

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

—

Pierre et Vacances Mon Compte

1. OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après dénommé « CGU ») de l'espace « Mon compte » (ci-après dénommé « Mon Compte ») ont pour objet d'encadrer la création, l'accès, les fonctionnalités (ci-après « services » ou « services Web ») et les modalités d'utilisation de Mon Compte.

En choisissant d'accéder à Mon Compte vous déclarez avoir pris connaissances des présentes conditions générales d'utilisation, vous en comprenez la portée et les acceptez dans leur intégralité, enfin vous acceptez de vous y conformer.

Les présentes conditions générales d'utilisation forment un contrat conclu entre PV-CP DISTRIBUTION, situé à L'Artois, Espace Pont de Flandres, 11 rue de Cambrai – 75947 PARIS Cedex 19, RCS PARIS 314 283 326, et vous-même.

Si vous refusez d'être lié(e) par les présentes, vous ne pouvez pas accéder à Mon Compte et l'ensemble de ses fonctionnalités.

2. UTILISATION DU SITE INTERNET

Le site internet Mon Compte est mis gratuitement à votre disposition (hors frais de connexion au site internet et d'équipement informatique) pour votre usage personnel, sous réserve du respect des conditions définies ci-après. Votre utilisation de ce Site implique votre acceptation pleine et entière de l'ensemble de ses Conditions d'Utilisation.

Par site internet Mon Compte, nous entendons : www.pierreetvacances.com/fr-fr/myaccount, www.pierreetvacances.com/de-de/myaccount, www.pierreetvacances.com/es-es/myaccount, www.pierreetvacances.com/nl-nl/myaccount, www.pierreetvacances.com/it-it/myaccount , www.pierreetvacances.com/gb-en/myaccount (ci-après dénommé le « Site »).

Vous ne pouvez utiliser ce Site que si vous avez l'âge de majorité légale et habilité à signer des contrats qui engagent votre responsabilité (l'utilisation de notre Site par les mineurs est interdite). Vous serez financièrement responsable de toutes vos utilisations du Site.

Vous ne pouvez utiliser le Site que pour effectuer des achats, gérer vos réservations et finaliser le paiement de votre réservation et toutes actions décrites dans les présentes, dans un but légitime. Ce Site est destiné notamment à la réservation de prestations annexes à l'hébergement et aucune utilisation, ou détournement de finalité n'est autorisé, notamment pour des finalités contraires aux droits des personnes, à l'ordre public et aux bonnes mœurs, ou susceptibles de nuire ou menacer la sécurité des personnes.

A défaut de respect des présentes, nous nous réservons le droit, à tout moment, sans préavis, de vous interdire ou de vous restreindre l'accès à tout ou partie du Site, sans préjudice de tous dommages – intérêts. Toute donnée incomplète ou erronée pourra également faire l'objet d'une suppression à tout moment.

3. RÉSERVATION EN LIGNE

Si vous utilisez le service de réservation en ligne établie sur le Site, veuillez prendre connaissance au préalable de nos [Conditions générales et particulières de vente](#).

Par notre intermédiaire, vous pouvez être amené à recevoir des propositions d'autres entreprises partenaires, ou être informé directement de ces offres par PV-CP Distribution, agissant tant en son nom et pour son compte, que pour le compte de toute société ou groupement dont Pierre et Vacances SA ou ses substitués qui détient ou détiendra directement ou indirectement au moins la moitié du capital et/ou des droits de vote au sens des dispositions de l'article L 233-1 du Code de commerce ainsi que de toute société ou groupement dont Pierre et Vacances SA ou ses substitués détient directement ou indirectement une participation dans le capital social au sens des stipulations de l'article L 233-2 et L 233-3 du Code de commerce, dès lors qu'elle bénéficie des services rendus par les prestataires pour l'exécution du présent contrat (ci-après dénommés le « Groupe PIERRE ET VACANCES - CENTER PARCS »).

4. ACCES AUX SERVICES

Pour bénéficier de l'ensemble des services, vous reconnaissez disposer de l'équipement et de la connexion nécessaire pour accéder à Internet. Les frais correspondant restent à votre charge exclusive.

L'accès et utilisation des services des entités du Groupe PIERRE ET VACANCES - CENTER PARCS peut nécessiter de renseigner des informations complémentaires. Certaines de ces informations, signalées par des astérisques, sont obligatoires. A défaut votre demande ne pourra être prise en compte.

Certains services peuvent également être soumis à des conditions supplémentaires signalées lors de la souscription.

Vous êtes seul responsable des informations et contenus que vous nous communiquez par l'intermédiaire de ces services et vous garanzissez la véracité et l'actualisation de ces informations et contenus.

5. CONTENU DES SERVICES WEB

Les services Web incluent, sans s'y limiter Mon Compte.

5.1. Espace Client ou « Mon compte »

L'accès à ce service est exclusivement réservé aux utilisateurs enregistrés. Pour accéder à ce service vous devez disposer d'une adresse e-mail valide.

Pour créer votre compte, vous devez dans un premier temps compléter le formulaire de création de compte, en renseignant votre adresse mail.

La réception du formulaire de création de compte vous est confirmée par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse e-mail indiquée dans ledit formulaire. Un lien vous sera alors communiqué, vous permettant de choisir votre mot de passe. Le lien n'est valable que 48 heures, si vous ne cliquez pas sur le lien dans le délai imparti, il faudra refaire une demande.

Une fois votre mot de passe enregistré, votre compte sera valablement créé.

L'adresse mail renseignée dans le formulaire de création de compte et votre mot de passe formeront vos identifiants qui permettront d'accéder à votre espace Mon Compte à chaque connexion.

A la création de votre compte, il peut vous être demandé de compléter votre profil en renseignant a minima les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et civilité *
- Votre code postal et ville *
- Votre langue de préférence
- Votre date de naissance *

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

Vous pouvez également choisir de personnaliser plus encore votre compte en renseignant les informations suivantes :

- Votre adresse complète *
- Votre numéro de téléphone *
- Votre situation familiale (nombre d'enfants)

Dans le cas où vous indiquez en identifiant une adresse mail ayant déjà été associée à une réservation d'un de nos séjours, certaines de vos informations personnelles peuvent être pré-remplies par nos soins.

D'autres informations complémentaires pourront vous être demandées pour accéder et utiliser certains services spécifiques proposées via Mon Compte.

5.2. Espace Mon Compte

Le compte est ouvert à tout utilisateur ayant l'âge de majorité légale.

De manière générale, l'inscription au compte sans réservation vous ouvre l'accès aux services suivants:

- de personnaliser votre compte en renseignant votre profil afin, notamment, de recevoir des informations et offres plus personnalisées ;
- de modifier, ajouter ou supprimer des données personnelles vous concernant pour actualiser votre profil et bénéficier de services plus adaptés ;
- de gérer et suivre vos inscriptions aux newsletters et prospections commerciales des diverses entités du Groupe PIERRE ET VACANCES – CENTER PARCS

Pour les clients ayant effectué une réservation et sous réserve de fournir lors de l'inscription le numéro de la dernière réservation réalisée ou réservation en cours, une fois connecté avec vos identifiants, l'accès au compte vous ouvre l'accès aux services suivants :

- d'accéder à des informations pratiques concernant votre séjour et votre destination ;
- de réserver avant et pendant séjour des prestations annexes à l'hébergement (telles que les lits faits à l'arrivée, l'accès wifi, les repas, le kit bébé...). Ci-après dénommés les Prestations Optionnelles ou les Services ;
- de réserver dans la plateforme d'activités avant et pendant séjour des activités découvertes, sportives ou de loisir à réaliser pendant le séjour. Ci-après dénommés les « Activités » ;
- de payer le solde de votre réservation initiale en amont de votre séjour ;
- d'accéder au détail de votre réservation ;
- de valider vos options ;
- d'effectuer votre check-in avant votre arrivée sur place ;
- de personnaliser votre compte ;
- de visualiser l'historique de vos réservations sur une période de trois ans ;
- de modifier, ajouter ou supprimer des données personnelles vous concernant pour actualiser votre profil et bénéficier de services plus adaptés ;
- de gérer et suivre vos inscriptions aux newsletters et prospections commerciales des diverses entités du Groupe PIERRE ET VACANCES – CENTER PARCS.

Les informations collectées et traitées lors de l'utilisation d'une application mobile Pierre et Vacances, seront également présentes dans votre espace client sur le Site.

5.3. CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES PRESTATIONS OPTIONNELLES

Le Site peut vous permettre d'ajouter à votre réservation initiale, une ou plusieurs Prestations Optionnelles en amont et pendant votre séjour. Vous pouvez ainsi facilement compléter votre séjour en réservant, jusqu'à l'heure précédant les Prestations Optionnelles sous réserve de leurs disponibilités. Dans les mêmes conditions, le Site vous permettra également de réserver avant et pendant votre séjour des Activités.

5.4. RÉSERVATION

La réservation d'une Prestation Optionnelle ou d'une Activité suppose que vous ayez déjà réservé votre hébergement. Vous aurez la possibilité, une fois connecté avec vos identifiants d'ajouter à votre hébergement une ou plusieurs Prestations Optionnelles et/ou de réserver une ou plusieurs Activités sur la Plateforme d'Activités, en vous rendant dans l'onglet « __Ajouter des services__ » ou « Réserver des activités » .

Comment réserver une Prestation Optionnelle avant ou pendant le séjour ?

Une fois dans « _Ajouter des services_____ » :

- Choisir un des services ou une des activités proposés ;
- Cliquer sur la Prestation ou l'Activité désirée ;
- Compléter les informations demandées ;
- Ajouter au panier ;

- Choisir « JE CONTINUE MES ACHATS » ou « JE VALIDE MA COMMANDE » ;
- Pour valider définitivement la commande, cochez la case d'acceptation des Conditions Générale de Ventas (ci-après dénommés les « CGV ») ;
- Une fois le panier validé, choisir votre mode de paiement ;
- Compléter les informations de paiement ;
- Valider le paiement ;
- Une fois le paiement validé, une page de confirmation de paiement et l'envoi d'un email confirme la prise en compte de celui-ci.

Pour réserver une Activité, cliquez sur l'onglet « Réserver des Activités », qui vous redirigera vers la Plateforme d'Activités. Les CGU de ce site sont consultables via ce lien : https://static.groupepvcp.com/clickandjoy/animation/doc/cgu_plateforme_activites.pdf

5.4.1. PAIEMENT

Le paiement de la Prestation Optionnelle et/ou de l'Activité ajoutée vous sera demandé au moment de sa réservation sur le Site. Vous avez également la possibilité de procéder au paiement du solde de votre réservation.

Modes de Paiement : pour toute réservation via le Site et pour payer le montant du solde de votre réservation hébergement, vous pouvez régler par carte bancaire ou PAYPAL.

5.4.2. CONFIRMATION RESERVATION

Après validation et paiement de la Prestation Optionnelle, le Groupe PIERRE ET VACANCES - CENTER PARCS vous adressera un email confirmant la modification de la réservation initiale. L'engagement du Groupe PIERRE ET VACANCES - CENTER PARCS devient définitif dès l'envoi d'une confirmation de réservation.

La modification de votre réservation initiale sera également visible sur le Site, lorsque vous êtes connecté avec vos identifiants, sur l'écran de la page d'accueil », en cliquant sur « Mes réservations » et sur votre espace personnel.

Pour les Activités, le Site générera une confirmation de paiement qui vous sera envoyée par courriel et que vous pourrez retrouver à tout moment dans l'onglet « MON SEJOUR ». Cette confirmation de paiement pourra vous être demandée sur place pour pouvoir bénéficier de l'Activité.

5.4.3. PRIX

Les prix des Prestations Annexes et des Activités sont établis en fonction des données économiques en vigueur à la date de leur fixation. Une modification de la réglementation applicable peut nous amener à modifier le prix desdites prestations.

5.4.4. MODIFICATION / ANNULATION

Aucune modification ou annulation n'est possible via le Site. Toute demande devra être formalisée :

- auprès de la centrale de réservation au +33(0) 173275590 non surtaxé
- ou sur place, auprès de la réception de la Résidence.

Les conditions de modification et d'annulation applicables aux Prestations Optionnelles réservées via l'Application sont identiques aux Conditions Générales de Vente applicables à la réservation initiale (CGV). Les CGV ont été portées à votre connaissance et acceptées au moment de la réservation initiale de votre séjour. Elles sont consultables à tout moment sur les sites internet du Groupe PIERRE&VACANCES – CENTER PARCS.

6. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET EXCLUSIONS DE GARANTIE

6.1. Contenus du Site et des services

PV-CP DISTRIBUTION s'engage à prendre un soin tout particulier dans la véracité des informations transmises sur le Site, et ses services, notamment concernant les spécifications des produits et les prix et de maintenir le site à jour de manière régulière. Toutefois, des informations erronées ou des omissions pourront être constatées dues notamment à des erreurs typographiques ou de mise en page. Si vous constatiez quelques erreurs vous êtes invités à nous les indiquer pour qu'il soit procédé aux corrections appropriées.

PV-CP DISTRIBUTION se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier tout élément du Site. Dans le cadre de sa politique de mise à jour et d'optimisation du site, PV-CP DISTRIBUTION peut décider de modifier les présentes conditions.

Toute information datée qui est publiée sur le Site ne vaut que pour la date précisée uniquement. Ainsi PV-CP DISTRIBUTION se réserve le droit de mettre fin à l'une quelconque ou à toutes ses offres sur Internet sans préavis.

De surcroît, les offres d'informations, de produits ou de services faites sur le Site ne constituent ni un quelconque démarchage ni une quelconque sollicitation de la part de PV-CP DISTRIBUTION vis-à-vis de quiconque en vue de leur utilisation dans des zones géographiques où la fourniture des informations, produits et services susmentionnés est interdite par la loi.

6.2. Disponibilité du site et des services

PV-CP DISTRIBUTION ne peut garantir l'accès ininterrompu au Site, ni l'absence totale d'erreurs. Il peut arriver que le service soit interrompu lors de problèmes de maintenance ou réparations, ou suite à des problèmes informatiques, à une perturbation du service Internet ou à d'autres circonstances imprévues. De même, PV-CP DISTRIBUTION n'est pas responsable des retards, difficulté d'utilisation, ou de l'incompatibilité entre le Site et des fichiers, votre navigateur ou tout autre programme d'accès au Site.

6.3. Sécurité des réseaux de communication

Il est par ailleurs signalé que le Groupe PIERRE ET VACANCES - CENTER PARCS ne saurait engager sa responsabilité pour toute interception volontaire ou involontaire par un tiers de tout message et/ou informations échangées par un Utilisateur via Internet ou d'autres réseaux de communication non sécurisés (et notamment la non sécurisation de réseaux domestiques).

PV-CP DISTRIBUTION ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect résultant ou consécutif à la diffusion par une personne tierce d'un virus par l'intermédiaire de notre Site et services, et susceptible d'infecter votre système informatique à la suite de votre connexion à ce Site, à l'utilisation de ce Site ou à la navigation sur ce Site. De même, PV-CP DISTRIBUTION ne pourra être responsable de dommage matériel ou accessoire (y compris, mais sans

s'y limiter, défaillance technique, divulgation de documents confidentiels, perte de données), ni de tout autre dommage indirect, quelconques survenant lors de/ou liés à une connexion et/ou utilisation du Site et/ou de tout service.

6.4. Confidentialité des identifiants et codes d'accès

L'accès et/ou l'utilisation de certains services est susceptible d'être soumis à un mécanisme d'authentification. Ces Identifiants, composés d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, sont strictement personnels, non transmissibles et confidentiels. Le Groupe PIERRE ET VACANCES - CENTER PARCS, et ses salariés, ne pourront être tenus responsable d'une communication de ces identifiants de votre part à des tiers. Vous demeurez responsable de la confidentialité et de l'utilisation de ces identifiants, toute activité opérée sur un service ou sur un site au moyen de ceux-ci étant réputée de votre fait.

Vous vous engagez à nous signaler toute utilisation frauduleuse de vos Identifiants dont vous auriez connaissance et à fournir toute information nécessaire à la résolution du trouble ou acte illicite présumé.

Nous nous réservons le droit de suspendre ou supprimer, sans préavis ni formalité préalable et sans que cela ne donne droit à indemnisation d'aucun préjudice, notamment perte de bénéfice, d'activité ou de chance, tout Identifiant ou accès aux sites ou services en cas de forts soupçons d'usage abusif ou détournés de vos Identifiants ou activité suspecte.

Le Groupe PIERRE ET VACANCES - CENTER PARCS s'engage à vous alerter dans les meilleurs de faits susceptible de nuire à l'intégrité ou à la confidentialité de vos données et à vous signaler toute information permettant ou concourant à y remédier.

7. DROIT D'AUTEUR

Tout le contenu figurant sur le Site est protégé par des droits d'auteur, de marques, de bases de données, ainsi que par d'autres droits de propriété intellectuelle, et appartient à PV-CP DISTRIBUTION.

Vous pouvez récupérer et afficher le contenu du site sur un écran d'ordinateur, imprimer des pages individuelles sur papier et sauvegarder ces pages sous forme électronique sur un disque (mais pas sur un serveur ou un périphérique de sauvegarde connecté à un réseau) à des fins personnelles (dans le cadre de votre cercle familial) et non commerciales. Toute autre reproduction, modification, copie, distribution ou utilisation à des fins commerciales de tout ou partie du contenu, sans l'autorisation écrite de PV-CP DISTRIBUTION, est strictement interdite.

Les présentes conditions ne vous accordent aucune licence d'utilisation des marques, logos ou photographies des filiales de PV-CP DISTRIBUTION, y compris, mais sans s'y limiter : PIERRE ET VACANCES, CENTER PARCS, MAEVA, ADAGIO, VILLAGES NATURE PARIS...

8. PROTECTION DES DONNEES

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, vous disposez du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel vous concernant, la rectification ou l'effacement de celles-ci (droit à l'oubli), ou une limitation du traitement de vos données personnelles et du droit à la portabilité de ces données. Pour des motifs tenant à votre situation particulière, vous pouvez également vous opposer au traitement des données vous concernant.

Pour les données non-indiquées comme obligatoires et que vous avez consenti à remettre et à laisser traiter, vous disposez à tout instant du droit de retirer votre consentement : le retrait d'un consentement n'a pas d'effet rétroactif sur la licéité des traitements effectués sur ce fondement, antérieurement audit retrait. Vous disposez du même droit et dans les mêmes conditions sur les données indiquées comme obligatoires lors de leur collecte et que vous nous avez autorisé à traiter à d'autres fins que l'exécution du contrat auquel vous êtes partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande. Elles resteront traitées, selon le cas, uniquement aux fins de l'exécution du contrat ou dans les autres cas prévus ou autorisés par la loi.

Vous pouvez également disposer de droits complémentaires prévus par la législation nationale dont vous relevez, tels que la définition de directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès.

Concernant le démarchage téléphonique, vous disposez d'un droit d'opposition spécifique en vous inscrivant sur la liste BLOCTEL. Vous disposez également du droit de vous opposer à tout démarchage publicitaire en vous inscrivant sur la liste ROBINSON, dans la limite de la portée de celle-ci.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser au service client de la société avec laquelle vous avez traité initialement :

- par courrier adressé au siège de la société, tels que figurant dans la rubrique «Mentions Légales»,
- via le formulaire suivant : <https://contactariane.com/>

Le Groupe PIERRE ET VACANCES-CENTER PARCS est doté d'un Délégué à la Protection des Données que vous pouvez contacter en cas de difficulté, par courrier à Groupe PIERRE ET VACANCES CENTER PARCS, L'Artois – Espace Pont de Flandres, 9 rue de Cambrai-75947 Paris Cedex 19.

Pour permettre un traitement rapide de votre demande, vous voudrez bien indiquer vos noms, prénoms, adresse et numéro de client et/ou numéro de dossier. Une copie d'un justificatif d'identité en cours de validité (notamment CNI, passeport, carte de résident, impérativement communiqué par voie postale pour des raisons de sécurité.) est susceptible de vous être demandé. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) (www.cnil.fr) ou de l'Autorité de Contrôle de votre lieu de résidence.

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données, consultez notre page « Données Personnelles et cookies » : https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/politique-protection-donneescookies_ms

9. COOKIES

9.1. Définition

En utilisation le Site, un "cookie" (petit fichier texte) permanent vous sera attribué et sera stocké sur le disque dur de votre mobile. Le cookie permet de vous identifier lorsque vous visitez le Site afin d'améliorer son utilisation et de personnaliser votre visite.

9.2. Utilisation spécifique dans le cadre d'applications mobiles

Dans le cadre d'applications mobiles, nous recueillons également des informations techniques sur votre terminal chaque fois que vous vous connectez au Site. Ces informations portent sur votre adresse IP (protocole Internet), le système d'exploitation utilisé, le type de navigateur et l'adresse d'un

site Web de provenance, le cas échéant. Nous recueillons ces informations pour améliorer la qualité de votre expérience pendant votre visite sur notre site, et nous ne vendons ni cédonces ces informations à des tierces parties.

Nous utilisons GOOGLE ANALYTICS, un outil d'analyse d'audience de l'Application, nous fournissant un ensemble de données et un service de suivi des activités des clients sur notre Site. Lorsque vous utilisez le Site, nous utilisons les cookies pour suivre et recevoir des informations anonymes sur vos activités de recherche. L'outil GOOGLE ANALYTICS nous permet d'améliorer votre expérience en ligne et la convivialité de nos outils. Il n'est en aucun cas utilisé pour recueillir des informations personnelles vous concernant, et n'est jamais rapproché de votre profil utilisateur.

9.3. Désactiver les cookies

Pour plus d'informations sur les cookies mis en place, et comment vous opposer à leur utilisation, consultez notre page « Données Personnelles et cookies »:

https://www.pierreetvacances.com/frfr/politique-protection-donnees-cookies_ms .

Le comportement du Site reste le même et l'ensemble des fonctionnalités sont accessibles en cas de désactivation des cookies mobiles.

10. LIEN HYPERTEXTE

La création de liens hypertexte vers le site www.pierreetvacances.com/fr-fr/myaccount est soumise à l'accord préalable et écrit de PV-CP DISTRIBUTION.

11. LOI APPLICABLE

Les présentes conditions seront régies par, et interprétées conformément à la loi française.

Les CGU sont traduites en six langues. En cas de difficultés d'interprétation ou de contradiction, la version française sera la seule qui devra être prise en compte.

12. CLAUSES D'ORDRE GÉNÉRAL

Toute cession, ou autre transfert des droits conférés par les présentes conditions est strictement interdit. Toutefois, PV-CP DISTRIBUTION est autorisé à céder, transférer ou aliéner tout ou partie de ses droits et obligations au titre des CGU P&V à toute société française sur laquelle PIERRE & VACANCES SA identifiée au RCS de PARIS sous le n°316.580.869 exerce son contrôle (la notion de contrôle étant entendue au sens des articles L.233-1, L.233-2 et L.233-3 du Code de Commerce), ainsi que par suite notamment de fusion, scission, apport partiel d'actif ou cession totale ou partielle de son fonds de commerce, et, ce, nonobstant toute clause de propriété intellectuelle qui s'y opposerait.

Si, pour quelque raison que ce soit, une juridiction compétente venait à considérer qu'une disposition des présentes conditions est invalide, l'invalidité de cette disposition n'affectera en aucune façon la validité du reste des conditions, qui demeurera en vigueur.

L'absence d'exercice par l'une des parties d'un droit ou d'une action en justice aux termes des présentes conditions ne pourra être considérée comme une renonciation à un tel droit ou à une telle action.

Le Site est édité par :

PV-CP DISTRIBUTION :

SA au capital de 6.055.935 €, dont le siège social est sis à l'Artois, Espace Pont de Flandres, 11 rue de Cambrai 75947 Paris Cedex 19,

identifiée au RCS de Paris sous le N° 314 283 326,

immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le N° IMO75110024.

N° Identification TVA intracommunautaire : FR 96 314 283 326.

Garantie financière : APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS-France – RCP : RSA, 153 RUE SAINT HONORE , 75001 PARIS

13. CONTACT

Pour toute question, vous pouvez vous référer à notre FAQ ou vous pouvez nous contacter. Cependant, les messages que vous nous ferez parvenir par l'intermédiaire d'Internet peuvent être interceptés sur le réseau. Jusqu'à ce qu'ils nous parviennent, leur confidentialité ne peut être garantie.

En cas de nécessité de joindre le Groupe PIERRE ET VACANCES - CENTER PARCS pour répondre à vos besoins relatifs à votre séjour, veuillez appeler le numéro non surtaxé suivant +33(0) 0173275590. PVCP est joignable à ce numéro du lundi au vendredi de 09h00 à 20h00, le samedi de 09h00 à 19h00 et les jours fériés de 09h00 à 17h00.

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

- d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à PVCP - Service Relations Clientèle APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19, ou
- d'une demande adressée via la rubrique en ligne : <https://contactariane.com/> dans un délai de 2 mois après la fin de votre séjour, afin que nous puissions y répondre dans les meilleurs délais. Nous vous invitons à nous faire part de vos réclamations dans les plus brefs délais afin que nous traitions votre demande au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de bien vouloir spécifier, dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, les lieu et dates de votre séjour ainsi que le type d'appartement ou de chambre réservé de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier tout justificatif nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation. Nous vous informons que suite à une tentative préalable infructueuse de résolution du litige auprès de notre service Relations Clientèle formalisée par écrit, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 - <http://mtv.travel>. Conformément à l'ordonnance du 20 décembre 2017 et à l'article 16 des présentes, l'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Afin que nous puissions traiter votre demande, vous pouvez demander l'aide susvisée, au sens de l'article L. 211-17-1 du Code du tourisme, en envoyant une demande via la rubrique en ligne :

<https://contactariane.com/> ou en adressant un courrier au Service Relations Clients (adresse fournie ci-dessus).

14. ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CGU

Nonobstant toute acceptation formelle de votre part, votre accès ou votre utilisation du Site (que vous soyez un utilisateur enregistré ou non-enregistré sur le Site) emporte votre acceptation expresse et sans réserve des présentes CGU. Si vous accédez ou utilisez le Site en qualité de professionnel, vous garantissez que vous détenez l'intégralité des droits, autorisations et pouvoirs nécessaires pour accepter les présentes CGU au nom de la personne morale pour laquelle vous utilisez ou accédez au Site et/ou créer un compte selon les modalités précisées lors de l'accès au service. Nous nous réservons le droit d'actualiser les présentes CGU à tout moment, notamment lors d'ajout de nouveaux services ou fonctionnalités, applicables à la date d'entrée en vigueur mentionnée en en-tête. Nous vous invitons ainsi à les consulter régulièrement.

Dernière mise à jour : 15 octobre 2020