

Conditions Générales de Vente

A l'exception des clients qui effectuent une ou plusieurs réservations de séjour dans les hébergements Pierre et Vacances disposant des offres de l'article 6 ci-après, et dans les hébergements en Espagne et Andorre disposant des offres de l'article 6 ci-après, les conditions des offres « flexibles » et de l'offre « non flexible » des présentes conditions de ventes ne sont pas applicables.

ARTICLE 1 - RÉSERVATION / PAIEMENT

1.1- Conditions d'inscription et de réservation

1.1.1. Processus de création de compte client

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

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.

1.1.2 Processus de réservation

Le client a la possibilité de sélectionner un hébergement dont la capacité d'accueil est égale ou supérieure au nombre total de participants renseignés (adultes, enfants, bébés) selon les disponibilités. Le client peut réserver simultanément 2 hébergements identiques pour le même établissement et les mêmes dates de séjour selon les disponibilités. Le client peut avoir le choix entre le tarif flexible (Séjour annulable et modifiable sous conditions) et le tarif non flexible (Séjour non modifiable et non remboursable en cas d'annulation) lors de la sélection de son hébergement.

A ce titre, pour les séjours avec un animal de compagnie, l'ajout de la prestation "animal de compagnie" par le client dans le panier est obligatoire. Le nombre d'animaux admis est limité à quatre (4) par hébergement pour les villages et résidences, et il est limité à 1 (un) animal par chambre dans les hôtels. Dans le cas où le client ne dispose pas de compte client, ce dernier devra ajouter les prestations complémentaires souhaitées préalablement à la confirmation de la réservation. *A contrario*, si le client dispose d'un compte client, les prestations complémentaires pourront être ajoutées après la confirmation de réservation du séjour sur son espace "Mon Compte" (Conditions complètes disponibles sur le site <https://www.pierreetvacances.com/fr-fr/myaccount>)

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

Le client est invité à renseigner ses informations personnelles afin de garantir le bon traitement de sa réservation. Les informations demandées (Nom, Prénom, Adresse e-mail, Téléphone et Adresse postale) sont obligatoires pour procéder au règlement du séjour. Toute réservation implique la communication d'une adresse électronique valide. A défaut, nous ne pourrions traiter votre demande. Le choix d'assurance doit également être effectué par le client avant de pouvoir procéder au règlement du séjour. Le client a la possibilité de renseigner un code promotionnel lui accordant une remise sur son panier si toutes les conditions pour en bénéficier sont remplies. Plusieurs moyens de paiement sont proposés au client pour effectuer le règlement de son séjour. Dans le cas où le règlement du séjour s'est bien déroulé, le client obtient une confirmation instantanée directement sur le site internet, ainsi que par e-mail à l'adresse renseignée précédemment. La page et le mail de confirmation de réservation comprennent le récapitulatif du séjour réservé par le client ainsi que les informations pratiques pour préparer son arrivée.

Toute réservation implique l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et doit être accompagnée d'un versement immédiat incluant :

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

Le versement du solde, se fera dans les conditions prévues à l'article 1.3 ci-après.

1.2 - Faculté de dédit

- De la date de versement des arrhes jusqu'au 31^{ème} jour inclus précédant votre séjour, vous bénéficiez d'une faculté de dédit. Dans ce cas, le montant des arrhes ne vous sera pas restitué.

Conformément aux stipulations de l'article L.211-14 II Code du tourisme, vous bénéficiez toutefois d'une faculté de dédit sans avoir à payer de frais si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le montant des arrhes versés vous sera restitué au plus tard quatorze jours à compter la notification du dédit à Pierre et Vacances.

- Le montant total des assurances est payable à la réservation et est non remboursable.

- Nous attirons votre attention sur le fait que les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 14 jours applicable à la vente à distance.

Cas spécifique Adagio : vous bénéficiez d'une faculté de dédit jusqu'au 3^{ème} jour précédant votre arrivée pour toute réservation effectuée auprès d'un aparthotel Adagio ou Adagio access. Dans ce cas, le montant des arrhes ne vous sera pas restitué.

1.3 - Paiement du solde

L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations complémentaires est exigible selon les modalités définies ci-après, sauf

en cas de paiement en plusieurs fois pour les réservations éligibles et sous réserve d'acceptation par notre partenaire Floa (conditions complètes disponible sur le site https://www.pierreetvacances.com/fr/fr/faq/137_paiements/1189_puis-je-payer-en-plusieurs-fois) :

- 30 jours avant le début de votre séjour pour une réservation en Résidence de tourisme,
- ou immédiatement pour toute réservation de dernière minute dans le cadre d'offres spécifiques.

Le paiement complet du prix conditionne l'envoi par Pierre et Vacances (« PV ») du carnet de voyages (comprenant votre contrat de location ou bon de séjour, description du site, billets d'avions...). Votre engagement devient donc définitif dès le 30^e jour à condition de paiement du solde de la réservation. L'engagement de PV devient définitif après l'envoi d'une confirmation de réservation à complet paiement du solde. Tous les frais de recouvrement seront à la charge du client. Si vous n'avez pas réglé le solde dans les délais impartis et n'avez pas usé de votre faculté de dédit, PV se réserve la possibilité d'annuler la vente dès le 30^e jour précédant votre séjour en fonction de votre réservation et d'appliquer en conséquence les conditions de l'annulation prévues à cet effet et définies ci-après.

1.4 - Modes de paiement

- Pour toute réservation au centre d'appel :
 - jusqu'au 30^e jour précédant votre séjour, vous pouvez régler votre séjour par carte bancaire*, chèque**, virement***, bons ou chèques-cadeau****
 - à moins de 30 jours précédant votre séjour, vous devez effectuer le règlement de 100 % du montant de votre séjour uniquement par carte bancaire* ou par bons ou chèques cadeau**** dans les conditions ci-dessous. Les chèques bancaires ne sont pas acceptés.
- Pour toute réservation par Internet :
 - carte bancaire*, Paypal, Ideal (uniquement accessible sur le site web NL)
 - Attention : les paiements des personnes vivant hors de France s'effectuent uniquement par carte bancaire ou virement international accompagné obligatoirement du numéro de réservation.

Règlement par cartes bancaires (*) sur notre site de paiement <https://paiement.pierreetvacances.com> ou sur votre espace client

Les paiements sont à envoyer à l'adresse suivante : PV DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIS Cedex 19.

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

(**) Chèques acceptés : vacances, cadeaux

(***) Coordonnées virement bancaire : code IBAN FR76 3000 7000 1100 0211 0640 664 / code BIC NATXFRPPXXX.

(****) Bons / chèques cadeau partenaires agréés (sous conditions à valider avec le vendeur) - garantie : Toute réservation par bons ou chèques-cadeau à moins de 30 jours précédant votre séjour doit être garantie par un numéro de carte bancaire valide à la date du début de votre séjour et un versement de minimum de 30% du montant total de votre location. Seul le solde de la réservation pourra être réglé par bons / chèques cadeaux qui devront être adressés par voie postale (le cachet de la poste faisant foi) dans les 5 jours de votre réservation. Nous vous précisons que nous ne procédons pas au remboursement du trop-perçu pour un paiement par bons ou chèques-cadeau partenaires agréés. En cas d'annulation d'un séjour réglé par ce moyen, nous nous réservons la possibilité d'appliquer des frais de gestion pouvant aller jusqu'à 10% du montant total de la réservation avec un minimum de 10€.

Pour tout paiement par un moyen autre que la carte bancaire et notamment pour tout paiement en espèces nous nous réservons la possibilité d'appliquer des frais de gestion d'un montant minimum de 10€ et pouvant aller jusqu'à 10% du prix total de la réservation (hors paiement à l'accueil de nos hébergements).

Pour le label Maeva Particuliers : pour tout paiement en espèce effectué directement sur site, nous nous réservons la possibilité d'appliquer des frais de service d'un montant de 5€.

Retard de paiement : En cas de non-respect des délais de paiement susmentionné, des pénalités de retard pourront être appliquées par PV. Les pénalités seront dues dès le lendemain de la date d'échéance de la facture au taux de 15% l'an, appliquées au montant total TTC de la

facture. Une pénalité forfaitaire égale à 15% des sommes dues sera également exigible en cas de recouvrement contentieux.

Délais de paiement : Des délais de paiement pourront vous être octroyés sans frais ou bien avec frais avec notre partenaire établissement bancaire, sous certaines conditions, plus d'informations sur le site www.pierreetvacances.com.

1.5 - Votre carnet de voyage

Sous réserve de l'acquittement du solde de votre séjour, vous recevrez votre carnet de voyage dans les 24 heures suivant le règlement total du séjour avant le début de votre séjour, soit par courrier électronique vous renvoyant sur un lien dédié à votre espace personnel soit par courrier. Votre carnet de voyage contient tous les renseignements pratiques pour vous aider à vous organiser (itinéraire, plan, adresse) et le contrat de location ou le bon de séjour de votre hébergement et ses prestations réservées.

ARTICLE 2 - PRIX

2.1 - Prix

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

2.2 - Hébergement

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises et incluent la sous-location de l'hébergement, charges comprises (eau, électricité, chauffage), à l'exception de la taxe de séjour, des prestations annexes et des primes d'assurances facultatives, payables à la réservation quand ils sont dus. Nous vous rappelons qu'un hébergement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants à la location et ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. Il est rappelé qu'un enfant en bas âge est considéré comme un occupant à part entière. Nos balcons, loggias, terrasses et rez-de-jardin ne sont pas tous équipés de sièges et de tables.

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

2.3 - Package (transport aérien + hébergement)

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

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

- celles relatives aux tarifs eux-mêmes (prix du carburant, frais facturés en sus ...),
- les suppléments de prix que sera amené à facturer PV, en cas d'engagements complémentaires en cours de saison en raison de l'épuisement des stocks initialement offerts avant votre inscription.

2.4 - Prestations Optionnelles

Nos tarifs hébergement ne comprennent pas les prestations optionnelles supplémentaires proposées en catalogue, sur notre site Internet ou sur place.

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

1. les droits applicables aux forfaits touristiques ne s'appliquent pas ;
2. le prestataire sera responsable de la bonne exécution contractuelle du service, dans les limites imposées par l'article L.221-15 du Code du tourisme ;
3. vous bénéficiez d'une protection en cas d'insolvabilité.

2.5- Réduction

Les réductions mentionnées sur nos supports de vente ne sont applicables que sur la partie hébergement ; sont donc exclues toutes autres prestations (restauration, sports et loisirs...).

Ces offres sont soumises à des conditions particulières, communiquées avec l'offre.

2.6 - Révision de prix des transports

Les prix proposés ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes :

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

En cas de modification de l'une de ces données, **PV** se réserve le droit de modifier ses prix de vente préalablement à la confirmation de la réservation, en répercutant intégralement la ou les dites variations directement dans ses prix. Conformément à la législation en vigueur et pour les clients de **PV** déjà inscrits, aucune révision de prix ne leur sera appliquée moins de 30 jours avant leur départ.

ARTICLE 3 - TAXE DE SÉJOUR

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

ARTICLE 4 - MODIFICATION / ANNULATION DE SÉJOUR PAR LE CLIENT

4.1 - Modification

4.1.1 – Du séjour

a) Pour les appartements Adagio / Adagio Access

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

b) Pour les Résidences de tourisme en France

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

- si votre demande de modification est formulée plus de 30 jours précédant votre arrivée : 50€ par logement
- si votre demande de modification est formulée entre 30 et 21 jours précédant votre arrivée : 30%*

- si votre demande de modification est formulée entre 20 et 8 jours précédant votre arrivée : 50 % *

- si votre demande de modification est formulée entre 7 et 4 jours précédant votre arrivée : 100 % *

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

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

Nota Bene :

- toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée par **PV** sans frais supplémentaires

- toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée par **PV** comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visées au point 4.2 ci-après.

c) Pour les Résidences Partenaires toutes destinations :

- toute demande de modification formulée entre 31 jours et votre jour d'arrivée sera considérée comme une annulation partielle et soumise aux modalités d'annulation visées à l'article 4.2.1 ci-après.

4.1.2 – Package (transport aérien + hébergement)

La modification des dates aller et/ou retour de votre transport est soit impossible, soit génératrice de frais variables selon plusieurs critères liés notamment à la date à laquelle votre demande intervient, l'identité du transporteur...

La modification d'un package (hébergement + transport aérien) donne lieu à l'application de frais :

- Pour le transport aérien : d'un montant égal à 100 % du montant des prestations transports TTC (transport aérien, location de voiture, transfert) ;

- Pour l'hébergement : d'un montant égal aux dispositions de l'article 4.1.1 ci-dessus ;

Toutefois en fonction de la compagnie aérienne et des prestataires concernés, un remboursement partiel est parfois possible sous certaines conditions. Dans ce cas lorsque les conditions sont remplies, **PV** procédera au remboursement des prestations, déduction faite des frais d'annulation applicables.

Nota Bene :

- toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée par **PV** sans frais supplémentaire sauf pour vos prestations transports (cf. conditions ci-dessus).

- toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée par **PV** comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visées au point 4.2 ci-après.

4.2 – Annulation (totale ou partielle)

En cas d'annulation, vous devez nous le notifier soit par téléphone pour une résidence Pierre & Vacances au numéro suivant : 0892 702 180 (0,25€/min + coût de l'appel), pour un hébergement Adagio/Adagio Access au numéro suivant 0892 350 610 (0,25€/min + prix d'un appel) soit par courrier à l'adresse suivante : Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19. La date de réception de la notification détermine la date d'annulation.

Les présentes conditions d'annulations sont applicables sans préjudice de l'application des dispositions de l'article L.221-15 du Code du tourisme.

4.2.1 – Pour les appartements Adagio / Adagio Access

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

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

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

4.2.2– Séjour en Résidence de Tourisme

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

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

- si votre demande d'annulation est formulée plus de 30 jours précédant votre arrivée : 50€ par logement

- si votre demande d'annulation est formulée entre 30 et 21 jours précédant votre arrivée : **30%***
- si votre demande d'annulation est formulée entre 20 et 8 jours précédant votre arrivée : **50 % ***
- si votre demande d'annulation est formulée à moins de 8 jours avant votre arrivée : **100 % ***

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

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

4.2.3- Package (transport aérien + hébergement)

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

- Si votre demande d'annulation est formulée plus de 30 jours précédant votre départ, nous retenons : 50€ par logement
- Si votre demande d'annulation est formulée entre 30 et 21 jours précédant votre départ : 30%*
- Si votre demande d'annulation est formulée entre 20 et 8 jours précédant votre départ : 50%*
- Si votre demande d'annulation est formulée à moins de 8 jours précédant votre départ : 100%*

* du montant total du séjour (hébergement et prestations, location de voiture, transfert)

ET

- 100% par billet A/R de frais d'annulation de votre prestation transport aérien

4.3 - Non présentation sur le lieu du séjour

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, à la date prévue d'arrivée et sans en avoir préalablement prévenu la résidence ou le Service Relations Client, la résidence ne pourra vous garantir la disponibilité de votre hébergement et de surcroît l'exécution de votre séjour aux conditions convenues lors de votre réservation. En supplément, nous retenons le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites auxquels s'ajouteront les indemnités suivantes :

4.3.1 - Séjour en Résidence et en hôtel

- **100 %** du montant total du séjour (hébergement et prestations).

4.3.2 – Package (transport aérien + hébergement + prestations)

- **100 %** du montant total du package.

4.3.3 – Prestations optionnelles

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

Nous vous conseillons de souscrire l'une des formules d'assurance contractée auprès de notre assureur (voir Article 19 - Assurances). La prime d'assurance doit être payée intégralement lors de la réservation et n'est jamais remboursée.

ARTICLE 5 – SEJOURS / PRESTATIONS ET OFFRES NON ECHANGEABLES / NON MODIFIABLES / NON REMBOURSABLES

Certaines de nos offres de séjours sont estampillées « Non échangeables, non remboursables ». Pour ces séjours ou prestations, les conditions suivantes remplacent les conditions d'annulation et de modification prévues à l'article 4.

Les présentes conditions d'annulations sont applicables sans préjudice de l'application des dispositions de l'article L.221-15 du Code du tourisme.

5.1 - Caractère non échangeable, non remboursable et non modifiable

Compte tenu du tarif préférentiel consenti par **PV**, la souscription à l'offre / aux prestations et/ou les séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons une indemnité égale à 100% du montant total de l'hébergement. La non-consommation de prestations optionnelles éventuellement réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

5.2 - Non présentation sur le lieu du séjour

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour le jour prévu de l'arrivée, sans en avoir préalablement informé l'hébergement ou le Service Relation Client nous retenons une indemnité égale à 100% du montant total du séjour. De plus, nous ne pourrions vous garantir la disponibilité de votre hébergement et de surcroît l'exécution de votre séjour aux conditions convenues lors de votre réservation.

ARTICLE 6 – MODALITES SPECIFIQUES DES OFFRES « FLEXIBLES » ET « NON FLEXIBLES »

Certaines de nos offres de séjours sont estampillées « flexibles » et « non flexibles ». Pour toute réservation de ces offres, 100 % du prix global, des éventuelles prestations de transports (vols, transfert, location de voiture, transports ferroviaires ...), et des primes d'assurance si vous souhaitez les souscrire, demeurent intégralement et définitivement à votre charge.

6.1 Réserve et paiement des offres « flexibles » ou « non flexibles »

6.1.1- Conditions d'inscription et de réservation

Le processus de réservation des offres estampillées « flexibles » et « non flexibles » est le même que celui décrit à l'article 1 des présentes Conditions Générales de Vente.

Toute réservation implique l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et doit être accompagnée d'un versement immédiat incluant :

- Les arrhes correspondant à :
 - un versement de 1€.
 - 100 % du prix global, des éventuelles prestations de transports (vols, transfert, location de voiture, transports ferroviaires ...), et des primes d'assurance si vous souhaitez les souscrire.
- Le versement du solde se fera dans les conditions prévues à l'article 6.1.3 ci-après.

Toute réservation implique la communication d'une adresse électronique valide. A défaut, nous ne pourrions traiter votre demande.

6.1.2- Modalités de réservations suivant la typologie d'offre

Cas des offres flexibles modifiables et annulables jusqu'à 31 / 15 / 8 / 3 jours avant arrivée & jusqu'au jour d'arrivée :

- Toute réservation doit être accompagnée d'un versement immédiat correspondant de 1€.
- Vous disposez d'une faculté de dédit respectivement jusqu'au 31^{ème}, 15^{ème}, 8^{ème}, 3^{ème} ou jusqu'au jour d'arrivée en fonction du type de tarif réservé .

Dans le cas où vous en useriez, le montant des arrhes versées vous sera restitué.

En revanche, le montant total des assurances, payable à la réservation et non remboursable, demeurera acquis à **PV**

Nous attirons votre attention sur le fait que les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 14 jours applicable à la vente à distance.

Cas spécifique des offres non flexibles

- Toute réservation doit être accompagnée d'un versement immédiat correspondant à l'intégralité du prix global.
- Vous ne disposez d'aucune faculté de dédit.

6.1.3- Paiement du solde

L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations complémentaires est exigible (sauf en cas de paiement en plusieurs fois):

- 30 jours avant le début de votre séjour pour une réservation en Résidence de tourisme,
- ou immédiatement à la réservation.

Le paiement complet du prix conditionne l'envoi par **PV** du carnet de voyages (comprenant votre contrat de location ou bon de séjour, description du site, billets d'avions...).

Votre engagement devient donc définitif dès le 30^e jour avant le début de votre séjour, à condition de paiement du solde de la réservation. L'engagement de **PV** devient définitif après l'envoi d'une confirmation de réservation à complet paiement du solde. Tous les frais de

recouvrement seront à la charge du client. Si vous n'avez pas réglé le solde dans les délais impartis et n'avez pas usé de votre faculté de dédit, **PV** se réserve la possibilité d'annuler la vente dès le 30^e jour précédant votre séjour en fonction de votre réservation et d'appliquer en conséquence les conditions de l'annulation prévues à cet effet et définies ci-après.

6.1.3.1. Offre « flexible modifiable et annulable jusqu'à 15 jours » : L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations complémentaires est exigible (sauf en cas de paiement en plusieurs fois) 14 jours avant le début de votre séjour pour une réservation en Résidence de tourisme,

6.1.3.2. Offre « flexible modifiable et annulable jusqu'à 8 jours » : L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations complémentaires est exigible (sauf en cas de paiement en plusieurs fois) 7 jours avant le début de votre séjour pour une réservation en Résidence de tourisme,

6.1.3.3 - Offre « flexible modifiable et annulable jusqu'à 3 jours » : L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations complémentaires est exigible (sauf en cas de paiement en plusieurs fois) 2 jours avant le début de votre séjour pour une réservation en Résidence de tourisme,

6.1.3.4 - Offre « flexible modifiable et annulable jusqu'au jour d'arrivée » : L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations complémentaires est exigible (sauf en cas de paiement en plusieurs fois) le jour de votre arrivée pour une réservation en Résidence de tourisme,

6.1.3.5- Offre « non flexible » : L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations complémentaires est exigible (sauf en cas de paiement en plusieurs fois) immédiatement à la réservation.

6.2. Modification et annulation des offres « flexibles » ou de l'offre « non flexible »

Pour les offres estampillées « flexible » ou « non flexible », quelle que soit la date ou la typologie d'hébergement, lorsque la réservation est annulée, nous retenons le cas échéant, des éventuelles prestations de transports (vols, transfert, location de voiture, transports ferroviaires ...) et le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites. Pour ces séjours ou prestations, les conditions suivantes remplacent les conditions d'annulation et de modification prévues à l'article 4 et sont applicables sans préjudice de l'application des dispositions de l'article L.221-15 du Code du tourisme.

6.2.1 - Offre « non flexible »

Lorsqu'il s'agit d'une offre « non flexible », la souscription à l'offre / aux prestations et/ou les séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons une indemnité égale à 100% du montant total de l'hébergement et de toutes les prestations commandées.

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retenons une indemnité égale à 100% du montant total du séjour. De plus l'hébergement ne pourra vous garantir la disponibilité de votre hébergement et de surcroît l'exécution de votre séjour aux conditions convenues lors de votre réservation.

6.2.2 - Offre « flexible » :

6.2.2.1. Offre flexible modifiable et annulable jusqu'à 31 jours avant arrivée

Nous nous efforçons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date, de lieu de séjour, de typologie ou de prestations optionnelles dans la limite de nos disponibilités. Nous attirons votre attention cependant sur le fait que ce type de modification entraînera potentiellement une évolution du coût total du séjour (en fonction de la nouvelle date d'arrivée, de la nouvelle date de départ, de la résidence, de la typologie et / ou des nouvelles prestations optionnelles choisies) et est générateur pour **PV** de coûts variables en fonction de la date à laquelle vous formulez votre demande.

En cas de modification, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- Si votre demande de modification est formulée 30 jours ou moins et jusqu'à 3 jours précédant votre arrivée :
 - s'agissant d'une modification de dates :
en cas d'augmentation ou de réduction de durée, 100%*
 - s'agissant d'une modification de prestations complémentaires :
En cas d'ajout, 0%*
 - En cas de suppression, 100%*
 - s'agissant d'une modification de résidence : 100% *
 - s'agissant d'une modification de typologie, si la modification est réalisée en faveur d'une catégorie supérieure : 0%*, sous réserve de nos disponibilités, si la modification est réalisée en faveur d'une catégorie inférieure : 100%*
- En cas de changement de plusieurs critères de réservations (dates, prestations, de résidences ou de typologie), nous appliquerons les conditions les plus restrictives.
 - *du montant total du séjour (hébergement et prestation).
- Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons le cas échéant, le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites.
- Au surplus, en cas d'annulation, nous retiendrons les indemnités suivantes :
 - Si votre demande d'annulation est formulée 30 jours ou moins précédant votre arrivée : 100%*
 - * du montant total du séjour (hébergement et prestation).

6.2.2.2. Offre flexible modifiable et annulable jusqu'à 15 jours avant arrivée

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

- Si votre demande de modification est formulée plus de 14 jours précédant votre arrivée : 0%*
- Si votre demande de modification est formulée 14 ou moins précédant votre arrivée :
 - s'agissant d'une modification de dates :
en cas d'augmentation ou de réduction de durée, 100%*
 - s'agissant d'une modification de prestations complémentaires :
En cas d'ajout, 0%*
 - En cas de suppression, 100%*
 - s'agissant d'une modification de résidence : 100% *
 - s'agissant d'une modification de typologie, si la modification est réalisée en faveur d'une catégorie supérieure : 0%*, sous réserve de nos disponibilités, si la modification est réalisée en faveur d'une catégorie inférieure : 100%*
- En cas de changement de plusieurs critères de réservations (dates, prestations, de résidences ou de typologie), nous appliquerons les conditions les plus restrictives.
 - *du montant total du séjour (hébergement et prestation).
- Quelleque soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons le cas échéant, le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites.
- Au surplus, en cas d'annulation, nous retiendrons les indemnités suivantes :
 - Si votre demande d'annulation est formulée plus de 14 jours précédant votre arrivée : 0%*
 - Si votre demande d'annulation est formulée 14 jours ou moins précédant votre arrivée : 100%*
 - * du montant total du séjour (hébergement et prestation).

6.2.2.3. Offre flexible modifiable et annulable jusqu'à 8 jours avant arrivée

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

et est générateur pour **PV** de coûts variables en fonction de la date à laquelle vous formulez votre demande. En cas de modification, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- Si votre demande de modification est formulée plus de 7 jours précédant votre arrivée : 0%*
- Si votre demande de modification est formulée 7 jours ou moins précédant votre arrivée :

- s'agissant d'une modification de dates :

en cas d'augmentation ou de réduction de durée, 100%*

- s'agissant d'une modification de prestations complémentaires :

En cas d'ajout, 0%*

En cas de suppression, 100%*

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

- s'agissant d'une modification de typologie, si la modification est réalisée en faveur d'une catégorie supérieure : 0%*, sous réserve de nos disponibilités, si la modification est réalisée en faveur d'une catégorie inférieure : 100%*

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

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

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

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

Si votre demande d'annulation est formulée plus de 7 jours précédant votre arrivée : 0%*

Si votre demande d'annulation est formulée 7 jours ou moins précédant votre arrivée : 100%*

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

6.2.2.4. Offre flexible modifiable et annulable jusqu'à 3 jours avant arrivée

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

- Si votre demande de modification est formulée plus de 2 jours précédant votre arrivée : 0%*
- Si votre demande de modification est formulée 2 jours ou moins précédant votre arrivée :

- s'agissant d'une modification de dates :

en cas d'augmentation ou de réduction de durée, 100%*

- s'agissant d'une modification de prestations complémentaires :

En cas d'ajout, 0%*

En cas de suppression, 100%*

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

- s'agissant d'une modification de typologie, si la modification est réalisée en faveur d'une catégorie supérieure : 0%*, sous réserve de nos disponibilités, si la modification est réalisée en faveur d'une catégorie inférieure : 100%*

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

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

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

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

Si votre demande d'annulation est formulée plus de 2 jours précédant votre arrivée : 0%*

Si votre demande d'annulation est formulée 2 jours ou moins précédant votre arrivée : 100%*

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

6.2.2.5. Offre flexible modifiable et annulable jusqu'au jour d'arrivée

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

- Si votre demande de modification est formulée avant l'arrivée : 0%*
- Si votre demande de modification est formulée après l'arrivée :

- s'agissant d'une modification de date de départ :

toute nuit annulée sera facturée à 100%. toute nuit ajoutée sera facturée au tarif en vigueur le jour de la demande.

- s'agissant d'une modification de prestations complémentaires :

En cas d'ajout, 0%*

En cas de suppression, 100%*

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

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

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

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

6.3 - Non présentation sur le lieu du séjour

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, à la date prévue d'arrivée et sans en avoir préalablement prévenu la résidence ou le Service Relations Client, la résidence ne pourra vous garantir la disponibilité de votre hébergement et de surcroît l'exécution de votre séjour aux conditions convenues lors de votre réservation. En supplément, nous retenons le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites auxquels s'ajouteront les indemnités suivantes :

6.3.1 - Séjour en Résidence et en hôtel

- **100 %** du montant total du séjour (hébergement et prestations).

6.3.2 - Package (transport aérien + hébergement + prestations)

- **100 %** du montant total du package.

6.3.3 - Prestations optionnelles

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

Nous vous conseillons de souscrire l'une des formules d'assurance contractée auprès de notre assureur (voir Article 19 - Assurances). La prime d'assurance doit être payée intégralement lors de la réservation et n'est jamais remboursée.

ARTICLE 7 – TRANSPORT

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

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

⇒ Note particulière en matière de transports aériens

PV s'engage à vous tenir informé de l'identité du transporteur qui assurera effectivement le (s) tronçon(s) de vols concernés. Les transporteurs retenus par **PV**, à titre principal, sont :

- pour l'Espagne : Air France, Iberia, Air Europa, Vueling, Easyjet, Ryanair, et Transavia ;
- pour la France Métropolitaine et la Corse : Air France, Easyjet, Ryanair ;
- pour les Antilles : Air France, Air Caraïbes, Corsair, XL Airways ;
- pour l'Italie : Air France, Alitalia, Ryanair, Easyjet, Meridiana.

- pour l'île Maurice : Air Mauritius, Corsair, Air France
PV peut également être amené à vous proposer des vols en charter. **PV** s'engage, au plus tard 8 (huit) jours avant la date de votre voyage, ou au moment du paiement complet de votre réservation si celle-ci intervient moins de 8 (huit) jours avant le début du voyage, à vous confirmer l'identité du transporteur de fait affecté au(x) tronçon(s) de vols concernés.

ARTICLE 8 - ARRIVEE ET DEPART

Pour Maeva, Pierre & Vacances et Pierre & Vacances Premium :
La carte de crédit utilisée à la réservation ainsi que des papiers d'identités valides devront être présentés à l'arrivée. A défaut, l'accès à votre hébergement pourra vous être refusé par **PV**.

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

Pour les courts séjours, la remise des clés s'effectue à partir de 16h sous condition toujours dudit paiement, elles doivent être rendues avant 12h le jour du départ.

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

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

ARTICLE 9 - DÉPOT DE GARANTIE

Tous labels : un dépôt de garantie pouvant aller de 200 € à 1 500€ peut vous être demandé à votre arrivée. Ces sommes ne constituent pas des arrhes.

Label Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium : un dépôt de garantie dont le montant sera déterminé en fonction de la typologie de l'hébergement peut vous être demandé sous forme d'autorisation de paiement sur votre carte bancaire (appelée également pré-autorisation). Cette demande d'autorisation ne correspond pas à un débit mais à une réserve de paiement ultérieur, autorisée par votre établissement bancaire, qui vient temporairement réduire le plafond de votre carte bancaire pour garantir la possibilité d'un débit. Dans certains cas, la pré-autorisation peut apparaître au débit de votre compte bancaire selon les conditions fixées par votre établissement bancaire qui demeurent indépendantes de notre volonté. Cette pré-autorisation pourra être utilisée par **PV** jusqu'à 8 jours après la date de fin de votre séjour. Le délai de libération du montant préautorisé peut varier selon les délais fixés par votre établissement bancaire. Nous vous invitons à vous rapprocher de votre établissement bancaire pour plus de renseignements.

Label Maeva Particuliers : un dépôt de garantie dont le montant sera déterminé en fonction de la typologie de l'hébergement peut vous être demandé sous forme d'autorisation de paiement sur votre carte bancaire. Cette autorisation sera valable jusqu'à 8 jours suivant la date de fin de votre séjour.

Le dépôt de garantie vous sera restitué déduction faite notamment des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés (à savoir toutes dégradations et/ou troubles de quelque nature que ce soit tant dans les parties privatives (ménage coin cuisine non effectué...) que dans les parties communes de l'immeuble), prestations impayées dont celles optionnelles consommées sur place (téléphone, parking...) et perte des clés de l'hébergement remises lors de votre arrivée. Renseignements disponibles directement auprès de chaque Résidence ou sur le site internet.

ARTICLE 10 - MINEURS

Nous attirons votre attention sur le fait que nos Résidences ne dépendent pas des types d'accueil visés aux articles R. 227-1 et suivants du Code de l'action sociale et des familles et ne sont pas adaptées à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux. **PV** se réserve le droit de refuser l'accès à l'appartement, chambre ou la maison, qui aurait été réservé en

méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil de la Résidence, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, **PV** pourra procéder à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que l'appartement, chambre ou la maison est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

ARTICLE 11 - ANIMAUX

Les animaux domestiques sont acceptés, hormis les chiens de catégorie 1 et 2 définis comme dangereux, sur présentation d'un certificat antirabique, et d'une attestation d'aptitude pour la détention dans le cas des chiens catégorisés, dans une majorité de nos Résidences, moyennant les forfaits disponibles auprès de chaque Résidence ou sur le site internet et payables sur place. Ils sont autorisés, tenus en laisse, dans les parties communes, mais sont interdits aux abords des piscines. Nos résidences partenaires peuvent ne pas accepter les animaux ou pratiquer leurs propres tarifs. Renseignements disponibles directement auprès de chaque résidence. Les animaux ne sont pas admis dans nos hôtels, sauf exception (nous consulter). *Pour « Adagio »* : se renseigner auprès de la Résidence.

ARTICLE 12 - RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est affiché dans chaque appartement, chambre et maison et/ou à l'accueil de l'établissement ; nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. En lien avec la réglementation locale, des mesures particulières et complémentaires concernant notamment la sécurité, l'hygiène et l'environnement peuvent vous être communiquées par nos équipes durant votre séjour. Nous vous invitons à prendre certaines précautions pour vous éviter un éventuel désagrément : fermez vos baies vitrées avant de quitter votre appartement, chambre ou maison, fermez votre porte à clef. Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels à l'intérieur de votre appartement, chambre ou maison lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de **PV**. En cas de manquement par l'occupant aux obligations mises à sa charge en vertu des présentes, notamment du non-respect du règlement intérieur, et plus largement en conséquence de tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public au sein de l'établissement, **PV** se réserve la possibilité d'interrompre votre séjour et nos équipes pourront vous demander de quitter l'établissement et votre appartement, chambre ou maison.

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

Le client est responsable de tous les dommages causés par lui et/ou ses occupants de son appartement au sein de l'Etablissement et supporte tous les coûts engendrés par ces dommages et/ou par le non-respect des règles précitées. **PV** se réserve le droit d'intervenir si nécessaire et de prendre toute mesure appropriée à l'encontre du Client.

ARTICLE 13 - FORMALITES EN CAS DE TRANSPORT OU DE SEJOURS A L'ETRANGER

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

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

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

ARTICLE 14 - INTERRUPTION DE SÉJOUR / INTERRUPTION D'ACTIVITE SPORTIVE OU DE LOISIRS

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

ARTICLE 15 - MODIFICATION ÉVENTUELLE DE NOS PROGRAMMES

Si les circonstances nous y obligent, et seulement en cas d'événements de force majeure, indépendants de notre volonté, nous pourrions être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement nos programmes (fermeture totale ou partielle d'une Résidence, d'un équipement commun de type piscine, restaurant...). Dans le cas d'un séjour incluant un transport, les horaires et parcours, les types de train, d'avion ou de bateau, vous sont communiqués sous réserve de modification de dernière minute. Des retards sont parfois inévitables (encombrement des aéroports, augmentation du trafic aérien ou ferroviaire, mouvements de grève, mauvaises conditions météorologiques...) et vous seront alors communiqués dans les meilleurs délais.

ARTICLE 16 - APRÈS-VENTE

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 17- VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La réservation à l'un de nos séjours sur l'ensemble des canaux (Centre d'appel, réservation en ligne, réservation à l'accueil de nos

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

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

ARTICLE 18 - RESPONSABILITE - PRESCRIPTION

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

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

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

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

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

ARTICLE 19 - ASSURANCES

19.1 - Généralités

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

- 1) pour la garantie « Annulation » : le lendemain de votre paiement de la prime d'assurance à 0h00;
- 2) pour la garantie « Assistance au Voyageur » : dès que l'assuré a quitté le lieu de départ du Voyage (maximum 24 heures avant la date de départ indiquée aux conditions particulières et, au plus tôt, après le paiement de la prime) ;

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

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

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

19.2 – Droit de renonciation

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

- 1) vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- 2) le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 3) Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

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

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

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

pour Pierre & Vacances : 0173018598,
pour Adagio / Adagio Access : 0173018598.

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

ARTICLE 20 – DONNEES PERSONNELLES

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

1. Finalités

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

2. Données traitées

Les données obligatoires sont indiquées par un astérisque.

Les informations indiquées comme obligatoires conditionnent (i) la souscription et l'exécution du contrat passé entre le client et **PV Distribution** ou (ii) la remise d'informations personnalisées en vue de préparer l'éventuel contrat à venir. La non-remise des informations

facultatives ne remettra pas en cause la délivrance des prestations promises ou les réponses à des demandes de renseignement, bien qu'elle puisse en limiter la pertinence.

3. Destinataires des données collectées

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

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

4. Transfert de Données vers l'étranger

Aucun transfert de données n'est opéré en dehors de l'Union Européenne sauf obligation légale, ou dans le cadre d'une réservation pour une destination située en dehors de l'Union Européenne, à l'entité locale du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs, ou son partenaire, gérant le site de destination aux fins de gestion de votre séjour sur place.

5. Sécurité

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

6. Durées de conservation

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

Pour plus d'information sur la politique de protection des données de PV, et le traitement de vos données, n'hésitez pas à consulter notre site www.pierreenvacances.com ou en demandant une version électronique par mail.

7. Droit des personnes

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

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

Vous pouvez faire votre demande via la rubrique en ligne : <https://www.pierreenvacances.com/reclamation> ou par un courrier adressé par lettre recommandée avec avis de réception, à Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Client, APS 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19. Un justificatif d'identité en cours de validité est susceptible de vous être demandé.

Pour plus d'information sur la politique de protection des données de PV, et le traitement de vos données, n'hésitez pas à consulter notre site www.pierreenvacances.com ou en demandant une version électronique par mail.

ARTICLE 21

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

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

PV Distribution est chargée par les sociétés exploitantes des Résidences et Hôtels du Groupe Pierre et Vacances Center Parcs de distribuer les séjours, d'assurer la gestion et le suivi de vos réservations en leur nom et pour leur compte (hors prestations de transport, assurances ou vente de séjours "packages" distribués en son propre nom). Sociétés exploitantes: ADAGIO S.A.S (503 938 110 RCS PARIS), PIERRE & VACANCES ITALIA S.R.L (1014782 – Rome), PV-CP CITY (513 635 987 RCS PARIS), PV EXPLOITATION FRANCE (508 321 155 RCS PARIS), SNC DOMAINE DU LAC DE L'AILETTE (450 540 695 RCS PARIS), CP RESORTS EXPLOITATION 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 Inscricion 11 Barcelone), CP RESORTS EXPLOITATION FRANCE au nom et pour le compte de VILLAGES NATURE TOURISME SAS (801 435 306 MEAUX).

Par ailleurs, PV Distribution est chargée par ses partenaires, dans le cadre de contrats de commercialisation, de distribuer les séjours, d'assurer la gestion et le suivi de vos réservations en son nom et pour leur compte.

Màj : 11.2022