

Conditions générales de vente

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de l'article R.211-14 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons les articles. R.211-5 à R.211-13 dudit Code.

Art. R.211-5 - Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L.211-8, 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.211-6 - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
4. la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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.211-10 ;
10. les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11. les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12 et R.211-13;
12. les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
13. 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 ;
14. 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.211-7 - 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. R.211-8 - 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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
4. le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. le nombre de repas fournis ;
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.211-10 ;
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 ; en tout état de cause, 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 ;

CATALOGUE PIERRE & VACANCES PREMIUM – ETE 2010

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 lettre recommandée avec demande d'avis 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.211-6 ;
14. les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-11, R.211-12 et R.211-13 ;
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, par écrit, 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 14. de l'article R.211-6.

Art. R.211-9 - 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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.211-10 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, 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.211-11 - 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 14. de l'article R.211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis 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.211-12 - Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis 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.211-13 - 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 des articles sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14. de l'article R.211-6.

Conditions particulières de vente

ARTICLE 1 - INSCRIPTION / RÉSERVATION / PAIEMENT

1.1- Conditions d'inscription et de réservation

Pour les séjours simples, toute inscription doit être accompagnée d'un versement incluant :

- les frais de dossier :
- Pour les réservations via Internet : 25 € par réservation pour tout séjour de 7 nuits et plus, 15 € par réservation pour tout séjour de 6 nuits ou moins.
- Pour les autres réservations : 30 € par réservation pour tout séjour de 7 nuits et plus, 20 € par réservation pour tout séjour de 6 nuits ou moins.
- les arrhes correspondant à :
- 25 % du prix global de votre location et des éventuelles prestations complémentaires intégrées ou non et notamment restauration, clubs enfants, stages sportifs...,
- 100 % du prix des primes d'assurance si vous souhaitez les souscrire.

1.2- Faculté de dédit

- De la date de versement des arrhes jusqu'au 31^e (pour un séjour en résidence) ou 15^{ème} (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 le montant total des assurances, payable à la réservation, sera 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 7 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 dans tous les cas immédiatement pour toute réservation de dernière minute.

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

Si vous n'avez pas réglé le solde dans les délais impartis et n'avez pas usé de votre faculté de dédit, PIERRE & VACANCES PREMIUM se réserve la possibilité de considérer la vente comme définitive dès le 30^e (ou le 14^e dans le cas d'une réservation en hôtel et appartement hôtelier) 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. Votre engagement devient donc définitif dès versement du solde avant le 30^e (ou 14^e) jour précédant votre séjour ou, en cas de non versement du solde et de non dédit de votre part, dès le 30^e (ou 14^e) jour précédant votre séjour. L'engagement de PIERRE & VACANCES PREMIUM devient définitif avant le 30^e (ou 14^e) jour précédant votre séjour, dès l'envoi d'une confirmation de réservation.

1.4 - Modes de paiement

- Pour toute réservation jusqu'au 31^{ème} jour précédant votre séjour, vous pouvez régler 100% du paiement de votre séjour par tout mode de paiement : carte bancaire(*), chèque(**), ou virement(***)
- Pour toute réservation, entre le 30^{ème} et le 15^{ème} jour précédant votre séjour, vous pouvez :
 - régler 100% du montant du séjour par carte bancaire(*)
 - ou verser 25% du montant du séjour à titre d'arrhes par carte bancaire(*) et le solde, dans les 5 jours par chèque(**) ou virement(***)
- Pour toute réservation, entre le 14^{ème} et le 8^{ème} jour précédant votre séjour, vous pouvez :
 - régler 100% du montant du séjour par carte bancaire(*)
 - ou verser 50% du montant du séjour à titre d'arrhes par carte bancaire(*) et le solde, dans les 5 jours par chèque(**) ou virement(***)
- Pour toute réservation à moins de 7 jours du début du séjour, vous devez effectuer le règlement de 100% du montant de votre séjour uniquement par carte bancaire (*).

Vous pouvez également régler par carte bancaire(*) sur notre site de paiement
<https://paiement.pierreetvacances.com>

Les paiements sont à envoyer à l'adresse suivante : PIERRE & VACANCES PREMIUM – Gestion des Ventes, BP 291 75921 PARIS Cedex 19.

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

Attention : Les paiements des personnes vivant hors de France s'effectuent uniquement par carte bancaire, Eurochèques, chèque bancaire en Euros ou virement accompagné du bon de réservation.

Votre carnet de voyage

Adressé 30 (ou 14) jours avant le début de votre séjour sous réserve de l'acquittement du solde de votre séjour, vous recevrez un carnet de voyage contenant : 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.

CATALOGUE PIERRE & VACANCES PREMIUM – ETE 2010

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

(**) Chèques acceptés: bancaire, vacances, cadeaux (sous conditions à valider avec le vendeur)

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

ARTICLE 2 - PRIX

2.1 - Hébergement

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises et incluent la mise à disposition du logement, charges comprises (eau, électricité, chauffage), à l'exception des : taxe de séjour (payable directement sur place), forfaits des animaux domestiques et primes d'assurances facultatives.

Nous vous rappelons qu'un logement prévu pour un nombre déterminé d'occupants à la location, ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes.

2.2 - Prestations Optionnelles

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

2.3 – Droit au soleil (Sites Littoral Atlantique et Manche)

2.3.1 – Conditions d'éligibilité

Nos tarifs hébergement comprennent une garantie soleil, uniquement valable pendant la Saison Eté 2010 (du 03/04/09 au 13/11/10, hors période du 04/07/10 au 28/08/10) par laquelle vous pourrez demander à modifier le lieu ou les dates de son séjour, dès lors que les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- 1) la réservation initiale du séjour doit avoir été directement réservée auprès de PIERRE & VACANCES PREMIUM : par le Site Internet www.pierreenvacances.com), auprès des boutiques Pierre & Vacances, directement auprès des résidences PIERRE & VACANCES PREMIUM, ou auprès de la Centrale de réservation au 0891 7000 77), à l'exclusion de ceux non réservés directement auprès de PIERRE & VACANCES PREMIUM, et notamment les Tours Opérateurs,
- 2) la réservation doit porter sur un séjour se déroulant sur un Site de la marque « PIERRE & VACANCES PREMIUM » situé sur le Littoral Atlantique ou sur la Manche,
- 3) le séjour réservé doit être d'une durée minimale de 7 nuits consécutives,
- 4) le séjour réservé ne doit pas se dérouler pendant les mois de juillet et août (hors périodes du 04/07/10 au 28/08/10)

2.3.2 – Conditions d'exercice

Sous réserve du respect des conditions visées au point 2.3.1 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.fr 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

2.3.3 – Conditions du nouveau séjour

La nouvelle réservation est possible uniquement sur la Saison Eté 2010 (du 03/04/10 au 13/11/10, hors période du 04/07/10 au 28/08/10), 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 de la marque « 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.

2.4 - Réduction

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

ARTICLE 3 - TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, n'est pas incluse dans nos tarifs. De l'ordre de 1 € par personne et par jour, elle est à acquitter sur place.

ARTICLE 4 - MODIFICATION / ANNULATION DE SÉJOUR PAR LE CLIENT

4.1 - Modification

4.1.1 - Hébergement

- 1) Modification de typologie en résidence

Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de typologie d'appartement dans la limite des disponibilités. Si le montant de votre réservation (hors prestations optionnelles) après modification s'avère être inférieur au montant de la réservation avant modification, nous retenons 10 euros de frais de modification.

- 2) Modification de date ou de lieu de séjour en résidence

Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date ou lieu de séjour dans la limite des disponibilités. Nous attirons votre attention cependant sur le fait que ce type de modification est générateur pour PIERRE & VACANCES PREMIUM de coûts variables en fonction de la date à laquelle vous formulez votre demande.

Aussi pour la satisfaction de toute modification de date ou de lieu de séjour, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- si votre demande de modification est formulée avant 30 jours précédant votre arrivée et si le montant de la réservation modifiée est inférieur au montant de la réservation initiale : 10 euros
- si votre demande de modification est formulée entre 30 et 15 jours précédant votre arrivée : **15 % ***

CATALOGUE PIERRE & VACANCES PREMIUM – ETE 2010

- si votre demande de modification est formulée entre 14 et 8 jours précédant votre arrivée : **30 % ***
- si votre demande de modification est formulée entre 7 et 4 jours précédant votre arrivée : **50 % ***

* du montant total de l'hébergement.

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

Nota Bene :

- toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée par PIERRE & VACANCES PREMIUM sans frais supplémentaires

- toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée par PIERRE & VACANCES PREMIUM comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visée au point 4.2 ci-après.

3) Modification hébergement en hôtel ou appartement hôtelier

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 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 sera considérée par PIERRE & VACANCES PREMIUM comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visée 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 dans la limite des disponibilités. Si le montant de votre réservation (hors prestations optionnelles) 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 sera considérée par PIERRE & VACANCES PREMIUM comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visée au point 4.2 ci-après.

4.1.2 – Prestations optionnelles

* Pour une Résidence

Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de prestations optionnelles dans la limite des disponibilités. Si le montant de votre prestation optionnelle après modification s'avère être inférieur au montant de la prestation optionnelle avant modification, nous retenons 10 euros de frais de modification.

* Pour un hôtel ou appartement hôtelier

Pour tout séjour intérieur ou égal à 3 nuits, nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de prestations optionnelles dans la limite des disponibilités, et ce sans frais supplémentaires.

Pour tout séjour supérieur à 3 nuits, nous nous efforcerons également d'accepter autant que possible vos demandes de modification de prestations optionnelles dans la limite des disponibilités. Si le montant de votre prestation optionnelle après modification s'avère être inférieur au montant de la prestation optionnelle avant modification, nous retiendrons 10€ de frais de modification.

4.2 - Annulation

En cas d'annulation, vous devez nous le notifier soit par courrier à l'adresse suivante PIERRE & VACANCES PREMIUM 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@pierre-vacances.fr. La date de réception de la notification détermine la date d'annulation.

4.2.1 - Hébergement

A – Séjour en Résidence

Quelque soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retiendrons le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites. Par ailleurs, à partir du 30^e jour précédant votre séjour, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- si votre demande d'annulation est formulée entre 30 et 15 jours précédant votre arrivée : **25 % ***
- si votre demande d'annulation est formulée entre 14 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 de l'hébergement.

B – Séjour en hôtel ou appartement hôtelier

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

Par ailleurs, pour tout séjour supérieur à 3 nuits, si vous nous prévenez après le 14^e 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 égale à la même graduation que celle ci-dessus mentionnée.

4.2.2 – Prestations optionnelles

Pour toute annulation, à partir du 30^e (pour un séjour en résidence) ou 14^{ème} (pour un séjour en hôtel ou appartement hôtelier) jour précédant votre séjour, de prestations annexes facturées (animation, restauration...), nous retenons 10 € par prestation annulée pour frais d'annulation.

4.3 - Non présentation sur le lieu du séjour

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retiendrons le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites auxquels s'ajouteront les indemnités suivantes :

4.3.1 - Hébergement

CATALOGUE PIERRE & VACANCES PREMIUM – ETE 2010

A – Séjour en Résidence

- 100 % du montant total du séjour.

B – Séjour en hôtel ou appartement hôtelier

- 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.

4.3.2 – Prestations optionnelles

La non-consommation sur le lieu de votre séjour de prestations annexes réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement. Nous vous conseillons de souscrire l'une des formules d'assurance contractée auprès de Europ assistance (voir Article 12 - Assurances). **La prime d'assurance doit être payée intégralement lors de la réservation et n'est jamais remboursée.**

ARTICLE 5 - ARRIVEE ET DEPART

PIERRE & VACANCES PREMIUM attire votre attention sur le fait qu'à défaut de paiement complet de prix en dépit des relances, il ne pourra être procédé à la remise des clés si vous vous présentez sur le lieu de votre séjour.

Pour tout séjour d'une semaine (7 nuits) ou plus, la remise des clés s'effectue à partir de 17h le jour de votre arrivée (*le samedi dans la majorité des cas*) sous condition dudit paiement. Ces clés seront rendues avant 10h le jour de votre départ. Au-delà, une nuitée complémentaire vous sera facturée.

Pour les courts séjours à la mer, la remise des clés s'effectue à partir de 11h sous condition toujours dudit paiement, elles doivent être rendues avant 18h le jour du départ. Au-delà, une nuitée complémentaire vous sera facturée.

Pour les courts séjours à la montagne, la remise des clés s'effectue à partir de 15h sous condition toujours dudit paiement, elles doivent être rendues avant 12h le jour du départ. Au-delà, une nuitée complémentaire vous sera facturée.

Si par suite d'un empêchement majeur vous ne pouvez arriver dans les délais, il est indispensable d'en avertir la Résidence afin d'obtenir dans certains cas les codes d'accès.

Celle-ci s'arrangera alors directement avec vous pour que vous puissiez trouver les clés de votre appartement lors de votre arrivée.

ARTICLE 6 - DÉPOT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie de 200 € par appartement vous sera demandé à votre arrivée. Il vous sera restitué en fin de séjour après règlement des prestations annexes consommées sur place (téléphone, parking...) et déduction faite des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés, prestations impayées, perte des clés de l'appartement remises lors de votre arrivée.

Aucun dépôt de garantie ne vous sera demandé pour les hôtels.

ARTICLE 7 - ANIMAUX

Les animaux domestiques sont acceptés, sur présentation d'un certificat antirabique, dans nos sites, moyennant un forfait de 11 € par nuitée et par animal, payable sur place.

Pour les Résidences de Tourisme, les forfaits suivants seront payables sur place :

- pour un séjour de 7 nuits et plus, 49 € par animal et par séjour

- pour un séjour de moins de 7 nuits, 9 € par animal et par nuit.

ARTICLE 8 - INTERRUPTION DE SÉJOUR / INTERRUPTION D'ACTIVITE SPORTIVE OU DE LOISIRS

Un départ prématuré ou une interruption d'activité sportive ou de loisirs réservé auprès de PIERRE & VACANCES PREMIUM, 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 Europ assistance (voir article 12), vous pourrez, selon la cause du départ du site 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 du site 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 9 - 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'un hôtel, d'un équipement commun de type piscine, restaurant...).

ARTICLE 10 - APRÈS-VENTE

Nos équipes 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 avis de réception à **PIERRE & VACANCES PREMIUM - Service Relations Clientèle** - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19, ou

- de l'envoi d'un courriel à l'adresse : relations.client@pierre-vacances.fr.

CATALOGUE PIERRE & VACANCES PREMIUM – ETE 2010

dans un délai de 2 mois après la fin de votre séjour, afin que nous puissions y répondre dans les meilleurs délais. 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 de logement 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 : attestation émise par l'hôtel ou documents personnels (attestation de non consommation de prestations, attestation de départ anticipé, bulletin d'hospitalisation...).

ARTICLE 11 - CATALOGUE PIERRE & VACANCES PREMIUM

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation de nos conditions particulières de vente. Nous présentons une description générale et des photos des logements à titre indicatif. Compte tenu de la diversité de la gamme PIERRE & VACANCES PREMIUM, il existe quelques différences au niveau de la configuration et de la décoration de certains logements. Pour plus de précisions, n'hésitez pas à interroger votre agence. Nous vous rappelons, par ailleurs, que toute demande éventuelle quant à une orientation ou situation spécifique du logement est un service supplémentaire et ne constitue pas une garantie contractuelle. 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 agence sur les dates d'ouverture, les équipements sportifs (nature et quantité), les activités ou prestations proposées 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 12 - 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 PIERRE & VACANCES PREMIUM 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 vélos...).

- 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 skis, 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 à PIERRE & VACANCES PREMIUM 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 PIERRE & VACANCES PREMIUM à tout client débiteur interrompt la prescription applicable en pareille matière.

ARTICLE 13 – ASSURANCES

Pour vous, nous avons souscrit auprès de Europ Assistance le contrat n° 53 789 536 M comprenant différentes formules auxquelles vous pouvez adhérer. Cette assurance prend effet le jour de la réservation PIERRE & VACANCES PREMIUM ou le lendemain à midi du paiement de la prime, si la souscription intervient après la réservation. Elle doit impérativement être souscrite avant le début des frais d'annulation.

Attention : Sont assurées au titre du présent contrat les personnes domiciliées légalement ou fiscalement en Union européenne, Andorre, Gibraltar, Liechtenstein, Principauté de Monaco, Norvège, San Marin et Suisse.

La formule "Pack Soleil" regroupe l'ensemble des garanties de la formule "Multirisque" et de la "Garantie Soleil". La « Garantie Soleil » doit être souscrite 7 jours avant le début du séjour et couvre votre séjour de 7 jours minimum* contre des conditions défavorables d'ensoleillement. Si durant votre séjour vous ne bénéficiez pas d'au moins 3 journées ensoleillées par tranche de 7 jours complète* (par exemple 3 jours pour les séjours de 7 à 13 jours, 6 jours pour les séjours de 14 à 20 jours), vous serez remboursés d'un montant forfaitaire de 150€ TTC par "Pack Soleil" souscrit. Une journée est considérée comme ensoleillée lorsque entre 10h et 18h, les stations météorologiques de référence de Météo France (définies et transmises par Metnext, co-entreprise de Météo France et de NYSE Euronext) ont enregistré une puissance solaire supérieure à 120 W/m² pendant au moins 2 heures. Les conditions et modalités d'application des garanties délivrées par Europ Assistance, sont disponibles sur notre site Internet <http://www.pierreetvacances.com>.

* à l'exclusion de votre jour d'arrivée.

ARTICLE 14

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.

PIERRE & VACANCES MAEVA DISTRIBUTION,

Société Anonyme au capital de 1.488.855 €, dont le siège social est sis L'Artois, Espace Pont de Flandre – 11, rue de Cambrai 75947 Paris cedex 19, identifiée au registre du commerce de PARIS le N°3 14 283 326,
Licence d'agence de voyages n°LI 075 95 0182 ; Garantie Financière : B.E.S.V. ; Responsabilité civile professionnelle : AXA.