CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION

Particuliers - 20/11/2015

1 • DISPOSITIONS LIMINAIRES
Sauf stipulations contraires écrites et signées par les parties, les présentes conditions générales de prestations (ci-après CGP) s'appliquent dans leur intégralité à toute offre de prestation et à toute prestation sur le site du Grand Parc du Puy du Fou et/ou de la Cinéscénie (ci-après le Puy du Fou) et/ou aux alentours (hôtels), telle que l'organisation de spectacles et de séjours ainsi que les prestations de services associées (ci-après les Prestations) vendus par la SAS GRAND PARC DU PUY DU FOU (ci-après le Vendeur) auprès d'individu ou d'ensemble d'individus traitant directement avec le Puy du Fou et venant à moins de 20 personnes (ci-après les Clients). Elles en constituent les conditions essentielles et déterminantes et prévalent sur tout document émanant du Client ou prospectus et catalogues émis par le Vendeur, qui n'ont qu'une valeur indicative. Dès lors, toute commande de Prestations auprès du Vendeur implique, de la part du Client, une acceptation sans réserve des CGP. Le Vendeur pourra à tout moment modifier les CGP. Le fait, pour le Vendeur, de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque clause des CGP, ne saurait être interprété comme renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'ensemble des clauses. Si l'une des clauses des CGP se trouve nulle ou annulée pour quelque raison que ce soit, les autres clauses n'en seront pas affectées et les Parties négocieront de bonne foi pour modifier la clause annulée.
Dans les CGP, les « Titres d'accès» désignent les billets d'entrée au Puy du Fou et aux spectacles et animations proposés au sein du Puy du Fou ainsi que les tickets de forfait-séjour, les « Bons d'échange » désignent les bons délivrés par le Vendeur en cas de réservation de repas dans un restaurant du Puy du Fou ou en cas de réservation de chambres d'hôtel, de transports, et les « Coupons restauration » désignent les coupons délivrés par le Vendeur et à faire valoir auprès des points de restauration rapide situés au sein du Puy du Fou.

2 • COMMANDE DE PRESTATIONS (CI-APRÈS LA COMMANDE)
2.1. Passation de la Commande La Commande s'effectue :
- au guichet du Vendeur, situé au manoir de Charette, CS 70025, le Puy du Fou, 85590 LES EPESSES.
- par téléphone au +33 (0) 820 09 10 10 de 9h00 à 18h00, du Lundi au Vendredi (0,12€/min depuis un poste fixe) ;
- sur le site Internet du Vendeur, accessible à l'adresse «http://puydufou.com» (ci-après le Site Internet).
- Le Client, pour bénéficier du tarif sur réservation, doit effectuer sa commande au minimum 72 heures avant passage (dans la limite des places disponibles).

Le Client précise dans la Commande la date des Prestations, le nombre de Titres d'accès, de Bons d'échange et de Coupons restauration demandés, et leur adresse de livraison (adresse postale ou e-mail), ainsi que le nom des bénéficiaires des Titres d'accès au Puy du Fou et les forfaits-séjours (billets nominatifs), et les éventuelles demandes vue de la souscription d'une assurance annulation.
Procédure de Commande en ligne sur le Site Internet: La Commande est passée en langue française. A cet effet, le Client choisit les Prestations, pour une date déterminée, et les places dans son panier. Après avoir cliqué sur « Commander », il reporte ses informations dans les champs prévus à cet effet (un retour à l'étape précédente étant toujours possible, dans le but de modifier les éléments indiqués), puis il vérifie la Commande, incluant la désignation, le prix et les modalités de paiement des Prestations, ainsi que la participation aux frais de dossier et les modalités de livraison des Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, avant de la valider. Le Vendeur en accusera réception par e-mail, comprenant en pièce jointe la facture, les billets et autres « Bons d'échange » à imprimer avant passage.
2.2. Effet de la Commande La Commande est ferme et définitive pour le Client, qui ne peut l'annuler ou la modifier que dans les conditions prévues par les CGP. Elle est ferme et définitive pour le Vendeur après confirmation écrite (ci-après Confirmation) de la Commande par lui, par voie électronique.
Après la commande définitive du Client, celui-ci, pour tous compléments peut contacter le : 02 51 64 23 88

3 • PRIX
Les prix des Prestations sont ceux indiqués sur les brochures du Vendeur et/ou sur le Site Internet, ou, pour les Prestations de restauration, sur le menu. Ils sont exprimés en euros et TTC. Ils ne comprennent pas les frais d'expédition des Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, ni les dépenses personnelles des Clients au sein du Puy du Fou, des hôtels ou des restaurants, et notamment pas les repas (sauf compris dans un forfait-séjour ou cas de l'achat de Bons d'échange ou Coupons restauration). Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, l'âge des enfants le premier jour de l'exécution des Prestations est pris en compte. Un justificatif de l'âge des enfants pourra être demandé à tout moment par le personnel du Vendeur ; à défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte.

4 • MODALITÉS DE PAIEMENT
Commandes au guichet : Le règlement s'effectue, au moment de la Commande, par carte bancaire, par chèque libellé à l'ordre du Vendeur ou en espèce.
Commandes à distances (téléphone, télécopie, e-mail, Site Internet) : Le règlement s'effectue par carte bancaire, au moment de la Commande, selon une procédure sécurisée.

5 • REMISE DES TITRES D'ACCÈS, BONS D'ÉCHANGE ET COUPONS RESTAURATION
Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration seront, dès le paiement en totalité de la Commande et au choix du Vendeur, soit adressés au Client par voie postale à l'adresse indiquée par le Client lors de la Commande et validée par le Vendeur lors de l'attribution d'un numéro de réservation, soit adressés au Client par e-mail, soit, sur demande du Client, retirés par lui au guichet du Vendeur (auquel cas le Client est seul responsable du retrait effectif des billets préalablement aux dates et heures des Prestations). En cas de perte ou de détérioration des Titres d'accès, Bons d'échange ou Coupons restauration, le Client en informe le Vendeur dans les meilleurs délais, et retire auprès du guichet du Vendeur, le jour de l'entrée au Puy du Fou, des billets régénérés.

6 • CONDITIONS DES PRESTATIONS
Les Titres d'accès et Bons d'échange sont datés et valables uniquement pour la ou les dates qu'ils mentionnent. Les Titres d'accès au Puy du Fou et les forfaits séjours sont nominatifs et valables uniquement pour la ou les personnes mentionnées sur les Titres d'accès ou Bons d'échange. A cet égard, le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander la présentation d'une carte d'identité à tout Client.
Les modalités de la mise à disposition des chambres d'hôtel sont indiquées sur les Bons d'échange. En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la réception, le Client doit contacter directement l'hôtel, dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange, afin de prendre connaissance des modalités d'accès.
La nature, les caractéristiques et le niveau de confort des Prestations, notamment d'hébergement, sont ceux décrits dans les brochures et/ou sur le Site Internet.
En cas d'évènements exceptionnel ou cas de force majeure, l'hôtel se réserve la possibilité de faire héberger, partiellement ou totalement, le client dans un hôtel de proximité, sans supplément de prix, sans pouvoir être redevable d'une quelconque indemnité complémentaire à ce titre.
Le respect des règlements intérieurs du Puy du Fou et des hôtels s'impose aux Clients. Le personnel du Vendeur peut demander l'expulsion de tout contrevenant. Les Clients expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des Prestations.
Les restaurants sont accessibles en priorité aux Clients muni d'un Titre d'accès aux spectacles organisés le jour même. En tout état de cause, le Vendeur ne peut garantir les couverts pour les Prestations de restauration, hors cas de la réservation préalable par le Client. En cas de réservation préalable des Prestations de restauration, le Client devra confirmer sa réservation dès son arrivée au Puy du Fou et faire valider son Bon d'échange, au guichet prévu à cet effet.
Les Coupons restauration sont uniquement acceptés dans les points de restauration rapide du Puy du Fou. Ils sont uniquement valables pendant la durée de la saison en cours.
Les Prestations de transport par navette entre le Puy du Fou et la gare TGV d'Angers sont accessibles en priorité aux Clients muni d'un Titre d'accès au Puy du Fou le jour même, sur réservation et dans la limite des places disponibles. Les heures de départ et d'arrivée seront fournies au Client avant le départ. Ces Prestations ne pourront être fournies que pour un nombre minimal de 4 personnes ayant sollicité la Prestation. En deçà de ce seuil, les Prestations de transport seront annulées par le Vendeur. Les animaux de compagnies ne sont pas acceptés sur le site pour ne pas gêner les animaux de Puy du Fou, une pension canine accueille vos chiens uniquement sur réservation. Le Pass Émotion reste un placement libre dans l'espace prévu à cet effet.
Conditions spécifiques pour la Cinéscénie: Le billet est uniquement valable pour la séance réservée du spectacle de la « Cinéscénie ». Contrairement aux autres spectacles, chaque billet fait l'objet de l'attribution d'une place précise. Les places doivent être occupées au plus tard à 22h00 en juin et juillet, à 21h30 en août et septembre. Au-delà de ces horaires, elles ne peuvent plus être retenues.
Conditions spécifique pour le Grand Noël du Puy du Fou : Le billet est uniquement valable pour la séance réservée du spectacle «Le Mystère de Noël» ; Chaque billet fait l'objet de l'attribution d'un emplacement précis dans la tribune. Les places doivent être occupées au plus tard 15 minutes avant le spectacle «Le Mystère de Noël », au-delà de ces horaires, elles ne peuvent plus être retenues.

7 • RÉCLAMATIONS
Toute réclamation afférente aux Prestations doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de tous justificatifs, tels que les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, comportant le nombre de Clients, au Vendeur dans un délai de 15 jours à compter de l'exécution des Prestations, à peine d'irrecevabilité.

8 • MODIFICATIONS ET ANNULATION PAR LE CLIENT - ASSURANCE-ANNULATION
Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration livrés au Client ne sont, ni remboursables, ni échangeables, ni reportés. Si la demande de modification porte sur la diminution du nombre de personnes sollicitant les Prestations ou sur l'annulation d'une ou plusieurs des Prestations commandées, la modification sera considérée comme une annulation au sens de l'alinéa suivant.
Annulation ou non présentation du Client le jour dit: En cas d'annulation de tout ou partie de la Commande par le Client, quelle qu'en soit la cause, celui-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement de la part du Vendeur.
Concernant les Prestations de restauration ayant fait l'objet d'une réservation, en cas de retard du Client au restaurant par rapport à l'horaire réservé, le Client pourra être redirigé par le personnel du Vendeur vers un autre point de restauration ; en ce cas, si le tarif de ce point de restauration est inférieur au tarif du restaurant initial, il ne sera procédé à aucun remboursement.

DROIT DE RÉTRACTATION ARTICLE L 121-21-8 (12°) DU 17 MARS 2014
Le Droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : De prestations, de services d'hébergements, autres que d'hébergement résidentiel, de services, de transports de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou une période déterminée.

Assurance annulation: Sur demande du Client au moment de la Commande, le Vendeur souscrit, au nom et pour le compte du Client, une assurance annulation, auprès de la compagnie Mondial Assistance (police n° 303.882), permettant le remboursement du montant des Prestations au Client, dans les conditions précisées par la police d'assurance et notamment en cas de maladie ou incapacité temporaire grave, incapacité permanente, accident grave ou décès; dommage matériel ou cambriolage nécessitant la présence de l'assuré ; dommages graves au véhicule de l'assuré survenant dans les quatre heures précédent le départ; convocation à un examen de rattrapage dans le cadre des études supérieures ; obligation de présence notifiée par l'employeur de l'assuré ; naissance de l'enfant de l'assuré; grève générale des transports ; vol des titres d'accès et réservations associées.

9 • MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE VENDEUR
Le Vendeur peut à tout moment supprimer ou modifier les Prestations proposées dans ses brochures et sur son Site Internet.
Lorsque, avant la date d'exécution des Prestations, l'exécution de l'une des Prestations essentielles de la Commande est rendue impossible par suite d'un évènement extérieur qui s'impose au Vendeur, celui-ci en avertit le Client dans les meilleurs délais et lui propose une modification de la Commande, par courrier, e-mail ou télécopie. Le Client dispose alors de la faculté :
- soit de demander la résolution de la Commande, sans pénalité ni frais et avec remboursement intégral, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Vendeur dans un délai de vingt jours à compter de la date initialement convenue des prestations,
- soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur.

Le Client fait connaître son choix au Vendeur, par écrit, dans les meilleurs délais.
Lorsque, au cours du séjour du Client au sein du Puy du Fou, l'une des Prestations essentielles de la Commande ne peut être exécutée par le Vendeur pour une raison injustifiée et autre que la force majeure, le Vendeur propose au Client, dans la mesure du possible, une Prestation en remplacement de la Prestation non exécutée.
En cas d'annulation, par le Vendeur ou l'organisateur de cette manifestation, d'une représentation de la Cinéscénie, et sous la réserve expresse que l'annulation ait lieu avant le commencement du spectacle ou avant que la moitié du spectacle soit écoulée, les billets Cinéscénie seront intégralement remboursés sur demande. Cette demande devra impérativement intervenir par écrit, accompagnée de justificatifs (notamment Titre d'accès) et dans les 30 jours suivant l'annulation, à peine d'irrecevabilité.

10 • PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE
Le Vendeur garde la pleine et entière propriété de ses droits de propriété intellectuelle, concernant notamment ses marques et autres signes d'identification. Le Client s'interdit de les copier ou de les imiter, directement ou indirectement. Toute reproduction de la marque et des signes d'identification appartenant au Vendeur est soumise à validation préalable et par écrit par le Vendeur.

11 • DONNÉES PERSONNELLES
Conformément aux dispositions légales, les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles les concernant. Ce droit peut être exercé en écrivant au Vendeur et en précisant ses nom, prénom et domicile.
Sous réserve de l'acceptation du Client au moment de la Commande, ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique permettant de fournir des informations aux Clients sur les prestations et les offres du Vendeur.

12 • RESPONSABILITÉ
La responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la Commande imputable au Client ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

13 • FORCE MAJEURE
Outre les éléments habituellement retenus par la jurisprudence française comme constitutifs de force majeure, les obligations du Vendeur sont automatiquement suspendues, sans que celui-ci ne puisse être tenu responsable d'une quelconque inexécution, en cas de force majeure et, de manière générale, en cas d'évènement indépendant de sa volonté empêchant l'exécution normale de la Commande, tels que : intempéries, inondation, incendie, grève ou lock-out chez le Vendeur ou ses fournisseurs, difficultés d'approvisionnement, décision d'une autorité administrative, émeutes, vandalisme, accident d'outillage, blocages ou retards dans les transports, force majeure des fournisseurs ou tout autre cause amenant un chômage partiel ou total pour le Vendeur ou ses fournisseurs. Le Vendeur informe le Client de la survenance d'un tel évènement par courrier ou e-mail, en précisant les Prestations concernées. Si l'évènement de force majeure ou ses conséquences perdurent pendant une durée supérieure à 20 jours à compter de l'envoi de ce courrier ou e-mail, chaque Partie pourra annuler la partie de la Commande que le Vendeur est dans l'impossibilité d'exécuter, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que cette annulation ne puisse donner lieu à une quelconque compensation, pénalité ou indemnité.

14 • ASSURANCE DU VENDEUR
Le contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du Vendeur couvre les risques suivants : Dommages corporels, matériels et immatériels confondus. Le montant des garanties à cet égard est de 1 000 000 €.

15 • COORDONNÉES
Vendeur et organisateur (sauf Cinéscénie): SAS Grand Parc du Puy du Fou, Puy du Fou 85590 Les Epesses, n° d'immatriculation : ATOUT France IM085110016.
Garant: Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Océan, 34 rue Léandre Merlet - BP 17 - 85001 La Roche-sur-Yon.
Assureur: ACM IARD SA, 34 rue du Wacken - 67000 Strasbourg.
Organisateur de la Cinéscénie: Association pour la Mise en Valeur du Château et du Pays du Puy du Fou - Puy du Fou - 85590 Les Epesses.

16 • LITIGES
Les CGP et l'exécution des Commandes sont régies par le droit français.

17 • EXTRAITS DU CODE DE TOURISME
Article R211-3 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.
Article R211-3-1 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.
Article R211-4 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.
Article R211-5 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 quel éléments.
En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.
Article R211-6 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.
Article R211-7 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.
Article R211-8 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.
Article R211-9 Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle 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.

Article R211-10 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.
Article R211-11 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 GÉNÉRALES DE PRESTATION

Groupes & CE - Professionnels du Tourisme - Groupes Jeunes & Scolaires - 17/12/2015

1 • DISPOSITIONS LIMINAIRES
Sauf stipulations contraires écrites et signées par les parties, les présentes conditions générales de prestations (ci-après CGP) s'appliquent dans leur intégralité à toute offre de prestation et à toute prestation sur le site du Grand Parc du Puy du Fou et/ou de la Cinéscénie (ci-après le Puy du Fou) et/ou aux alentours (hôtels, restaurants), telle que l'organisation de spectacles et de séjours ainsi que les prestations de services associées (ci-après les Prestations) vendus par la SAS GRAND PARC DU PUY DU FOU (ci-après le Vendeur) auprès du client (ci-après le Client), en vue de la revente des Prestations aux clients du Client (ci-après les Clients Finaux). Elles en constituent les conditions essentielles et déterminantes et prévalent sur tout autre document émanant du Client, quels qu'en soient les termes, même s'il est communiqué postérieurement à la communication des CGP. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les CGP à tout moment. Le fait, pour le Vendeur, de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque clause des CGP, ne saurait être interprété comme renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'ensemble des clauses. Si l'une des clauses des CGP s'avère nulle ou annulée pour quelque raison que ce soit, les autres clauses n'en seront pas affectées et les parties négocieront de bonne foi pour modifier la clause annulée. Dans les CGP, les « Titres d'accès » désignent les billets d'entrée au Puy du Fou et aux spectacles et animations proposés au sein du Puy du Fou ainsi que les tickets de forfait-séjour, les « Bons d'échange » désignent les bons délivrés par le Vendeur en cas de réservation de repas dans un restaurant du Puy du Fou ou en cas de réservation de chambres d'hôtel, de transport, et les « Coupons restauration » désignent les coupons délivrés par le Vendeur et à faire valoir auprès des points de restauration rapide situés au sein du Puy du Fou. Le Client s'engage à informer les Clients Finaux des conditions des Prestations et à les leur faire accepter.

2 • COMMANDE DE PRESTATIONS (CI-APRÈS LA COMMANDE)
2.1 Passation de la Commande La Commande s'effectue:
- par téléphone au +33 (0) 820 09 10 10 de 9h à 18h, du Lundi au Vendredi (0,12€/min depuis un poste fixe) ;
- par e-mail, au Pôle Organisateurs de Voyages, à l'adresse : odv@puydufou.com;
- sur le site internet du Vendeur, accessible à l'adresse http://puydufou.com (ci-après le Site Internet), lorsqu'elle concerne un groupe de moins de 20 Clients Finaux.
- Le Client, pour bénéficier du tarif sur réservation, doit effectuer sa commande au minimum 72 heures avant passage.

Le Client précise dans la Commande la date des Prestations, le nombre de Titres d'accès, de Bons d'échange et de Coupons restauration demandés, et leur adresse de livraison, ainsi que le nom des Clients Finaux pour les Titres d'accès au Puy du Fou et les forfaits-séjours (billets nominatifs) et les demandes émanant des Clients Finaux en vue de la souscription d'une assurance annulation.
Procédure de Commande en ligne sur le Site Internet: La Commande est passée en langue française. A cet effet, le Client choisit les Prestations, pour une date déterminée, et les place dans son panier. Il doit remplir le formulaire qui lui est soumis et créer un compte personnel sur le Site Internet ou s'identifier s'il dispose déjà d'un tel compte. Après avoir cliqué sur « Commander », il reporte ses informations dans les champs prévus à cet effet (un retour à l'étape précédente étant toujours possible, dans le but de modifier les éléments indiqués), puis il vérifie la Commande, incluant la désignation, le prix et les modalités de paiement des Prestations, ainsi que la participation aux frais de dossier et les modalités de livraison des Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, avant de la valider. Le Vendeur en accusera réception par e-mail, comprenant en pièce jointe la facture, les billets et autres « Bons d'échange » à imprimer avant passage. L'identifiant et le mot de passe sont confidentiels et à l'usage unique du Client.
2.2 Effet de la Commande La Commande est ferme et définitive pour le Client, qui ne peut l'annuler ou la modifier que dans les conditions prévues par les CGP. La Commande est ferme et définitive pour le Vendeur après attribution au Client, par le Vendeur, d'une référence de Commande, envoi au Client d'une facture proforma et paiement intégral de la Commande par le Client ou, dans le cas d'une Commande concernant un groupe de 20 Clients Finaux au moins, encaissement des arrhes prévues à l'article 4 des CGP.
Après la commande définitive du Client, celui-ci, pour toutes modifications ou compléments de celle-ci, peut contacter par mail le Pôle Organisateurs de Voyages, à l'adresse : odv@puydufou.com.

3 • PRIX
Les prix des Prestations sont ceux indiqués sur les brochures et/ou sur le site Internet du Vendeur, ou, pour les Prestations de restauration, sur le menu. Ils sont exprimés en euros et TTC. Ils ne comprennent pas les frais d'expédition des Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, ni les dépenses personnelles des Clients Finaux au sein du Puy du Fou, et notamment pas les repas (sauf compris dans un forfait-séjour ou cas de l'achat de Bons d'échange ou Coupons restauration). Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, l'âge des enfants le premier jour de l'exécution des Prestations est pris en compte. Un justificatif de l'âge des enfants pourra être demandé à tout moment par le personnel du Vendeur ; à défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte.

4 • MODALITÉS DE PAIEMENT
Le règlement peut s'effectuer par carte bancaire, par prélèvement bancaire, par chèque libellé à l'ordre du Vendeur, par virement bancaire ou espèce.
Commande de Prestations identiques pour une date identique concernant moins de 20 **Clients Finaux:** Le Client règle la totalité du montant TTC de la Commande lors de la Commande ou, au plus tard, dans les 48 heures de la Commande.
Commande de Prestations identiques pour une date identique concernant au minimum 20 Clients Finaux (Commande pour groupe): Le Client verse des arrhes pour un montant égal à 20 % du montant TTC de la Commande, dans un délai de 20 jours à compter de la date de la Commande. Le règlement du solde est dû au plus tard 30 jours avant la date d'exécution des premières Prestations objets de la Commande. Au moment du règlement du solde, le Client adresse au Vendeur un document indiquant le nombre de Titres d'accès achetés au tarif adulte, d'une part, et au tarif enfant, d'autre part. Les places ne sont attribuées dans les tribunes de la Cinéscénie qu'au règlement du solde.

5 • INCIDENTS DE PAIEMENT
En cas d'incident de paiement tel que retard de paiement, rejet de prélèvement ou paiement partiel, le Vendeur se réserve la faculté de suspendre tout ou partie des Commandes en cours et/ou de refuser toute nouvelle Commande, ainsi que la faculté de remettre en cause les conditions de règlement accordées au Client, sans préjudice des autres voies de recours. Le Vendeur sera également libre d'imputer tout paiement du Client sur la facture de son choix. Toute somme due par le Vendeur au Client pourra être compensée de plein droit par toute somme, même non exigible, que le Client pourrait lui devoir à n'importe quel titre, y compris dans les hypothèses où les conditions des articles 1289 et suivants du Code civil ne seraient pas remplies. Par ailleurs, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par le Vendeur, tout incident de paiement donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable:
- au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 Euros au titre des frais de recouvrement,
- à la déchéance du terme de l'ensemble des dettes du Client à l'égard du Vendeur, même ayant donné lieu à des traites,
- au paiement d'intérêts de retard calculés à compter de l'échéance initialement prévue, au taux de trois fois le taux d'intérêt légal,
- au paiement de tous les frais judiciaires et extrajudiciaires supportés par le Vendeur pour le recouvrement et la perception des montants échus.

6 • REMISE DES TITRES D'ACCÈS
Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration seront, dès le paiement en totalité de la Commande, et au choix du Vendeur, soit adressés au Client par voie postale (aux frais du Client) à l'adresse indiquée par le Client lors de la Commande et validée par le Vendeur lors de l'attribution d'un numéro de réservation, soit adressés au Client par e-mail, soit, sur demande du Client, retirés par lui ou par le Client Final au guichet du Vendeur. En tout état de cause, aucun document ne sera adressé directement par le Vendeur au Client Final, par voie postale ou électronique. En cas de perte ou de détérioration des Titres d'accès, Bons d'échange ou Coupons restauration, le Client en informe le Vendeur dans les meilleurs délais, et informe le Client Final de la nécessité de retirer des billets régénérés, auprès du guichet du Vendeur, le jour de l'entrée au Puy du Fou.

7 • REVENTE AUPRÈS DES CLIENTS FINAUX
Le Client n'est pas autorisé à inclure les Prestations dans un quelconque forfait, lot ou groupe de prestations dans des conditions susceptibles de porter atteinte à l'image du Puy du Fou et ne peut, notamment, offrir les Prestations au titre d'un quelconque cadeau promotionnel, prime ou loterie.

8 • CONDITIONS DES PRESTATIONS
Les Titres d'accès et Bons d'échange sont datés et valables uniquement pour la ou les dates qu'ils mentionnent. Les Titres d'accès au Puy du Fou et les forfaits séjours sont nominatifs et valables uniquement pour la ou les personnes mentionnées sur les tickets. A cet égard, le personnel du Vendeur peut demander la présentation d'une carte d'identité à tout Client Final.
Les modalités de la mise à disposition des chambres d'hôtel sont indiquées sur les Bons d'échange. En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la réception, le Client doit contacter directement l'hôtel, dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange, afin de prendre connaissance des modalités d'accès.
La nature, les caractéristiques et le niveau de confort des Prestations sont ceux décrits dans les brochures et/ou sur le site Internet du Vendeur.
En cas d'évènements exceptionnels ou cas de force majeure, l'hôtel se réserve la possibilité de faire héberger, partiellement ou totalement, le client dans un hôtel de proximité, sans supplément de prix, sans pouvoir être redevable d'une quelconque indemnité complémentaire à ce titre.
Le respect des règlements intérieurs du Grand Parc, de la Cinéscénie et des hôtels s'impose aux Clients Finaux. Le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les Clients Finaux expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des Prestations.
Les restaurants sont accessibles en priorité aux Clients Finaux muni d'un Titre d'accès aux spectacles organisés le jour même. En tout état de cause, le Vendeur ne peut garantir les couverts pour les Prestations de restauration, hors cas de la réservation préalable par le Client ou le Client Final. En cas de réservation préalable des Prestations de restauration, le Client Final devra confirmer sa réservation dès son arrivée au Puy du Fou et faire valider son Bon d'échange, au guichet prévu à cet effet.
Les Coupons restauration sont uniquement acceptés dans les points de restauration rapide du Puy du Fou. Ils sont uniquement valables pendant la durée de la saison en cours.
Les Prestations de transport par navette entre le Puy du Fou et la gare TGV d'Angers sont accessibles en priorité aux Clients Finaux muni d'un Titre d'accès au Puy du Fou le jour même, sur réservation et dans la limite des places disponibles. Les heures de départ et d'arrivée seront fournies au Client avant le départ. Ces Prestations ne pourront être fournies que pour un nombre minimal de 4 Clients Finaux. En deçà de ce seuil, les Prestations de transport seront annulées par le Vendeur.
Les animaux de compagnies ne sont pas acceptés sur le site pour ne pas gêner les animaux du Puy du Fou, une pension canine accueille vos chiens uniquement sur réservation.
Le Pass émotion reste un placement libre dans l'espace prévu à cet effet.

Conditions spécifiques pour la Cinéscénie: Le billet est uniquement valable pour la séance réservée du spectacle de la «Cinéscénie». Contrairement aux autres spectacles, chaque billet fait l'objet de l'attribution d'une place précise. Les places doivent être occupées au plus tard à 22h00 en juin et juillet, à 21h30 en août et septembre. Au-delà de ces horaires, elles ne peuvent plus être retenues.
Conditions spécifiques pour le Grand Noël du Puy du Fou: Le billet est uniquement valable pour la séance réservée du spectacle «Le Mystère de Noël»; chaque billet fait l'objet de l'attribution d'un emplacement précis dans la tribune; les places doivent être occupées au plus tard 15 minutes avant le spectacle «Le Mystère de Noël», au-delà de ces horaires, elles ne peuvent plus être retenues.

9 • RÉCLAMATIONS
Toute réclamation afférente aux Prestations doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de tous justificatifs, tels que les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, comportant le nombre de Clients Finaux, au Vendeur dans un délai de 15 jours à compter de l'exécution des Prestations, sous peine d'irrecevabilité.

10 • MODIFICATIONS ET ANNULATION PAR LE CLIENT – ASSURANCE-ANNULATION
Modification: Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration livrés au Client ou aux Clients Finaux ne sont, ni remboursables, ni échangeables, ni reportés. Les demandes de modification de Commande doivent être effectuées au plus tard 30 jours avant la date d'exécution des Prestations prévue dans la Commande initiale, à l'exception des modifications partielles concernant les Prestations de restauration, qui peuvent faire l'objet d'une modification partielle, notifiée par écrit au Vendeur, jusqu'à 48 heures avant l'entrée au Puy du Fou. Si la modification génère une augmentation du prix (augmentation de la durée du séjour ou du nombre de Clients Finaux, achat de Prestations supplémentaires…), le montant supplémentaire est intégré directement dans la facture du Vendeur. Si la demande de modification porte sur la diminution du nombre de Clients Finaux ou sur l'annulation d'une ou plusieurs des Prestations commandées, la modification sera considérée comme une annulation au sens de l'alinéa suivant.
Annulation ou non présentation du Client Final le jour dit: En cas d'annulation de tout ou partie de la Commande par le Client ou le Client Final, quelle qu'en soit la cause, ceux-ci ne pourront prétendre à aucun remboursement de la part du Vendeur (sans préjudice des sommes qui pourraient être réclamées à l'assureur si une assurance annulation a été souscrite). Toutefois, dans le cas de Commandes de Prestations identiques pour une date identique concernant au minimum 20 Clients Finaux (Commande pour groupe), le remboursement des arrhes est effectué selon les modalités figurant dans le tableau ci-dessous :

FRAIS D'ANNULATION	Désistement 60 j. avant la date	Désistement 45 j. avant la date	Désistement 30 j. avant la date	Désistement 15 j. avant la date	Désistement 8 j. avant la date
Billetterie Grand Parc (hors offre spéciale)	0 %	0 %	0 %	0 %	25 % de retenue sur les arrhes
Billetteries : • Offre spéciale Grand Parc • Grand Parc + Cinéscénie• • Cinéscénie• seule	50 % de retenue sur les arrhes	75 % de retenue sur les arrhes	100 % de retenue sur les arrhes		
Restauration (Annulation totale)	50 % de retenue sur les arrhes	75 % de retenue sur les arrhes	100 % de retenue sur les arrhes		
Séjour	50 % de retenue sur les arrhes	75 % de retenue sur les arrhes	100 % de retenue sur les arrhes		

Concernant les Prestations de restauration ayant fait l'objet d'une réservation, en cas de retard du Client Final au restaurant par rapport à l'horaire réservé, le Client Final pourra être redirigé par le personnel du Vendeur vers un autre point de restauration; en ce cas, si le tarif de ce point de restauration est inférieur au tarif du restaurant initial, il ne sera procédé à aucun remboursement.

DROIT DE RÉTRACTATION ARTICLE L 121-21-8 (12°) DU 17 MARS 2014
Le Droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :
De prestations, de services d'hébergements, autres que d'hébergement résidentiel, de services, de transports de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou une période déterminée.

Assurance annulation: Sur demande du Client au moment de la Commande, le Vendeur souscrit, au nom et pour le compte du Client Final, une assurance annulation, auprès de la compagnie Mondial Assistance (police n° 303.882), permettant le remboursement du montant des Prestations au Client Final, dans les conditions précisées par la police d'assurance et notamment en cas de maladie ou incapacité temporaire grave, incapacité permanente, accident grave ou décès; dommage matériel ou cambriolage nécessitant la présence de l'assuré; dommages graves au véhicule de l'assuré survenant dans les quatre heures précédent le départ; convocation à un examen de rattrapage dans le cadre des études supérieures; obligation de présence notifiée par l'employeur de l'assuré; naissance de l'enfant de l'assuré; grève générale des transports; vol des titres d'accès et réservations associées.

11 • MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE VENDEUR
Le Vendeur peut à tout moment supprimer ou modifier les Prestations proposées dans ses brochures et sur son Site Internet. Lorsque, avant la date d'exécution des Prestations, l'exécution de l'une des Prestations essentielles de la Commande est rendue impossible par suite d'un évènement extérieur qui s'impose au Vendeur, celui-ci en avertit le Client dans les meilleurs délais et lui propose une modification de la Commande, par courrier, e-mail ou télécopie. Le Client dispose alors de la faculté:
- soit de demander la résolution de la Commande sans pénalité ni frais et en bénéficiant de son remboursement intégral, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Vendeur, dans un délai de vingt jours à compter de la date initialement convenue des prestations;
- soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur.

Le Client fait connaître son choix au Vendeur, par écrit, dans les meilleurs délais.
Lorsque, au cours du séjour du Client Final au sein du Grand Parc, l'une des Prestations essentielles de la Commande ne peut être exécutée par le Vendeur pour une raison injustifiée et autre que la force majeure, le Vendeur proposera au Client Final, dans la mesure du possible, une Prestation en remplacement de la Prestation non exécutée.
En cas d'annulation, par le Vendeur ou l'organisateur de cette manifestation, d'une représentation de la Cinéscénie, et sous la réserve expresse que l'annulation ait lieu avant le commencement du spectacle ou avant que la moitié du spectacle soit écoulée, les billets Cinéscénie seront intégralement remboursés sur demande. Cette demande devra impérativement intervenir par écrit, accompagnée de justificatifs (notamment Titre d'accès) et dans les 30 jours suivant l'annulation, à peine d'irrecevabilité.

12 • CIRCULATION DE LA COMMANDE
Le Client peut, avant la date d'exécution des Prestations, céder sa Commande à un cessionnaire remplissant les mêmes garanties que lui, à condition d'en informer le Vendeur, en justifiant du fait que le cessionnaire présente les mêmes conditions que le Client, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, au plus tard 7 jours avant la date d'exécution des Prestations.
Le Client garantit le Vendeur contre toute inexécution et toute mauvaise exécution de la Commande par le cessionnaire et contre toute violation des CGP.

13 • PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE
Le Vendeur garde la pleine et entière propriété de ses droits de propriété intellectuelle, concernant notamment ses marques et autres signes d'identification. Le Client s'interdit de les copier ou de les imiter, directement ou indirectement. A condition d'en respecter parfaitement l'intégrité, le Client est autorisé, pour les stricts besoins de la revente des Prestations, à reproduire, sans les modifier d'aucune façon, les marques et signes d'identification appartenant au Vendeur, sur ses documents promotionnels tels que catalogues ou brochures publicitaires. En ce cas, de tels supports devront être préalablement validés par écrit par le Vendeur.

14 • DONNÉES PERSONNELLES
Conformément aux dispositions légales, les Clients Finaux disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles les concernant. Ce droit peut être exercé en écrivant au Vendeur et en précisant ses nom, prénom et domicile. Sous réserve de l'acceptation du Client Final, que le Client s'engage à solliciter, ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique permettant de fournir des informations aux Clients Finaux sur les prestations et les offres du Vendeur.

15 • RESPONSABILITÉ - GARANTIES
La responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la Commande ou de non respect des CGP imputables au Client ou au Client Final ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers. Le Client garantit le Vendeur contre toute action, demande ou réclamation émanant des Clients Finaux.

16 • FORCE MAJEURE
Outre les éléments habituellement retenus par la jurisprudence française comme constitutifs de force majeure, les obligations du Vendeur sont automatiquement suspendues, sans que celui-ci ne puisse être tenu responsable d'une quelconque inexécution, en cas de force majeure et, de manière générale, en cas d'évènement indépendant de sa volonté empêchant l'exécution normale de la Commande, tels que : intempéries, inondation, incendie, grève ou lock-out chez le Vendeur ou ses fournisseurs, difficultés d'approvisionnement, décision d'une autorité administrative, émeutes, vandalisme, accident d'outillage, blocages ou retards dans les transports, force majeure des fournisseurs ou tout autre cause amenant un chômage partiel ou total pour le Vendeur ou ses fournisseurs. Le Vendeur informe le Client de la survenance d'un tel évènement par courrier ou e-mail, en précisant les Prestations concernées. Si l'évènement de force majeure ou ses conséquences perdurent pendant une durée supérieure à 20 jours à compter de l'envoi de ce courrier ou e-mail, chaque Partie pourra annuler la partie de la Commande que le Vendeur est dans l'impossibilité d'exécuter, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que cette annulation ne puisse donner lieu à une quelconque compensation, pénalité ou indemnité.

17 • LITIGES
Les CGP et l'exécution des Commandes sont régies par le droit français. Tout litige relatif aux Prestations et aux CGP, quel qu'il soit, pour quelque cause que ce soit, sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de La Roche-sur-Yon, y compris en cas de référé, d'ordonnance sur requête, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

18 • ASSURANCE DU VENDEUR
Le contrat d'assurance couvrant les conséquences la responsabilité civile professionnelle du Vendeur couvre les risques suivants: Dommages corporels, matériels et immatériels.
Le montant des garanties à cet égard est de 1 000 000 euros.

19 • COORDONNÉES
Vendeur et organisateur (sauf Cinéscénie): SAS Grand Parc du Puy du Fou, Puy du Fou 85590 Les Epesses, n° d'immatriculation : ATOUT France IM085110016.
Garant : Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Océan, 34 rue Léandre Merlet - BP 17 - 85001 La Roche-sur-Yon.
Assureur: ACM IARD SA, 34 rue du Wacken – 67000 Strasbourg.
Organisateur de la Cinéscénie: Association pour la Mise en Valeur du Château et du Pays du Puy du Fou – Puy du Fou – 85590 Les Epesses.

20 • EXTRAITS DU CODE DE TOURISME
Article R211-3 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.
Article R211-3-1 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.
Article R211-4 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 ou, notamment, des 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.
Article R211-5 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 quel éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.
Article R211-6 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 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.
Article R211-7 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.
Article R211-8 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, tua 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.
Article R211-9 Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle 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.
Article R211-10 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.
Article R211-11 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.