

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION

Particuliers 27/09/2022

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 de Puy du Fou France et/ou de la Cinéscénie (ci-après le **Puy du Fou**) et/ou aux alentours (hébergement, transport, etc.), telle que l'accès au parc de loisirs, et au spectacle de la Cinéscénie et organisation de séjours ainsi que les prestations de services associées (ci-après les **Prestations**) vendus, en ce qui concerne la Cinéscénie, par la SAS PUY DU FOU France agissant en tant que mandataire de l'Association pour la Mise en Valeur du Château et du Pays du Puy du Fou ou, pour ce qui concerne les autres Prestations, directement par la SAS PUY DU FOU FRANCE agissant pour son propre compte (ci-après le **Vendeur**) auprès d'individu ou d'ensemble d'individus traitant directement avec le Vendeur et dans les limites du nombre de personnes ci-après indiquées (ci-après le **Client**). 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 ; et sur tout 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 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 selon le produit réservé, les « **Bons d'échange** » désignent les bons permettant de bénéficier d'une Prestation donnée délivrés par le Vendeur en cas de réservation de repas dans un restaurant du Puy du Fou ou en cas de réservation d'un hébergement, de transports, 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, les « **Forfaits-Séjours** » désignent les forfaits regroupant plusieurs Prestations dont au minimum une prestation d'hébergement et un Titre d'accès, et la « **Saison** » est définie comme les jours d'ouverture du Puy du Fou au cours d'une année civile.

2 • COMMANDE DE PRESTATIONS (ci-après la Commande)

2.1 - Passation de la Commande

La Commande s'effectue, dans la limite de 19 personnes :

- Soit aux guichets du Vendeur, situés au Puy du Fou, 85590 LES EPESSES.
 - Soit par téléphone au +33 (0) 820 09 10 10 de 9 H à 18 H, du Lundi au Vendredi (0.12€/min depuis un poste fixe) ;
 - Soit sur le site internet du Vendeur, accessible à l'adresse <https://www.puydufou.com> (ci-après le **Site Internet**), à l'exclusion de certaines Prestations ;
- 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, leur adresse (postale ou email) de livraison, ainsi que le nom des bénéficiaires des Titres d'accès au Puy du Fou et les Forfaits-Séjours, les éventuelles demandes 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 ou anglaise. À 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, Coupons restauration et le formulaire d'information standard, avant de la valider. Le Vendeur en accusera réception par email, comprenant en pièce jointe la facture, les billets et autres « Bons d'échange » à imprimer avant passage. L'identifiant et le mot de passe du compte personnel 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. Elle est ferme et définitive pour le Vendeur après paiement de l'intégralité du prix par le Client et confirmation écrite (ci-après la **Confirmation**) de la Commande par lui, par voie électronique. Après la commande définitive du Client, celui-ci, pour tout complément ou modification 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 TTC. Ils ne comprennent pas les frais d'expédition des Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, la taxe de séjour, ni les dépenses personnelles des Clients au sein du Puy du Fou, des hébergements 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).

Le Client, pour bénéficier du tarif sur réservation applicable aux Titres d'accès datés, doit effectuer sa commande au minimum 72 heures avant passage (dans la limite des places disponibles). Le tarif applicable pour les Titres d'accès 2, 3 ou 4 jours correspond au tarif applicable le premier jour de l'accès au site de Puy du Fou France.

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. Dans le cas où le Client refuserait de régler la différence restant due entre le tarif enfant et le tarif adulte, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'accès au Puy du Fou, sans possibilité de remboursement du Client.

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 espèces.
Commandes à distance (téléphone, email, Site Internet) : Le règlement s'effectue par carte bancaire, au moment de la Commande, selon une procédure sécurisée. Le paiement des réservations effectuées par téléphone peut être effectué, au choix du Client de manière fractionnée, dans les conditions de l'Articles 22 des présentes CGP.

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, ou bien dans le cas où le Client opte pour le paiement fractionné dans les conditions de l'Article 22 des présentes CGP, dès l'acceptation par PLEDG du dossier du Client, soit adressés au Client par voie postale (aux frais du Client) à l'adresse indiquée par le Client lors de la Commande, soit adressés au Client par email, 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. Le Client n'est pas autorisé à offrir les Prestations et les cartes cadeau Puy du Fou au titre d'un quelconque cadeau promotionnel, prime ou loterie.

6 • CONDITIONS DES PRESTATIONS

Les Titres d'accès et Bons d'échange nominatifs et datés sont valables uniquement pour la ou les dates qu'ils mentionnent et la ou les personnes mentionnées dessus. A cet égard, le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander la présentation d'un justificatif d'identité à tout Client. À défaut de présentation d'un tel justificatif, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'accès au Puy du Fou, sans possibilité de remboursement du Client. Les Titres d'accès non datés sont valables à l'importe quelle date au cours de la Saison. Les Titres d'accès 2, 3 ou 4 jours sont valables uniquement pour des jours consécutifs. Les modalités de la mise à disposition des hébergements 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'hébergement, 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'événements exceptionnels ou cas de force majeure, l'hébergement se réserve la possibilité de faire héberger, partiellement ou totalement, le Client dans un hébergement 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 hébergements s'impose aux Clients. Le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les Clients expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des Prestations. Les restaurants sont accessibles aux Clients munis d'un Titre d'accès au site de Puy du Fou France le jour même, étant précisé que les restaurants de la Cité Nocturne sont accessibles en priorité aux Clients bénéficiaires d'une réservation dans l'hôtel correspondant 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 correspondante.

Le Vendeur est en mesure de proposer des Prestations adaptées aux personnes en situation de handicap, dans la limite des places disponibles. Pour en bénéficier, le Client doit, avant de finaliser sa commande, se signaler au Vendeur. Un justificatif d'invalidité pourra être demandé à tout moment par le personnel du Vendeur. A défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte ou enfant correspondant. Dans le cas où le Client refuserait de régler la différence restant due entre le tarif appliqué aux personnes en situation de handicap et le tarif adulte ou enfant correspondant, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'accès au Puy du Fou, sans possibilité de remboursement du Client.

Les animaux de compagnie 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 et dans la limite des places disponibles.

Les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un parent ou d'une autre personne majeure autorisée.

Le pass émotion est un placement libre dans l'espace prévu à cet effet, sous réserve d'un accès au moins 10 minutes avant le début du spectacle, dans la limite des places disponibles.

Les équipes du Vendeur sont présentes pour toute assistance ou renseignement au Client quant à l'exécution du contrat, et sont joignables au +33 (0) 2 51 64 23 88, par mail à contact@puydufou.com, ou au Puy du Fou, Manoir de Charetre, 85590 Les Epesses.

Conditions spécifiques pour le Pass Annuel : Les Pass Annuels, enfant ou adulte permettent l'accès au Puy du Fou, dans les conditions définies lors de la Commande, pendant toute ou partie de la saison correspondante. Chaque Pass Annuel est nominatif et non transmissible, ni remboursable. Pour les enfants de 3 à 13 ans inclus primo acheteur, le tarif renouvellement et le tarif familles nombreuses ne sont pas cumulables à l'achat d'un Pass Annuel. Un Pass Annuel peut uniquement être échangé contre un autre Pass Annuel d'une valeur monétaire supérieure, sous réserve du paiement par le détenteur de la différence de prix entre les deux Pass Annuels. Un tel échange n'est possible que si le Pass n'a jamais été utilisé. Le nombre de Pass Annuels Premium étant limité, ce type de conversion dépend des disponibilités lors de la demande de modification. Un justificatif d'identité pourra être demandé lors de chaque utilisation du Pass Annuel.

Conditions spécifiques pour la Cinéscénie : Le billet Cinéscénie est daté et est donc uniquement valable pour la séance réservée du spectacle de la « Cinéscénie ». Chaque billet Cinéscénie payant fait l'objet de l'attribution d'une place précise. Les enfants bénéficiant d'une entrée gratuite sont assis sur les genoux de leur accompagnant durant toute la représentation. Lors d'une réservation, le nombre d'entrées gratuites ne pourra donc excéder le nombre de billets payants. Les places doivent être occupées au plus tard à 22h00 en juin et juillet, et à 21h30 en août et septembre.

Conditions spécifiques pour les ateliers découverts : Lors des ateliers découverts réservables à l'avance, les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un parent ou d'une autre personne majeure autorisée. Il est demandé aux participants comme indiqué sur le voucher de se présenter au point rencontre de chaque atelier 20 minutes avant l'heure de début de l'atelier. Une fois l'atelier commencé, il ne sera plus possible d'y avoir accès. En cas de non-présentation à la date, heure et lieu indiqués, l'atelier n'est ni échangeable, ni reportable, ni remboursable. Tout autre report, remboursement ou échange est effectué dans les conditions ci-après définies.

7 • PRESTATIONS DE TRANSPORT PAR NAVETTE

Les Prestations de transport par navette vers ou depuis le Puy du Fou sont accessibles en priorité aux Clients munis 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 définitives seront communiquées au Client au plus tard 7 jours avant la date de visite. Ces Prestations ne pourront être fournies que pour un nombre minimal de 2 personnes ayant sollicité la Prestation. En deçà de ce seuil, les Prestations de transport seront annulées par le Vendeur.

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable d'une arrivée tardive du Client en gare d'Angers, entraînant l'impossibilité pour le Client de prendre la navette réservée. Par ailleurs, le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable d'une arrivée tardive de la navette en gare d'Angers entraînant l'impossibilité pour le Client de prendre place à bord de son train.

8 • RÉCLAMATIONS

Le voyageur informe le Vendeur, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

À ce titre, 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, sous peine d'irrecevabilité. Tout consommateur peut recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel/ dans les 60 jours suivant la saisine du Vendeur, et dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès du Vendeur.

9 • MODIFICATIONS PAR LE CLIENT

9.1. Jusqu'à 30 jours avant le début des Prestations (date de réception de la demande par le Vendeur), le Client dispose de la faculté de procéder à une modification de la date uniquement sur la même Saison que celle de la Commande, ou de la nature des Prestations, quelle qu'en soit la cause, sous réserve de disponibilité, et le cas échéant du paiement de supplément tarifaire résultant de la modification. Aucun remboursement ne peut intervenir.

Pour ce faire, le Client doit adresser une demande écrite de modification par courrier recommandé à l'adresse : Puy du Fou France, Equipe des réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 LES EPESSES. Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, livrés au Client ou retirés sur place doivent obligatoirement être joints à la demande de modification.

Lorsque les Titres d'accès et Bons d'échange ont été adressés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite de modification par email à l'adresse contact@puydufou.com.

Une telle modification entraîne l'application de frais de dossier d'un montant de 25 € qui seront facturés par le Vendeur.

9.2. Dans les 30 jours qui précèdent le début des Prestations les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration ne sont ni échangeables, ni reportables. Toute demande de modification reçue dans les 30 jours qui précèdent le début des Prestations sera considérée comme une annulation au sens de l'Article 10. « Annulation par le Client ».

9.3. Si la demande 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'Article 10. « Annulation par le Client ».

10 • ANNULATION PAR LE CLIENT

Le Client dispose de la faculté de procéder à l'annulation intégrale de sa Commande, quelle qu'en soit la cause, moyennant le paiement de frais d'annulation selon le barème suivant :

Date de réception de la demande d'annulation	Montant du dédit
Plus de 30 jours avant la date de commencement des Prestations	50 % du montant TTC des Prestations annulées
Entre 30 jours et 15 jours avant la date de commencement des Prestations	70 % du montant TTC des Prestations annulées
Moins de 15 jours avant la date de commencement des Prestations	100 % du montant TTC des Prestations annulées

Pour ce faire, le Client doit adresser une demande écrite d'annulation par courrier recommandé à l'adresse : Puy du Fou France, Equipe des réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 LES EPESSES. Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, livrés au Client ou retirés sur place doivent obligatoirement être joints à la demande d'annulation. Lorsque les Titres d'accès et Bons d'échange ont été adressés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite d'annulation par email à l'adresse contact@puydufou.com.

Une annulation partielle n'est pas possible. Les frais prévus par le présent Article ne sont pas applicables lorsque l'annulation est couverte par l'assurance-annulation souscrite par le Client conformément à l'Article 14.

11 • NON PRÉSENTATION DU CLIENT LE JOUR DIT

11.1. Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration ne sont ni échangeables, ni reportables, ni remboursables en cas de non-présentation du Client le jour ou l'heure dit.

11.2. 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 le cas échéant, et sans obligation, 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 ; si le tarif de ce point de restauration est supérieur au tarif du restaurant initial, le Client devra régler le complément.

12 • CESSION DE LA COMMANDE PAR LE CLIENT

Le Client peut, moyennant le respect d'un préavis de 7 jours avant le début des Prestations (date de réception de la demande par le Vendeur), céder le contrat à une personne (le **Cessionnaire**) satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat.

Pour ce faire, le Client doit adresser une demande écrite au Vendeur comportant les mentions suivantes : le numéro de dossier ; les nom, prénom, adresse postale et email du Client ; les nom, prénom, adresse postale et email du Cessionnaire remplaçant le Client ; la date de début de séjour, ainsi que la durée du séjour. Cette demande doit être signée par le Client et le Cessionnaire remplaçant le Client.

Cette demande doit être adressée au Vendeur par courrier recommandé à l'adresse : Puy du Fou France, Equipe des réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 LES EPESSES, en y joignant obligatoirement les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration livrés au Client ou retirés sur place, ainsi que le règlement des frais de dossier.

Lorsque les Titres d'accès et Bons d'échange ont été adressés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite par email à l'adresse contact@puydufou.com.

Après réception de ladite notification, et paiement des frais de dossier, une confirmation de réservation sera envoyée au Cessionnaire remplaçant le Client.

En présence d'une telle cession, des frais de dossier d'un montant de 25 € seront facturés par le Vendeur.

Le Client et le Cessionnaire seront solidairement responsables du paiement intégral du prix de la réservation, ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuellement occasionnés par la cession (frais d'envoi, frais de cession, réservation de nouvelles Prestations, etc.). Par ailleurs, le Client garantit le Vendeur contre toute inexécution et toute mauvaise exécution de la Commande par le Cessionnaire et contre toute violation des CGP.

Le contrat d'assurance présenté à l'Article 14. « Assurance-annulation », que le Client a éventuellement souscrit ne peut pas être cédé au Cessionnaire, et le montant correspondant sera perdu.

13 • DROIT DE RÉTRACTATION (ARTICLE L 221-28 (12°) DU CODE DE LA CONSOMMATION)

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

Le Client ne dispose en conséquence d'aucune faculté de rétractation.

14 • 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, et interruption de séjour, auprès de la compagnie Allianz Travel (police n° 503.882), permettant le remboursement du montant des Prestations au Client, dans les conditions précisées par la police d'assurance. [Plus d'informations.](#)

15 • MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE VENDEUR

Le Vendeur peut à tout moment supprimer ou modifier les Prestations proposées dans ses brochures et/ou sur son Site Internet.

Lorsque, avant la date d'exécution des Prestations, l'exécution de l'une des Prestations essentielles (savoir : l'accès au site de Puy du Fou France ou à la Cinéscénie, les prestations de restauration, et d'hébergement) de la Commande est rendue impossible par suite d'un événement 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, email ou téléphone. 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 dix jours à compter de la proposition de modification faite par le Vendeur,
- 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 la Cinéscénie d'une représentation de la Cinéscénie, et sous la réserve express que l'annulation ait lieu avant que la moitié du spectacle de la Cinéscénie soit écoulée, les billets Cinéscénie sont intégralement remboursés sur demande. Cette demande devra impérativement intervenir par écrit, accompagnée de justificatifs (notamment Titre d'accès) et dans les 20 jours suivant l'annulation, à peine d'irrecevabilité.

16 • 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.

17 • 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 à l'adresse : Puy du Fou France, Equipe des réservations - Pôle Relation visiteurs, CS 70025, 85590 Les Epesses, 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. Ces données personnelles peuvent également être transmises aux partenaires du Vendeur, lorsque cela est utile à l'exécution des Prestations, notamment aux partenaires du Vendeur assurant les Prestations d'hébergement et de restauration.

Blotcl : conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, le client est informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, accessible depuis le site <http://www.blotcl.gouv.fr/>

18 • RESPONSABILITÉ

Lors de la vente de « forfait touristique », le Puy du Fou est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément aux articles L.211-16 et suivants du code du tourisme. 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 fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou au fait de circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité du Vendeur ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable de l'exécution des précèvements ou post-acheminements pris à l'initiative du Client. Le Vendeur conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses Clients avant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de perte pure financière. A l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, et des dispositions de l'alinéa suivant, les dommages et intérêts dus par le Vendeur ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Le fait pour un Client de ne pas déposer ses objets d'une valeur supérieure à 100 € dans le coffre-fort verrouillé qui est à disposition dans sa chambre constituant une faute, aucun dommages et intérêts ne sera dû par le Vendeur en application des dispositions de l'article 1953 du code civil dans ce cadre.

19 • 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'outilage, 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 email, 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 email, 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.

20 • 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 consécutifs.

Couverture géographique : monde entier à l'exception des Etats-Unis, du Canada et des pays placés sous embargo par les lois ou règlements édictés par l'Union Européenne, le Royaume-Uni ou les Etats-Unis. Le montant des garanties à cet égard est de 15.000.000 € pour les dommages corporels et 2.500.000 € pour les dommages matériels et immatériels consécutifs.

21 • MODIFICATION DES CGP

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les CGP à tout moment sans préavis. Ces modifications se matérialisent par la mise à jour et la datation desdites conditions. Il est entendu que ces modifications ne s'appliquent qu'aux Commandes effectuées postérieurement. Il est donc impératif que le Client consulte les conditions générales et particulières au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

22 • CONDITIONS DE PAIEMENT FRACTIONNÉ

Notre partenaire Pledg (SAS au capital de 649 010€ - Siège social : 2 Pointe de Kervignon, 29830 Saint-Pabu - www.pledg.co) vous propose une solution de financement dénommée « Paiement en X fois » ou « Paiement fractionné », qui permet de payer votre Commande de façon fractionnée, sans limite de montant sur un maximum de 90 jours.

Modalités de souscription : Le Paiement en X fois est réservé aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant fiscalement en France et utilisant une carte bancaire Visa ou MasterCard pour le paiement de leur commande. La durée de validité de la carte utilisée doit être postérieure à la date de la dernière échéance du paiement en Plusieurs fois. Les cartes à autorisation systématique de type Electron ou Maestro, les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

Au moment de confirmer sa Commande, il est proposé au Client de choisir le service de Paiement fractionné de notre partenaire PLEDG pour régler sa Commande. Si vous souhaitez souscrire à ce service, vos coordonnées seront alors transmises à Pledg qui, sous réserve d'acceptation du dossier du Client, lui proposera de régler de façon fractionnée et lui indiquera un échéancier de paiement récapitulant le montant des différentes mensualités.

En fonction du dossier du Client, des pièces justificatives pourront vous être demandées pour valider votre demande de financement.

Dès que Pledg acceptera le dossier du Client, ce dernier devra régler le montant de la 1ère mensualité comprenant les frais applicables au montant total de la Commande. Il sera débité(e) des autres mensualités selon l'échéancier de paiement qui lui aura été communiqué.

Si le Client demande à bénéficier d'une solution de financement proposée par Pledg, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Pledg, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement du financement.

Pledg se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de financement du Client.

Rétractation de l'acceptation : Conformément à l'article L.222 - 7 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à ce financement, au moyen du formulaire imprimable ci-après, dans un délai de 14 jours calendaires à compter de votre acceptation des présentes conditions générales, en renvoyant par lettre recommandée avec accusé de réception ce formulaire imprimable après l'avoir daté et signé. Le Client devra contacter le Vendeur dans un délai de 24 heures suivant l'envoi de la rétractation afin de procéder au règlement de la Commande ; à défaut celle-ci sera annulée par le Vendeur avec application des frais d'annulations prévues par les présentes Conditions Générales. Plus de détails ici : <https://pledg.co/faq/>

Fonctionnement Paiement en X fois : Le Paiement en X fois permet au Client de régler la commande effectuée auprès du Vendeur de la façon suivante :

- Un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de la commande, correspondant à une partie de la commande et à des frais de X% du montant total de la commande, si les frais ne sont pas offerts.
- Une répartition du reste du montant de la commande sur le nombre de mensualités restantes selon l'échéancier de paiement qui aura été communiqué.

Frais à la charge du Client : Le Client supportera des frais d'un montant de

1,5% du montant total de la transaction pour un paiement en 3 fois ;

2,3% du montant total de la transaction pour un paiement en 4 fois ;

Ces frais restent définitivement dus à Pledg. Ils ne pourront en aucun cas faire l'objet d'un remboursement, notamment en cas d'annulation de la Commande par le Vendeur ou le Client ; ni d'une prise en charge par l'assurance-annulation.

BORDEREAU DE RETRACTATION « PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS »

A renvoyer uniquement si vous désirez renoncer à cette offre au plus tard dans les 14 jours calendaires suivant votre acceptation, par lettre recommandée avec accusé de réception à : Pledg, 112 rue de Réaumur, 75002 Paris Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée avant l'expiration des délais rappelés à l'article "rétractation de l'acceptation" ci-dessus, lisiblement et parfaitement remplie.

Je soussigné(e) né(e) le habitant à

..... (ville et code postal) déclare renoncer à l'offre de crédit de

Euros de Pledg que j'avais acceptée le pour l'acquisition de (bien ou service) N° de commande chez (Nom de site marchand).

Date : Signature de l'emprunteur :

23 • COORDONNÉES

Vendeur et organisateur (sauf Cinéscénie) : SAS PUY DU FOU FRANCE, Puy du Fou 85590 Les Epesses,

RCS LA ROCHE-SUR-YON 347 490 070

Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours : ATOUT FRANCE IM085110016.

Licences d'entrepreneur de spectacles : 1-1017068, 2-141253, 3-1017069

N° TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR 67 347 490 070

Garant : ATRADIUS CREDIT Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS - 159 RUE ANATOLE FRANCE, CS50118 , 92596 LEVALLOIS-PERRET CEDEX, FRANCE.

Assureur : ACM IARD SA, 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen - 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.

24 • LITIGES

Les CGP et l'exécution des Commandes sont régies par le droit français. Tout litige survenant à l'occasion de la conclusion, de l'exécution, de l'interprétation ou de la rupture de la Commande sera soumis à la compétence des tribunaux français, sous réserve, le cas échéant, des règles impératives du pays de résidence du Client, dans le cas où le Client réside dans un état étranger vers lequel le Vendeur dirige ses activités commerciales.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION

Groupes & CSE, Professionnels du Tourisme, Groupes Jeunes & Scolaires 27/09/2022

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 de Puy du Fou France et/ou de la Cinéscénie (ci-après le **Puy du Fou**) et/ou aux alentours (hébergement, transport, etc.), telle que l'accès au parc de loisirs, et au spectacle de la Cinéscénie et organisation de séjours ainsi que les prestations de services associées (ci-après les **Prestations**) vendus, en ce qui concerne la Cinéscénie par la SAS PUY DU FOU FRANCE agissant en tant que mandataire de l'Association pour la Mise en Valeur du Château et du Pays du Puy du Fou, ou, pour ce qui concerne les autres Prestations, directement par la SAS PUY DU FOU FRANCE agissant pour son propre compte (ci-après le **Vendeur**) auprès du client (ci-après le **Client**), et le cas échéant s'agissant des détails (ci-après les **Détaillements**), 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 ; et sur tout 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 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 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 selon le produit réservé, les « **Bons d'échange** » désignent les bons permettant de bénéficier d'une Prestation donnée délivrés par le Vendeur en cas de réservation de repas dans un restaurant du Puy du Fou ou en cas de réservation d'un hébergement, de transport, 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, les « **Forfaits-Séjours** » désignent les forfaits regroupant plusieurs Prestations dont au minimum une prestation d'hébergement et un Titre d'accès, et la « **Saison** » est définie comme les jours d'ouverture du Puy du Fou ou d'une année civile.

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 :

- Soit par téléphone au +33 (0) 820 09 10 10 de 9 H à 18 H, du Lundi au Vendredi (0.12€/min depuis un poste fixe) ;
- Soit par e-mail, au Pôle Organisateurs de Voyages, à l'adresse : odv@puydufou.com ;
- Soit sur le site internet du Vendeur, accessible à l'adresse <http://www.puydufou.com> (ci-après le **Site Internet**), lorsqu'elle concerne une commande de moins de 20 Clients Finaux), à l'exclusion de certaines Prestations ;

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, son adresse (postale ou email) de livraison, le nom des Clients Finaux pour les Titres d'accès au Puy du Fou et les Forfaits Séjours, ainsi que les éventuelles 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 ou anglaise. À 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 et le formulaire d'information standard, avant de la valider. Le Vendeur en accusera réception par email, comprenant en pièce jointe la facture, les billets et autres « Bons d'échange » à imprimer avant passage. L'identifiant et le mot de passe du compte personnel 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. Elle 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 après paiement de l'intégralité du prix 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 tout complément ou modification peut contacter le Pôle Organisateurs de Voyages au numéro présent sur la facture ou à l'adresse : odv@puydufou.com.

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 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, des hébergements 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).

Le Client, pour bénéficier du tarif sur réservation applicable aux Titres d'accès datés, doit effectuer sa commande au minimum 72 heures avant passage (dans la limite des places disponibles).

Le tarif applicable pour les Titres d'accès 2, 3 ou 4 jours correspond au tarif applicable le premier jour de l'accès au site de Puy du Fou France.

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. Dans le cas où le Client Final refuserait de régler la différence restante due entre le tarif enfant et le tarif adulte, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'accès au Puy du Fou, sans possibilité de remboursement du Client ou du Client Final.

Les prix sont susceptibles de varier en fonction de l'évolution des taux de TVA applicables.

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 en espèces.

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 notamment 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 du Client, 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 de l'article 1347 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, 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, soit adressés au Client par voie postale (aux frais du Client) à l'adresse indiquée par le Client lors de la Commande, soit

adressés au Client par email, soit, sur demande du Client, retirés par lui ou par le Client Final au guichet du Vendeur (auquel cas le Client est seul responsable du retrait effectif des billets préalablement aux dates et heures des Prestations). 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.

Le Client n'est pas autorisé à offrir les Prestations au titre d'un quelconque cadeau promotionnel, prime ou loterie.

La revente des Prestations auprès des Clients Finaux devra être réalisée au prix public TTC déterminé par le Vendeur. Les Détaillants s'engagent irrévocablement à respecter la législation applicable à la revente des Prestations, notamment les dispositions du code du tourisme relatives à la vente de forfaits touristiques.

8 • CONDITIONS DES PRESTATIONS

Les Titres d'accès et Bons d'échange nominatifs et datés sont valables uniquement pour la ou les dates qu'ils mentionnent et la ou les personnes mentionnées dessus. À cet égard, le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander la présentation d'un justificatif d'identité à tout Client Final. À défaut de présentation d'un tel justificatif, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'accès au Puy du Fou ou aux Prestations concernées, sans possibilité de remboursement du Client ou du Client Final. Les Titres d'accès non datés sont valables à n'importe quelle date au cours de la Saison. Les Titres d'accès 2, 3 ou 4 jours sont valables uniquement pour des jours consécutifs.

Les modalités de la mise à disposition des hébergements 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'hébergement 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'événements exceptionnels ou cas de force majeure, l'hébergement se réserve la possibilité de faire héberger, partiellement ou totalement, le Client Final dans un hébergement 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 hébergements 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 aux Clients Finaux munis d'un Titre d'accès au site de Puy du Fou France le jour même, étant précisé que les restaurants de la Cité Nocturne sont accessibles en priorité aux Clients Finaux bénéficiaires d'une réservation dans l'hôtel correspondant 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.

Le Vendeur est en mesure de proposer des Prestations adaptées aux personnes en situation de handicap, dans la limite des places disponibles. Pour en bénéficier, le Client doit, avant de finaliser sa commande, se signaler au Vendeur. Un justificatif d'invaliderité pourra être demandé à tout moment par le personnel du Vendeur. A défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte ou enfant correspondant. Dans le cas où le Client Final refuserait de régler la différence restante due entre le tarif appliqué aux personnes en situation de handicap et le tarif adulte ou enfant correspondant, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'accès au Puy du Fou, sans possibilité de remboursement du Client ou du Client Final.

Les animaux de compagnie 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 et dans la limite des places disponibles.

Les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un parent ou d'une autre personne majeure autorisée. Le pass émotion est un placement libre dans l'espace prévu à cet effet, sous réserve d'un accès au moins 10 minutes avant le début du spectacle, dans la limite des places disponibles.

Les équipes du Vendeur sont présentes pour toute assistance ou renseignement au Client quant à l'exécution du contrat, et sont joignables au numéro présent sur la facture ou par mail à odv@puydufou.com.

Conditions spécifiques pour le Pass Annuel : Les Pass Annuels enfant ou adulte permettent l'accès au Puy du Fou, dans les conditions définies lors de la Commande, pendant toute ou partie de la Saison correspondante. Chaque pass annuel est nominatif et non transmissible, ni remboursable. Pour les enfants de 3 à 13 ans inclus primo acheteur, le tarif renouvellement et le tarif familles nombreuses ne sont pas cumulables à l'achat d'un Pass Annuel. Un Pass Annuel peut uniquement être échangé contre un autre Pass Annuel d'une valeur monétaire supérieure, sous réserve du paiement par le détenteur de la différence de prix entre les deux Pass Annuels. Un tel échange n'est possible que si le Pass n'a jamais été utilisé. Le nombre de Pass Annuels Premium étant limité, ce type de conversion dépend des disponibilités lors de la demande de modification. Un justificatif d'identité pourra être demandé lors de chaque utilisation du Pass Annuel.

Conditions spécifiques pour la Cinéscénie : Le billet Cinéscénie est daté et est donc uniquement valable pour la séance réservée du spectacle de la « Cinéscénie ». Chaque billet Cinéscénie payant fait l'objet de l'attribution d'une place précise. Les enfants bénéficiant d'une entrée gratuite sont assis sur les genoux de leur accompagnant durant toute la représentation. Lors d'une réservation, le nombre d'entrées gratuites ne pourra donc excéder le nombre de billets payants. Les places doivent être occupées au plus tard à 22h00 en juin et juillet et à 21h30 en août et septembre.

Conditions spécifiques pour les ateliers d'écouvertes : Lors des ateliers d'écouvertes réservables à l'avance, les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un parent ou d'une autre personne majeure autorisée. Il est demandé aux participants, comme indiqué sur le voucher, de se présenter au point rencontre de chaque atelier, 20 minutes avant l'heure de début de l'atelier. Une fois l'atelier commencé, il ne sera plus possible d'y avoir accès. En cas de non-présentation aux dates, heures et lieux indiqués, l'accès à l'atelier n'est ni échangeable, ni reportable, ni remboursable. Tout autre report, remboursement ou échange est effectué dans les conditions ci-après définies.

9 • PRESTATIONS DE TRANSPORT PAR NAVETTE

Les Prestations de transport par navette vers ou depuis le Puy du Fou sont accessibles en priorité aux Clients Finaux munis 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 définitives seront communiquées au Client au plus tard 7 jours avant la date de visite. Ces Prestations ne pourront être fournies que pour un nombre minimal de 2 personnes ayant sollicité la Prestation. En deçà de ce seuil, les Prestations de transport seront annulées par le Vendeur. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable d'une arrivée tardive du Client Final en gare d'Angers, entraînant l'impossibilité pour le Client Final de prendre la navette réservée. Par ailleurs, le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable d'une arrivée tardive de la navette en gare d'Angers entraînant l'impossibilité pour le Client Final de prendre place à bord de son train.

10 • RÉCLAMATIONS

Le voyageur informe le Vendeur, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

À ce titre, 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. Tout consommateur peut recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel/ dans les 60 jours suivant la saisine du Vendeur, et dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès du Vendeur.

11 • MODIFICATIONS - ANNULATION PAR LE CLIENT DE COMMANDES DE PRESTATIONS IDENTIQUES POUR UNE DATE IDENTIQUE CONCERNANT MOINS DE VINGT CLIENTS FINAUX (COMMANDE « INDIVIDUELLES »)

Le Client Final ne peut solliciter une modification ou une annulation directement auprès du Vendeur.

11.1. Lorsque le Client est un Détaillant Professionnel, c'est-à-dire un Détaillant commissionné sur la revente des Prestations, les Commandes sont fermes et définitives et ne peuvent être ni modifiées ni annulées. Le Client ne peut donc 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).

11.2. Lorsque le Client n'est pas un Détaillant Professionnel, il dispose de la faculté de procéder à la modification ou à l'annulation de sa Commande, dans les conditions définies aux « Conditions Générales de Prestations - Commandes - Particuliers ». Vous pouvez obtenir l'ensemble des conditions générales de prestation sur www.puydufou.com ou sur simple demande au numéro apparaissant sur la facture.

12 • MODIFICATIONS - ANNULATION PAR LE CLIENT DE COMMANDES DE PRESTATIONS IDENTIQUES POUR UNE DATE IDENTIQUE CONCERNANT MOINS DE VINGT CLIENTS FINAUX (COMMANDE POUR GROUPE)

Le Client Final ne peut solliciter une modification ou une annulation directement auprès du Vendeur.

12.1. Modification ou annulation des réservations non soldées

Toute demande de modification par le Client sera considérée comme une annulation au sens des dispositions suivantes.

Le Client dispose de la faculté de procéder à l'annulation partielle ou intégrale de sa Commande pour groupe, quelle qu'en soit la cause, moyennant le paiement de frais d'annulation selon le barème suivant :

ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE DES RÉSERVATIONS NON SOLDÉES

FRAIS D'ANNULATION	Désistement de 60 à 46 jours avant la date	Désistement de 45 à 31 jours avant la date	Désistement à moins de 31 jours avant la date
Billetterie Puy du Fou,	0 %	0 %	25 % de retenue sur les arrhes
Billetteries : • Puy du Fou + Cinéscénie, • Cinéscénie seule	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
Restauration et autres services	50 % de retenue sur les arrhes	75 % de retenue sur les arrhes	100 % de retenue sur les arrhes

Par exception, en cas d'annulation partielle par diminution de l'effectif, aucune retenue sur les arrhes ne sera effectuée si le nombre définitif de Clients Finaux n'est pas inférieur à 20 personnes, et si la réduction d'effectif est inférieure à 30 % de l'effectif initial de la réservation. Toute diminution de l'effectif en deçà de 20 personnes emporte annulation intégrale de la Commande, avec application des frais d'annulation décrits dans le tableau ci-dessus.

Les Commandes non soldées en raison d'un incident de paiement ne sont pas soumises aux dispositions du présent article, mais aux dispositions de l'article 12.2.

Les frais prévus par le présent Article ne sont pas applicables lorsque l'annulation est couverte par l'assurance-annulation souscrite par le Client conformément à l'Article 16.

12.2. Modification ou annulation des réservations soldées

Les Commandes soldées, Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration réservés, intégralement payés ou dont le paiement du solde est échu, ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés, ni modifiés, sauf en cas de souscription, lors de la réservation, à l'assurance annulation facultative proposée par le Puy du Fou (selon les événements couverts).

13 • NON PRÉSENTATION DU CLIENT OU DU CLIENT FINAL LE JOUR DIT

13.1. Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration ne sont ni échangeables, ni reportables, ni remboursables en cas de non-présentation du Client ou du Client Final le jour ou l'heure dit.

13.2. 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 le cas échéant, et sans obligation pour le Vendeur, 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 ; si le tarif de ce point de restauration est supérieur au tarif du restaurant initial, le Client Final devra régler le complément.

14 • CIRCULATION DE LA COMMANDE

14.1. Les professionnels du tourisme ne peuvent pas céder leur Commande à un autre professionnel du tourisme.

14.2. Un non professionnel ne peut céder sa Commande qu'à un Cessionnaire présentant les mêmes caractéristiques et satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat (notamment : un groupe ne peut céder sa Commande qu'à un autre groupe ; un Groupe Jeunes, à un autre Groupe Jeunes, etc.).

Le Client informe le Vendeur de cette cession moyennant le respect d'un préavis de 7 jours avant le début des Prestations (date de réception de la demande par le Vendeur).

Pour ce faire, le Client doit adresser une demande écrite au Vendeur comportant les mentions suivantes : le numéro de dossier ; les nom, prénom, adresse postale et email du Client ; les nom, prénom, adresse postale et email du Cessionnaire remplaçant le Client ; la date de début de séjour, ainsi que la durée du séjour. Cette demande doit être signée par le Client et le Cessionnaire remplaçant le Client.

Cette demande doit être adressée au Vendeur par courrier recommandé à l'adresse : Puy du Fou France, Equipe des réservations - Pôle Organisateurs de voyages, Puy du Fou, CS 70025, 85590 LES EPESSES, en y joignant obligatoirement les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration livrés au Client ou retirés sur place, ainsi que le règlement des frais de dossier.

Lorsque les Titres d'accès et Bons d'échange ont été adressés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite par email à l'adresse odv@puydufou.com.

Après réception de ladite notification, et paiement des frais de dossier, une confirmation de réservation sera envoyée au Cessionnaire remplaçant le Client.

En présence d'une telle cession, des frais de dossier d'un montant de 25 € seront facturés par le Vendeur prioritairement au Cédant.

Le Client et le Cessionnaire seront solidairement responsables du paiement intégral du prix de la réservation, ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par la cession (frais d'envoi, frais de cession, réservation de nouvelles Prestations, etc.). Par ailleurs, le Client garantit le Vendeur contre toute inexécution et toute mauvaise exécution de la Commande par le Cessionnaire et contre toute violation des CGP.

Le contrat d'assurance présenté à l'article 16. Assurance-annulation, que le Client a éventuellement souscrit ne peut pas être cédé au Cessionnaire, et le montant correspondant sera perdu.

15 • DROIT DE RÉTRACTATION (ARTICLE L 221-28 (12°) DU CODE DE LA CONSOMMATION)

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. Le Client ne dispose en conséquence d'aucune faculté de rétractation.

16 • 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 Allianz Travel (police n° 303.882), permettant le remboursement du montant des Prestations au Client, dans les conditions précisées par la police d'assurance. Vous pouvez obtenir l'ensemble des conditions générales de prestation sur www.puydufou.com ou sur simple demande au numéro apparaissant sur la facture. [Plus d'informations.](#)

17 • MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE VENDEUR

Le Vendeur peut à tout moment supprimer ou modifier les Prestations proposées dans ses brochures et/ou sur son Site Internet.

Lorsque, avant la date d'exécution des Prestations, l'exécution de l'une des Prestations essentielles (savoir : l'accès au site de Puy du Fou France ou à la Cinéscénie, les Prestations de restauration, et d'hébergement) de la Commande est rendue impossible par suite d'un événement 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, email ou téléphone. 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 dix jours à compter de la proposition de modification faite par le Vendeur,

- 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 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 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 la Cinéscénie d'une représentation de la Cinéscénie, et sous la réserve expresse que l'annulation ait lieu avant que la moitié du spectacle de la Cinéscénie 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 20 jours suivant l'annulation, à peine d'irrecevabilité.

18 • 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. À cet effet, à condition d'en respecter parfaitement l'intégrité, le Client peut être 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 doivent être préalablement validés par écrit par le Vendeur.

19 • DONNÉES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions légales, les Clients et 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 à l'adresse : Puy du Fou France, Equipe des réservations - Pôle Organisateurs de Voyages, CS 70025, 85590 Les Epesses, et en précisant ses nom, prénom et domicile.

Sous réserve de l'acceptation du Client au moment de la Commande, et 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 et aux Clients Finaux sur les prestations et les offres du Vendeur. Ces données personnelles peuvent également être transmises aux partenaires du Vendeur, lorsque cela est utile à l'exécution des Prestations, notamment aux partenaires du Vendeur assurant les Prestations d'hébergement et de restauration.

Blotect : conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, le Client consommateur est informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, accessible depuis le site <http://www.blotect.gouv.fr/>

20 • RESPONSABILITÉ

Le Puy du Fou est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 du code du tourisme.

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 ou au fait de circonstances exceptionnelles et inévitables. Le Client garantit le Vendeur contre toute action, demande ou réclamation émanant des Clients Finaux.

A l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, et des dispositions de l'alinéa suivant, les dommages et intérêts dus par le Vendeur ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour. Le fait pour un Client de ne pas déposer ses objets d'une valeur supérieure à 100 € dans le coffre-fort verrouillé qui est à disposition dans sa chambre constituant une faute, aucun dommages et intérêts ne sera dû par le Vendeur en application des dispositions de l'article 1953 du code civil dans ce cadre.

21 • 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 de la Vendeur ou ses fournisseurs, difficultés d'approvisionnement, décision d'une autorité administrative, émeutes, vandalisme, accident d'outilage, 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 email, 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 email, 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.

22 • 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 consécutifs. Couverture géographique : monde entier à l'exception des Etats-Unis, du Canada et des pays placés sous embargo par les lois ou règlements édictés par l'Union Européenne, le Royaume-Uni ou les Etats-Unis. Le montant des garanties à cet égard est de 15.000.000 € pour les dommages corporels et 2.500.000 € pour les dommages matériels et immatériels consécutifs.

23 • MODIFICATION DES CGP

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les CGP à tout moment sans préavis. Ces modifications se matérialisent par la mise à jour et la datation des dites conditions. Il est entendu que ces modifications ne s'appliquent qu'aux Commandes effectuées postérieurement. Il est donc impératif que le Client consulte les conditions générales et particulières au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

24 • COORDONNÉES

Vendeur et organisateur (sauf Cinéscénie) : SAS Puy du Fou France, Puy du Fou 85590 Les Epesses, RCS LA ROCHE-SUR-YON 347 490 070
Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours : ATOUT France IM085110016
Licences d'entrepreneur de spectacles : 1-1017068, 2-141253, 3-1017069
N° TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR 67 347 490 070
Garant : ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS - 159 RUE ANATOLE FRANCE, CS 50118, 92596 LEVALLOIS-PERRET CEDEX, FRANCE.
Assureur : ACM IARD SA, 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen - 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.

23 • LITIGES

Les CGP et l'exécution des Commandes sont régies par le droit français. Tout litige survenant à l'occasion de la conclusion, de l'exécution, de l'interprétation ou de la rupture de la Commande sera soumis à la compétence des tribunaux français, sous réserve, le cas échéant, des règles impératives du pays de résidence du Client, dans le cas où le Client réside dans un état étranger vers lequel le Vendeur dirige ses activités commerciales