

Algemene verkoopvoorwaarden

Onze algemene verkoopvoorwaarden zijn in overeenstemming met de bepalingen van het besluit R.211-12 van de Franse Toerismewet. Om te voldoen aan de wettelijke bepalingen halen wij deze artikelen hier aan. R.211-3 tot R.211-11 van de genoemde wet.

Art. R.211-3 – Iedere aanbieding of iedere verkoop vermeld in artikel L.211-1 vormt een reden voor overhandiging van geschikte documenten die voldoen aan de regels in dit deel.

Art. R.211-3-1 – De uitwisseling van precontractuele informatie of het ter beschikking stellen van voorwaarden gebeurt schriftelijk. Deze uitwisseling kan in elektronische vorm plaatsvinden. Vermeld worden de naam of de bedrijfsnaam en het adres van de organisator of doorverkoper evenals de gegevens over zijn inschrijving in het register zoals voorzien onder artikel L.141-3 of, indien van toepassing, de naam, het adres en de indicatie van de inschrijving van de in het tweede lid van artikel R.211-2 vermelde federatie of verbond.

Art. R.211-4 – Vóór het afsluiten van de overeenkomst moet de organisator of doorverkoper aan de reiziger de volgende informatie meedelen:

1° De voornaamste kenmerken van de reisdiensten, met name:

a) De reisbestemming(en), de route en verblijfsperiodes met de bijbehorende data, en indien overnachting is inbegrepen, het aantal nachten;

b) De vervoersmiddelen, met opgave van kenmerken en categorieën, de plaatsen, data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen. Indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, deelt de organisator of doorverkoper de reiziger het tijdstip van vertrek en terugkeer bij benadering mee;

c) De ligging, de voornaamste kenmerken en, in voorkomend geval, de toeristische categorie van de accommodatie volgens de regels van het land van bestemming;

d) De vertrekking van maaltijden;

e) Uitstapjes, excursies of andere diensten die zijn inbegrepen in de overeengekomen totaalprijs;

f) Indien dit niet duidelijk uit de context blijkt, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep, en indien dit het geval is, voor zover mogelijk, de omvang van de groep bij benadering;

g) Indien het benutten van andere toeristische diensten door de reiziger afhankelijk is van doeltreffende mondelinge communicatie, de taal waarin die diensten worden verricht;

h) Uitsluitel of de reis of de vakantie in het algemeen geschikt is voor mindervaliden en, op verzoek van de reiziger, tevens nauwkeurige informatie over de vraag of de reis of vakantie gelet op de behoeften van de reiziger geschikt is;

2° De handelsnaam en het geografische adres van de organisator en, indien van toepassing, van de doorverkoper, alsmede hun telefoonnummer en, in voorkomend geval, hun e-mailadres;

3° De totaalprijs, inclusief belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten, of, indien deze redelijkerwijs niet kunnen worden berekend voordat de overeenkomst wordt gesloten, opgave van de soort bijkomende kosten die alsnog voor rekening van de reiziger kunnen zijn;

4° De betalingsregelingen, met inbegrip van het bedrag of het als aanbetaling te betalen percentage van de prijs en het tijdstip voor de betaling van het saldo van de reissom, of financiële garanties die de reiziger moet betalen of leveren;

5° Het minimumaantal personen dat nodig is om de pakketreis te laten plaatsvinden en de in artikel L. 211-14 van de Franse Toerismewet lid 3 bedoelde termijn waarbinnen de overeenkomst vóór aanvang van de pakketreis kan worden beëindigd als dat aantal niet is bereikt;

6° Algemene informatie betreffende paspoort- en visumverplichtingen in het land van bestemming, waaronder de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over de daar geldende formaliteiten op gezondheidsgebied;

7° De mededeling dat de reiziger de overeenkomst vóór het begin van de pakketreis te allen tijde kan beëindigen tegen betaling van een redelijke beëindigingsvergoeding of, indien toepasselijk, van de gestandaardiseerde beëindigingsvergoedingen die door de organisator of de doorverkoper worden opgeëist, in overeenstemming met het eerste lid van artikel L. 211-14 van de Franse Toerismewet;

8° Informatie over de verplichte of facultatieve verzekeringen die dekking bieden voor de kosten van beëindiging van de overeenkomst door de reiziger of over de kosten van assistentie, met dekking voor repatriëring bij ongevallen, ziekte of overlijden.

Met betrekking tot pakketreizen als bedoeld in artikel L. 211-2, lid 2, onderdeel A, punt 2° e, zien de organisator of de doorverkoper en de handelaar aan wie de gegevens worden toegezonden erop toe dat ieder van hen de in dit artikel genoemde informatie verstrekt voordat de reiziger is gebonden aan een overeenkomst, voor zover deze informatie relevant is voor de reisdiensten die zij bieden.

Het formulier waarin de reiziger op de hoogte wordt gebracht van de informatie in het eerdergenoemd artikel, is vastgesteld bij gezamenlijk besluit van de Franse minister van Toerisme en minister van Economische Zaken en Financiën. In het besluit is bepaald welke informatie ten minste aan de reiziger kenbaar gemaakt moet zijn indien een pakketreisovereenkomst per telefoon is afgesloten.

Art. R.211-5 - De informatie die op grond van artikel R. 211-4, onderdelen 1°, 3°, 4°, 5° en 7°, aan de reiziger wordt verstrekt, is onderdeel van de pakketreisovereenkomst en wordt niet gewijzigd, behalve overeenkomstig de bepalingen zoals uiteengezet in artikel L. 211-9.

Art. R.211-6 De pakketreisovereenkomst bevat met inbegrip van alle in artikel R. 211-4 bedoelde informatie ook de volgende informatie:

1° Bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator of doorverkoper is ingegaan;

2° De vermelding dat de organisator of eventuele doorverkoper aansprakelijk is voor de goede uitvoering van alle onder de overeenkomst vallende reisdiensten, in overeenstemming met artikel L. 211-16, en overeenkomstig artikel L. 211-17-1 verplicht is bijstand te verlenen wanneer de reiziger in moeilijkheden verkeert;

3° De naam en de contactgegevens, met inbegrip van het adres, van de instantie die instaat voor de bescherming bij insolventie;

4° De naam, het adres, het telefoonnummer, het e-mailadres en, in voorkomend geval, het faxnummer van de lokale vertegenwoordiger van de organisator of doorverkoper, van een contactpunt of van een andere dienst waardoor de reiziger snel contact kan opnemen met de organisator of doorverkoper en efficiënt kan communiceren, om hulp kan vragen indien de reiziger in moeilijkheden verkeert of indien hij een klacht wil indienen over welke non-conformiteit dan ook die geconstateerd is bij de uitvoering van de reis of het verblijf;

5° De mededeling dat de reiziger overeenkomstig artikel L. 211-16, lid 2, verplicht is eventuele tijdens de uitvoering van de pakketreis geconstateerde non-conformiteiten te melden;

6° Indien minderjarigen, die niet door een ouder of een ander gemachtigde persoon vergezeld worden, op basis van een pakketreisovereenkomst reizen waarin accommodatie is begrepen, informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met de minderjarige of met de persoon die op de verblijfplaats van de minderjarige voor de minderjarige verantwoordelijk is;

7° Informatie over beschikbare interne procedures voor klachtenafhandeling en over alternatieve geschillenbeslechtingsmechanismen en in voorkomend geval, over de alternatieve geschillenbeslechtingsinstantie waaronder de handelaar valt en over het platform voor onlinegeschillenbeslechting overeenkomstig Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad;

8° Informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst krachtens artikel L. 211-11 aan een andere reiziger over te dragen. Met betrekking tot pakketreizen als bedoeld in artikel L. 211-2, lid 2, onderdeel A, punt 2° e, informeert de handelaar aan wie de gegevens worden toegezonden de organisator of de doorverkoper over de sluiting van de overeenkomst die tot de totstandbrenging van een pakketreis leidt. De handelaar verschaft de organisator of doorverkoper de informatie die nodig is om aan zijn verplichtingen als organisator te voldoen. Zodra de organisator of doorverkoper ervan in kennis is gesteld dat een pakketreis tot stand is gebracht, verstrekt de organisator of doorverkoper aan de reiziger de informatie vermeld in onderdelen 1 tot en met 8 op een duurzame gegevensdrager.

Art. R.211-7 - De reiziger kan zijn overeenkomst afstaan aan een cessionaris die dezelfde voorwaarden vervult als deze om de reis of het verblijf uit te voeren, zolang deze overeenkomst geen enkel effect heeft geproduceerd. Tenzij er gunstigere bepalingen zijn voor de cedent, is deze verplicht om de organisator of doorverkoper uiterlijk zeven dagen vóór het begin van de reis per aangetekende brief met ontvangstbevestiging in kennis te stellen van zijn beslissing. Deze overdracht heeft in geen enkel geval voorafgaande toestemming van de organisator of doorverkoper.

Art. R.211-8 - Wanneer de overeenkomst een uitdrukkelijke mogelijkheid voor een prijssherziening bevat, binnen de grenzen omschreven in artikel L. 211-12, dient deze de exacte berekeningsprocedure, zowel naar boven als naar beneden bijgesteld, prijschommelingen en met name de transportkosten en bijbehorende toeslagen, de valuta's die een weerslag op de prijs van de reis of het verblijf kunnen hebben, het gedeelte van de prijs waarop de verandering van toepassing is, de koers van de gekozen valuta's als referentie bij het opmaken van de prijs in de overeenkomst, te vermelden.

In geval van een prijsverlaging heeft de organisator of doorverkoper het recht de werkelijk gemaakte administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. De organisator of

doorverkoper bewijst die administratieve kosten op verzoek van de reiziger.

Art. R.211-9 Indien de organisator of doorverkoper zich genoodzaakt voelt vóór aanvang van de pakketreis een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bijzondere wensen in de zin van artikel R. 211-6, onderdeel 1°, tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8% te verhogen, stelt hij de reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager onverwijld in kennis van:

1° De voorgestelde wijzigingen en, in voorkomend geval, van het effect ervan op de prijs van de pakketreis;

2° Een redelijke termijn waarbinnen de reiziger de organisator of doorverkoper in kennis moet stellen van zijn besluit;

3° De gevolgen indien de reiziger niet binnen de bedoelde termijn antwoordt;

4° In voorkomend geval, de aangeboden vervangende pakketreis en de prijs ervan.

Wanneer de bedoelde wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de bedoelde vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een adequate prijsverlaging. Indien de overeenkomst wordt beëindigd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator of doorverkoper alle door of namens de reiziger betaalde bedragen terug onverwijld en in elk geval uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is beëindigd, onverminderd de bepalingen voor schadevergoeding in artikel L. 211-17.

Art. R.211-10 - De organisator of doorverkoper verricht alle terugbetalingen die op grond van lid 2 en 3 van artikel L. 211-14 zijn vereist, of betaalt met betrekking tot lid 1 van artikel L. 211-14 alle bedragen terug die door of namens de reiziger voor de pakketreis zijn betaald, minus een passende beëindigingsvergoeding. De terugbetalingen worden onverwijld aan de reiziger gedaan en in elk geval uiterlijk binnen veertien dagen na de beëindiging van de pakketreisovereenkomst.

In voorkomend geval is zoals bepaald in artikel L. 211-14 lid 3 de aanvullende vergoeding waarvoor de reiziger in aanmerking komt ten minste gelijk aan de kosten die hij zou moeten betalen bij annulering op deze datum.

Art. R.211-11 - De verplichte bijstand die door de organisator of doorverkoper aan de reiziger wordt verleend overeenkomstig artikel L. 211-17-1, bestaat in het bijzonder uit:

1° Het verstrekken van bruikbare informatie over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;

2° Het helpen van de reiziger bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van alternatieve reisarrangementen. Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger kan de organisator of doorverkoper voor de verleende hulp en bijstand een redelijke vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten voor de organisator of doorverkoper.

Bijzondere verkoopvoorwaarden

Behalve voor gasten die vanaf 27 februari 2020 één of meer reserveringen doen voor één of meer verblijven vanaf 9 mei 2020 in de Pierre & Vacances-residenties die beschikken over de aanbiedingen van artikel 6 hieronder, en voor één of meer verblijven vanaf 27 februari 2020 in de Vakantiepark en Hotel-residenties in Spanje en Andorra die beschikken over de aanbiedingen van artikel 6 hieronder, zijn de voorwaarden van de 'flexibele' en 'niet-flexibele' aanbiedingen van deze verkoopvoorwaarden niet van toepassing.

ARTIKEL 1 - RESERVERING/BETALING

1.1- Inschrijvings- en boekingsvoorwaarden

Elke reservering betekent automatische instemming met deze Algemene verkoopvoorwaarden en dient te worden vergezeld van een overboeking, bestaande uit het volgende:

● De aanbetaling:

- 30% van de totaalprijs van uw logies en de eventuele extra inbegrepen of niet-inbegrepen diensten, zoals met name maaltijden, Kidsclubs, sportlessen, ...

- 100% van de totaalprijs, van eventuele vervoersdiensten (vluchten, transfers, autohuur, treinvervoer ...), en van verzekeringspremies, als u deze wilt afsluiten.

Reserveren houdt in dat u een geldig e-mailadres doorgeeft. Bij gebrek hieraan kunnen wij uw verzoek niet behandelen.

1.2- Recht op annulering

- Vanaf de datum van overboeking van de waarborgsom t/m de 31^e dag voorafgaand aan uw verblijf, heeft u recht op annulering. Indien u van deze mogelijkheid gebruikmaakt, zal het aanbetaalde bedrag aan

u worden terugbetaald **maar de annuleringskosten ten bedrage van € 50 komen ten goede aan PV-CP Distribution** (hierna: 'PVCP').

- Het volledige bedrag van de verzekeringen, dat bij de boeking betaald moet worden, wordt evenmin teruggestort.

- Wij wijzen u erop dat voor activiteiten in verband met de organisatie en de verkoop van reizen of verblijven voor een bepaalde datum of een bepaalde periode de voor verkopen op afstand geldende bedenktijd van 14 dagen niet geldt.

Uitzondering Adagio: u heeft recht op annulering t/m de 3^e dag voorafgaand aan de dag van aankomst voor elke reservering die is geplaatst bij een aparthotel Adagio of Adagio Access.

1.3- Betaling van het saldo

De volledige prijs van de huur en de eventuele bijkomende diensten moeten worden betaald (behalve in het geval van betaling in meerdere keren):

- 30 dagen vóór de aanvang van uw verblijf voor een boeking in een toeristische residentie,

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

Na de volledige betaling van de prijs verstuurt **PVCP** de reisdocumenten (waaronder uw huurovereenkomst of verblijfsvoucher, beschrijving van de locatie, vliegtuigtickets, ...).

U bent dus definitief gebonden vanaf de 30^e dag vóór uw verblijf. **PVCP** is definitief gebonden vanaf toezending van een bevestiging van de reservering. Alle incassokosten komen voor rekening van de klant. Indien u het saldo niet hebt betaald binnen de gestelde termijn en u geen gebruik hebt gemaakt van het recht op annulering, behoudt **PVCP** zich het recht voor de verkoop te annuleren vanaf de 30^e dag vóór uw verblijf, naargelang uw boeking, en derhalve de hierna vermelde annuleringsvoorwaarden toe te passen.

1.4 - Betalingswijzen

• Voor reserveringen via het callcenter:

- tot aan de 30^e dag vóór uw verblijf kunt u uw verblijf betalen door middel van een creditcard*, cheque**, overboeking*** of cadeaubonnen****;

- korter dan 30 dagen voor uw verblijf kunt u de betaling van 100% van het bedrag voor uw verblijf uitsluitend betalen door middel van een creditcard* of cadeaubonnen**** volgens de hieronder vermelde voorwaarden. Bankcheques worden niet geaccepteerd.

• Voor reserveringen via internet:

- bankpas*, PayPal, Ideal (uitsluitend via de Nederlandse website beschikbaar)

• Let op: betalingen van niet in Frankrijk wonende personen vinden uitsluitend plaats door middel van creditcard of internationale overboeking onder vermelding van het reserveringsnummer.

Betaling per bankpas(*) op onze betaalsite https://paiement.pierreetvacances.com of via uw eigen klantaccount Bij betaling dient u zich te richten tot: PV-CP DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIS Cedex 19, Frankrijk.

(*) Aanvaarde betaalmethodes: Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, bankpas

(**) Aanvaarde cheques: bankcheques, vakantiecheques en cadeaubonnen

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

(****) Aanvaarde cadeaubonnen/-cheques van erkende partners (onder met de verkoper te bevestigen voorwaarden) - Waarborg: elke reservering korter dan 30 dagen vóór uw verblijf en betaald met cadeaubonnen of -cheques moet gegarandeerd worden door middel van het nummer van een creditcard die nog geldig is op de aanvangsdatum van uw verblijf en een overschrijving van ten minste 30% van het totaalbedrag van uw huurverblijf. Alleen het reserveringsbedrag kan met tegoedbonnen/cadeaucheques worden betaald, die per post moeten worden verzonden (het poststempel dient dit aan te tonen) binnen 5 dagen na uw reservering. Wij wijzen u erop dat wij geen restitutie verlenen voor een ontvangen teveel bij een betaling met geaccepteerde cadeaubonnen van partners. In geval van annulering van een met dit betaalmiddel betaald verblijf behouden wij ons het recht voor om administratiekosten in rekening te brengen; deze kunnen oplopen tot 10% van het totale bedrag van de reservering met een minimum van € 10.

Voor betalingen met een ander middel dan de creditcard en met name voor betalingen in contanten (met uitzondering van betalingen aan de receptie van onze vestigingen) behouden wij ons de mogelijkheid voor om administratiekosten met een minimum van € 10 in rekening te brengen; deze kunnen oplopen tot 10% van het totaalbedrag van de reservering.

Voor het label Maeva Particuliers: wij behouden ons het recht voor om voor elke ter plaatse gedane contante betaling € 5 servicekosten in rekening te brengen.

Betalingsachterstand: in geval van niet nakomen van de voornoemde betalingstermijnen kunnen vertragsrentes worden opgelegd door PV-CP. De boete dient te worden betaald vanaf de dag na de vervaldatum van de factuur tegen een percentage van 15% per jaar, dat wordt toegepast op het totaalbedrag van de factuur incl. btw. Er kan tevens een forfaitaire boete van 15% van het te betalen bedrag worden opgeëist in het geval van een betwiste vordering.

Betalingstermijnen: Betalen in verschillende termijnen kan met of zonder extra kosten en onder bepaalde voorwaarden worden toegekend in samenwerking met onze partnerbank. Meer informatie vindt u op www.pierreetvacances.com.

1.5 - Uw reisdocumenten

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

ARTIKEL 2 - PRIJZEN

2.1 - Prijs

De prijzen voor diensten zijn vastgesteld op basis van de economische omstandigheden op de datum van vaststelling. Indien er een wijziging optreedt in de geldende belastingtarieven kunnen wij gedwongen zijn de prijs voor deze diensten te wijzigen. Deze zijn flexibel en kunnen verschillen op grond van persoonlijke criteria, zoals de reserveringsdatum, de aanvangsdatum van het verblijf, de duur van het verblijf, het type accommodatie, de toevoeging van bijkomende diensten.

2.2 - Accommodatie

Onze prijzen zijn inclusief btw en omvatten het ter beschikking stellen van de accommodatie, vaste kosten (water, elektriciteit, verwarming), met uitzondering van de toeristenbelasting, aanvullende diensten en facultatieve verzekeringspremies, die, indien ze verschuldigd zijn, bij de boeking moeten worden betaald. Wij herinneren u eraan dat een accommodatie die bedoeld is voor een bepaald aantal bewoners bij de reservering in geen enkel geval door een groter aantal personen bezet kan worden. We herinneren u eraan dat een klein kind beschouwd wordt als een volwaardige consument. Onze balkons, loggia's, terrassen en tuinen zijn niet allemaal uitgerust met tafels en stoelen.

Voor de residenties van Maeva, Pierre & Vacances en Pierre & Vacances Premium kunt u, door u in te schrijven voor een extra betaalde service, een specifieke oriëntatie of ligging voor uw appartement kiezen, voor zover beschikbaar. Dit verzoek moet rechtstreeks worden ingediend bij de receptie van de residentie, op zijn vroegst 15 dagen voorafgaand aan uw verblijf. Indien u zich niet inschrijft voor deze service, kunnen wij geen specifieke oriëntatie of ligging garanderen en krijgt u willekeurig een appartement toegewezen.

2.3 - Arrangement (vlucht + accommodatie)

Deze zijn inclusief alle belastingen (behalve speciale heffingen zoals luchthaven- en veiligheidsbelasting, toeslagen voor passagiers) en zijn inclusief de vervoersdienst met lijnvluchten of chartervluchten vanaf Parijs (eventuele toeslag voor vertrek vanaf andere plaatsen), het ter beschikking stellen van de accommodatie inclusief kosten (water, elektriciteit, verwarming), behalve: toeristenbelasting, transferkosten, optionele extra prestaties of diensten, vergoedingen voor huisdieren, verzekeringspremies, evenals de toeslag voor een eenpersoonskamer in hotels.

Voor het vervoer kunnen u speciale tarieven worden aangeboden, afhankelijk van de voorwaarden en de beschikbaarheid op het moment van boeking en afhankelijk van de economische omstandigheden op deze datum. Indien er een wijziging is van deze economische omstandigheden ten opzichte van de periode vóór de publicatie, dan kan dat met name zijn:

- met betrekking tot de tarieven zelf (prijs van de brandstof, extra berekende kosten, ...),
- prijstoeslagen die **PVCP** gedwongen is in rekening te brengen in geval van aanvullende verbintenissen tijdens de seizoensperiode als gevolg van het niet meer beschikbaar zijn van een product dat u werd aangeboden vóór uw reservering.

2.4 - Optionele diensten

Onze prijzen voor accommodatie zijn exclusief de extra diensten die worden aangeboden in onze catalogus, op onze website of ter plaatse. In het geval van een gekoppeld reisarrangement delen wij u mee dat:

1. de rechten die gelden voor toeristische pakketreizen niet van toepassing zijn;
2. uitsluitend de aanbieder aansprakelijk is voor de goede contractuele uitvoering van zijn eigen diensten;
3. de reiziger aanspraak kan maken op bescherming bij insolventie.

2.5 – Sneeuwgarantie (locaties in de bergen)

2.5.1 - Toekenningsvoorwaarden

De Sneeuwgarantie is een garantie die wordt aangeboden aan iedereen die een verblijf heeft geboekt tijdens de "First Minute"-aanbiedingsperiode (van 11-04-2019 tot en met 25-09-2019, ook geldig voor verblijven van 11-11-2019 tot en met 03-01-2019, van 26-09-2019 tot en met 13-11-2019, van 04-01-2020 tot en met 03-04-2020, van 14-11-2019 tot en met 26-02-2020 en van 04-04-2020 tot en met 12-05-2020). Op grond hiervan kunt u verzoeken om annulering van uw reservering van het verblijf, wanneer aan alle volgende voorwaarden is voldaan:

- 1) het verblijf dient rechtstreeks geboekt te zijn bij PVCP: via de website www.pierreetvacances.com, rechtstreeks bij de PVCP residenties of bij de reserveringscentrale, met uitzondering van de niet rechtstreeks bij PVCP geboekte verblijven en met name via touroperators,
- 2) de reservering moet betrekking hebben op een verblijf op een locatie van de merken "Pierre & Vacances" en "Pierre & Vacances Premium" in de bergen, met uitzondering van vestigingen van partners en Maeva.
- 3) reserveringen van een verblijf met een 'niet-flexibele' aanbieding (artikel 6) komen niet in aanmerking.

2.5.2 - Waaruit bestaat de garantie

Mits voldaan is aan de hierboven in punt 2.5.1 bedoelde voorwaarden, kunt u een verzoek om annulering van het verblijf indienen in geval van een gebrek of teveel aan sneeuw, wanneer tegelijkertijd aan de volgende drie voorwaarden is voldaan:

- 1) het gebrek of teveel aan sneeuw doet zich voor bij een residentie die zich bevindt op meer dan 1.400 m hoogte
- 2) het gebrek of teveel aan sneeuw doet zich voor tussen de 3^e zaterdag van december en de 2^e zaterdag van april en
- 3) het gebrek of teveel aan sneeuw brengt in de vijf dagen vóór uw verblijf de sluiting mee van meer dan 2/3^e van de skipistes die normaal gesproken geopend zijn bij de door u geboekte residentie.

De bestemmingen die onder de sneeuwgarantie vallen, zijn (met uitzondering van de residenties van partners en 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 - Hoe moet u de schade claimen?

U moet uw verblijf annuleren bij PVCP en daarna binnen vijf werkdagen na de gebeurtenis die leidt tot het beroep op de dekking contact opnemen met de afdeling Schadebehandeling van Europ Assistance. Daarvoor moet u uw annulering melden, ofwel via de website <https://pierreetvacances.eclaims.europ-assistance.com>, ofwel door contact op te nemen met Europ Assistance op het nummer +33 (0)8 05 54 28 05. Europ Assistance zal aan u een in te vullen dossier terugsturen met het verzoek om bewijzen van het gebrek of teveel aan sneeuw en het origineel van de door PVCP opgestelde annuleringsfactuur. Daarna stuurt u het dossier terug naar het volgende adres: RDI Europ Assistance GCC Parc de la Chênaie 505, rue Claude Bernard 62320 Rouvroy, Frankrijk

2.5.4 - Hoogte van de vergoeding

U ontvangt van PVCP de betaalde aanbetalingen of alle door PVCP onder zich gehouden bedragen (accommodatie en diensten). De schadevergoeding wordt uitbetaald met aftrek van het specifieke eigen risico dat vermeld staat in de Tabel met Dekkingsbedragen. Dit eigen risico geldt voor alle begunstigen. Alle toeristische diensten die onder de dekking van de Sneeuwgarantie vallen, ongeacht of deze aanvullend of opeenvolgend zijn, vormen samen een en hetzelfde verblijf, waarvoor maar één vertrekdatum wordt aangehouden: de datum die door PVCP beschouwd wordt als de datum waarop de verzekerde diensten zijn aangevangen.

Tabel met Dekkingsbedragen

AANGEBODEN DEKKINGEN	DEKKINGSBEDRAGEN
Annulering wegens een tekort of teveel aan sneeuw	Volgens de verkoopvoorwaarden tot maximaal € 6.500 per accommodatie en € 32.000 per gebeurtenis
Eigen risico:	10% van de gedekte annuleringskosten met een minimum van € 50 per verzekerde accommodatie

2.6 – Zongarantie (Locaties Atlantische kust in Frankrijk en de Normandische kust)

2.6.1 - Toekenningsvoorwaarden

Onze tarieven voor accommodaties omvatten een zonaanbod, alleen geldig tijdens het Zomerseizoen 2020 van 10-05-2020 tot 16-11-2020, behalve de periode van 05-07-2019 tot 31-08-2020, op grond waarvan u kunt vragen om wijziging van de plaats of de data van verblijf, wanneer tegelijkertijd aan alle volgende voorwaarden is voldaan:

- 1) de aanvankelijke reservering van het verblijf moet rechtstreeks bij PVCP gemaakt zijn: via de website www.pierreenvacances.com, rechtstreeks bij de residenties van Pierre & Vacances en Pierre & Vacances Premium of bij de Reserveringscentrale op het nummer +33 (0)1 73 27 55 90, met uitsluiting van verblijven die niet rechtstreeks bij PVCP gereserveerd zijn, en met name touroperators;
- 2) de reservering moet betrekking hebben op een verblijf op een locatie van de merken 'Pierre & Vacances en Pierre & Vacances Premium' aan de Atlantische kust in Frankrijk of aan de Normandische kust, met uitzondering van partnerlocaties en locaties van het merk Maeva;
- 3) het gereserveerde verblijf dient een minimale duur van 7 opeenvolgende nachten te hebben;
- 4) het gereserveerde verblijf valt buiten de periode tussen 05-07-2019 en 31-08-2020.

- 5) niet van toepassing op verblijven die zijn gereserveerd in het kader van de 'flexibele' en 'niet-flexibele' aanbiedingen (artikel 6)

2.6.2 – Voorwaarden voor uitoefening

Mits voldaan is aan de voorwaarden vermeld in punt 2.4.1 hierboven, kunt u een verzoek tot wijziging van de plaats of data van het verblijf indienen onder de volgende voorwaarden:

- 1) de website www.lachainemeteo.com dient ten minste 2 dagen regen te voorspellen tijdens het door u gereserveerde verblijf;
- 2) uw wijzigingsverzoek kan alleen worden ingediend bij de Reserveringscentrale op het nummer +33 (0)1 73 27 55 90 of bij de residentie waar uw reservering is gemaakt;
- 3) uw wijzigingsverzoek dient tussen 5 en 3 dagen vóór uw gereserveerde verblijf te worden gedaan;
- 4) uw wijzigingsverzoek dient uitdrukkelijk te zijn en u mag slechts één verzoek per gereserveerd verblijf indienen.

2.6.3 – Voorwaarden voor het nieuwe verblijf

De nieuwe reservering is alleen mogelijk voor het Zomerseizoen 2020 (van 10-05-2020 tot 16-11-2020, behalve de periode van 05-07-2019 tot 31-08-2020) en ten minste voor een gelijke duur als die van het gewijzigde verblijf, naargelang beschikbaarheid.

De bestemming kan gewijzigd worden naar alle badplaatslocaties van de merken 'Pierre & Vacances' en 'Pierre & Vacances Premium', inclusief de locaties aan de Middellandse Zee, naargelang beschikbaarheid;

Als het nieuwe verblijf duurder is dan het gewijzigde verblijf, moet u het verschil bijbetalen; als het nieuwe verblijf goedkoper is, ontvangt u een vergoeding door middel van een creditnota.

2.7 – Korting

De kortingen die in ons verkoopmateriaal vermeld worden, zijn alleen van toepassing op het deel accommodatie; alle andere diensten (sport en vrije tijd...) zijn derhalve uitgesloten.

Voor deze aanbiedingen gelden speciale voorwaarden die bij de aanbieding worden doorgegeven.

2.8 - Herziening van de vervoerskosten

De aangeboden prijzen zijn vastgesteld op basis van de volgende economische gegevens:

- vervoerskosten gebaseerd op met name de brandstofkosten;
- de toeslagen en belastingen met betrekking tot de verschillende geboden diensten, zoals de landing, ontscheping of inscheping in de havens en luchthavens.

In geval van wijziging van één van deze gegevens behoudt PVCP zich het recht voor om de verkoopprijzen aan te passen, door de hierboven omschreven wijzigingen direct door te berekenen in de verkoopprijs. Overeenkomstig de geldende wetgeving zullen voor de klanten van PVCP die al ingeschreven zijn korter dan 30 dagen vóór hun verblijf geen prijswijzigingen worden toegepast.

ARTIKEL 3 - TOERISTENBELASTING

De toeristenbelasting, die wij innen namens de gemeenten, is niet inbegrepen in onze tarieven. Het bedrag hiervan wordt per persoon per dag bepaald en verschilt per bestemming. Deze dient hetzij ter plaatse, hetzij bij uw reservering voldaan te worden.

ARTIKEL 4 - WIJZIGING/ANNULERING VAN HET VERBLIJF DOOR DE KLANT

4.1 - Wijziging

4.1.1 – Van het verblijf

a) Voor de apartotels Adagio/Adagio Access

Wij proberen om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw verzoek tot wijziging van de datum, het type appartement, de verblijfplaats of optionele diensten, en dit naargelang de beschikbaarheid en zonder bijkomende kosten. Gezien de veranderende tarieven bij een korter of langer verblijf, kan een gedeeltelijke annulering van de reservering, wanneer dit zorgt voor een kortere of langere verblijfsduur, leiden tot een tariefwijziging. Elk verzoek om een kortere verblijfsduur of een lager aantal appartementen of optionele diensten zal door PVCP beschouwd worden als een gedeeltelijke annulering; hiervoor zullen de in punt 4.2 hierna bedoelde annuleringsvoorwaarden gelden.

b) Voor toeristische residenties in Frankrijk en **Hôtel de l'Esterel in Cap Esterel en Hôtel du Golf in Pont Royal en Provence.**

Wij zullen proberen om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw verzoek tot wijziging van de datum, locatie, type appartement of optionele diensten naargelang de beschikbaarheid. Wij vestigen uw aandacht op het feit dat dit soort wijziging voor PVCP variabele kosten genereert naargelang de datum waarop u uw aanvraag indient. Wanneer het bedrag van uw reservering (inclusief diensten) na wijziging lager is dan het bedrag van de reservering vóór de wijziging, berekenen wij de volgende wijzigingskosten:

- indien uw verzoek tot wijziging meer dan 30 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend en indien het bedrag van de gewijzigde reservering lager is dan het bedrag van de oorspronkelijke reservering: € 50 per accommodatie behoudens Hôtel de l'Esterel in Cap Esterel en **het Hôtel du Golf in Pont Royal en Provence,**
- indien uw verzoek tot wijziging tussen 30 en 21 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: **30%***
- indien uw verzoek tot wijziging tussen 20 en 8 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: **50%***
- indien uw verzoek tot wijziging tussen 7 en 4 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%***

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

Aanvragen om wijziging die bij PVCP ingediend worden binnen 3 dagen vóór de aanvang van uw verblijf, worden niet aanvaard.

Opmerking:

- elk verzoek om verlenging van de duur van uw verblijf wordt zonder bijkomende kosten door PVCP ingewilligd;
- elke aanvraag om verkorting van de duur van uw verblijf wordt door PVCP beschouwd als een gedeeltelijke annulering. Hiervoor gelden de annuleringsvoorwaarden in onderstaand punt 4.2.

c) Voor residenties in Spanje (behalve partners), Andorra en residentie Estepona: geen wijzigingskosten.

d) Voor partnerresidenties op alle bestemmingen:

- elk verzoek om wijziging dat ingediend wordt vanaf 31 dagen vóór uw aankomst zal beschouwd worden als een gedeeltelijke annulering, waarvoor de in artikel 4.2.1 hierna vermelde annuleringsvoorwaarden gelden.

4.1.2 – Arrangement (vlucht + accommodatie)

De wijziging van de data van de heen- en/of terugreis is ofwel niet mogelijk, ofwel worden er variabele kosten in rekening gebracht, die afhangen van verschillende criteria die met name afhangen van de datum waarop deze aanvraag gedaan wordt en van wie de vervoerder is.

Voor de wijziging van een arrangement (accommodatie + vlucht) worden kosten in rekening gebracht:

- Voor het luchtvervoer: een bedrag gelijk aan 100% van het bedrag van de vervoersprestaties incl. btw (luchtvervoer, autohuur, transfer);
 - Voor de accommodatie: een bedrag gelijk aan wat in artikel 4.1.1 hiervoor is vastgelegd;
- Afhankelijk van de vliegmaatschappij en de diensten in kwestie is soms onder bepaalde omstandigheden gedeeltelijke restitutie mogelijk. Wanneer aan de voorwaarden hiervoor is voldaan, zal PVCP overgaan tot restitutie van de diensten, met aftrek van de toepasselijke annuleringskosten en de vaste administratiekosten van € 50 per dossier.

Opmerking:

- elk verzoek om verlenging van de duur van uw verblijf wordt zonder bijkomende kosten door PVCP ingewilligd, behalve voor uw vervoersdiensten (zie voorwaarden hierboven).
- elk verzoek om verkorting van de duur van uw verblijf wordt door PVCP beschouwd als een gedeeltelijke annulering. Hiervoor gelden de annuleringsvoorwaarden in onderstaand punt 4.2.

4.2 – (Gedeeltelijke of volledige) annulering

Bij annulering moet u ons op de hoogte stellen, ofwel telefonisch voor een Pierre & Vacances-residentie op het volgende nummer: 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten), voor Adagio/Adagio Access op het nummer 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten), ofwel per post op het adres: Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19,

Frankrijk. De datum van ontvangst van de kennisgeving bepaalt de annuleringsdatum.

4.2.1 – Voor de Aparthotels Adagio/Adagio Access

Voor een verblijf korter dan 3 nachten, waarbij u na de 3e dag voorafgaand aan uw verblijf en vóór 12 uur voorafgaand aan uw dag van aankomst annuleert, houden wij een schadevergoeding in van 1 overnachting voor elke annulering.

Overigens houden wij bij elk verblijf van meer dan 3 nachten, indien u ons minder dan 3 dagen vóór uw verblijf op de hoogte brengt en vóór 12 uur op de dag voorafgaand aan uw aankomst, bij annulering een schadevergoeding in die gelijk is aan 2 overnachtingen.

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

4.2.2 – Verblijf in een toeristische residentie (niet in Spanje (1) en Andorra) en voor Hôtel de l'Esterel in Cap Esterel en Hôtel du Golf in Pont Royal en Provence

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

Daarnaast houden wij in geval van annulering de volgende vergoedingen in:

- indien uw verzoek tot annulering meer dan 30 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: **€ 50 per accommodatie behoudens Hôtel de l'Esterel in Cap Esterel en het Hotel du Golf in Pont Royal en Provence,**

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

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

- indien uw verzoek tot annulering 7 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%***

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

In geval van volledige of gedeeltelijke annulering (indien de reservering bestaat uit meerdere appartementen) gelden de annuleringskosten van € 50 per appartement/accommodatie en niet per reservering.

4.2.3 – Arrangement (vlucht + accommodatie)

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

• Indien uw verzoek tot annulering meer dan 30 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend, houden wij het volgende in:

- **€ 50 annuleringskosten voor het verblijf per accommodatie**

En

- 100% per retourticket als annuleringskosten voor uw vervoer per lijnvlucht

• Indien uw verzoek tot annulering op of na de 30e dag vóór uw vertrek wordt ingediend, houden wij het volgende in:

- tussen 30 en 21 dagen vóór uw aankomst: **30%***

- tussen 20 en 8 dagen vóór uw aankomst: **50%***

- 7 dagen of minder vóór uw aankomst: **100%***

* van het totale bedrag van het verblijf (accommodatie en diensten, autohuur, transfer)

En

- 100% per retourticket als annuleringskosten voor uw vervoer per lijnvlucht

4.2.4 – Verblijf in een Toeristische Residentie, Vakantiepark en Hotel in Spanje en Andorra

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

Daarnaast houden wij in geval van annulering de volgende vergoedingen in:

Indien uw verzoek tot annulering 2 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%***

Specifieke annuleringsvoorwaarden voor bepaalde verblijfsdata voor de volgende Toeristische residenties, Hotels en Vakantieparken:

1) Toeristische residenties en Vakantieparken in Spanje

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 04-04-2020 en 11-04-2020 en tussen 11-07-2020 en 21-08-2020, indien uw verzoek tot annulering 14 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%***

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 20-06-2020 en 10-07-2020, indien uw verzoek tot annulering 7 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%***

a) Residentie Barcelona Sants

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 24-02-2020 en 27-02-2020, indien uw verzoek tot annulering 14 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%***

b) Residentie Sevilla

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 28-04-2020 en 03-05-2020, indien uw verzoek tot annulering 14 dagen of minder voor uw aankomst wordt ingediend: **100%***

c) Vakantiepark Fuerteventura Origo Mare

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 05-12-2019 en 08-12-2019, indien uw verzoek tot annulering 7 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%***

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 20-12-2019 en 04-01-2020, indien uw verzoek tot annulering 14 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%***

2) Hotels in Spanje

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

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 08-04-2020 en 11-04-2020 en tussen 20-06-2020 en 10-07-2020, indien uw verzoek tot annulering 3 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%**

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 11-07-2020 en 23-08-2020, indien uw verzoek tot annulering 7 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%***

b) Hotel Himalaia Baqueira

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 26-12-2019 en 04-01-2020, ongeacht de datum waarop de reservering is geannuleerd, weerhouden wij in voorkomend geval 30% van het totale bedrag van de reservering.

• Indien uw verzoek tot annulering 14 tot 7 dagen voorafgaand aan uw dag van aankomst wordt ingediend: **50%.**

• Indien uw verzoek tot annulering tussen 6 en 0 dagen voorafgaand aan uw dag van aankomst wordt ingediend: **100%**

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 20-12-2019 en 25-12-2019, tussen 14-02-2020 en 08-03-2020 en tussen 04-04-2020 en 11-04-2020, indien uw verzoek tot annulering 14 tot 7 dagen voorafgaand aan uw dag van aankomst wordt ingediend: **50%**

indien uw verzoek tot annulering 6 tot 0 dagen voorafgaand aan uw dag van aankomst wordt ingediend: **100%**

Voor een andere datum, indien uw verzoek tot annulering 3 tot 1 dagen voorafgaand aan uw dag van aankomst wordt ingediend: **50%**

No-show: **100%**

3) Toeristische residenties in Andorra

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 05-12-2019 en 08-12-2019, tussen 04-04-2020 en 11-04-2020 en tussen 20-06-2020 en 10-07-2020, indien uw verzoek tot annulering 7 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%***

Voor alle verblijven die aanvangen tussen 20-12-2019 en 04-01-2020, tussen 08-02-2020 en 08-03-2020 en tussen 11-07-2020 en 21-08-2020, indien uw verzoek tot annulering 14 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: **100%***

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

4.3 – Niet-aanmelding op de verblijfplaats

Indien u niet verschijnt op de plaats van uw verblijf, houden wij het bedrag in van de premies voor de verzekeringen die eventueel afgesloten werden. Hierbij komen nog de volgende vergoedingen:

4.3.1 – Verblijf in een residentie en in een hotel

• **100%** van het totale bedrag van het verblijf (accommodatie en diensten).

4.3.2 – Arrangement (vlucht + accommodatie + diensten)

• **100%** van het totale bedrag van het arrangement.

4.3.3 – Optionele diensten

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

Wij adviseren u om voor één van de verzekeringspakketten te kiezen die wij met onze verzekeraar hebben afgesloten (zie Artikel 18 - Verzekeringen). De verzekeringspremie moet volledig betaald worden tijdens de reservering en wordt nooit terugbetaald.

ARTIKEL 5 – VERBLIJVEN / FACILITEITEN EN AANBIEDINGEN DIE NIET GERULD OF GEWIJZIGD OF TERUGBETAALD WORDEN

Sommige van onze aanbiedingen zijn voorzien van het stempel 'Ruilen en terugbetaling niet mogelijk'. Voor deze verblijven of diensten gelden de volgende voorwaarden voor annulering en wijziging die zijn uiteengezet in artikel 4.

5.1 - Ruiling, wijziging of terugbetaling niet mogelijk

Gezien het speciale tarief dat **PVCP** aanbiedt, kan de inschrijving op de aanbidding/diensten en/of de gereserveerde verblijven niet geruild of gewijzigd worden en kan er geen restitutie worden verleend. Er zal geen enkel verzoek tot wijziging of annulering in behandeling worden genomen. Ongeacht de datum waarop de reservering geannuleerd wordt, houden wij een schadevergoeding in die 100% van de totale accommodatiekosten bedraagt. Indien u geen gebruik maakt van de geboekte en gefactureerde optionele diensten, wordt hiervoor geen restitutie verleend.

NB / Voor verblijven van het type 'Ruilen of terugbetaling niet mogelijk' kunnen geen annuleringsverzekeringen worden gesloten en de sneeuwgarantie geldt hiervoor niet.

5.2 - Niet-aanmelding op de verblijfplaats

Indien u niet verschijnt op de plaats van uw verblijf, zullen wij een schadevergoeding ter hoogte van 100% van de totale verblijfskosten inhouden.

Artikel 6 – Specifieke voorwaarden van de 'flexibele' en 'niet-flexibele' aanbiedingen

Voor elke reservering van de 'flexibele' en 'niet-flexibele' aanbiedingen 100% van de totaalprijs, van eventuele vervoersdiensten (vluchten, transfers, autohuur, treinvervoer ...), en van verzekeringspremies, als u deze wilt afsluiten, dient volledig en definitief door u betaald te worden.

6.1. Reservering en betaling van de 'flexibele' en 'niet-flexibele' aanbiedingen

6.1.1- Inschrijvings- en boekingsvoorwaarden

Elke reservering betekent automatische instemming met deze Algemene verkoopvoorwaarden en dient te worden vergezeld van een overboeking, bestaande uit het volgende:

● De aanbetaling:

- 10% van de totaalprijs van uw logies en de eventuele extra inbegrepen of niet-inbegrepen diensten, zoals met name maaltijden, Kidsclubs, sportlessen, ...

- 100% van de totaalprijs, van eventuele vervoersdiensten (vluchten, transfers, autohuur, treinvervoer ...), en van verzekeringspremies, als u deze wilt afsluiten.

Reserveren houdt in dat u een geldig e-mailadres doorgeeft. Bij gebrek hieraan kunnen wij uw verzoek niet behandelen.

6.1.2- Geen herroepingsrecht

- Vanaf de datum van overboeking van de waarborgsom t/m de 31^e dag voorafgaand aan uw verblijf, heeft u recht op annulering. Indien u van deze mogelijkheid gebruikmaakt, zal het aanbetaalde bedrag aan u worden terugbetaald **maar de annuleringskosten van 10% komen ten goede aan PV-CP Distribution** (hierna: 'PVCP').

Het volledige bedrag van de verzekeringen, dat bij de boeking betaald moet worden, wordt evenmin teruggestort.

- Wij wijzen u erop dat voor activiteiten in verband met de organisatie en de verkoop van reizen of verblijven voor een bepaalde datum of een bepaalde periode de voor verkopen op afstand geldende bedenktijd van 14 dagen niet geldt.

Speciale bepaling voor flexibele aanbiedingen die tot 15 / 8 / 3 dagen vóór aankomst gewijzigd en geannuleerd kunnen worden:

- Bij elke reservering moet een bedrag van € 1 worden gestort.
- Afhankelijk van de aanbidding hebt u recht op annulering tot, respectievelijk, de 15^e, 8^e of 3^e dag.

Speciale bepaling voor niet-flexibele aanbiedingen

- Bij elke reservering moet de volledige totaalprijs worden overgemaakt.
- U hebt geen recht op annulering.

6.1.3- Betaling van het saldo

De volledige prijs van de huur en de eventuele bijkomende diensten moeten worden betaald (behalve in het geval van betaling in meerdere keren):

- 30 dagen vóór de aanvang van uw verblijf voor een boeking in een toeristische residentie,

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

Na de volledige betaling van de prijs verstuurt **PVCP** de reisdocumenten (waaronder uw huurovereenkomst of verblijfsvoucher, beschrijving van de locatie, vliegtuigtickets, ...).

U bent dus definitief gebonden vanaf de 30^e dag vóór uw verblijf. **PVCP** is definitief gebonden vanaf toezending van een bevestiging van de reservering. Alle incassokosten komen voor rekening van de klant. Indien u het saldo niet hebt betaald binnen de gestelde termijn en u geen gebruik hebt gemaakt van het recht op annulering, behoudt **PVCP** zich het recht voor de verkoop te annuleren vanaf de 30^e dag

vóór uw verblijf, naargelang uw boeking, en derhalve de hierna vermelde annuleringsvoorwaarden toe te passen.

6.1.3.1. 'Flexibele' aanbidding die tot 15 dagen van tevoren kan worden gewijzigd en geannuleerd: De volledige prijs van de huur en de eventuele bijkomende diensten moeten 14 dagen vóór aanvang van uw verblijf worden betaald bij een reservering in een toeristische residentie (behalve in geval van betaling in meerdere keren),

6.1.3.2. 'Flexibele' aanbidding die tot 8 dagen van tevoren kan worden gewijzigd en geannuleerd: De volledige prijs van de huur en de eventuele bijkomende diensten moeten 7 dagen vóór aanvang van uw verblijf worden betaald bij een reservering in een toeristische residentie (behalve in geval van betaling in meerdere keren),

6.1.3.3. 'Flexibele' aanbidding die tot 3 dagen van tevoren kan worden gewijzigd en geannuleerd: De volledige prijs van de huur en de eventuele bijkomende diensten moeten 2 dagen vóór aanvang van uw verblijf worden betaald bij een reservering in een toeristische residentie (behalve in geval van betaling in meerdere keren),

6.1.3.4. 'Niet-flexibele' aanbidding: De volledige prijs van de huur en de eventuele bijkomende diensten moeten onmiddellijk worden betaald bij alle last-minuterreserveringen in het kader van speciale aanbiedingen.

6.2. Wijziging en annulering van 'flexibele' en 'niet-flexibele' aanbiedingen

Voor alle 'flexibele' en 'niet-flexibele' aanbiedingen, ongeacht de datum of de gekozen residentie, houden wij, wanneer de reservering wordt geannuleerd, de eventuele vervoersdiensten (vluchten, transfers, autohuur, treinvervoer ...) en de premies van eventueel afgesloten verzekeringen in.

6.2.1. Niet-flexibele aanbidding

Wanneer het om een niet-flexibele aanbidding gaat, is ruilen, terugbetaling of wijziging van de inschrijving voor de Aanbidding/de diensten en/of de gereserveerde Verblijven niet mogelijk. Er zal geen enkel verzoek tot wijziging of annulering in behandeling worden genomen. Ongeacht de datum waarop de reservering geannuleerd wordt, houden wij een schadevergoeding in die 100% van de totale accommodatiekosten en van alle gereserveerde diensten bedraagt.

Indien u niet verschijnt op de plaats van uw verblijf, zullen wij een schadevergoeding ter hoogte van 100% van de totale verblijfskosten inhouden.

6.2.2. Flexibele aanbiedingen:

6.2.2.1. Flexibele AANBIEDING die tot 31 dagen voor aankomst kan worden gewijzigd en geannuleerd

Wij proberen om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw verzoek tot wijziging van de datum, locatie, type appartement of optionele diensten naargelang onze beschikbaarheid. Wij vestigen uw aandacht op het feit dat dit soort wijziging voor PVCP variabele kosten genereert naargelang de datum waarop u uw aanvraag indient.

In geval van wijziging houden we de volgende vergoedingen in:

- Indien uw verzoek om wijziging meer dan 30 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend:
 - Bij wijziging van data, bekorting van de verblijfsduur, annulering van een accommodatie en annulering van een dienst: 10%*
 - Bij alle andere wijzigingen: 0%*
- Als u uw verzoek om wijziging tussen de 30 en 3 dagen vóór uw aankomst indient:

- als het een datumwijziging betreft:

bij verlenging of bekorting van de verblijfsduur, 100%*

- als het een wijziging van aanvullende diensten betreft:

Bij toevoeging, 0%*

Bij verwijdering, 100%*

- als het een wijziging van de residentie betreft: 100%*

- als het een wijziging van type accommodatie betreft, bij wijziging naar een hogere categorie: 0%*, onder voorbehoud van beschikbaarheid, bij wijziging naar een lagere categorie: 100%*

Als meerdere reserveringscriteria worden gewijzigd (data, diensten, residenties, type accommodaties) passen we de meest restrictieve voorwaarden toe.

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

Aanvragen om wijziging die bij PVCP ingediend worden binnen 3 dagen vóór de aanvang van uw verblijf, worden niet aanvaard.

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

Daarnaast houden wij in geval van annulering de volgende vergoedingen in:

Indien uw verzoek om annulering meer dan 30 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: 10%*

Indien uw verzoek tot annulering 30 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: 100%*

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

6.2.2.2. Flexibele AANBIEDING die tot 15 dagen voor aankomst kan worden gewijzigd en geannuleerd

Wij proberen om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw verzoek tot wijziging van de datum, locatie, type appartement of optionele diensten naargelang onze beschikbaarheid. Wij vestigen uw aandacht op het feit dat dit soort wijziging voor PVCP variabele kosten genereert naargelang de datum waarop u uw aanvraag indient. In geval van wijziging houden we de volgende vergoedingen in:

- Indien uw verzoek om wijziging meer dan 14 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: 0%*
- Indien uw verzoek om wijziging ten minste 14 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend:

- als het een datumwijziging betreft:

bij verlenging of bekorting van de verblijfsduur, 100%*

- als het een wijziging van aanvullende diensten betreft:

Bij toevoeging, 0%*

Bij verwijdering, 100%*

- als het een wijziging van de residentie betreft: 100%*

- als het een wijziging van type accommodatie betreft, bij wijziging naar een hogere categorie: 0%*, onder voorbehoud van beschikbaarheid, bij wijziging naar een lagere categorie: 100%*

Als meerdere reserveringscriteria worden gewijzigd (data, diensten, residenties, type accommodaties) passen we de meest restrictieve voorwaarden toe.

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

Aanvragen om wijziging die bij PVCP ingediend worden binnen 3 dagen vóór de aanvang van uw verblijf, worden niet aanvaard.

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

Daarnaast houden wij in geval van annulering de volgende vergoedingen in:

Indien uw verzoek om annulering meer dan 14 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: 0%*

Indien uw verzoek tot annulering 14 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: 100%*

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

6.2.2.3. Flexibele AANBIEDING die tot 8 dagen voor aankomst kan worden gewijzigd en geannuleerd

Wij proberen om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw verzoek tot wijziging van de datum, locatie, type appartement of optionele diensten naargelang onze beschikbaarheid. Wij vestigen uw aandacht op het feit dat dit soort wijziging voor PVCP variabele kosten genereert naargelang de datum waarop u uw aanvraag indient. In geval van wijziging houden we de volgende vergoedingen in:

- Indien uw verzoek om wijziging meer dan 7 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: 0%*
- Indien uw verzoek om wijziging 7 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend:

- als het een datumwijziging betreft:

bij verlenging of bekorting van de verblijfsduur, 100%*

- als het een wijziging van aanvullende diensten betreft:

Bij toevoeging, 0%*

Bij verwijdering, 100%*

- als het een wijziging van de residentie betreft: 100%*

- als het een wijziging van type accommodatie betreft, bij wijziging naar een hogere categorie: 0%*, onder voorbehoud van beschikbaarheid, bij wijziging naar een lagere categorie: 100%*

Als meerdere reserveringscriteria worden gewijzigd (data, diensten, residenties, type accommodaties) passen we de meest restrictieve voorwaarden toe.

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

Aanvragen om wijziging die bij PVCP ingediend worden binnen 3 dagen vóór de aanvang van uw verblijf, worden niet aanvaard.

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

Daarnaast houden wij in geval van annulering de volgende vergoedingen in:

Indien uw verzoek om annulering meer dan 7 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: 0%*

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

Indien uw verzoek tot annulering 7 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: 100%*

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

6.2.2.4. Flexibele AANBIEDING die tot 3 dagen voor aankomst kan worden gewijzigd en geannuleerd

Wij proberen om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw verzoek tot wijziging van de datum, locatie, type appartement of optionele diensten naargelang onze beschikbaarheid. Wij vestigen uw aandacht op het feit dat dit soort wijziging voor PVCP variabele kosten genereert naargelang de datum waarop u uw aanvraag indient. In geval van wijziging houden we de volgende vergoedingen in:

- Indien uw verzoek om wijziging meer dan 2 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: 0%*
- Indien uw verzoek om wijziging 2 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend:

- als het een datumwijziging betreft:

bij verlenging of bekorting van de verblijfsduur, 100%*

- als het een wijziging van aanvullende diensten betreft:

Bij toevoeging, 0%*

Bij verwijdering, 100%*

- als het een wijziging van de residentie betreft: 100%*

- als het een wijziging van type accommodatie betreft, bij wijziging naar een hogere categorie: 0%*, onder voorbehoud van beschikbaarheid, bij wijziging naar een lagere categorie: 100%*

Als meerdere reserveringscriteria worden gewijzigd (data, diensten, residenties, type accommodaties) passen we de meest restrictieve voorwaarden toe.

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

Aanvragen om wijziging die bij PVCP ingediend worden binnen 3 dagen vóór de aanvang van uw verblijf, worden niet aanvaard.

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

Daarnaast houden wij in geval van annulering de volgende vergoedingen in:

Indien uw verzoek om annulering meer dan 2 dagen vóór uw aankomst wordt ingediend: 0%*

Indien uw verzoek tot annulering 2 dagen of minder vóór uw aankomst wordt ingediend: 100%*

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

ARTIKEL 7 – VERVOER

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

- Duur van de reis: Indien vanwege de reistijden de eerste of de laatste dag van uw verblijf verkort zijn, wordt in geen geval daarvoor door ons een vergoeding betaald.

⇒ **Opmerking speciaal voor vervoer per vliegtuig**

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 211-15 van de Franse Toerismewet is **PVCP** verplicht u op de hoogte te houden van de identiteit van de vervoerder die daadwerkelijk de vluchtrajecten in kwestie uitvoert. De vliegmaatschappijen waarmee **PVCP** hoofdzakelijk werkt, zijn:

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

- voor Frankrijk en Corsica: Air France, Easyjet, Ryanair;

- voor de Antillen: Air France, Air Caraïbes, Corsair, XL Airways;

- voor Italië: Air France, Alitalia, Ryanair, Easyjet, Meridiana.

- voor Mauritius: Air Mauritius, Corsair, Air France

PVCP kan u eveneens chartervluchten aanbieden. **PVCP** is verplicht om u uiterlijk 8 (acht) dagen vóór de reisdatum, of op het moment van volledige betaling van uw verblijf indien deze minder dan 8 (acht) dagen vóór de vertrekdatum heeft plaatsgevonden, op de hoogte te stellen van de vliegmaatschappij die de vliegtrajecten in kwestie uitvoeren.

ARTIKEL 8 – AANKOMST EN VERTREK

Voor Maeva, Pierre & Vacances en Pierre & Vacances Premium: De bij de reservering opgegeven creditcard en geldige identiteitsbewijzen moeten bij aankomst worden getoond. Indien u dit niet doet, kan u de toegang tot de accommodatie geweigerd worden door **PVCP**.

PVCP wijst u erop dat, indien ondanks aanmaningen het volledige bedrag niet betaald is, de sleutels niet overhandigd kunnen worden als u verschijnt op de plaats van uw verblijf. Bij verblijven van een week of langer vindt de sleuteloverdracht plaats vanaf 17.00 uur op de dag van aankomst, op voorwaarde van de genoemde betaling. Deze sleutels

worden op de dag van vertrek (*meestal zaterdag*) voor 10.00 uur ingeleverd. Indien de sleutels later teruggegeven worden, zal aan u een bijkomende overnachting gefactureerd worden.

Bij korte verblijven vindt de sleuteloverdracht plaats vanaf 16 uur, mits er betaald is, en ze moeten op de dag van vertrek voor 12 uur worden ingeleverd.

Voor sommige residenties (met name Adagio, hotels; Spanje en partnerresidenties) kunnen de aankomst- en vertrektijden anders zijn: informatie rechtstreeks in elke residentie of op de website verkrijgbaar. Er kan u bij aankomst gevraagd worden een politieformulier in te vullen, op grond van de regelgeving in bepaalde landen.

ARTIKEL 9 - WAARBORGSOM

Alle labels: bij aankomst kan een waarborgsom van € 200 tot € 1.500 aan u gevraagd worden.

Label Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium: een borgsom waarvan het bedrag zal worden bepaald op basis van het type accommodatie kan worden gevraagd in de vorm van een betalingsmachtiging op uw creditcard (ook wel pre-autorisatie genoemd). De pre-autorisatie brengt geen echt verschuldigd bedrag in rekening, maar reserveert, met de toestemming van uw bank, een bedrag op uw creditcard, wat uw bestedingslimiet tijdelijk verlaagt, zodat wij zeker weten dat een eventuele echte betaling daadwerkelijk voldaan kan worden. In sommige gevallen ziet de pre-autorisatie op uw bankrekening eruit als een betaling, afhankelijk van de door uw bank vastgestelde voorwaarden waar wij niet verantwoordelijk voor zijn. **PVCP** kan tot 8 dagen na de einddatum van uw verblijf gebruikmaken van de pre-autorisatie. De termijn waarin het geautoriseerde bedrag opnieuw wordt vrijgegeven, is afhankelijk van de door uw bank vastgestelde tijdslimiet. Indien u hier meer informatie over wilt, adviseren wij u om contact op te nemen met uw bank.

Label Maeva Particuliers: er kan u verzocht worden om betaling van een waarborgsom in de vorm van een autorisatie voor betaling via uw creditcard. Het bedrag daarvan is afhankelijk van het type accommodatie. Deze autorisatie moet gelden tot 8 dagen na de einddatum van uw verblijf.

De waarborgsom krijgt u terug na aftrek van met name vergoeding van eventuele schade (namelijk alle beschadigingen en/of problemen van welke aard dan ook in de privé- en gemeenschappelijke ruimtes van het gebouw (niet schoon achtergelaten keukenhoek)), onbetaalde diensten, waaronder ter plaatse gebruikte opties (telefoon, parkeerplaats) en verlies van de sleutels van de accommodatie die u bij aankomst ontvangen heeft. Informatie rechtstreeks in elke residentie of op de website verkrijgbaar.

ARTIKEL 10 - MINDERJARIGEN

Wij wijzen u erop dat onze residenties niet vallen onder een 'Centre de Vacances et de Loisirs' (vakantie- en recreatiecentrum) in de zin van decreet nr. 2002-883 van 3 mei 2002 en niet bestemd zijn voor groeps- of individuele verblijven buiten het gezin van minderjarigen die jonger zijn dan 18 jaar zonder begeleiding van hun wettelijke vertegenwoordigers. **PVCP** behoudt zich het recht voor om de toegang te weigeren tot het appartement, de kamer of het huis dat met miskenning van dit voorschrift gereserveerd is voor personen jonger dan 18 jaar die niet vergezeld worden door hun wettelijke vertegenwoordigers en die zich melden bij de receptie van de residentie, en over te gaan tot onmiddellijke annulering van het verblijf. Onder dezelfde voorwaarden kan **PVCP** op elk moment vóór aanvang van het verblijf overgaan tot annulering van de reservering als zij ontdekt dat het appartement, de kamer of het huis bestemd is voor personen jonger dan 18 jaar die niet vergezeld worden door hun wettelijke vertegenwoordigers.

ARTIKEL 11 – HUISDIEREN

Huisdieren zijn in de meeste van onze residenties toegestaan, met uitzondering van honden van categorie 1 en 2 beschouwd als gevaarlijk, tegen overlegging van een bewijs van inenting tegen hondsdolheid en een bekwaamheidsverklaring voor het houden van bepaalde categorieën honden, en tegen betaling ter plaatse van de vaste bedragen die te vinden zijn bij elke residentie of op de website. Huisdieren dienen te zijn aangeliind en zijn dan toegestaan in de gemeenschappelijke ruimten, maar verboden rond het zwembad. Het is mogelijk dat onze partnerresidenties geen huisdieren toelaten of hun eigen tarieven hanteren. Informatie rechtstreeks in elke residentie verkrijgbaar. Huisdieren worden slechts bij uitzondering toegelaten in onze hotels (neem contact met ons op). Voor 'Adagio': vraag dit na bij de residentie.

ARTIKEL 12 – HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Om u het leven tijdens uw verblijf aangenaam te maken, is in elk appartement, elke kamer en elk huis een intern reglement opgehangen; wij verzoeken u hiervan kennis te nemen en het na te

leven. Bepaalde voorzorgsmaatregelen kunnen eventuele problemen voorkomen: sluit de openslaande deuren voordat u uw appartement, kamer of huis verlaat en doe de deur op slot. Wij herinneren u eraan dat persoonlijke bezittingen die achtergelaten worden in uw appartement, kamer of huis na het verlaten van de locatie niet onder de verantwoordelijkheid vallen van **PVCP**.

ARTIKEL 13 – FORMALITEITEN VOOR VERVOER OF VERBLIJF IN HET BUITENLAND

Voor deze verblijven inclusief vervoer dient iedere reiziger te beschikken over een geldig identiteitsbewijs of paspoort en wij raden u ook aan de geldigheid van de identiteitsbewijzen of paspoorten van alle reizigers (volwassenen/kinderen/baby's) en van uw verzekeringen na te gaan. Ook is het aan te raden om bij een verblijf in het buitenland de regels voor geld wisselen en eventuele inentingen te controleren. Wij zijn niet verantwoordelijk voor personen die niet voldoen aan de geldende regelgeving:

- Om naar het buitenland te kunnen vertrekken moeten minderjarige kinderen een identiteitsbewijs of een geldig paspoort overleggen, evenals een goedkeuring voor het verlaten van het grondgebied, getekend door de ouders of de personen die de ouderlijke macht bezitten.

- Buitenlandse ingezetenen of bezitters van een reistitel: u moet bij het consulaat van elk land informeren naar eventuele visa.

ARTIKEL 14 – ONDERBREKING VAN HET VERBLIJF/ONDERBREKING VAN EEN SPORT- OF SPELACTIVITEIT

Voortijdig vertrek of het onderbreken van een sport- of spelactiviteit die bij **PVCP** gereserveerd is, kan niet door deze laatste terugbetaald worden. Als u echter een door **PVCP** aangeboden verzekering heeft afgesloten (zie artikel 18), kunt u, afhankelijk van de reden van uw vertrek uit de residentie of onderbreking van de activiteit, indien deze aangetoond kan worden en onder de voorwaarden van de overeenkomst valt, profiteren van een vergoeding die evenredig is aan de verblijfsduur, vanaf de dag van uw vertrek uit de residentie of de dag van het onderbreken van de activiteit. Bij onderbreking van uw verblijf ontvangt u alleen een vergoeding naar evenredigheid van het verblijf indien u het appartement of de kamer volledig ontruimd hebt.

ARTIKEL 15 – EVENTUELE WIJZIGING VAN ONZE PROGRAMMA'S

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

ARTIKEL 16 - KLANTENSERVICE

Als u tijdens uw verblijf contact moet opnemen met **PVCP** om aan uw behoeften te voldoen, belt u het volgende niet-belastbare nummer: +33 (0)1 73 27 55 90. **PVCP** is op dit nummer bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 20.00 uur, op zaterdag van 09.00 tot 19.00 uur en op feestdagen van 09.00 tot 17.00 uur.

Onze teams staan graag tot uw beschikking tijdens uw verblijf om eventuele klachten op te lossen, problemen te verhelpen en u de mogelijkheid te geven om volop van uw verblijf te genieten. Het is raadzaam om contact met hen op te nemen indien u vragen heeft. Na uw verblijf kunt u een eventuele klacht als volgt indienen:

door middel van een verklaring op onze website via de online rubriek: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation> of middels een aangetekende brief met ontvangstbevestiging die u binnen de 2 maanden na de einddatum van uw verblijf dient te sturen naar Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clientèle APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris Cedex 19, Frankrijk. Wij wijzen u erop dat u uw klacht op korte termijn moet indienen. Hoe langer u hiermee wacht, des te moeilijker het wordt om de inhoud van uw klacht te beoordelen en deze zo goed mogelijk te behandelen. Wij verzoeken u om in uw brief de naam van de persoon die het verblijf heeft gereserveerd, het reserveringsnummer, de plaats en data van uw verblijf evenals het soort appartement of kamer dat u heeft gereserveerd, te vermelden. Dit vergemakkelijkt de behandeling van uw dossier. Wij verzoeken u eveneens om bij uw brief alle bewijsstukken mee te sturen die het ons mogelijk maken om de behandelingstermijn van uw klacht te beperken.

Na een vergeefse poging om het geschil via onze Klantenrelaties Service in geschreven vorm op te lossen, heeft u de mogelijkheid om een bemiddelingsprocedure op te starten met de Ombudsman Toerisme en Reizen via onderstaande contactgegevens: **MTV**

Overeenkomstig het besluit van 20 december 2017 is de organisator of doorverkoper verplicht onverwijld hulp en bijstand te verlenen indien de reiziger in moeilijkheden verkeert.

U kunt uw aanvraag indienen via de online rubriek: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation>, of per brief naar de Dienst Klantenrelaties (Service Relations Clients, zie adres hierboven).

ARTIKEL 17 – GELDIGHEID VAN DE ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

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

Alle informatie betreffende de sport- en spelactiviteiten in de resorts en hun omgeving wordt ons door de lokale VVV-kantoren doorgegeven en ter informatie aan u meegedeeld. Wij kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer een van deze activiteiten tijdens uw verblijf niet meer zou bestaan. Voor elke aanvullende inlichting betreffende de dagelijkse gang van zaken in de resorts verzoeken wij u u rechtstreeks te wenden tot de desbetreffende kantoren. Omdat onze catalogus lang op voorhand gedrukt wordt, vragen wij u inlichtingen in te winnen bij uw residentie met betrekking tot de openingsdata, de sportfaciliteiten (aard en aantal) en de diverse activiteiten of diensten die door de residentie aangeboden worden en uw keuze bepaald hebben. Voorts kunnen wij niet verantwoordelijk worden gesteld voor de werkzaamheden die ofwel door particulieren of door de overheid worden ondernomen en die onze klanten in de resorts of parken zouden kunnen hinderen.

ARTIKEL 18 – AANSPRAKELIJKHEID - VERJARING

- Wij staan erop u op de hoogte te brengen van het feit dat verhuur in een Toeristische Residentie niet tot de aansprakelijkheid behoort van de hotelhouders. Om die reden is **PVCP** of ieder ander bedrijf waarvoor PVCP de distributie verzorgt niet aansprakelijk in geval van verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen in zijn residenties, zowel in de appartementen als op de parkeerplaatsen of in de gemeenschappelijke ruimtes (zoals de skibergring).

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

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

Indien er gekoppelde reisarrangementen worden gefaciliteerd, wordt de aanbieder ervan gezien als contractueel verantwoordelijk in de zin van de richtlijn (EU) 2015/2032 en artikel L.211-2, lid 2, van de Franse Toerismewet. U kunt van alle rechten gebruik maken die door de Europese Unie toepasbaar zijn verklaard voor pakketreisdiensten, zoals ten uitvoering gelegd in de Franse Toerismewet. **PVCP** is volledig aansprakelijk voor de goede contractuele uitvoering van de pakketreis in zijn geheel. Bovendien beschikt **PVCP** over een bescherming zoals de wet deze vereist, om terugbetalingen, transportkosten indien deze in het pakketreis zijn inbegrepen, repatriëring en bescherming tegen insolventie door **PVCP** te dekken. Voor meer informatie over de basisrechten krachtens de richtlijn (EU) 2015/2032 kunt u onze website www.pierreetvacances.com raadplegen.

ARTIKEL 19 – VERZEKERINGEN

19.1 – Algemeen

Er is voor u een verzekering afgesloten bij een verzekeraar voor verschillende doeleinden. Deze verzekering gaat in:

- 1) voor de annuleringsverzekering: op de dag na betaling van de premie om 0.00 uur;
- 2) voor de dekking 'Hulpverlening aan reizigers': vanaf het moment dat de verzekerde het vertrekpunt van de reis verlaten heeft (ten hoogste 24 uur vóór de in de bijzondere voorwaarden aangegeven vertrekdatum en op zijn vroegst na betaling van de premie);
- 3) voor alle overige dekkingen: om 0.00 uur op de in de bijzondere voorwaarden aangegeven dag van vertrek en op zijn vroegst na betaling van de premie.

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

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

19.2 – Recht op terugtrekking

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

- 1) u bewijst dat u al verzekerd bent voor een van de risico's die gedekt worden door deze nieuwe overeenkomst;
- 2) de overeenkomst die u wilt opzeggen is nog niet volledig tot stand gekomen;
- 3) U heeft geen enkele schade geclaimd die gedekt wordt door deze overeenkomst.

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

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

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

Access op het nummer 0900 700 70 70 (gebruikelijke belkosten).

De aanvragen worden behandeld door onze verzekeraar. Indien is voldaan aan de voorwaarden, dient de verzekeraar u de premie binnen een termijn van dertig dagen na uw terugtrekking terug te betalen. Als u uw overeenkomst wilt opzeggen, maar niet voldoet aan alle hierboven vermelde voorwaarden, ga dan de voorwaarden voor terugtrekking in uw overeenkomst na.

ARTIKEL 20 – PERSOONSgegevens

PV-CP DISTRIBUTION (**PVCP**) verwerkt uw persoonsgegevens voor de uitvoering van de overeenkomst en om precontractuele maatregelen op uw verzoek te nemen, alsmede voor andere doeleinden met voorafgaande toestemming, hetgeen noodzakelijk is op basis van rechtmatige belangen van de betrokken entiteiten.

1. Gebruiksdoeleinden

- (i) Voor de uitvoering van de overeenkomst of het nemen van precontractuele maatregelen op verzoek van de betreffende persoon, worden deze gegevens verzameld en verwerkt voor administratieve doeleinden inzake uw verblijf (hieronder vallen tevens alle boekingen, vervolgstappen, betalingen, klanttevredenheidsonderzoeken, alsmede het opragen van informatie);
- (ii) Indien de Klant hiervoor toestemming geeft, worden zijn persoonsgegevens verzameld en verwerkt teneinde deze te gebruiken voor het overbrengen van informatie over onze producten, dienstverleningen en aanbiedingen, en voor prijsvragen van merken en/of entiteiten van de groep Pierre & Vacances Center Parcs. De volgende merken en/of entiteiten worden beschouwd als merken en/of entiteiten van de groep Pierre & Vacances Center Parcs: 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 EN LES SENIORIALES.

- (iii) met het oog op de naleving van wettelijke verplichtingen worden er gegevens verzameld en verwerkt, met name voor de beveiliging van betalingstransacties door het vaststellen van het risico op fraude van elke transactie, en in bredere zin om te voldoen aan alle toepasselijke wetten.

2. Verwerkte gegevens

De verplichte gegevens zijn met een sterretje aangeduid.

Gegevens die als verplicht zijn aangeduid, zijn noodzakelijk voor (1°) de ondertekening en uitvoering van het contract tussen de klant en **PVCP** of (2°) de indiening van persoonsgegevens ter voorbereiding op het eventueel afsluiten van een overeenkomst in de toekomst. Het niet aanleveren van facultatieve gegevens doet geen afbreuk aan de levering van toegezegde diensten of opvraging van informatie. De bruikbaarheid hiervan kan hierdoor echter wel beperkt zijn.

3. Ontvangers van verzamelde gegevens

Persoonsgegevens worden uitsluitend ten behoeve van **PVCP** verzameld in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, alsmede ten behoeve van de entiteit die belast is met de levering van de dienst of, in voorkomend geval, eventuele onderaannemers.

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

4. Doorgifte van Gegevens naar het buitenland

Gegevens worden nimmer doorgegeven aan landen buiten de Europese Unie tenzij de wet zulks vereist, of in het geval van een boeking met een bestemming buiten de Europese Unie, in welk geval gegevens worden verstrekt in verband met uw verblijf aan de lokale entiteit van de groep Pierre & Vacances Center Parcs, of zijn partner, die de bestemmingslocatie beheert.

5. Veiligheid

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

6. Bewaartermijnen

De entiteit(en) van de groep Pierre & Vacances Center Parcs die persoonsgegevens verwerkt/verwerken, bewaart/bewaren deze in een beveiligde omgeving gedurende de tijd die nodig is om precontractuele maatregelen te nemen of de uitvoering van de overeenkomst te bewerkstelligen. Hierna worden de gegevens overeenkomstig de van kracht zijnde wettelijke bepalingen gearhiveerd. Gegevens die ter exploitatie bedoeld zijn, worden binnen de wettelijk voorgeschreven termijn verwijderd nadat de contractuele uitvoering is voltooid en, naar gelang het geval, nadat uw toestemmingsverklaring is ontvangen.

Voor meer informatie over het gegevensbeschermingsbeleid van PVCP en de verwerking van uw gegevens kunt u onze website www.pierreetvacances.com raadplegen, of een elektronisch exemplaar van deze informatie per mail opvragen.

7. Personenrecht

Personen van wie de persoonlijke gegevens worden verwerkt hebben het recht:

- hun persoonsgegevens in te zien,
- deze te wijzigen of verwijderen (vergeetrecht), het verwerken hiervan te beperken of zich tegen de verwerking te verzetten,
- hun recht op gegevensoverdraagbaarheid op te eisen,
- zich te verzetten tegen de verwerking van de gegevens om redenen die verband houden met persoonlijke omstandigheden,
- toestemming voor het gebruik van facultatieve gegevens of verwerkingen ieder moment in te trekken,
- richtlijnen op te geven voor het bewaren, verwijderen of doorgeven van de persoonsgegevens na het overlijden, en zich te verzetten tegen telefonische colportage op Franse bodem door zich in het Franse bel-me-niet-register BLOCTEL in te schrijven,
- een klacht in te dienen bij de Franse toezichthouder CNIL of bij de toezichthoudende autoriteit in de lidstaat waar hij/zij woont.

U kunt uw aanvraag indienen via de online rubriek: <https://www.pierreetvacances.com/reclamation>, of een aangetekende brief met ontvangstbevestiging naar Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clientèle APS
11, rue de Cambrai 75947 Parijs Cedex 19, Frankrijk. Het is mogelijk dat u wordt gevraagd een geldig identiteitsbewijs te overleggen.

Voor meer informatie over het gegevensbeschermingsbeleid van PVCP en de verwerking van uw gegevens kunt u onze website www.pierreetvacances.com raadplegen, of een elektronisch exemplaar van deze informatie per mail opvragen.

ARTIKEL 21

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

PV-CP Distribution - Naamloze vennootschap met een kapitaal van € 6.055.935, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is in: L'Artois, Espace Pont de Flandre - 11, rue de Cambrai 75947 Parijs Cedex 19, Frankrijk, Handelsregister 314 283 326 PARIJS - SIRET 314 283 326 00093 APE 7912 Z - Ingeschreven in het register van touroperators en aanbieders van verblijven - IM075110024 - Intracommunautair btw-nummer: FR 96 314 283 326. Beroepsaansprakelijkheid: RSA, Gebouw PACIFIC, 11-13 Cours Valmy - 92977 PARIS LA DEFENSE, Frankrijk Financiële waarborg: APST Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15, AVENUE CARNOT - 75017 PARIJS-FRANKRIJK

PV-CP Distribution is door de exploiterende vennootschappen van de residenties en hotels van de Groep Pierre et Vacances Center Parcs belast met de distributie van verblijven, het beheren en controleren van uw reserveringen in hun naam en voor hun rekening (behalve diensten voor vervoer, verzekeringen of verkoop van verblijfsarrangementen die onder eigen naam worden verkocht). Exploiterende vennootschappen: ADAGIO S.A.S (503 938 110 RCS PARIS), PIERRE & VACANCES ITALIA S.R.L (1014782 - Rome), PV-CP CITY (513 635 987 RCS PARIS), PV RESIDENCES & RESORTS FRANCE (508 321 155 RCS PARIS), SNC DOMAINE DU LAC DE L'AILETTE (450 540 695 RCS PARIS), CENTER PARCS RESORTS FRANCE (508 321 213 RCS PARIS), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES GUADELOUPE (478 890 890 RCS PARIS), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES MARTINIQUE (478 890 684 RCS PARIS), SOCIEDAD DE EXPLOTACION TURISTICA PIERRE ET VACANCES ESPAÑA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscripcion 11 Barcelona), CENTER PARCS RESORTS FRANCE in naam van en voor rekening van VILLAGES NATURE TOURISME (801 435 306 MEAUX).

Update: 06-02-2020