell'importo totale dell'affitto. Solamente il saldo della prenotazione potrà essere pagato mediante buoni regalo, spedendoli per via postale nei 5 giorni successivi alla prenotazione (farà fede il timbro postale). Si precisa che non sarà mai possibile ottenere il rimborso delle eventuali eccedenze rimesse per un pagamento tramite buoni regalo elettronici o buoni regalo cartacei dei partner autorizzati. In caso di annullamento di un soggiorno pagato tramite questa modalità, ci riserviamo la possibilità di applicare spese di gestione pari, al massimo, al 10% dell'importo totale della prenotazione e di un importo minimo di 10 €.

Per pagamenti con un metodo diverso dalla carta di credito e, in particolar modo, per pagamenti in contanti (tranne il pagamento alla reception delle nostre strutture ricettive), ci riserviamo la possibilità di applicare spese di gestione di un importo minimo di 10 € e di un massimo pari al 10% del prezzo totale della prenotazione.

Per il marchio Maeva Particuliers: per ogni pagamento in contanti effettuato direttamente in loco, ci riserviamo la possibilità di applicare delle spese amministrative pari a un importo di 5 €.

Ritardo di pagamento: in caso di mancato rispetto dei termini di pagamento summenzionati, PV-CP potrà applicare delle penalità di mora. Tali penalità saranno dovute a partire dall'indomani della data di scadenza della fattura e saranno calcolate sulla base di un tasso annuo del 15% applicato all'importo totale IVA inclusa della fattura. Una penalità forfettaria pari al 15% degli importi dovuti sarà inoltre esigibile in caso di contenzioso per il recupero del credito.

Termini di pagamento: potranno essere concessi termini di pagamento supplementari con o senza spese, a determinate

condizioni; per maggiori informazioni visitare il sito www.pierreetvacances.com.

1.5 - Il libretto di viaggio

Con riserva del pagamento del saldo del soggiorno, inviamo all'acquirente il suo libretto di viaggio nelle 24 ore che seguono il pagamento totale del soggiorno e prima che questo abbia inizio, via posta o e-mail, grazie a un link dedicato che rinvia verso l'account personale dell'acquirente. Il libretto di viaggio contiene tutte le informazioni pratiche per aiutare l'acquirente a organizzarsi (itinerario, piantina, indirizzo), nonché il contratto di affitto o il buono di soggiorno per la struttura ricettiva e le prestazioni prenotate.

ARTICOLO 2 - PREZZI

2.1 - Prezzi

I prezzi dei servizi sono fissati in funzione dei dati economici vigenti alla data della loro definizione. Un eventuale cambiamento delle tasse applicabili può portarci a modificare il prezzo di detti servizi. I prezzi sono flessibili e variano a seconda di vari criteri personalizzabili, come data di prenotazione, data di inizio del soggiorno, durata del soggiorno, tipologia della struttura ricettiva, aggiunta di eventuali servizi supplementari.

2.2 - Alloggio

I nostri prezzi si intendono IVA inclusa e comprendono la messa a disposizione dell'alloggio, spese comprese (acqua, luce, riscaldamento), ad eccezione della tassa di soggiorno, dei servizi aggiuntivi e dei premi assicurativi facoltativi, da pagare, ove necessario, al momento della prenotazione. Ricordiamo che ogni alloggio è previsto per un determinato numero di occupanti e non potrà in nessun caso essere occupato da un numero superiore di persone. Si ricorda che un bambino piccolo è considerato come un occupante a tutti gli effetti. Non tutti i nostri balconi, verande, terrazze e giardini sono dotati di sedie e tavoli.

Per i residence Maeva, Pierre & Vacances e Pierre & Vacances Premium, si può scegliere l'esposizione o l'ubicazione specifica dell'appartamento, su riserva di disponibilità, tramite la sottoscrizione di un servizio supplementare a pagamento. Tale richiesta deve essere inviata direttamente alla reception del Residence il prima possibile, nei 15 giorni che precedono il soggiorno. Nel caso in cui tale servizio non sia stato sottoscritto, non potremo garantire un'esposizione o un'ubicazione specifica e l'appartamento sarà quindi assegnato in modo casuale.

2.3 - Pacchetto (trasporto aereo + alloggio)

I nostri prezzi sono validi nei limiti dei posti disponibili sui voli di linea o charter (la data di partenza determinerà la tariffa); sono intesi IVA inclusa (tranne tasse particolari quali tasse aeroportuali e di sicurezza, tasse passeggeri) e comprendono il servizio di trasporto su voli di linea o charter in partenza da Parigi (eventuale supplemento per le partenze dalla provincia), la messa a disposizione dell'alloggio, spese comprese (acqua, luce, riscaldamento), ad eccezione di: tassa di soggiorno, spese di trasferimento, prestazioni o servizi aggiuntivi opzionali, forfait per animali domestici, premi assicurativi e supplemento per camera singola negli hotel.

Per il trasporto, possiamo proporre tariffe particolari a seconda delle condizioni e delle disponibilità al momento della prenotazione e a seconda delle condizioni economiche prevalenti in tale data. Le modifiche di queste condizioni economiche rispetto a quelle prevalenti al momento della pubblicazione possono riguardare nella fattispecie:

- quelle relative alle tariffe stesse (prezzo del carburante, spese fatturate in supplemento...),
- i supplementi di prezzo che **PVCP** potrà fatturare in caso di impegni complementari durante la stagione per via dell'esaurimento delle scorte inizialmente previste, prima dell'iscrizione dell'acquirente.

2.4 - Prestazioni opzionali

Le nostre tariffe di pernottamento non comprendono le prestazioni opzionali supplementari proposte in catalogo, sul nostro sito Internet o in loco.

Nell'eventualità di una prestazione di viaggio opzionale, l'acquirente è informato che:

1. non si applicano i diritti applicabili ai pacchetti turistici;
2. il fornitore del servizio sarà l'unico responsabile della corretta esecuzione contrattuale dello stesso;
3. l'acquirente beneficia di una protezione in caso d'insolvenza.

2.5 – Garanzia neve (Località di montagna)

2.5.1 – Requisiti

La Garanzia Neve è una garanzia offerta a tutte le persone che abbiano prenotato il loro soggiorno durante il periodo "Offerte Primo Minuto" dal 17/04/2019 al 25/09/2019 compresi per soggiorni dall'11/11/2019 al 03/01/2020 compresi, dal 26/09/2019 al 13/11/2019 compresi per soggiorni dal 04/01/2020 al 03/04/2020 compresi, dal

14/11/2019 al 26/02/2020 compresi per soggiorni dal 04/04/2020 al 12/05/2020 compresi grazie alla quale l'acquirente potrà richiedere la cancellazione della prenotazione qualora siano soddisfatte cumulativamente le seguenti condizioni:

- 1) la prenotazione del soggiorno deve essere stata effettuata direttamente presso **PVCP**: tramite il sito internet www.pierreetvacances.com, direttamente presso i Residence **PVCP**, oppure presso il call center di prenotazioni, con l'esclusione quindi di tutti i soggiorni non prenotati direttamente presso **PVCP**, in particolare modo dei Tour Operator;
- 2) la prenotazione deve riguardare un soggiorno che si svolga in una struttura ricettiva di montagna dei marchi "Pierre & Vacances" o "Pierre & Vacances Premium", escluse le strutture ricettive partner e Maeva.
- 3) non sono coperte le prenotazioni di soggiorni con offerta "non flessibile" (cfr. Articolo 6)

2.5.2 - Cosa comprende la garanzia

Fermo restando il rispetto delle condizioni di cui al punto 2.5.1 qui sopra, l'acquirente potrà formulare una richiesta di annullamento del soggiorno in caso di mancanza o eccesso di neve, qualora sussistano cumulativamente le tre condizioni che seguono:

- 1) la mancanza o l'eccesso di neve riguarda strutture ricettive in stazioni sciistiche situate a più di 1.400 metri di altitudine e
- 2) la mancanza o l'eccesso di neve si è verificato tra il 3° sabato di dicembre e il 2° sabato di aprile e
- 3) la mancanza o l'eccesso di neve ha provocato la chiusura di oltre i 2/3 delle piste sciabili, normalmente in servizio nella località del Residence del soggiorno, nei cinque giorni che precedono la partenza dell'acquirente.

Le destinazioni coperte dalla Garanzia Neve sono le seguenti (esclusi residence partner e Maeva): La Tania, Méribel, Les Coches, L'Alpe-d'Huez, Flaine, Andorra, Arc 1800, Arc 1950, Font Romeu, Pyrénées 2000, Courchevel, Les Menuires, Avoriaz, Val d'Isère, Vars, Aime-La-Plagne, Plagne Soleil, Belle Plagne, Tignes Val Claret, Val-Thorens, Valmeinier, Plagne 1800, Plagne Bellecôte, Isola 2000.

2.5.3 - Come dichiarare il sinistro?

Occorre annullare il soggiorno presso PVCP e contattare quindi il servizio di gestione di Europ Assistance entro i cinque giorni lavorativi successivi all'evento che ha comportato l'applicazione della garanzia. A tal fine, è necessario comunicare la cancellazione del soggiorno connettendosi direttamente al sito

<https://pierreetvacances.eclaims.europ-assistance.com> oppure contattando Europ Assistance allo 0805 542 805. Europ Assistance invierà una pratica da compilare con le richieste di giustificativi a conferma della mancanza o eccesso di neve, nonché l'originale della fattura di annullamento rilasciata da PVCP. Detta pratica dovrà essere rispedita al seguente indirizzo: RDI Europ Assistance GCC Parc de la Chênaie - 505, rue Claude Bernard - 62320 Rouvroy (Francia)

2.5.4 - Importo dei rimborsi

PVCP rimborserà gli acconti versati o tutti gli importi trattenuti da PVCP (alloggio e prestazioni). L'indennizzo viene corrisposto previa detrazione della franchigia specifica riportata nella Tabella degli Importi di Garanzia. Detta franchigia si applica all'insieme dei beneficiari. L'insieme delle prestazioni turistiche coperte dalla Garanzia Neve, siano esse complementari o successive, costituisce un unico e stesso soggiorno, per il quale viene considerata una sola data di partenza: quella indicata da PVCP come la data che segna l'inizio delle prestazioni garantite.

Tabella degli Importi Garantiti

GARANZIE PROPOSTE	IMPORTI DI GARANZIA
Annullamento in seguito a mancanza o eccesso di neve	secondo condizioni di vendita, nel limite di 6.500 € per alloggio e 32.000 € per evento
Franchigia:	Il 10% dell'importo delle spese di annullamento coperte dalla garanzia con un importo minimo di 50 € per alloggio garantito

2.6 - Diritto al sole (strutture ricettive sul litorale atlantico francese e coste della Normandia)

2.6.1 - Requisiti

Le nostre tariffe di alloggio comprendono un'offerta con il diritto al sole, valida soltanto nella Stagione Estiva 2020 dal 10/05/2020 al 16/11/2020, tranne nel periodo dal 05/07/2020 al 31/08/2020 durante il quale si può chiedere di cambiare la località o le date di soggiorno, qualora sussistano cumulativamente le seguenti condizioni:

- 1) la prenotazione iniziale del soggiorno deve essere stata effettuata direttamente presso **PVCP**: tramite il Sito Internet www.pierreetvacances.com, direttamente presso i residence Pierre &

Vacances e Pierre & Vacances Premium, oppure presso il call center di prenotazione al numero +33 (0) 173275590, con l'esclusione quindi di tutti i soggiorni non prenotati direttamente presso PVCP, in particolare modo dei Tour Operator;

2) la prenotazione deve riguardare un soggiorno che si svolga in una struttura ricettiva dei marchi "Pierre & Vacances" o "Pierre & Vacances Premium" situata sul litorale atlantico francese o sulle coste della Normandia, escluse le strutture ricettive partner e Maeva;

3) la durata minima del soggiorno prenotato deve essere di 7 notti consecutive;

4) il soggiorno prenotato non deve svolgersi tra il 05/07/2020 e il 31/08/2020

5) non applicabile ai soggiorni prenotati nell'ambito delle offerte "flessibili" e "non flessibili" (cfr. articolo 6).

2.6.2 - Condizioni di esercizio

Fermo restando il rispetto delle condizioni di cui al precedente punto 2.4.1, l'acquirente potrà presentare una richiesta di modifica della località o delle date di soggiorno, alle seguenti condizioni:

1) il sito Internet www.lachainemeteo.com deve prevedere come minimo 2 giorni di pioggia durante il soggiorno prenotato;

2) la domanda di modifica può essere fatta soltanto presso il Call center di prenotazioni allo +33(0) 0173275590 oppure presso il residence in cui è stata effettuata la prenotazione;

3) la domanda di modifica deve essere fatta tra 5 e 3 giorni prima del soggiorno prenotato;

4) sarà accettata una sola domanda di modifica per ogni soggiorno prenotato.

2.6.3 - Condizioni del nuovo soggiorno

La nuova prenotazione è possibile soltanto per la Stagione Estate 2020 dal 10/05/2020 al 16/11/2020, tranne nel periodo dal 05/07/2020 al 31/08/2020 e per una durata minima pari a quella del soggiorno modificato, a seconda delle disponibilità.

La modifica di destinazione è possibile verso tutte le località balneari dei marchi "Pierre & Vacances" o "Pierre & Vacances Premium", ivi comprese quelle situate sul Mediterraneo, a seconda delle disponibilità;

Nel caso in cui il nuovo soggiorno sia più caro rispetto a quello modificato, l'acquirente dovrà pagare un supplemento; nel caso in cui il nuovo soggiorno sia meno caro, l'acquirente sarà rimborsato con una nota di credito.

2.7 - Sconti

Gli sconti menzionati nei nostri supporti di vendita sono applicabili soltanto ai pernottamenti; sono quindi escluse tutte le altre prestazioni (ristorazione, sport e svaghi...).

Queste offerte sono soggette a condizioni particolari, comunicate insieme all'offerta.

2.8 - Revisione dei prezzi dei trasporti

I prezzi proposti sono stati determinati in base ai seguenti dati economici:

- costo dei trasporti collegato, in particolare modo, al costo dei carburanti;

- canoni e imposte sulle prestazioni offerte, quali tasse di atterraggio, di imbarco e/o di sbarco in porti e aeroporti.

In caso di modifica di uno di questi dati, PVCP si riserva il diritto di modificare i suoi prezzi di vendita, applicando, direttamente e integralmente, le suddette variazioni ai suoi prezzi. Conformemente alla legislazione vigente e per i clienti di PVCP già iscritti, non sarà applicata nessuna revisione di prezzo meno di 30 giorni prima della loro partenza.

ARTICOLO 3 - TASSA DI SOGGIORNO

La tassa di soggiorno, riscossa per conto delle municipalità, non è inclusa nei nostri prezzi. Il suo importo è determinato a persona e al giorno ed è variabile a seconda delle destinazioni. Deve essere saldata, secondo i casi, direttamente in loco oppure al momento della prenotazione.

ARTICOLO 4 - MODIFICA/ANNULLAMENTO DEL SOGGIORNO DA PARTE DEL CLIENTE

4.1 - Modifica

4.1.1 - Del soggiorno

a) Per gli Aparthotel Adagio / Adagio Access

Cercheremo di accettare per quanto possibile le richieste di modifica di data, tipo di appartamento, località del soggiorno o prestazioni opzionali, nei limiti delle disponibilità, e questo senza costi aggiuntivi. Visto il carattere decrescente delle tariffe legato alla durata del soggiorno, nel caso in cui l'annullamento parziale della prenotazione dovesse corrispondere a una modifica della durata del soggiorno, ciò potrebbe comportare una modifica della tariffa applicata. Qualsiasi richiesta di riduzione della durata del soggiorno o del numero di

appartamenti o dei servizi aggiuntivi sarà considerata da PVCP come un annullamento parziale e sarà soggetta ai termini di annullamento previsti dal punto 4.2 qui sotto.

b) Per i Residence turistici in Francia, l'Hotel de l'Esterel a Cap Esterel e l'Hotel du Golf a Pont Royal in Provenza,

Cercheremo di accettare per quanto possibile le richieste di modifica di data, località del soggiorno o servizi aggiuntivi, nei limiti delle disponibilità. Si prega di notare, tuttavia, il fatto che questo tipo di cambiamento comporta per PVCP costi variabili a seconda della data in cui si effettua la richiesta. Se l'importo della prenotazione (prestazioni incluse) dopo la modifica fosse inferiore all'importo della prenotazione prima della modifica, tratteremo i seguenti indennizzi:

- se la richiesta di modifica è espressa più di 30 giorni prima dell'arrivo e se l'importo della prenotazione modificata è inferiore all'importo della prenotazione iniziale: 50 € per alloggio, eccetto per l'Hotel de l'Esterel a Cap Esterel e l'Hotel du Golf a Pont Royal in Provenza,

- se la richiesta di modifica è inoltrata tra 30 e 21 giorni prima dell'arrivo: 30%*

- se la richiesta di modifica è inoltrata tra 20 e 8 giorni prima dell'arrivo: 50%*

- se la richiesta di modifica è inoltrata tra 7 e 4 giorni prima dell'arrivo: 100%*

* dell'importo totale del soggiorno (alloggio e servizi).

Non saranno mai prese in considerazione le richieste di modifica ricevute da PVCP nei 3 giorni che precedono l'arrivo.

N.B.:

- qualsiasi richiesta di aumento della durata del soggiorno sarà accettata da PVCP senza costi aggiuntivi;
- qualsiasi richiesta di diminuzione della durata del soggiorno sarà considerata da PVCP come un annullamento parziale e sarà soggetta ai termini di annullamento di cui al punto 4.2 qui di seguito.

c) Per i Residence in Spagna (partner esclusi), Andorra e per il Residence Estepona: nessuna spesa di modifica.

d) Per i Residence Partner, indipendentemente dalla destinazione:

- tutte le richieste di modifica inoltrate nei 31 giorni precedenti l'arrivo saranno considerate come un annullamento parziale e saranno soggette ai termini di annullamento previsti dal seguente punto 4.2.1.

4.1.2 - Pacchetto (trasporto aereo + alloggio)

La modifica delle date di andata e/o ritorno del trasporto è impossibile oppure comporta spese variabili secondo vari criteri, legate, in particolare modo, alla data in cui avviene la domanda, all'identità del trasportatore, ecc.

La modifica di un pacchetto (alloggio + trasporto aereo) comporta l'applicazione di spese:

- Per il trasporto aereo: di un importo pari al 100% dell'importo delle prestazioni di trasporto IVA compresa (trasporto aereo, noleggio auto, trasferimento);

- Per l'alloggio: di un importo pari alle disposizioni del precedente articolo 4.1.1;

Tuttavia, a seconda della compagnia aerea e delle prestazioni interessate, è talvolta possibile ottenere un rimborso parziale, ad alcune condizioni. In tal caso, quando tali condizioni sono soddisfatte, PVCP procederà al rimborso delle prestazioni, dopo detrazione delle spese di annullamento applicabili nonché delle spese di gestione di un importo forfettario di 50 € per pratica.

N.B.:

- qualsiasi richiesta di aumento della durata del soggiorno sarà presa in carico da PVCP senza costi aggiuntivi, tranne per le prestazioni di trasporto (cfr. condizioni precedenti);
- qualsiasi richiesta di riduzione della durata del soggiorno sarà considerata da PVCP come un annullamento parziale e sarà soggetta ai termini di annullamento previsti dal seguente punto 4.2.

4.2 - Annullamento (totale o parziale)

In caso di annullamento, è necessario comunicarlo telefonicamente, per i residence Pierre & Vacances, al numero +390645206101 (prezzo nazionale da fisso), per Adagio/Adagio Access al numero +390645206101 (prezzo nazionale da fisso) oppure via posta al seguente indirizzo: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client - Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIGI CEDEX 19 (Francia). La data di ricevimento della notifica determinerà la data di annullamento.

4.2.1 - Per gli Aparthotel Adagio / Adagio Access

Per i soggiorni inferiori a 3 notti, nel caso in cui la notifica sia inoltrata nei 3 giorni che precedono il soggiorno, ed entro le ore 12 del giorno precedente l'arrivo, tratteremo un indennizzo pari a 1 pernottamento per ogni annullamento.

Per i soggiorni superiori a 3 notti, nel caso in cui la notifica sia inoltrata nei 3 giorni che precedono il soggiorno, ed entro le ore 12 del giorno precedente l'arrivo, tratteremo un indennizzo pari a 2 pernottamenti per ogni annullamento.

* il prezzo del "pernottamento" corrisponde al prezzo totale del soggiorno prenotato diviso per il numero di notti prenotate.

4.2.2 - Soggiorni in Residence Turistici (eccetto Spagna(1) e Andorra) e presso l'Hotel de l'Esterel a Cap Esterel e l'Hotel du Golf a Pont Royal in Provenza

Indipendentemente dalla data di annullamento della prenotazione, tratteniamo, se necessario, l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

Inoltre, in caso di annullamento, tratteremo i seguenti indennizzi:

- se la richiesta di annullamento è presentata più di 30 giorni prima dell'arrivo: **50 € per alloggio, eccetto per l'Hôtel de L'Esterel a Cap Esterel e l'Hotel du Golf a Pont Royal in Provenza,**
- se la richiesta di annullamento è presentata tra 30 e 21 giorni prima dell'arrivo: **30%***
- se la richiesta di annullamento è presentata tra 20 e 8 giorni prima dell'arrivo: **50%***
- se la richiesta di annullamento è presentata nei 7 giorni precedenti l'arrivo: **100%***

* dell'importo totale del soggiorno (alloggio e servizi).

In caso di annullamento totale o parziale (se la prenotazione comprende più appartamenti), le spese di annullamento di 50 € saranno applicate per appartamento/alloggio e non per prenotazione.

4.2.3 - Pacchetto (trasporto aereo + alloggio)

Indipendentemente dalla data di annullamento della prenotazione, tratteniamo, se necessario, l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

- Se la richiesta di annullamento è presentata più di 30 giorni prima della partenza, tratteremo:
- 50 € di spese di annullamento del pernottamento per ogni alloggio

E
- 100% del biglietto andata e ritorno a titolo di spese di annullamento della prestazione di trasporto aereo.

- Se la richiesta di annullamento è presentata a partire dal 30° giorno prima della partenza, tratteremo:

- tra 30 e 21 giorni precedenti l'arrivo: **30%***
- tra 20 e 8 giorni precedenti l'arrivo: **50%***
- 7 giorni o meno prima dell'arrivo: **100%***

* dell'importo totale del soggiorno (alloggio e servizi), noleggio auto, trasferimento)

E
- 100% del biglietto andata e ritorno a titolo di spese di annullamento della prestazione di trasporto aereo.

4.2.4 - Soggiorno in residence turistici, villaggi e hotel in Spagna e Andorra

Indipendentemente dalla data di annullamento della prenotazione, tratteniamo, se necessario, l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

Inoltre, in caso di annullamento, tratteremo i seguenti indennizzi:

Se la richiesta di annullamento è presentata nei 2 giorni che precedono l'arrivo: **100%***

Condizioni di annullamento specifiche per determinate date di soggiorno nei seguenti residence turistici, alberghi e villaggi:

1) Residence turistici e villaggi in Spagna:

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 04/04/2020 e l'11/04/2020 e tra l'11/07/2020 e il 21/08/2020, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 14 giorni precedenti l'arrivo: **100%***

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 20/06/2020 e il 10/07/2020, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 7 giorni precedenti l'arrivo: **100%***

a) Residence Barcelona Sants

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 24/02/2020 e il 27/02/2020, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 14 giorni precedenti l'arrivo: **100%***

b) Residence Sevilla

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 28/04/2020 e il 03/05/2020, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 14 giorni precedenti l'arrivo: **100%***

c) Villaggio Fuerteventura Origo Mare

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 05/12/2019 e il 08/12/2019 inclusi, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 7 giorni precedenti l'arrivo: **100%***

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 20/12/2019 e il 04/01/2020 inclusi, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 14 giorni precedenti l'arrivo: **100%***

2) Hotel in Spagna

a) Monterrey Roses, Salou Beach, Bahía Calpe, El Puerto e Vistamar

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 08/04/2020 e l'11/04/2020, tra il 20/06/2020 e il 10/07/2020, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 3 giorni precedenti l'arrivo: **100%**

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 11/07/20 e il 23/08/20, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 7 giorni precedenti l'arrivo: **100%***

b) Hotel Himalaia Baqueira

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 26/12/2019 e il 04/01/2020, indipendentemente dalla data di annullamento della prenotazione, avremo la facoltà di trattenere il 30% dell'importo totale della prenotazione.

● Se la richiesta di annullamento è presentata dai 14 ai 7 giorni precedenti l'arrivo: **50%.**

Se la richiesta di annullamento è presentata nei 6 giorni precedenti l'arrivo: **100%**

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 20/12/2019 e il 25/12/2019, tra il 14/02/2020 e il 08/03/2020, tra il 04/04/2020 e l'11/04/2020, nel caso in cui la richiesta di annullamento sia inoltrata dai 14 ai 7 giorni precedenti l'arrivo: **50%**

Se la richiesta di annullamento è presentata nei 6 giorni precedenti l'arrivo: **100%**

Per tutte le altre date, nel caso in cui la richiesta di annullamento sia presentata nei 3 giorni precedenti l'arrivo e sino al giorno precedente l'arrivo: **50%**

Non presentazione (no show): **100%**

3) Residence turistici ad Andorra

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 05/12/2019 e il 08/12/2019, tra il 04/04/2020 e l'11/04/2020, e tra il 20/06/2020 e il 10/07/2020, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 7 giorni precedenti l'arrivo: **100%***

Per tutti i soggiorni con inizio compreso tra il 20/12/2019 e il 04/01/2020, tra il 08/02/2020 e il 08/03/2020 e tra l'11/07/2020 e il 21/08/2020, se la richiesta di annullamento è inoltrata nei 14 giorni precedenti l'arrivo: **100%***

*dell'importo totale del soggiorno (pernottamento e prestazioni)

4.3 - Non presentazione sul luogo di soggiorno (no show)

Se l'acquirente non si presenta sul luogo del soggiorno, tratteremo l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti, a cui si aggiungeranno i seguenti indennizzi:

4.3.1 - Soggiorni in Residence e hotel

● Il **100%** dell'importo totale del soggiorno (pernottamento e prestazioni).

4.3.2 - Pacchetto (trasporto aereo + alloggio + prestazioni)

● Il **100%** dell'importo totale del pacchetto.

4.3.3 - Prestazioni opzionali

Il mancato consumo sul luogo di soggiorno delle prestazioni opzionali prenotate e fatturate non darà luogo ad alcun rimborso.

Si consiglia di sottoscrivere una delle polizze negoziate presso la nostra compagnia assicurativa (cfr. Articolo 18 - "Assicurazioni"). Il premio assicurativo deve essere corrisposto integralmente al momento della prenotazione e non è mai rimborsabile.

ARTICOLO 5 – SOGGIORNI / PRESTAZIONI E OFFERTE NON SCAMBIABILI / NON MODIFICABILI / NON RIMBORSABILI

Alcune delle nostre offerte di soggiorno sono contrassegnate dalla dicitura "Non scambiabili, non rimborsabili". Per questi soggiorni o prestazioni, le seguenti condizioni sostituiscono le condizioni di annullamento e modifica previste dall'articolo 4.

5.1 - Carattere non scambiabile, non rimborsabile e non modificabile

Tenuto conto della tariffa preferenziale concessa da **PVCP**, la sottoscrizione dell'offerta/delle prestazioni e/o i soggiorni prenotati non sono né scambiabili, né rimborsabili, né modificabili. Non si terrà conto di nessuna richiesta di modifica o di annullamento. Indipendentemente dalla data di annullamento della prenotazione, tratteniamo un indennizzo pari al 100% dell'importo totale del pernottamento. La mancata fruizione delle prestazioni opzionali eventualmente prenotate e fatturate non darà luogo ad alcun rimborso.

N.B.: i soggiorni "non scambiabili e non rimborsabili" non sono coperti dalle assicurazioni annullamento né dalla "Garanzia Neve".

5.2 - Non presentazione sul luogo del soggiorno (no show)

Se l'acquirente non dovesse presentarsi sul luogo del soggiorno, tratteremo un indennizzo pari al 100% dell'importo totale del soggiorno.

Articolo 6 – Modalità specifiche delle offerte “flessibili” e “non flessibili”

Per ogni prenotazione delle offerte “flessibili” e “non flessibili”, il 100% del prezzo complessivo delle eventuali prestazioni di trasporto (voli, trasferimenti, noleggio auto, trasporti ferroviari, ecc.) e dei premi assicurativi che l'acquirente desiderasse sottoscrivere rimane per intero e definitivamente a carico dello stesso.

6.1. Prenotazione e pagamento delle offerte “flessibili” e “non flessibili”

6.6.1- Condizioni di iscrizione e prenotazione

Ogni prenotazione implica l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita e deve essere accompagnata da un bonifico che dovrà comprendere:

● La caparra corrispondente a:

- Il 10% del prezzo globale dell'affitto e delle eventuali prestazioni complementari, integrate o meno, in particolare modo: ristorazione, club per bambini, attività sportive, ecc.;
- Il 100% del prezzo globale degli eventuali servizi di trasporto (voli, trasferimento, noleggio auto, trasporti ferroviari, ecc.) e dei premi assicurativi se l'acquirente desidera sottoscriverli.

Per ogni prenotazione è necessario comunicare un indirizzo di posta elettronica valido. In caso contrario, non potremo prendere in considerazione la richiesta.

6.1.2- Assenza del diritto di recesso

- Dalla data del versamento dell'acconto e fino al 31° giorno compreso precedente il soggiorno, l'acquirente può avvalersi della facoltà di disdetta. Laddove l'acquirente se ne avvalga, l'importo della caparra versata gli sarà restituito, **ma le spese di annullamento, pari al 10%, resteranno dovute a PV-CP Distribution** (qui di seguito "PVCP"). Inoltre, l'importo totale delle assicurazioni è pagabile al momento della prenotazione e non rimborsabile.

- Ci preme richiamare l'attenzione sul fatto che le attività legate all'organizzazione e alla vendita di viaggi o soggiorni in una data determinata o in un periodo specifico non sono soggette al periodo di recesso di 14 giorni applicabile alle vendite a distanza.

Caso specifico delle offerte “flessibili modificabili e annullabili fino a 15, 8 o 3 giorni prima dell'arrivo”:

- Ogni prenotazione deve essere accompagnata dal versamento di un importo di 1 €.
- L'acquirente dispone della facoltà di disdetta, rispettivamente, fino al 15°, 8° o 3° giorno precedente il suo arrivo, in base all'offerta sottoscritta.

Caso specifico delle offerte “non flessibili”

- Ogni prenotazione deve essere accompagnata dal versamento di un importo corrispondente all'intero prezzo del soggiorno.
- L'acquirente non dispone di alcuna facoltà di disdetta.

6.1.3 - Pagamento del saldo

La totalità del prezzo dell'affitto e degli eventuali servizi complementari è esigibile (salvo in caso di pagamento rateizzato):

- 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno per una prenotazione in Residence turistico,
- oppure immediatamente per tutte le prenotazioni last minute nell'ambito di offerte specifiche.

Il completo pagamento del prezzo condiziona l'invio da parte di **PVCP** del libretto di viaggio (che comprende il contratto di affitto o il buono di soggiorno, la descrizione della struttura ricettiva, i biglietti aerei, ecc.). L'impegno dell'acquirente diventa quindi definitivo dal 30° giorno precedente il soggiorno. L'impegno di **PVCP** diventa definitivo dopo l'invio di una conferma di prenotazione. Tutte le eventuali spese di recupero crediti saranno a carico dell'acquirente. Se il saldo non avviene entro i termini fissati e l'acquirente non si è avvalso della facoltà di disdetta, **PVCP** si riserva la possibilità di annullare la vendita sin dal 30° giorno precedente il soggiorno, a seconda della prenotazione fatta, e di applicare quindi le condizioni di annullamento appositamente previste e definite qui di seguito.

6.1.3.1. Offerta “flessibile modificabile e annullabile fino a 15 giorni prima dell'arrivo”: L'intero prezzo del soggiorno e delle eventuali prestazioni complementari è esigibile (salvo in caso di pagamento rateizzato) 14 giorni prima dell'inizio del soggiorno per tutte le prenotazioni nei residence turistici,

6.1.3.2. Offerta “flessibile modificabile e annullabile fino a 8 giorni prima dell'arrivo”: L'intero prezzo del soggiorno e delle eventuali prestazioni complementari è esigibile (salvo in caso di pagamento

rateizzato) 7 giorni prima dell'inizio del soggiorno per tutte le prenotazioni nei residence turistici,

6.1.3.3. Offerta “flessibile modificabile e annullabile fino a 3 giorni prima dell'arrivo”: L'intero prezzo del soggiorno e delle eventuali prestazioni complementari è esigibile (salvo in caso di pagamento rateizzato) 2 giorni prima dell'inizio del soggiorno per tutte le prenotazioni nei residence turistici,

6.1.3.4. Offerta “non flessibile”: L'intero prezzo del soggiorno e delle eventuali prestazioni complementari è esigibile (salvo in caso di pagamento rateizzato) all'istante per tutte le prenotazioni last minute nell'ambito di offerte specifiche.

6.2. Modifica e annullamento delle offerte “flessibili” e “non flessibili”

Per tutte le offerte “flessibili” e “non flessibili”, indipendentemente dalle date del soggiorno o dal residence scelto, tratteremo, se del caso, gli importi corrispondenti agli eventuali servizi di trasporto (voli, trasferimento, noleggio auto, trasporti ferroviari, ecc.) e l'ammontare dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

6.2.1. Offerta “non flessibile”

Nel caso di un'offerta “non flessibile”, la sottoscrizione dell'offerta e/o delle prestazioni e/o i soggiorni prenotati non sono mai scambiabili, rimborsabili né modificabili. Non si terrà conto di nessuna richiesta di modifica o di annullamento. Indipendentemente dalla data di annullamento della prenotazione, tratteniamo un indennizzo pari al 100% dell'importo totale dell'alloggio e di tutti i servizi richiesti.

Se l'acquirente non dovesse presentarsi sul luogo del soggiorno, tratteremo un indennizzo pari al 100% dell'importo totale del soggiorno.

6.2.2. Offerte “flessibili”

6.2.2.1. OFFERTA flessibile, modificabile e annullabile fino a 31 giorni prima dell'arrivo

Cercheremo di accettare per quanto possibile le richieste di modifica della data, della località di soggiorno, del tipo di alloggio o dei servizi opzionali, nel limite delle disponibilità. Si prega di notare, tuttavia, il fatto che questo tipo di cambiamento comporta per PVCP costi variabili a seconda della data in cui si effettua la richiesta.

In caso di modifica, tratteremo i seguenti indennizzi:

- Se la richiesta di modifica è presentata più di 30 giorni prima dell'arrivo:
 - Per la modifica delle date, in caso di riduzione della durata del soggiorno, annullamento di un alloggio e/o di un servizio: 10%*
 - Per tutte le altre modifiche: 0%*

- Se la richiesta di modifica è presentata in un periodo compreso tra 30 e 3 giorni prima dell'arrivo:

- per la modifica delle date:

in caso di aumento o riduzione della durata, il 100%*

- per la modifica di servizi complementari:

In caso di aggiunta di uno o più servizi, lo 0%*

In caso di cancellazione di uno o più servizi, il 100%*

- per la modifica del residence: 100%*

- per la modifica della tipologia di residence, se viene richiesta una categoria superiore: 0%*, secondo le nostre disponibilità; se viene richiesta una categoria inferiore: 100%*

In caso di modifica di più criteri della prenotazione (date del soggiorno, servizi, residence o tipologia dello stesso), applicheremo le condizioni più restrittive tra quelle applicabili.

*dell'importo totale del soggiorno (alloggio e servizi).

Non saranno mai prese in considerazione le richieste di modifica ricevute da PVCP nei 3 giorni che precedono l'arrivo.

Indipendentemente dalla data di annullamento della prenotazione, tratteniamo, se necessario, l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

Inoltre, in caso di annullamento, tratteremo i seguenti indennizzi:

Se la richiesta di annullamento è presentata più di 30 giorni prima dell'arrivo: 10%*

Se la richiesta di annullamento è presentata nei 30 giorni precedenti l'arrivo: 100%*

* dell'importo totale del soggiorno (alloggio e servizi).

6.2.2.2. OFFERTA flessibile modificabile e annullabile fino a 15 giorni prima dell'arrivo

Cercheremo di accettare per quanto possibile le richieste di modifica della data, della località di soggiorno, del tipo di alloggio o dei servizi

opzionali, nel limite delle disponibilità. Si prega di notare, tuttavia, il fatto che questo tipo di cambiamento comporta per PVCP costi variabili a seconda della data in cui si effettua la richiesta. In caso di modifica, tratteremo i seguenti indennizzi:

- Se la richiesta di modifica è presentata più di 14 giorni prima dell'arrivo: 0%*
- Se la richiesta di modifica è presentata nei 14 giorni precedenti l'arrivo:

- per la modifica delle date:

in caso di aumento o riduzione della durata, il 100%*

- per la modifica di servizi complementari:

In caso di aggiunta di uno o più servizi, lo 0%*

In caso di cancellazione di uno o più servizi, il 100%*

- per la modifica del residence: 100%*

- per la modifica della tipologia di residence, se viene richiesta una categoria superiore: 0%*, secondo le nostre disponibilità; se viene richiesta una categoria inferiore: 100%*

In caso di modifica di più criteri della prenotazione (date del soggiorno, servizi, residence o tipologia dello stesso), applicheremo le condizioni più restrittive tra quelle applicabili.

*dell'importo totale del soggiorno (alloggio e servizi).

Non saranno mai prese in considerazione le richieste di modifica ricevute da PVCP nei 3 giorni che precedono l'arrivo.

Indipendentemente dalla data di annullamento della prenotazione, tratteniamo, se necessario, l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

Inoltre, in caso di annullamento, tratteremo i seguenti indennizzi:

Se la richiesta di annullamento è presentata più di 14 giorni prima dell'arrivo: 0%*

Se la richiesta di annullamento è presentata nei 14 giorni precedenti l'arrivo: 100%*

* dell'importo totale del soggiorno (alloggio e servizi).

6.2.2.3. OFFERTA flessibile modificabile e annullabile fino a 8 giorni prima dell'arrivo

Cercheremo di accettare per quanto possibile le richieste di modifica della data, della località di soggiorno, del tipo di alloggio o dei servizi opzionali, nel limite delle disponibilità. Si prega di notare, tuttavia, il fatto che questo tipo di cambiamento comporta per PVCP costi variabili a seconda della data in cui si effettua la richiesta. In caso di modifica, tratteremo i seguenti indennizzi:

- Se la richiesta di modifica è presentata più di 7 giorni prima dell'arrivo: 0%*
- Se la richiesta di modifica è presentata nei 7 giorni precedenti l'arrivo:

- per la modifica delle date:

in caso di aumento o riduzione della durata, il 100%*

- per la modifica di servizi complementari:

In caso di aggiunta di uno o più servizi, lo 0%*

In caso di cancellazione di uno o più servizi, il 100%*

- per la modifica del residence: 100%*

- per la modifica della tipologia di residence, se viene richiesta una categoria superiore: 0%*, secondo le nostre disponibilità; se viene richiesta una categoria inferiore: 100%*

In caso di modifica di più criteri della prenotazione (date del soggiorno, servizi, residence o tipologia dello stesso), applicheremo le condizioni più restrittive tra quelle applicabili.

*dell'importo totale del soggiorno (alloggio e servizi).

Non saranno mai prese in considerazione le richieste di modifica ricevute da PVCP nei 3 giorni che precedono l'arrivo.

Indipendentemente dalla data di annullamento della prenotazione, tratteniamo, se necessario, l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

Inoltre, in caso di annullamento, tratteremo i seguenti indennizzi:

Se la richiesta di annullamento è presentata più di 7 giorni prima dell'arrivo: 0%*

Se la richiesta di annullamento è presentata nei 7 giorni precedenti l'arrivo: 100%*

* dell'importo totale del soggiorno (alloggio e servizi).

6.2.2.4. OFFERTA flessibile modificabile e annullabile fino a 3 giorni prima dell'arrivo

Cercheremo di accettare per quanto possibile le richieste di modifica della data, della località di soggiorno, del tipo di alloggio o dei servizi opzionali, nel limite delle disponibilità. Si prega di notare, tuttavia, il fatto che questo tipo di cambiamento comporta per PVCP costi variabili a seconda della data in cui si effettua la richiesta. In caso di modifica, tratteremo i seguenti indennizzi:

- Se la richiesta di modifica è presentata più di 2 giorni prima dell'arrivo: 0%*
- Se la richiesta di modifica è presentata nei 2 giorni precedenti l'arrivo:

- per la modifica delle date:

in caso di aumento o riduzione della durata, il 100%*

- per la modifica di servizi complementari:

In caso di aggiunta di uno o più servizi, lo 0%*

In caso di cancellazione di uno o più servizi, il 100%*

- per la modifica del residence: 100%*

- per la modifica della tipologia di residence, se viene richiesta una categoria superiore: 0%*, secondo le nostre disponibilità; se viene richiesta una categoria inferiore: 100%*

In caso di modifica di più criteri della prenotazione (date del soggiorno, servizi, residence o tipologia dello stesso), applicheremo le condizioni più restrittive tra quelle applicabili.

*dell'importo totale del soggiorno (alloggio e servizi).

Non saranno mai prese in considerazione le richieste di modifica ricevute da PVCP nei 3 giorni che precedono l'arrivo.

Indipendentemente dalla data di annullamento della prenotazione, tratteniamo, se necessario, l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

Inoltre, in caso di annullamento, tratteremo i seguenti indennizzi:

Se la richiesta di annullamento è presentata più di 2 giorni prima dell'arrivo: 0%*

Se la richiesta di annullamento è presentata nei 2 giorni precedenti l'arrivo: 100%*

* dell'importo totale del soggiorno (alloggio e servizi).

- per la modifica delle date:

in caso di aumento o riduzione della durata, il 100%*

- per la modifica di servizi complementari:

In caso di aggiunta di uno o più servizi, lo 0%*

In caso di cancellazione di uno o più servizi, il 100%*

- per la modifica del residence: 100%*

- per la modifica della tipologia di residence, se viene richiesta una categoria superiore: 0%*, secondo le nostre disponibilità; se viene richiesta una categoria inferiore: 100%*

In caso di modifica di più criteri della prenotazione (date del soggiorno, servizi, residence o tipologia dello stesso), applicheremo le condizioni più restrittive tra quelle applicabili.

*dell'importo totale del soggiorno (alloggio e servizi).

Non saranno mai prese in considerazione le richieste di modifica ricevute da PVCP nei 3 giorni che precedono l'arrivo.

Indipendentemente dalla data di annullamento della prenotazione, tratteniamo, se necessario, l'importo dei premi assicurativi eventualmente sottoscritti.

Inoltre, in caso di annullamento, tratteremo i seguenti indennizzi:

Se la richiesta di annullamento è presentata più di 2 giorni prima dell'arrivo: 0%*

Se la richiesta di annullamento è presentata nei 2 giorni precedenti l'arrivo: 100%*

* dell'importo totale del soggiorno (alloggio e servizi).

ARTICOLO 7 - TRASPORTO

- Orari/ritardi: gli orari e i percorsi, così come tutti i mezzi di trasporto, sono sempre comunicati all'acquirente con riserva di modifica dell'ultimo minuto. **PVCP** non potrà essere ritenuto responsabile in caso di qualsiasi fatto esterno o caso di forza maggiore che incidesse sull'intensità del traffico o sulla puntualità. Ci permettiamo quindi di consigliare all'acquirente di non fissare impegni importanti il giorno prima della partenza e il giorno successivo al rientro.

Durata del viaggio: Se, per via degli orari, la prima e/o l'ultima giornata fossero accorciate, non si potrà procedere ad alcun rimborso.

⇒ **Nota particolare sui trasporti aerei**

Ai sensi delle disposizioni dell'articolo 211-15 del Codice francese del Turismo, **PVCP** si impegna a comunicare all'acquirente l'identità della compagnia aerea che assicurerà effettivamente la tratta/e dei voli interessati. Le principali compagnie aeree scelte da **PVCP** sono:

- per la Spagna: Air France, Iberia, Air Europa, Vueling, Easyjet, Ryanair e Transavia;

- per la Francia metropolitana e la Corsica: Air France, Easyjet, Ryanair;

- per le Antille: Air France, Air Caraïbes, Corsair, XL Airways;

- per l'Italia: Air France, Alitalia, Ryanair, Easyjet, Meridiana.

per l'Isola Mauritius: Air Mauritius, Corsair, Air France

PVCP può inoltre proporre all'acquirente dei voli charter. **PVCP** si impegna, entro 8 (otto) giorni prima della data del viaggio, o al momento del pagamento completo della prenotazione se la stessa avviene meno di 8 (otto) giorni prima dell'inizio del viaggio, a confermare l'identità della compagnia aerea che eseguirà effettivamente la tratta o le tratte dei voli interessati.

ARTICOLO 8 - ARRIVO E PARTENZA

Per Maeva, Pierre & Vacances e Pierre & Vacances Premium:

All'arrivo dovranno essere esibiti la carta di credito utilizzata per la prenotazione e documenti di identità in corso di validità. In caso contrario, l'accesso all'alloggio potrà essere rifiutato da **PVCP**.

PVCP fa notare che, in caso di mancato completo pagamento del prezzo, nonostante i solleciti, non potrà procedere alla consegna delle chiavi al momento dell'arrivo sul luogo di soggiorno. Per i soggiorni di una settimana e più, la consegna delle chiavi avviene a partire dalle ore 17:00 il giorno dell'arrivo, a condizione che il suddetto pagamento sia stato eseguito. Le chiavi dovranno essere restituite entro le ore 10:00 il giorno della partenza (*il sabato nella maggior parte dei casi*). Oltre quest'ora limite, l'acquirente dovrà pagare una notte supplementare.

Per i soggiorni brevi, la consegna delle chiavi avverrà a partire dalle ore 16:00, sempre a condizione dell'avvenuto pagamento; le chiavi devono essere riconsegnate entro le ore 12:00 il giorno della partenza.

Per alcuni residence (in particolar modo Adagio, hotel; Spagna e residence partner), gli orari di arrivo e partenza possono essere diversi: informazioni disponibili direttamente presso ogni Residence o sul sito internet.

All'acquirente potrà essere eventualmente richiesto di compilare una scheda di pubblica sicurezza al momento del suo arrivo, ai sensi delle normative in vigore in alcuni paesi.

ARTICOLO 9 - CAPARRA

Tutti i marchi: all'arrivo può essere richiesta una caparra di un importo compreso tra 200 € e 1.500 €.

Marchio Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium: potrà essere richiesta una caparra sotto forma di autorizzazione di addebito sulla carta di credito dell'acquirente (detta anche preautorizzazione), di un importo variabile a seconda della tipologia di alloggio. Questa richiesta di autorizzazione non corrisponde a un addebito vero e proprio, ma solo a una riserva di pagamento successivo, autorizzata dall'istituto di credito dell'acquirente, che riduce temporaneamente il massimale della sua carta di credito per garantire la possibilità di realizzare l'addebito in oggetto. In alcuni casi, la preautorizzazione può apparire in addebito sul conto corrente dell'acquirente, a seconda delle condizioni fissate dal suo istituto di credito, che esulano dalla nostra volontà. La suddetta preautorizzazione potrà essere utilizzata da **PVCP** fino a 8 giorni dopo la fine del soggiorno. I tempi di svincolo dell'importo preautorizzato possono variare in funzione delle condizioni fissate dagli istituti di credito. Per maggiori informazioni al riguardo, consigliamo agli acquirenti di rivolgersi al proprio istituto di credito.

Marchio Maeva Particuliers: può essere richiesta una caparra sotto forma di autorizzazione di addebito sulla carta di credito dell'acquirente, di un importo variabile a seconda della tipologia di alloggio. Questa autorizzazione sarà valida fino a 8 giorni dopo la fine del soggiorno dell'acquirente.

La caparra sarà restituita all'acquirente dopo aver dedotto le somme per gli eventuali danni arrecati (danni e/o deterioramenti di qualsivoglia natura) sia nelle zone private (mancata pulizia dell'angolo cottura, ecc.), sia nelle zone comuni della struttura ricettiva, per servizi non pagati, compresi quelli opzionali utilizzati in loco (telefono, parcheggio, ecc.) e per l'eventuale smarrimento delle chiavi dell'alloggio consegnate all'arrivo.

Informazioni disponibili direttamente presso ogni Residence o sul sito internet.

ARTICOLO 10 - MINORENNI

Si fa notare che i nostri Residence non dipendono da un Centro di Vacanze e di Svaghi ai sensi del decreto francese n°2002-883 del 3 maggio 2002, e non sono quindi idonei a garantire soggiorni collettivi o individuali di minorenni (età inferiore ai 18 anni) non accompagnati dai loro responsabili legali. **PVCP** si riserva il diritto di rifiutare l'accesso all'alloggio (appartamento, camera o villetta) laddove questo sia stato prenotato, violando la suddetta prescrizione, per persone minorenni (meno di 18 anni) non accompagnate dai loro responsabili legali che dovessero presentarsi alla reception del Residence, e procederà, in tal caso, all'immediato annullamento del soggiorno. Allo stesso modo, **PVCP** potrà procedere, in qualunque momento prima dell'inizio del soggiorno, alla cancellazione della prenotazione, qualora scoprisse che l'appartamento, la camera o la villetta è destinato ad accogliere minori di 18 anni non accompagnati dai loro responsabili legali.

ARTICOLO 11 - ANIMALI

Nella maggior parte dei nostri Residence si accettano animali domestici, tranne i cani rientranti nelle categorie 1 e 2 definiti come pericolosi, previa presentazione di un certificato antirabbico, e di un attestato di attitudine alla detenzione nel caso di cani rientranti in tali categorie, al prezzo forfettario indicato presso ogni Residence o sul sito internet e pagabile sul posto. Sono autorizzati, tenuti al guinzaglio, nelle zone comuni, ma sono vietati attorno alla piscina. I nostri residence partner possono non accettare gli animali oppure applicare tariffe diverse e specifiche. Informazioni disponibili direttamente presso ogni residence. Gli animali non sono ammessi nei nostri alberghi, salvo eccezioni (si prega di consultarci). Per *"Adagio"*: informarsi presso il Residence.

ARTICOLO 12 - REGOLAMENTO INTERNO

Per semplificare la vita durante le vacanze, in ogni appartamento, camera e villetta è affisso un regolamento interno a disposizione degli ospiti; tale regolamento deve essere letto e rispettato. Gli acquirenti sono invitati ad adottare determinate precauzioni per evitare situazioni spiacevoli: chiudere le porte finestre prima di uscire dall'appartamento, dalla camera o dalla villetta e chiudere a chiave la porta. Si ricorda che **PVCP** declina qualsiasi responsabilità in caso di dimenticanza di effetti personali all'interno dell'appartamento, della camera o della villetta al momento della partenza.

ARTICOLO 13 - FORMALITÀ IN CASO DI TRASPORTO O DI SOGGIORNO ALL'ESTERO

Per i soggiorni che includono un trasporto, ogni viaggiatore deve disporre di carta d'identità o passaporto in corso di validità; si consiglia inoltre di controllare la validità di tali documenti per tutti coloro che viaggiano (adulti/bambini/neonati), la validità delle assicurazioni eventualmente sottoscritte, nonché, per i soggiorni all'estero, la normativa sul cambio valuta ed eventualmente sui vaccini richiesti. **PVCP** non potrà essere considerata responsabile per le persone che non si fossero conformate alle normative in vigore:

- Minorenni in viaggio senza i loro genitori: per recarsi all'estero, oltre a un documento d'identità o passaporto in corso di validità, i minorenni

devono essere muniti di un'autorizzazione a uscire dal territorio firmata dai genitori o dai titolari della potestà genitoriale.

- Cittadini stranieri o titolari di un documento di viaggio: informarsi direttamente presso i consolati dei paesi interessati per conoscere l'eventuale necessità di un visto.

ARTICOLO 14 - INTERRUZIONE DEL SOGGIORNO/INTERRUZIONE DI ATTIVITÀ SPORTIVE O DI SVAGO

In caso di partenza anticipata o interruzione di un'attività sportiva o di svago prenotata presso **PVCP**, non sarà possibile richiedere a quest'ultimo alcun rimborso. Tuttavia, ai sensi della polizza eventualmente sottoscritta nell'ambito del contratto proposto da **PVCP** (si veda l'articolo 18) e in funzione della causa della partenza dal Residence o dell'interruzione di attività debitamente giustificata e conforme alle condizioni contrattuali, l'acquirente potrà usufruire di un rimborso calcolato pro rata temporis a decorrere dal giorno della partenza dal Residence o dell'interruzione dell'attività. Per quanto riguarda l'interruzione del soggiorno, l'acquirente potrà usufruire del rimborso, calcolato proporzionalmente alla durata del soggiorno, soltanto a condizione di aver liberato totalmente l'appartamento o la camera.

ARTICOLO 15 - EVENTUALE MODIFICA DEI NOSTRI PROGRAMMI

Se le circostanze dovessero imporlo, e soltanto in caso di eventi di forza maggiore indipendenti dalla nostra volontà, potremo essere costretti a modificare parzialmente o totalmente i nostri programmi (chiusura totale o parziale di un Residence, di un'attrezzatura comune quale piscina, ristorante, ecc.). Nel caso di un soggiorno comprensivo di trasporto, gli orari, le tratte e il tipo di treno, aereo o nave, saranno comunicati con riserva di modifica dell'ultimo minuto. I ritardi sono talvolta inevitabili (aeroporti affollati, aumento del traffico aereo o ferroviario, scioperi, condizioni meteorologiche avverse, ecc.) e in tal caso saranno comunicati all'acquirente nel più breve tempo possibile.

ARTICOLO 16 - SERVIZI POST-VENDITA

Laddove si rendesse necessario contattare **PVCP** per esigenze relative al soggiorno, si prega di chiamare il numero +33(0) 0173275590 (senza costi aggiuntivi). **PVCP** è contattabile a questo numero dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 20:00, il sabato dalle 09:00 alle 19:00 e nei giorni festivi dalle 09:00 alle 17:00.

Il nostro staff in loco è a disposizione dei clienti durante il soggiorno per rispondere alle lamentele, risolvere gli eventuali problemi constatati e permettere a tutti di trascorrere piacevoli vacanze. Si consiglia di contattarlo per qualunque richiesta. Qualsiasi reclamo inoltrato dopo il soggiorno potrà essere oggetto:

di una dichiarazione sul nostro sito web tramite la sezione online: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> oppure di una lettera inviata, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, a Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clientèle APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Parigi cedex 19 (Francia) entro un tempo massimo di 2 mesi dopo la fine del soggiorno. Ci preme far notare ai clienti che più i reclami saranno tardivi, più rischieremo di riscontrare difficoltà nel risolvere al meglio la questione a tutela dei loro interessi. Si prega di specificare nella lettera il nome della persona che ha prenotato il soggiorno, il numero della prenotazione, la località e le date del soggiorno, nonché il tipo di appartamento o di camera prenotato, in modo tale da agevolare il trattamento della pratica. Si prega inoltre di allegare alla lettera qualunque documento giustificativo che ci consenta di limitare i tempi di trattamento del reclamo.

Informiamo i nostri clienti che, in seguito a un tentativo preliminare infruttuoso di risoluzione della controversia formulato per iscritto e inviato al nostro Servizio Clienti, permane aperta la possibilità di ricorrere a una procedura di mediazione rivolgendosi al Mediatore francese del Turismo e dei Viaggi, i cui dati di contatto sono i seguenti: MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75823 Parigi Cedex 17 (Francia) - <http://mtv.travel>.

Conformemente all'ordinanza francese del 20 dicembre 2017, l'organizzatore o il venditore devono aiutare il viaggiatore nel caso in cui quest'ultimo si trovi in difficoltà.

È possibile fare la richiesta tramite la voce online: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> o inviando una lettera al Servizio Relazioni Clienti (all'indirizzo sopra riportato).

ARTICOLO 17 - VALIDITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

La prenotazione di uno dei nostri soggiorni tramite un qualsivoglia canale (call center, prenotazione on-line, prenotazione presso la reception delle nostre strutture, ecc.) implica l'accettazione delle nostre condizioni generali e particolari di vendita. Le presenti condizioni sono quelle applicabili alla data di stampa del catalogo e sostituiscono le precedenti versioni. Per conoscere le condizioni applicabili alla data della prenotazione (e, in particolar modo, le condizioni di prenotazione, pagamento, modifica e annullamento), si prega di consultare le condizioni pubblicate on-line sul sito pierreetvacances.com. La cessione a terzi della prenotazione implica l'obbligo di comunicarci,

almeno 7 giorni prima, l'identità della persona in oggetto, nonché l'accettazione, da parte di quest'ultima, delle presenti condizioni. In caso contrario, l'accesso all'alloggio prenotato potrà essere rifiutato. Presentiamo la descrizione generale e le fotografie degli appartamenti a titolo indicativo. Vista la varietà della gamma PVCP, esistono alcune differenze nella configurazione e nell'arredamento di alcuni alloggi. Nel catalogo e sul sito Internet, presentiamo una descrizione generale degli appartamenti; esempi di spaccati, fotografie e visite virtuali sono quindi forniti a titolo indicativo. Per maggiori dettagli, si prega di contattarci.

Tutte le informazioni sulle attività sportive e di svago delle stazioni, nonché nei dintorni, sono trasmesse dagli Enti del Turismo locali e sono comunicate a titolo indicativo. Decliniamo qualsiasi responsabilità qualora una di esse non fosse più attuale durante il soggiorno acquistato. Per ulteriori informazioni sulla vita in queste stazioni, si prega di rivolgersi direttamente agli Enti del Turismo competenti. Il nostro catalogo è stampato con molto anticipo; si consiglia quindi di informarsi presso il Residence interessato per quanto concerne le date di apertura, gli impianti sportivi (tipo e quantità), le attività o le prestazioni proposte dal Residence che hanno determinato la scelta dello stesso. Inoltre, non potremo mai essere considerati responsabili di eventuali lavori eseguiti da privati cittadini o dalle pubbliche autorità che potrebbero disturbare i nostri clienti durante il loro soggiorno nelle varie stazioni o località.

ARTICOLO 18 - RESPONSABILITÀ - PRESCRIZIONE

- Si fa notare a tutti i nostri clienti che l'affitto in un Residence turistico non rientra tra le responsabilità degli albergatori. Di conseguenza, è esclusa la responsabilità di **PVCP**, o di qualsiasi altra società di cui PVCP svolga la distribuzione, in caso di smarrimento, furto o deterioramento degli effetti personali all'interno dei suoi Residence, che ciò avvenga negli appartamenti, nei parcheggi o nei locali comuni (deposito sci e simili).

- Teniamo altresì a sottolineare il fatto che l'affitto negli alberghi rientra nell'ambito della responsabilità degli albergatori fissata dal Codice civile francese. Di conseguenza, in caso di smarrimento, furto o deterioramento degli effetti personali nelle camere, nei parcheggi o nei locali comuni (deposito biciclette e simili), l'albergatore potrà essere ritenuto responsabile soltanto entro i limiti stabiliti dalla legge.

- La prescrizione sugli importi dovuti per prestazioni vendute da PVCP non rientra nel campo di applicazione della prescrizione alberghiera (articolo 2272 del Codice civile francese). Con eccezione all'articolo 2244 del Codice civile francese, l'invio di una lettera raccomandata da parte di **PVCP** a qualunque cliente debitore interrompe la prescrizione applicabile in tale materia.

In caso di associazione di vari servizi di viaggio, la prestazione proposta è considerata un "forfait", ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2032 e dell'articolo L.211-2 II del Codice francese del Turismo. L'acquirente può quindi avvalersi, in tal caso, di tutti i diritti previsti dall'Unione Europea applicabili ai forfait e trasposti nel Codice francese del Turismo. **PVCP** sarà interamente responsabile della corretta esecuzione dell'integralità del forfait. Inoltre, per rispettare gli obblighi legali, **PVCP** dispone di una protezione per rimborsare i pagamenti già effettuati dall'acquirente e, nel caso in cui il trasporto sia compreso nel forfait, per assicurare il rimpatrio del suddetto nel caso in cui **PVCP** fosse dichiarata insolvente.

Per maggiori informazioni sui diritti essenziali previsti dalla Direttiva (UE) 2015/2032, è possibile consultare il sito Internet www.pierreetvacances.com

ARTICOLO 19 – ASSICURAZIONI

19.1 – Informazioni generali

Abbiamo sottoscritto presso una compagnia assicurativa una polizza di assicurazione che comprende varie garanzie. Detta assicurazione ha effetto:

- 1) per la garanzia «Annullamento»: il giorno successivo al pagamento del premio alle ore 00:00;
- 2) per la garanzia «Assistenza al Viaggiatore»: non appena l'Assicurato ha lasciato la località di Partenza (al massimo 24 ore prima della data di Partenza indicata nelle condizioni particolari e subito dopo il pagamento del premio);
- 3) per tutte le altre garanzie: alle ore 0:00 il giorno della Partenza indicato nelle Condizioni Particolari, e subito dopo il pagamento del premio.

Attenzione: ai sensi del presente contratto, sono assicurate solamente le persone residenti all'interno dello SPAZIO ECONOMICO EUROPEO. Per Spazio economico europeo si intendono i seguenti Paesi: Andorra, Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia (comprese Guadalupa, La Riunione, Martinica), Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Principato di Monaco, Repubblica Ceca, Romania, Regno Unito, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria.

Modalità di esame dei reclami: la compagnia di assicurazione ha istituito una procedura di trattamento dei reclami inerenti il contratto

assicurativo. Questa procedura è consultabile nelle Disposizioni Amministrative delle Condizioni Generali del contratto assicurativo, scaricabili dal sito www.pierreetvacances.com, voce "Condizioni > CGV".

19.2 - Diritto di rinuncia

L'acquirente può avvalersi del diritto di rinuncia a questo contratto entro un tempo massimo di quattordici giorni (di calendario) a decorrere dalla stipula dello stesso, senza spese né penali, se sono soddisfatte tutte le condizioni, e nella fattispecie:

- 1) l'acquirente deve essere già coperto contro uno dei rischi garantiti da questo nuovo contratto;
- 2) il contratto al quale vuole rinunciare non è ancora stato integralmente eseguito;
- 3) l'acquirente non ha ancora dichiarato alcun sinistro garantito da questo contratto.

In questa situazione, l'acquirente può esercitare il diritto di rinuncia al contratto notificando la sua decisione in forma scritta al seguente indirizzo:

Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIGI CEDEX 19 (Francia). La data di ricevimento della notifica determinerà la data di rinuncia al contratto.

Per ogni informazione sul diritto di rinuncia al contratto, è possibile contattarci telefonicamente ai seguenti numeri: per Pierre & Vacances: +390645206101 (prezzo nazionale da fisso), per Adagio / Adagio Access al numero +390645206101 (prezzo nazionale da fisso).

Le richieste di rinuncia saranno valutate dal nostro assicuratore. Se le condizioni sono soddisfatte, l'assicuratore è tenuto a rimborsare il premio pagato entro un termine di trenta giorni a decorrere dalla rinuncia. Se si intende rinunciare al contratto, ma non si soddisfano tutte le condizioni sopraindicate, si prega di verificare le modalità di rinuncia previste nel proprio contratto.

ARTICOLO 20 - DATI PERSONALI

PV-CP DISTRIBUTION (in seguito denominata "**PVCP**"), in qualità di responsabile del trattamento, tratta i dati a carattere personale per la stipula e l'esecuzione del contratto o delle misure precontrattuali su richiesta del cliente, nonché per altri fini, previo consenso dello stesso, data la necessità di soddisfare gli interessi legittimi dei soggetti interessati.

1. Finalità

- (i) Nell'ambito dell'esecuzione del contratto o delle misure precontrattuali eseguite su richiesta della persona interessata, tali dati sono raccolti e trattati ai fini della gestione del soggiorno (ivi incluse le operazioni di prenotazione, gestione, pagamento, valutazione della soddisfazione e informazione);
- (ii) Nell'ambito del consenso concesso dal cliente, i dati a carattere personale che lo riguardano sono raccolti e trattati a fini di trasmissione di informazioni sui nostri prodotti, servizi e offerte promozionali, nonché per la realizzazione di giochi a premi dei marchi e/o entità del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs. Sono considerati marchi del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs le entità e/o i marchi seguenti: PIERRE & VACANCES, PIERRE & VACANCES PREMIUM, MAEVA, MAEVA.COM, LA FRANCE DU NORD AU SUD, LE SKI DU NORD AU SUD, APARTHOTEL ADAGIO, APARTHOTEL ADAGIO ACCESS, CENTER PARCS, SUNPARKS, PIERRE & VACANCES CONSEIL IMMOBILIER E LES SENIORIALES.
- (iii) nell'ambito del rispetto degli obblighi legali, i dati sono raccolti e trattati, in particolare modo, a fini di protezione delle operazioni di pagamento, determinando il livello di rischio di frode associato a ogni transazione, nonché, più in generale, al fine di conformarsi a tutte le leggi e normative applicabili.

2. Dati trattati

I dati obbligatori sono indicati con un asterisco.

Le informazioni indicate come obbligatorie condizionano (i) la sottoscrizione e l'esecuzione del contratto stipulato tra il cliente e **PVCP** oppure (ii) la comunicazione di informazioni personalizzate in vista della preparazione del futuro contratto. La mancata comunicazione delle informazioni facoltative non rimetterà in discussione l'erogazione delle prestazioni concordate né le risposte alle richieste di informazione del cliente, benché possa nondimeno limitarne la pertinenza.

3. Destinatari dei dati raccolti

I dati raccolti sono destinati a **PVCP**, in qualità di responsabile del loro trattamento, nonché al soggetto incaricato di erogare la prestazione concordata e, se del caso, a ogni eventuale subappaltante interessato.

I dati potranno anche essere trasferiti a società partner laddove la cosa si rendesse necessaria per l'esecuzione del contratto.

4. Trasferimento dei dati verso paesi esteri

I dati non sono mai trasferiti verso paesi situati fuori dai confini geografici dell'Unione Europea, salvo per rispettare gli obblighi legali in vigore o nell'ambito di una prenotazione per una destinazione situata fuori dai suddetti confini; in quest'ultimo caso, i dati saranno comunicati all'entità locale del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs, o al suo partner, incaricati della gestione della struttura ricettiva di destinazione, a fini di organizzazione del soggiorno del cliente in loco.

5. Sicurezza

Le entità e i subappaltanti del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs adottano misure tecniche e organizzative per assicurare la sicurezza e la protezione dei dati.

6. Durata di conservazione dei dati

Le entità del Gruppo Pierre & Vacances Center Parcs interessate dal trattamento dei dati personali conservano gli stessi in un ambiente sicuro per tutta la durata necessaria alla realizzazione delle misure precontrattuali o all'esecuzione del contratto; i dati sono successivamente archiviati nel rispetto delle disposizioni legali in vigore. I dati relativi alle operazioni di prospezione commerciale sono soppressi entro i tempi legali di prescrizione che decorrono dall'esecuzione della prestazione o, secondo i casi, dalla raccolta del consenso del cliente.

Per maggiori informazioni sulla politica di protezione dei dati personali applicata da PVCP e sul trattamento dei dati personali, è possibile consultare il sito Internet www.pierreetvacances.com o richiedere via e-mail una versione elettronica della politica in oggetto.

7. Diritti delle persone

Le persone oggetto di trattamento dei dati personali dispongono dei seguenti diritti:

- accesso ai propri dati personali;
- rettifica o cancellazione degli stessi (diritto all'oblio), limitazione del trattamento dei dati personali o diritto di opporsi al loro trattamento;
- diritto alla portabilità dei propri dati personali;
- per motivi legati a una situazione particolare, diritto di opporsi al trattamento dei propri dati;
- diritto di ritirare, in ogni momento, il consenso all'utilizzo dei dati o a trattamenti facoltativi;
- diritto di formulare disposizioni precise relative alla conservazione, cancellazione e divulgazione dei propri dati personali post-mortem, nonché la propria opposizione al marketing telefonico tramite iscrizione all'apposito elenco;
- diritto di inoltrare un reclamo presso la CNIL (*Commissione Nazionale francese dell'Informatica e delle Libertà*) o l'Autorità di Controllo del proprio luogo di residenza.

È possibile fare la richiesta tramite la voce online: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> oppure tramite lettera raccomandata con ricevuta indirizzata a Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clientèle APS
11, rue de Cambrai 75947 PARIS cedex 19. Potrebbe essere richiesto un documento d'identità in corso di validità.

Per maggiori informazioni sulla politica di protezione dei dati personali applicata da PVCP e sul trattamento dei dati personali, è possibile consultare il sito Internet www.pierreetvacances.com o richiedere via e-mail una versione elettronica della politica in oggetto.

ARTICOLO 21

Informiamo i nostri clienti che le loro comunicazioni telefoniche con i nostri collaboratori potranno essere registrate, al fine di migliorare la qualità di accoglienza dei nostri servizi.

PV-CP Distribution - Società anonima con capitale di 6 055 935 € - Sede sociale: L'Artois - Espace Pont de Flandre - 11, rue de Cambrai - 75947 PARIGI CEDEX 19 (Francia) - RCS di Parigi n° 314 283 326 - N° SIRET 314 283 326 00093 - N° APE 7912 Z - Iscrizione nel registro degli operatori di viaggi e soggiorni n° IM075110024 - Partita IVA intracomunitaria: FR 96 314 283 326; Responsabilità Civile Professionale: RSA - Immeuble PACIFIC - 11-13, cours Valmy - 92977 PARIGI LA DEFENSE (Francia) Garanzia finanziaria: APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) - 15, AVENUE CARNOT - 75017 PARIGI (FRANCIA)

PV-CP Distribution è incaricata dalle società che gestiscono i Residence e gli Hotel del Gruppo Pierre et Vacances Center Parcs di distribuire soggiorni, garantire la gestione e il monitoraggio delle prenotazioni a loro nome e per loro conto (tranne servizi di trasporto, assicurazioni o vendita di soggiorni "pacchetti" distribuiti a suo nome). Società esercenti: ADAGIO S.A.S (RCS di Parigi n° 503 938 110), PIERRE & VACANCES ITALIA S.R.L. (1014782 - Roma), PV-CP CITY (RCS di Parigi n° 513 635 987), PV RÉSIDENCES & RESORTS FRANCE (RCS di Parigi n° 508 321 155), SNC DOMAINE DU LAC DE L'AILETTE (RCS di Parigi n° 450 540 695), CENTER PARCS RESORTS FRANCE (RCS di Parigi n° 508 321 213), SOCIÉTÉ D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES GUADELOUPE (RCS di Parigi n° 478 890 890), SOCIÉTÉ D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES MARTINIQUE (RCS di Parigi n° 478 890 684), SOCIEDAD DE EXPLOTACION TURISTICA PIERRE ET VACANCES ESPAÑA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscripción 11 Barcelona), CENTER PARCS RESORTS FRANCE a nome e per conto di VILLAGES NATURE TOURISME SAS (RCS di Meaux n°801 435 306).

Ultimo aggiornamento: 06.02.2020