

## Conditions générales de vente

**Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons les articles. R.211-3 à R.211-11 dudit Code.**

**Art. R.211-3** - Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L.211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

**Art. R.211-3-1** - L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a) de l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

**Art. R.211-4** - Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1. la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2. le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3. les prestations de restauration proposées ;
4. la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6. les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7. la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
8. le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9. les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-8 ;
10. les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11. les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;
12. l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
13. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.

**Art. R.211-5** - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Art. R.211-6** - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1. le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2. la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3. les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4. le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. les prestations de restauration proposées ;
6. l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7. les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8. le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-8 ;
9. l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10. le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11. les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12. les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13. la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-4 ;
14. les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;
16. les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17. les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18. la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19. l'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
20. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R.211-4 ;
21. L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Art. R.211-7** - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Art. R.211-8** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Art. R.211-9** - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments

essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;  
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Art. R.211-10** - Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Art. R.211-11** - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :  
- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;  
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.  
Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4.

## Conditions particulières de vente

### ARTICLE 1 - RÉSERVATION / PAIEMENT

#### 1.1- Conditions d'inscription et de réservation

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement incluant :

- les frais de dossier pour Maeva, Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Villages Clubs et Pierre & Vacances Premium : d'un maximum de 50 € par réservation pour tout séjour.
- 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 (vols, transfert, location de voiture, transports ferroviaires ...), des frais de dossier et des primes d'assurance si vous souhaitez les souscrire.

#### 1.2- Faculté de dédit

- De la date de versement des frais de dossier et des arrhes jusqu'au 31<sup>ème</sup> (pour un séjour en Résidence) ou 15<sup>ème</sup> (pour un séjour en hôtel ou appartement hôtelier) jour inclus précédant votre séjour, vous bénéficiez d'une faculté de dédit. Dans le cas où vous en useriez, le montant des arrhes versées vous sera restitué **mais les frais de dossier et des frais d'annulation d'un montant de 50 € demeureront acquis à PVCP**. De même, le montant total des assurances est payable à la réservation et 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.

#### 1.3- Paiement du solde

L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations complémentaires est exigible :  
- 30 jours avant le début de votre séjour pour une réservation en Résidence de tourisme,  
- 14 jours avant le début de votre séjour pour une réservation en hôtel et appartement hôtelier,

- ou immédiatement pour toute réservation de dernière minute dans le cadre d'offres spécifiques.

Le paiement complet du prix conditionne l'envoi par **PVCP** 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<sup>e</sup> ou le 14<sup>e</sup> jour précédant votre séjour. L'engagement de **PVCP** devient définitif après l'envoi d'une confirmation de réservation. 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, **PVCP** se réserve la possibilité d'annuler la vente dès soit le 30<sup>e</sup> soit le 14<sup>e</sup> 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 30e 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 ne sont pas acceptés.

• Pour toute réservation par Internet :

- carte bancaire\*, Paypal, Ideal (uniquement accessible sur le site web NL), ELV (uniquement accessible sur les sites web DE)

• Attention : les paiements des personnes vivant hors de France s'effectuent uniquement par carte bancaire ou virement international accompagné du numéro de réservation.

#### Règlement par cartes bancaires (\*) sur notre site de paiement <https://paiement.pierreetvacances.com>

Les paiements sont à envoyer à l'adresse suivante : PV-CP DISTRIBUTION – Gestion des Ventes, BP 291, 75921 PARIS Cedex 19. Tous nos produits sont ouverts à la vente sous réserve de disponibilité.

Pour tout paiement en espèce (hors paiement à l'accueil de nos établissements), nous nous réservons la possibilité de facturer des frais de gestion d'un montant pouvant aller jusqu'à 10% du prix total de la réservation.

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

(\*\*) Chèques acceptés: bancaires, 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. Le solde de la réservation à payer par bon / chèques cadeaux devra être adressé 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 des trop perçus 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 (hors paiement à l'accueil de nos établissements, 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.

Pour le label Mymaeva : 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€.

#### 1.5 - Votre carnet de voyage

Sous réserve de l'acquittement du solde de votre séjour, vous recevrez votre carnet de voyage 30 ou 14 jours 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 flexibles et variables en application de différents critères personnalisables 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 du logement, charges comprises (eau, électricité, chauffage), à l'exception de la taxe de séjour, des prestations annexes et des primes d'assurances facultatives, et des frais de dossier, payables à la réservation quand ils sont dus. Nous vous rappelons qu'un logement 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, Pierre & Vacances Villages Clubs 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 : frais de dossier, quand ils sont dus, 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 **PVCP**, 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.

## 2.5 – Garantie neige (Sites Montagne)

### 2.5.1 – Conditions d'éligibilité

La Garantie Neige est une garantie offerte à toutes les personnes ayant réservé leur séjour durant la période « Offre Première Minute » (du 21/05/2015 au 03/11/2015 inclus) par laquelle vous pourrez demander à annuler votre réservation de séjour, dès lors que les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- 1) la réservation du séjour doit avoir été directement effectuée auprès de **PVCP** : par le site internet [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), directement auprès des Résidences **PVCP**, ou auprès de la centrale de réservation, à l'exclusion de ceux non réservés directement auprès de **PVCP**, et notamment des Tours Opérateurs,
- 2) la réservation doit porter sur un séjour se déroulant sur un site de l'une des marques ou labels « Maeva », « Pierre & Vacances » et « Pierre & Vacances Premium » situé à la Montagne.

### 2.5.2 – Ce que comprend la garantie

Sous réserve du respect des conditions visées au point 2.5.1 ci-dessus, vous pourrez formuler une demande d'annulation de séjour en cas de défaut ou d'excès de neige, dès lors que les trois conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- 1) le défaut ou l'excès d'enneigement survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude et
- 2) le défaut ou l'excès entre le 3<sup>ème</sup> samedi de décembre et le 2<sup>ème</sup> samedi d'avril et
- 3) le défaut ou l'excès d'enneigement entraîne la fermeture de plus des 2/3 des pistes skiables, normalement en service sur la Résidence de votre séjour, dans les cinq jours qui précèdent votre départ.

### 2.5.3 – Comment déclarer le sinistre ?

Vous devez annuler votre séjour auprès de **PVCP**, puis prendre contact avec le service de gestion de Mondial Assistance dans les cinq jours ouvrés suivant l'évènement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez déclarer votre annulation soit en vous connectant directement sur le site <https://indemnisation.mondial-assistance.fr> ou en contactant Mondial Assistance au 00 33 (0)1 42 99 03 95 (de 9h à 18h du lundi au vendredi) ou au fax : 00 33 (0)1 42 99 03 25. Mondial Assistance vous retournera un dossier à remplir avec les demandes de justificatifs confirmant le manque ou l'excès de neige ainsi que l'original de la facture d'annulation établie par **PVCP**. Vous retournerez ensuite le dossier à l'adresse suivante : Mondial Assistance, Service Gestion des Sinistres, DT001, 54 rue de Londres, 75394 Paris Cedex 08.

### 2.5.4 - Montant des remboursements

Vous serez remboursé par **PVCP** des acomptes versés ou toutes sommes conservées par **PVCP** (hébergement et prestations), à l'exclusion des frais de dossier initialement versés. L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant au Tableau des Montants de Garanties. Cette franchise s'applique à l'ensemble des bénéficiaires. L'ensemble des prestations touristiques couvertes par la Garantie Neige, qu'elles soient complémentaires ou successives, constitue un seul et même séjour, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de départ : celle mentionnée par **PVCP** comme marquant le début des prestations assurées.

### Tableau des Montants de Garanties

GARANTIES PROPOSEES	MONTANTS DE GARANTIE
Annulation suite à défaut ou excès d'enneigement	Selon conditions de vente dans la limite de 6 500 € par hébergement et 32 000 € par évènement
Franchise :	10% du montant des frais d'annulation garantis avec un minimum de 50€ par hébergement assuré

## 2.6 – Droit au soleil (Sites Littoral Atlantique France et Côte Normande)

### 2.6.1 – Conditions d'éligibilité

Nos tarifs hébergement comprennent une offre droit au soleil, uniquement valable pendant la Saison Été 2016 du 07/05/2016 au 13/11/16, hors période du 02/07/16 au 27/08/16 par laquelle vous pourrez demander à modifier le lieu où les dates de séjour, dès lors que les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- 1) la réservation initiale du séjour doit avoir été directement effectuée auprès de **PVCP** : par le Site Internet [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), directement auprès des résidences Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Villages Clubs et Pierre & Vacances Premium, ou auprès de la Centrale de réservation au 0891 70 1000, à l'exclusion de ceux non réservés directement auprès de **PVCP**, et notamment les Tours Operators,
- 2) la réservation doit porter sur un séjour se déroulant sur un site des marques « Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Villages Clubs et Pierre & Vacances Premium » situé sur le Littoral Atlantique France ou sur la Côte Normande,
- 3) le séjour réservé doit être d'une durée minimale de 7 nuits consécutives,
- 4) le séjour réservé ne doit pas se dérouler entre le 02/07/2016 et le 27/08/2016.

### 2.6.2 – Conditions d'exercice

Sous réserve du respect des conditions visées au point 2.4.1 ci-dessus, vous pourrez formuler une demande de modification de lieu ou dates de séjour dans les conditions suivantes :

- 1) le site Internet [www.lachainemeteo.com](http://www.lachainemeteo.com) doit prévoir un minimum de 2 jours de pluie pendant votre séjour réservé,
- 2) votre demande de modification peut être formulée uniquement auprès de la Centrale de réservation au 0891 70 1000 ou de la résidence auprès de laquelle votre réservation a été effectuée,
- 3) votre demande de modification doit être effectuée entre 5 et 3 jours précédant votre séjour réservé,
- 4) votre demande de modification doit être expresse, dans la limite d'une demande par séjour réservé

### 2.6.3 – Conditions du nouveau séjour

La nouvelle réservation est possible uniquement sur la Saison Été 2016 (du 07/05/2016 au 13/11/16, hors période du 02/07/16 au 27/08/16) et pour une durée au moins égale à celle du séjour modifié, selon disponibilité.

La modification de destination est possible sur tous les sites balnéaires des marques « Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Villages Clubs et Pierre & Vacances Premium », y compris situés sur la Méditerranée, selon disponibilité ;

Si le nouveau séjour est plus cher que le séjour modifié, vous aurez à acquitter le supplément ; si le nouveau séjour est moins cher, vous serez remboursé sous forme d'avoir.

## 2.7 – 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.

## 2.8 - 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, **PVCP** se réserve le droit de modifier ses prix de vente, en répercutant intégralement la ou les dites variations directement dans ses prix. Conformément à la législation en vigueur et pour les clients de **PVCP** 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 l'Hôtel de l'Esterel à Cap Esterel, l'Hôtel du Golf à Pont Royal en Provence, l'Hôtel La Villa Gardenia à Deauville et les appartements Adagio / Adagio Access**

Pour tout séjour inférieur ou égal à 3 nuits, 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. Toute demande de diminution de la durée de votre séjour ou du nombre d'appartements ou des prestations optionnelles sera considérée par **PVCP** comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visées au point 4.2 ci-après.

Pour tout séjour supérieur à 3 nuits, nous nous efforcerons également d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date, type de logement ou lieu de séjour ou des prestations optionnelles dans la limite des disponibilités. Si le montant de votre réservation après modification s'avère être inférieur au montant de la réservation avant modifications, nous retiendrons 10€ de frais de modification. Toute demande de diminution de la durée de votre séjour ou du nombre d'appartements ou des prestations optionnelles sera considérée par **PVCP** comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visées au point 4.2 ci-après.

**b) Pour les Résidences de tourisme toutes destinations**

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 **PVCP** 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 et si le montant de la réservation modifiée est inférieur au montant de la réservation initiale : **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 **PVCP** à compter du 3<sup>ème</sup> jour précédant votre arrivée. Nota Bene :

- toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée par **PVCP** sans frais supplémentaires
- toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée par **PVCP** comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visées au point 4.2 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, **PVCP** procèdera au remboursement des prestations, déduction faite des frais d'annulation applicables ainsi que des frais de gestion d'un montant forfaitaire de 50 € par dossier.

Nota Bene :

- toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée par **PVCP** 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 **PVCP** 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 notre site Web <http://www.pierreetvacances.com/help> 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.

**4.2.1 – Pour l'Hôtel de l'Esterel à Cap Esterel, l'Hôtel du Golf à Pont Royal en Provence, l'Hôtel La Villa Gardenia à Deauville et les appartements Adagio / Adagio Access**

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

Pour tout séjour inférieur à 3 nuits, 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 14<sup>ème</sup> jour précédant votre séjour et avant 18 heures le jour précédant votre arrivée, nous retiendrons les indemnités suivantes selon votre formule de séjour :

- Pour un séjour entre 4 et 6 nuits, paiement d'une nuitée\*,
- Pour un séjour de 7 nuits et plus, paiement de deux nuitées\*

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

Pour un séjour en demi-pension et pension complète : l'indemnité versée sera calculée selon le barème ci-dessus mentionnée.

Pour toute annulation d'une prestation optionnelle dans un séjour en hôtel, si vous nous prévenez après le 14<sup>ème</sup> jour précédant votre séjour et avant 18 heures le jour précédant votre arrivée, nous retiendrons les indemnités suivantes : 10 € par prestation annulée.

#### 4.2.2 – Séjour en Résidence de Tourisme

Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons le cas échéant, les frais de dossier initialement versés et 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 7 jours ou moins avant votre arrivée : **100 % \***

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

En cas d'annulation totale ou partielle (si il y a plusieurs appartements dans la réservation), les frais d'annulation 50 € de frais s'appliqueront par appartement / logement et pas par réservation.

#### 4.2.3 – Package (transport aérien + hébergement)

Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons le cas échéant, les frais de dossier, initialement versés et 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 € de frais d'annulation de l'hébergement par logement**

Et

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

- Si votre demande d'annulation est formulée à partir du 30<sup>ème</sup> jour précédant votre départ, nous retenons :

- entre 30 et 21 jours précédant votre arrivée : **30 % \***
- entre 20 et 8 jours précédant votre arrivée : **50 % \***
- 7 jours ou moins avant votre arrivée : **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, nous retenons les frais de dossier initialement versés le cas échéant et le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites auxquels s'ajouteront les indemnités suivantes :

##### **4.3.1 - Séjour en Résidence**

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

##### **4.3.2 - Séjour en hôtel**

● Pour un séjour simple :

Entre 1 et 3 nuits paiement d'une nuitée\*,

Entre 4 et 6 nuits paiement de deux nuitées\*

A partir de 7 nuits et plus paiement de trois nuitées\*

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

● **Pour un séjour en demi-pension et pension complète :**

L'indemnité versée sera égale à la même graduation que celle ci-dessus mentionnée.

##### **4.3.3 – Package (transport aérien + hébergement + prestations)**

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

##### **4.3.4 – 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 Mondial Assistance (voir Article 18 - 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.

**5.1 - Caractère non échangeable, non remboursable et non modifiable**  
Compte tenu du tarif préférentiel consenti par **PVCP**, 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 les frais de dossier et 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.

**NB / Les séjours « non échangeables non remboursables » ne sont pas éligibles aux assurances annulation, à la garantie neige.**

##### **5.2 - Non présentation sur le lieu du séjour**

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retenons les frais de dossier initialement versés auxquels s'ajoutera une indemnité égale à 100% du montant total du séjour.

#### **ARTICLE 6 - 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 **PVCP**. 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**

Conformément aux dispositions de l'article 211-15 du Code du Tourisme, **PVCP** s'engage à vous tenir informer de l'identité du transporteur qui assurera effectivement le(s) tronçons de vols concernés. Les transporteurs retenus par **PVCP**, 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'Ile Maurice : Air Mauritius, Corsair, Air France

**PVCP** peut également être amené à vous proposer des vols en charter. **PVCP** 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 7 - ARRIVEE ET DEPART**

Pour Maeva, Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Villages Clubs 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 **PVCP**.

**PVCP** 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 clefs s'effectue à partir de 17h00 le jour de votre arrivée sous condition dudit paiement. Ces clefs 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 14h sous condition toujours dudit paiement, elles doivent être rendues avant 12h le jour du départ (17h sous réserve de disponibilités).

Pour certaines Résidences (et notamment Adagio, hôtels ; Espagne et Résidences Partenaires) les horaires d'arrivée et de départ peuvent être différents : 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 8 - DÉPÔT DE GARANTIE**

Tous labels : un dépôt de garantie pouvant aller de 200 € à 500€ peut vous être demandé à votre arrivée.

Label Mymaeva : 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 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 9 - MINEURS**

Nous attirons votre attention sur le fait que nos Résidences ne dépendent pas d'un Centre de Vacances et de Loisirs au sens du décret n°2002-883 en date du 3 mai 2002, 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. **PVCP** 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, **PVCP** 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 10 - ANIMAUX**

Les animaux domestiques sont acceptés, 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 11 - RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est affiché dans chaque appartement, chambre et maison; nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. 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 **PVCP**.

#### **ARTICLE 12 - 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. L'occupation des logements sera fonction des horaires de vol desservant les aéroports proches de nos Résidences.

#### **ARTICLE 13 - 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 **PVCP**, ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement de la part de ce dernier. Toutefois, selon la formule que vous pouvez souscrire dans le cadre du contrat Mondial Assistance (voir article 18), 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 14 - 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 serez alors communiqués dans les meilleurs délais.

#### **ARTICLE 15 - APRÈS-VENTE**

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 via notre site Web <http://www.pierreetvacances.com/help> ou d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clientèle APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19 ou de l'envoi d'un courriel à l'adresse : [relation.client@groupepvcp.com](mailto:relation.client@groupepvcp.com)

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>.

#### **ARTICLE 16 - VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation de nos conditions générales et particulières 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](http://pierreetvacances.com). Nous présentons une description générale et des photos d'appartement à titre indicatif. Compte tenu de la diversité de la gamme de PVCP, 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 17 - 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. En conséquence, la responsabilité de **PVCP** ou de toute autre société dont PVCP 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 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 **PVCP** 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 **PVCP** à tout client débiteur interrompt la prescription applicable en pareille matière.

#### **ARTICLE 18 - ASSURANCES**

##### **18.1 - Généralités**

Pour vous, nous avons souscrit auprès de Mondial Assistance un contrat comprenant différentes garanties. Cette assurance prend effet :

- 1) pour la garantie « Annulation » : le lendemain du paiement de la prime 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 en Europe. Sont compris les territoires des états membres de l'Union Européenne, situés en Europe géographique, ainsi que les territoires et pays suivants : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Liechtenstein, Principautés de Monaco et d'Andorre, Saint-Martin, Suisse, Vatican.

**Les Açores et Madère ne font pas partie de cette définition.**

Modalités d'examen des réclamations : Mondial Assistance 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.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), rubrique « Conditions ».

##### **18.2 - 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 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 soit par notre site Web <http://www.pierreetvacances.com/help> 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 de renonciation.

Les demandes seront appréciées par notre assureur, Mondial Assistance. 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 19 – DONNEES PERSONNELLES**

Vos données personnelles sont collectées par la Société PV-CP DISTRIBUTION, en sa qualité de responsable de traitement, et intégrées dans la base de données du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs. Certaines données sont indispensables pour gérer votre réservation et seront également utilisées pour vous adresser des informations et/ou offres promotionnelles sur les produits et services des marques du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs.

Sont considérées comme marques du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs les marques suivantes : Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium, Pierre & Vacances Villages Clubs, Maeva, Aparthotel Adagio, Aparthotel Adagio Access, Center Parcs, Sunparks, Pierre & Vacances Conseil Immobilier et les Seniorales.

Conformément aux dispositions de la Loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès à vos données, d'un droit de modification et d'un droit d'opposition à la prospection commerciale que vous pouvez exercer en nous adressant un courrier à l'adresse suivante : Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Désabonnement, 11, rue de Cambrai – 75947 PARIS CEDEX 19.

#### **ARTICLE 20**

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-CP 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 ; Garantie financière : Schneider Securities Ltd – 4/4A BLOOMSBURY SQUARE – WC1A-2RP LONDON - UK

RCP : RSA – 153 RUE SAINT HONORE – 75001 PARIS

;PV-CP 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 et frais de dossier ou vente de séjours "packages" distribués en son propre nom). Sociétés exploitantes: ADAGIO SAS (503 938 110 RCS PARIS), PV ITALIA SRL (1014782 – Rome), PV-CP CITY (513635987 RCS PARIS), PV RESIDENCES & RESORTS FRANCE (508321155 RCS PARIS), SNC DOMAINE DU LAC D'AILETTE (450 540 695 RCS PARIS), CENTER PARCS RESORTS FRANCE (508 321 213 RCS PARIS), SET PV GUADELOUPE (478890890 RCS PARIS), SET PV MARTINIQUE (478890684 RCS PARIS), SETPV ESPANA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscricion 11 Barcelone), SNC SOCIETE HOTELIERE DE LA PLAGES DU HELLEUX (419290150 RCS POINTE A PITRE).

E16\_Maj 15.02.16