

FRANCE

# CONDITIONS GENERALES

## ARTICLE 1 - RÉSERVATION / PAIEMENT

### 1.1 - Conditions de réservation

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement incluant :

- les frais d'adhésion d'un montant de 29.50 € tous canaux

Ces frais d'adhésion ne sont exigés qu'une fois par an, quel que soit le nombre de réservations effectuées, sous la même identité (même nom, même adresse), dans un délai de douze mois à compter de la première réservation.

- les arrhes correspondant à :

- 30 % du prix global de votre location et des éventuelles prestations complémentaires et notamment la restauration, les loisirs, avec un minimum de 150 €.

- 100 % du prix de la prime d'assurance si vous souhaitez la souscrire, des éventuelles prestations de transport et des frais d'adhésion.

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.

### 1.2 - 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

- ou immédiatement pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant le début du séjour.

Si vous n'avez pas réglé le solde dans les délais impartis, PVCP se réserve la possibilité d'annuler la vente et d'appliquer en conséquence les conditions de l'annulation prévues à cet effet et définies ci-après. Votre engagement devient donc définitif dès le 30<sup>e</sup> jour précédant votre séjour. L'engagement de PVCP devient définitif dès l'envoi d'une confirmation de réservation. Tous les frais de recouvrement seront à la charge du client.

- Tous nos produits sont ouverts à la vente sous réserve de disponibilité.

### 1.3 - Modes de paiement

- Pour toute réservation au centre d'appel :

- jusqu'au 30<sup>e</sup> jour précédant votre séjour, vous pouvez régler votre séjour : carte bancaire, chèque ou 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 : uniquement par carte bancaire, Paypal ou bon cadeau électronique

- Les paiements sont à envoyer à l'adresse suivante : PV-CP Distribution - Gestion des ventes BP 60009, 75921 PARIS Cedex 19.

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

- Cartes bancaires acceptées : Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, Carte Bleue

- Bons / chèques cadeau partenaires agréés - garantie :

- Toute réservation par bons ou chèques-cadeau à moins de 30 jours précédant votre séjour doit être garanti par un numéro de carte bancaire valide à la date du début de votre séjour et correspondant à 100% du montant de votre réservation. A défaut de réception par voie postale du paiement (le cachet de la poste faisant foi), la totalité de la réservation sera prélevée sur la carte utilisée pour la garantie.

- Nous vous précisons que nous ne procédons pas au remboursement du 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.

### 1.4 - Documents de voyage

Vous recevrez une confirmation par courrier électronique suite à votre réservation, vous communiquant un lien vers votre espace personnel [www.centerparcs.fr/monespace](http://www.centerparcs.fr/monespace). Vous y trouverez votre confirmation de réservation contenant le détail de votre réservation, les modalités et le suivi de votre règlement ainsi que toutes les informations relatives à votre séjour (description du domaine, de votre hébergement, des activités et des horaires d'arrivée et départ). Si vous n'avez pas communiqué d'adresse de courrier électronique, vous recevrez une confirmation de réservation par courrier dans les jours suivant votre réservation contenant le détail de votre réservation, les modalités et le suivi de votre règlement, l'adresse du domaine et les horaires d'arrivée et de départ. La carte de crédit utilisée à la réservation ainsi que des papiers d'identité valides devront être présentés à l'arrivée. A défaut, l'accès à votre hébergement pourra vous être refusé par PVCP.

### 1.5 – Bracelet Easy Pass

Pour les domaines concernés, le bracelet Easy Pass n'est valable que pour la durée et au sein du domaine de votre séjour. Il est nominatif et non cessible. A l'issue de votre séjour, seul le solde réglé par carte bancaire Visa / Mastercard au sein du domaine pourra être remboursé. En cas de perte ou de vol de votre bracelet, nous vous invitons à nous le signaler immédiatement. Nous mettrons tout en œuvre afin de vous délivrer un nouveau bracelet crédité du solde figurant sur votre compte au moment du signalement. PVCP se réserve le droit de facturer ce remplacement et ne saurait être tenu responsable du vol, de la perte ou de l'utilisation du bracelet.

## 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 de la réglementation applicable peut nous amener à modifier le prix des dites prestations.

### 2.2 - Hébergement

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises et incluent la sous-location de l'hébergement entièrement équipé, charges comprises (eau, électricité, chauffage) à l'exception des frais d'adhésion, taxe de séjour et prime d'assurance éventuelle (payables à la réservation). Nous vous rappelons qu'un hébergement prévu pour un nombre déterminé de résidents ne saurait en aucun cas être occupé par un nombre supérieur de personnes.

### 2.3 - Prestations optionnelles

Nos tarifs hébergement ne comprennent pas les prestations optionnelles supplémentaires proposées en brochure, sur notre site Internet ou sur place et notamment l'utilisation des installations sportives, les vélos, les repas, le club enfant, les lits faits à l'arrivée dans les cottages Comfort, Comfort Nouveau Design et Comfort Eden et les serviettes de toilette (serviettes de toilette fournies dans les cottages VIP et VIP Eden et dans les chambres en Résidence Hôtelière). Pour Villages Nature : les lits sont faits à l'arrivée et les serviettes de toilette sont fournies.

## 2.4 - Offres Promotionnelles

Les offres promotionnelles mentionnés en brochure ne sont applicables que sur la partie hébergement ; sont donc exclues toutes les autres prestations (restauration, sports et loisirs...). Ces offres sont soumises à des conditions particulières, communiquées avec l'offre.

## ARTICLE 3 - TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités et à acquitter à la réservation, n'est pas incluse dans nos tarifs. Son montant déterminé par personne et par jour est variable en fonction des destinations et pourrait être modifié en cours d'année.

## ARTICLE 4 - MODIFICATION / ANNULATION DE SÉJOUR PAR LE CLIENT

### 4.1 - Modification

Nous attirons cependant votre attention sur le fait que toute modification est génératrice de coûts pour PVCP variables en fonction de la date à laquelle vous formulez votre demande. 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. 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 **41 jours** précédant votre arrivée et si le montant de la réservation modifiée est inférieur au montant de la réservation initiale : 50€ par hébergement hors Villages Nature // **100 €** par hébergement pour Villages Nature

- si votre demande de modification est formulée entre **41 et 21 jours inclus** précédant votre arrivée : **30 % \***

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

- si votre demande de modification est formulée entre **7 et 4 jours inclus** 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 donnant lieu à une actualisation du prix

- 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 visés au point 4.2 ci-après.

### 4.2 - Annulation (totale ou partielle)

En cas d'annulation, vous devez nous le notifier soit :

par courrier à l'adresse suivante PVCP - Service Relations Clientèle - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19 ou par le site Web en vous rendant sur [http://www.centerparcs.fr/fr-fr/faq\\_ms](http://www.centerparcs.fr/fr-fr/faq_ms)

La date de réception de la notification détermine la date d'annulation. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons les frais d'adhésion initialement versés et le montant de la prime d'assurance éventuellement souscrite.

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

- si votre demande d'annulation est formulée plus de **41 jours** précédant votre arrivée: **150 €** par hébergement

- si votre demande d'annulation est formulée entre **41 et 21 jours inclus** précédant votre arrivée : **30 % \*** avec un minimum de 150 €

- si votre demande d'annulation est formulée entre **20 et 8 jours inclus** précédant votre arrivée : **60 % \***

- si votre demande d'annulation est formulée **7 jours ou moins** avant votre arrivée : **100 % \***

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

### 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 d'adhésion initialement versés le cas échéant et le montant de la prime d'assurance éventuellement souscrite auxquels s'ajouteront les indemnités suivantes : Hébergement 100 % du montant total du séjour et des 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 une assurance auprès de notre compagnie d'assurance (voir Article 15 – Assurances). La prime d'assurance doit être payée intégralement lors de la réservation et n'est jamais remboursée.

## ARTICLE 5 - SÉJOURS / OFFRES NON ÉCHANGEABLES / 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 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 d'adhésion et une indemnité égale à 100 % du montant total de l'hébergement. La non-consommation de prestations annexes 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.

### 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 d'adhésion initialement versés auxquels s'ajoutera une indemnité égale à 100 % du montant total de l'hébergement.

## ARTICLE 6 - ARRIVÉE ET DÉPART

Au moment de votre arrivée sur site, nous vous demandons de vous munir de votre numéro de réservation, de votre pièce d'identité et de votre carte bancaire ayant servi au règlement de votre séjour. Pour Villages Nature, l'enregistrement est obligatoire pour accéder au Domaine. Vous devrez effectuer votre enregistrement en amont du séjour ou vous présenter au comptoir lors de votre arrivée afin d'y procéder et vous devez également vous munir du QR Code de votre réservation. PVCP attire votre attention sur le fait qu'à défaut de paiement intégral du montant de la réservation en dépit des relances, et de la non-présentation de votre numéro de réservation, de votre pièce d'identité et de votre carte bancaire, il ne pourra être procédé à la remise de votre moyen d'accès à votre hébergement si vous vous présentez sur le lieu de votre séjour. La remise du moyen d'accès s'effectue à partir de 15 h le jour de votre arrivée sous condition dudit paiement. Il sera rendu avant 10 h le jour de votre départ.

## ARTICLE 7 - MINEURS

Nous attirons votre attention sur le fait que nos domaines 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 adaptés 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 un hébergement qui aurait été réservé(e) 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 des domaines, 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'hébergement est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

#### **ARTICLE 8 - ANIMAUX**

Un seul animal domestique est accepté par hébergement, sur présentation d'un certificat antirabique et d'une attestation d'aptitude pour la détention dans le cas des chiens catégorisés, moyennant un forfait de 39 à 89€ (hors Villages Nature :15€ par nuit) à souscrire à la réservation.

Les animaux domestiques ne doivent pas nuire à la tranquillité et la sécurité des résidents, doivent respecter les règles élémentaires d'hygiène et l'intégrité des installations et restent à tout moment sous la responsabilité de leur propriétaire. Ils doivent être tenus en laisse et ne sont pas admis dans toutes les espaces communs (et notamment Aqua Mundo / Lagon, Dôme, Plage etc). Nous nous réservons la faculté de refuser l'accès aux animaux considérés comme dangereux.

#### **ARTICLE 9 - RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

Afin de faciliter le déroulement de votre séjour, un règlement intérieur est disponible à l'accueil du Domaine ; nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Nous vous invitons à prendre certaines précautions pour vous éviter un éventuel désagrément : fermeture de vos baies vitrées avant de quitter votre hébergement, fermer et verrouiller les accès à votre hébergement. Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels à l'intérieur de votre hébergement lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de PVCP. Les véhicules des résidents sont formellement interdits dans l'enceinte des domaines. Seules les manœuvres de déchargement et de chargement des bagages sont tolérées les jours d'arrivée et de départ. Un parking gratuit, à l'entrée du domaine, est réservé aux voitures de nos résidents. Les enfants de moins de 12 ans doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte au sein de l'Aqua Mundo. En raison de la présence de zones peu éclairées sur certains de nos Domaines, nous vous invitons à la plus grande vigilance.

#### **ARTICLE 10 - INTERRUPTION DE SÉJOUR / INTERRUPTION D'ACTIVITE SPORTIVE OU DE LOISIRS**

Un départ prématuré ou une interruption de séjour, 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, vous pourrez bénéficier le cas échéant, des conditions d'assurance de la formule souscrite auprès de la compagnie d'assurance (voir article 15 « Assurance »).

#### **ARTICLE 11 - MODIFICATION ÉVENTUELLE DE NOS PROGRAMMES**

En cas de survenance d'un événement de force majeure rendant impossible l'exécution de l'une de ses obligations, PVCP aura la faculté de modifier partiellement ou totalement l'exécution de ses prestations (fermeture totale ou partielle d'une Résidence, d'un équipement commun de type Aqua Mundo / Lagon, restaurant...).

#### **ARTICLE 12 - RÉCLAMATIONS**

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

- d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à PVCP - Service Relations Clientèle APS- 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19, ou
- de l'envoi d'un courriel à l'adresse : [service.clientele@groupepvcp.com](mailto:service.clientele@groupepvcp.com).

Dans un délai de 6 mois après la fin de votre séjour, afin que nous puissions y répondre dans les meilleurs délais. Nous vous invitons à nous faire part de vos réclamations dans les plus brefs délais afin que nous traitions votre demande au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de bien vouloir nous spécifier, dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, le domaine, les lieux et dates de votre séjour ainsi que le numéro et type d'hébergement réservé de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier tout justificatif nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation.

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

Conformément à l'ordonnance du 20 décembre 2017, l'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Vous pouvez demander en envoyant un courriel à [relation.client@groupepvcp.com](mailto:relation.client@groupepvcp.com) ou par un courrier adressé au Service Relations Clients (adresse fournie ci-dessus) :

- 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 facultatives 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 BLOCTEL.
- le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou de l'Autorité de Contrôle de votre lieu de résidence.

Pour toute demande, un justificatif d'identité en cours de validité devra être adressé par courrier pour des raisons de sécurité ainsi qu'un exemplaire de la communication reçue afin de faciliter le traitement de votre demande. Pour plus d'information sur la politique de protection des données de PVCP, et le traitement de vos données, n'hésitez pas à consulter notre [site http://www.pierreenvacances.com](http://www.pierreenvacances.com) ou en demander une version électronique par mail.

#### **ARTICLE 13 - BROCHURE**

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 [centerparcs.com](http://centerparcs.com). Nous vous présentons sur notre catalogue et notre site Internet une description générale de nos hébergements, des photographies, une superficie moyenne de surface au sol des hébergements et des visites virtuelles données à titre indicatif.

Pour plus de précisions, n'hésitez pas à interroger notre centre d'appel. Nous vous rappelons, par ailleurs, que toute demande éventuelle quant à une orientation, situation ou architecture spécifique du cottage est un service supplémentaire sous réserve de disponibilités et ne constitue pas une garantie contractuelle. À défaut d'avoir souscrit au service « Préférence cottage », votre cottage vous sera attribué suivant une sélection informatique aléatoire qui pourra être modifiée jusqu'au jour de votre arrivée. Aucune utilisation de l'image de PVCP ou reproduction de son identité visuelle (logo, photos, brochure...) ne peut avoir lieu sans autorisation expresse de PVCP. Nos séjours ne peuvent être revendus sans accord exprès préalable de notre part.

#### **ARTICLE 14 - RESPONSABILITÉ - 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 Domaines, tant dans les cottages que dans les parkings ou les locaux communs (local à vélos...). A ce titre, vos effets personnels restent sous votre entière responsabilité pendant votre séjour. 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.

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. Vous bénéficierez de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits tels que transposés dans le code du tourisme. PVCP sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, PVCP 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 PVCP 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.centerparcs.fr](http://www.centerparcs.fr)

#### **ARTICLE 15 - ASSURANCE**

15.1 - Pour vous, nous avons souscrit auprès d'une compagnie d'assurance un contrat comprenant différentes formules. 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, Canaries et Madère ne font pas partie de cette définition. Les 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.centerparcs.fr](http://www.centerparcs.fr), rubrique « Conditions Générales de Vente ».

#### **15.2 – 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 soit par courrier à l'adresse suivante GROUPE PIERRE ET VACANCES CENTER PARCS, Service Annulations, BP291, 75921 PARIS CEDEX 19, soit par fax au +33 (01) 58 21 50 97 à l'attention du Service Annulations, soit par courriel à l'adresse suivante : [annulation.adv@fr.groupepvcp.com](mailto:annulation.adv@fr.groupepvcp.com). La date de réception de la notification détermine la date de renonciation. 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 16 – DONNEES PERSONNELLES**

PV-CP DISTRIBUTION (PVCP) 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, services et offres promotionnelles et réalisation de jeux concours. Les données pourront également transférées à d'autres entités du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs, ainsi que, les cas échéant, à des partenaires.

Les données obligatoires sont indiquées par un astérisque. Le retrait du consentement à leur traitement est possible à tout moment.

##### **2. Données traitées**

Les informations indiquées comme obligatoires conditionnent (i) la souscription et l'exécution du contrat passé entre le client et PVCP 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 PVCP, en qualité de responsable du traitement, ainsi qu'à l'entité chargée de délivrer la prestation souscrite et tout éventuel sous-traitant le cas échéant.

##### **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 (a) 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.

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 : APST Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – 15, AVENUE CARNOT – 75017 PARIS-FRANCE

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 S.A.S (503 938 110 RCS PARIS), PIERRE & VACANCES ITALIA S.R.L (1014782 – Rome), PV-CP CITY (513 635 987 RCS PARIS), PV RESIDENCES & RESORTS FRANCE (508 321 155 RCS PARIS), SNC DOMAINE DU LAC DE L'AILETTE (450 540 695 RCS PARIS), CENTER PARCS RESORTS FRANCE (508 321 213 RCS PARIS), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES GUADELOUPE (478 890 890 RCS PARIS), SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE PIERRE & VACANCES MARTINIQUE (478 890 684 RCS PARIS), SOCIEDAD DE EXPLOTACION TURISTICA PIERRE ET VACANCES ESPAÑA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscripcion 11 Barcelone), CENTER PARCS RESORTS FRANCE au nom et pour le compte de VILLAGES NATURE TOURISME SAS (801 435 306 MEAUX)

Extrait du Code du Tourisme

**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

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques principales des services de voyage :
- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
  - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
  - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
  - d) Les repas fournis ;
  - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
  - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
  - g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
  - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé

du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

#### **Art. R.211-5**

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9..

#### **Art. R.211-6**

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

**Art. R.211-7** - Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

**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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

**Art. R.211-9** Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

**Art. R.211-10** - L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Art. R.211-11** - L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.