

# Conditions Générales de Prestation

Particuliers 06/12/2023

## 1 • Dispositions liminaires

Sauf stipulations contraires écrites et signées par les Parties, les présentes CGP s'appliquent dans leur intégralité à toute offre de Prestation et à toute Prestation vendues par le Vendeur auprès du 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. Elles prévalent également 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.**

Pour toute commande de plus de 19 personnes, le Client est invité à se référer aux Conditions Générales de Prestation – Groupes & CE, Professionnels du Tourisme, Groupes Jeunes & Scolaires disponibles sur le site internet [www.puydufou.com](http://www.puydufou.com).

## 2 • Définitions

Les termes et expressions des présentes CGP commençant par une majuscule, qu'ils soient utilisés indifféremment au singulier ou au pluriel, ou qu'ils soient conjugués, auront la signification suivante :

- « **Bénéficiaire** » : désigne la ou les personnes utilisatrice(s) des Prestations Commandées par le Client ;
- « **Bons d'Echange** » : désigne les bons envoyés par le Vendeur et permettant de bénéficier d'un atelier découverte inclus dans la Commande du Client le cas échéant ;
- « **CGP** » : désigne les présentes Conditions Générales de Prestation, que le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment ;
- « **Cité Nocturne** » : désigne l'ensemble des hôtels du Puy du Fou (La Villa Gallo-Romaine, Les Iles de Clovis, Le Camp du Drap d'Or, La Citadelle, Le Grand Siècle et le Logis de Lescure), à l'exclusion des hôtels extérieurs revendus par le Puy du Fou ;
- « **Client** » : désigne une personne traitant directement avec le Vendeur pour l'acquisition de Prestations pour un ensemble de personnes (dans la limite de 19 personnes) ;
- « **Commande** » : désigne la commande ferme de Prestations par le Client auprès du Vendeur ;
- « **Coupons Restauration** » : désigne les coupons délivrés par le Vendeur et à faire valoir auprès des points de restauration à emporter situés au sein du Puy du Fou ;
- « **Forfaits-Séjours** » : désigne les forfaits regroupant plusieurs Prestations dont au minimum une prestation d'hébergement et un Titre d'Accès ;
- « **Parties** » : désigne conjointement le Vendeur et le Client ;
- « **Prestations** » : désigne les prestations de services proposées à la vente et/ou vendues ensemble ou séparément par le Vendeur, et notamment : Titres d'Accès, Pass Annuel, Pass Emotion, hébergement, restauration, solutions de mobilité, ainsi que les prestations de services associées ;
- « **Puy du Fou** » : désigne le parc de Puy du Fou France, en ce compris ses hôtels, et la Cinésécénie.
- « **Récapitulatif de commande** » : désigne le document récapitulatif envoyé par le Vendeur et permettant de bénéficier de certaines Prestations commandées, notamment en cas de réservation d'un repas dans un restaurant de Puy du Fou France, d'un hébergement ou de solution de mobilité ;
- « **Saison** » : désigne les jours d'ouverture du parc de Puy du Fou France au cours d'une année civile ;
- « **Site Internet** » : désigne le site internet du Vendeur accessible à l'adresse [www.puydufou.com](http://www.puydufou.com) ;
- « **Titres d'Accès** » : désigne les billets d'entrée au parc de Puy du Fou France, et/ou les billets d'entrée au spectacle de la Cinésécénie, selon les Prestations Commandées ;
- « **Vendeur** » : désigne :
  - \* en ce qui concerne les Titres d'Accès à la Cinésécénie, l'ASSOCIATION POUR LA MISE EN VALEUR DU CHATEAU ET DU PAYS DU PUY DU FOU ;
  - \* en ce qui concerne les autres Prestations, la SAS PUY DU FOU FRANCE.

## 3 • Commande de Prestations

### 3.1. Passation de la Commande

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

- Soit aux guichets du Vendeur, situés au lieu-dit Puy du Fou, 85590 Les Epesses ;
- Soit par téléphone au +33 (0) 820 09 10 10 de 9h à 18h, du lundi au vendredi (0.12 € TTC la minute, plus le prix d'une communication normale) ou au +33 (0) 2 21 67 55 00 pour les personnes en situation de handicap exclusivement ;
- Soit sur le Site Internet du Vendeur, uniquement pour certaines Prestations, et à l'exclusion de certains tarifs préférentiels.

Le Client précise dans la Commande la date et le détail des Prestations souhaitées, son adresse (postale ou email) de livraison et de facturation, le cas échéant le nom des Bénéficiaires, les éventuelles demandes en vue de la souscription d'une assurance annulation, et le cas échéant les éléments et qualités requises pour bénéficier d'un tarif préférentiel.

**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'Echange, Récapitulatifs de commande et le formulaire d'information standard, avant de la valider. Le Vendeur en accusera réception par un ou plusieurs courriels, comprenant en pièce jointe la facture, les Titres d'Accès, les Récapitulatifs de commande et les Bons d'Echange le cas échéant. L'identifiant et le mot de passe du compte personnel sont confidentiels et à l'usage unique du Client. Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable des dommages directs ou indirects qui pourraient résulter de l'accès au Site Internet, notamment pour usurpation d'identité ou de l'utilisation du Site Internet et/ou de ces informations, y compris l'inaccessibilité, les pertes de données, détériorations, destructions ou virus qui pourraient affecter l'équipement informatique du Client et/ou de la présence de virus sur son site. Le Client renonce expressément à rechercher la responsabilité du Vendeur en cas de perte de données, de dysfonctionnement ou d'interruption du service, qui trouverait son origine dans une cause d'ordre technique, tant au titre des dommages directs qu'indirects qui pourraient en résulter.

### 3.2. 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 ou par courrier. Après la Commande définitive du Client, celui-ci, pour tout complément ou modification peut contacter l'Equipe des Réservations – Pôle Relations Visiteurs au +33(0)2 51 64 23 88.

## 4 • Prix

Les prix des Prestations sont ceux indiqués 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'Echange et Récapitulatifs de commande et Coupons Restauration, la taxe de séjour, ni les dépenses personnelles des Clients et/ou Bénéficiaires, des hébergements ou des repas

(sauf compris dans un Forfait-Séjour ou Prestations déjà incluses dans les Bons d'Echange ou Récapitulatifs de commande), ni le coût de l'assurance annulation éventuellement souscrite par le Client. Le Client, pour bénéficier du tarif préférentiel « Sur réservation » applicable à certaines Prestations, notamment les Titres d'Accès datés, doit effectuer sa Commande au minimum 72 heures avant la date du premier jour d'exécution des Prestations (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.

## 5 • Modalités de Paiement

Commandes au guichet : le règlement s'effectue en totalité, au moment de la Commande, par carte bancaire, par libellé à l'ordre du Vendeur, en espèces, par chèques vacances, ou tout autre moyen de paiement qui serait spécifiquement accepté par le Vendeur.

Commandes à distance (téléphone, email, Site Internet) : Le règlement s'effectue en totalité 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 23 des présentes CGP ou bien également avec des chèques vacances connecté – ANCV en effectuant la Commande au minimum 15 jours avant la date de visite.

## 6 • Remise des Titres d'Accès, Bons d'Echange, Coupons Restauration et Récapitulatifs de commande

Les Titres d'Accès Bons d'Echange, Récapitulatifs de commande 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 23 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 commandés aux dates et heures des Prestations).

En cas de perte ou de détérioration des Titres d'Accès Bons d'Echange et/ou Récapitulatifs de commande, le Client en informe le Vendeur dans les meilleurs délais et au plus tard 48h avant le premier jour d'exécution des Prestations, et retire auprès du guichet du Vendeur, le jour de l'entrée au Puy du Fou, des billets régénérés. En cas de perte ou de détérioration des Coupons Restauration, le Vendeur ne pourra en aucun cas délivrer des Coupons Restauration au Client qui pourra alors en commander et payer de nouveaux si besoin. Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable de toute utilisation frauduleuse des Titres d'Accès, Bons d'Echange et Récapitulatifs de commande par un tiers.

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.

## 7 • Conditions des Prestations

Les Titres d'Accès Bons d'Echange et Récapitulatifs de commande datés sont valables uniquement pour la ou les dates qu'ils mentionnent. 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.

Dans le cadre d'une contestation du détenteur des Titres d'Accès, Bons d'Echange, Coupon Restauration ou Récapitulatifs de commande de prestations d'hébergement nominatifs, le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander la présentation d'un justificatif d'identité à tout Bénéficiaire. 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 modalités de la mise à disposition des hébergements sont indiquées sur le Récapitulatif de commande des prestations d'hébergement.

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 récapitulatif hébergement, afin de prendre connaissance des possibilités 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.

Les Prestations sont réalisées en langue française.

En cas d'événements exceptionnels ou cas de force majeure, l'hébergement se réserve la possibilité de faire héberger, partiellement ou totalement, le Client et/ou les Bénéficiaires dans un hébergement de proximité, le cas échéant de tiers, sans supplément de prix, sans pouvoir être redevable d'une quelconque indemnité complémentaire à ce titre.

Les restaurants du Puy du Fou sont uniquement accessibles aux Clients munis d'un Pass Talent, d'un Pass Annuel, d'un Pass puyfolaï ou d'un Titre d'Accès au site de Puy du Fou France le jour même. Par exception, les restaurants de la Cité Nocturne sont accessibles sans Titre d'Accès, sur réservation préalable. 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, sans réservation préalable par le Client. En cas de réservation préalable des Prestations de restauration, le Client devra se présenter au restaurant à l'horaire indiqué et indiquer son nom et son numéro de réservation inscrit sur son Récapitulatif de commande au personnel du point de restauration. Il pourra être demandé au Client de présenter une pièce d'identité et son Récapitulatif de commande.

Les Coupons Restauration sont uniquement acceptés dans les points de restauration à emporter du Puy du Fou. Ils sont uniquement valables pendant 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 se signaler au Vendeur en effectuant sa réservation par téléphone au numéro indiqué ci-dessus. Un justificatif d'invalidité pourra être demandé à tout moment par le personnel du Vendeur afin de bénéficier de tarifs préférentiels. À défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte ou enfant correspondant. En l'absence de présentation d'un justificatif, 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 peut accueillir les chiens des Clients et/ou Bénéficiaires uniquement sur réservation par téléphone, dans la limite des places disponibles et selon des conditions spécifiques.

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

Le Pass Emotion est un placement libre dans l'espace prévu à cet effet, le Vendeur se 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](mailto:contact@puydufou.com), ou au Puy du Fou, Manoir de Charette, 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. Un justificatif d'identité pourra être demandé lors de chaque utilisation du Pass Annuel.

Pour les enfants ayant 3 ans au cours de la Saison :

- Le Pass Annuel est payant (tarif enfant) pour les enfants nés entre le 1er janvier et le 30 juin inclus de la Saison correspondante ;
- Le Pass Annuel est gratuit pour les enfants nés entre le 1er juillet et le 31 décembre inclus de la Saison correspondante.
- De même, pour les enfants atteignant l'âge de 14 ans au cours de la Saison :
- le tarif applicable pour les enfants nés entre le 1er janvier et le 30 juin inclus de la Saison correspondante est le tarif adulte ;
- le tarif applicable pour les enfants nés entre le 1er juillet et le 31 décembre inclus de la Saison correspondante est le tarif enfant.

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.

**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, sous peine de se voir refuser l'accès sans remboursement possible.

**Conditions spécifiques pour les ateliers découvertes :** lors des ateliers découvertes réservables à l'avance, les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un parent ou d'une autre personne majeure autorisée, disposant lui-même d'une place payante. Il est demandé aux Bénéficiaires de se présenter au point rencontre de chaque atelier indiqué sur le Bon d'Echange correspondant, 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 au date, heure et lieu 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.

**Conditions spécifiques pour les coffrets cadeaux et les cartes cadeaux :** les coffrets et les cartes cadeaux s'utilisent en une seule fois, ils ne peuvent être ni repris, ni échangés, ni remboursés même partiellement. Les coffrets et les cartes cadeaux ne sont pas remplacés en cas de perte, vol, détérioration, ou à la fin de leur date de validité. Les coffrets et les cartes cadeaux sont uniquement valables pour la réservation de Titres d'Accès, Forfaits-Séjours ou Bons d'Echange lors des périodes indiquées, consultables sur le Site Internet du Puy du Fou, dans la limite des places disponibles. La réservation de Titre d'Accès, de Forfaits-Séjours ou de Bons d'Echange est obligatoire dans les 2 mois qui suivent la date d'achat inscrite sur les coffrets ou les cartes cadeaux. Le Puy du Fou se réserve le droit de modifier et/ou de supprimer unilatéralement, sans préavis, les Prestations comprises dans les coffrets ou cartes cadeaux sans qu'aucun dédommagement ne puisse être alloué à la personne bénéficiaire du coffret ou de la carte cadeau.

## 8. Respect des règlements intérieurs et lois et réglementations en vigueur

Le respect des règlements intérieurs du Puy du Fou s'impose aux Clients et aux Bénéficiaires dans toute l'enceinte du Puy du Fou. En cas de fraude, vol, comportement d'un Bénéficiaire contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs dans l'enceinte du Puy du Fou, non-respect par un détenteur de Pass des conditions d'utilisation dudit Pass, et de manière générale en cas de manquement d'un Bénéficiaire à l'un des règlements intérieurs applicables et/ou aux lois et réglementations en vigueur, le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les Clients et/ou Bénéficiaires expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des Prestations. Le Vendeur sera également en droit d'annuler l'ensemble des dossiers de réservation qui seraient en cours entre les Parties. Dans le cas où le contrevenant est détenteur d'un Pass Annuel, celui-ci pourra être repris et désactivé, temporairement ou définitivement, de plein droit et immédiatement par le Vendeur, sans indemnité ni remboursement. En cas de désactivation d'un Pass pour la saison en cours à la suite des motifs ci-dessus évoqués, l'avantage de la fidélité sera perdu et la dotation pour les saisons suivantes le cas échéant pourra être suspendue.

## 9 • Prestations de solution de mobilité

Les Prestations de solutions de mobilité vers ou depuis le Puy du Fou sont accessibles en priorité aux Bénéficiaires 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 et/ou du Bénéficiaire à la gare ou à l'aéroport, 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 à la gare ou à l'aéroport entraînant l'impossibilité pour le Client de prendre place à bord de son moyen de transport complémentaire.

## 10 • Réclamations

Le Client 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'Echange, Récapitulatifs de commande de prestations d'hébergement et confirmation de commande de prestations de restauration, comportant le nombre de Bénéficiaires, 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](http://www.mtv.travel), soit après avoir reçu une réponse négative du Vendeur à sa réclamation, soit à défaut de réponse du Vendeur dans un délai de 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 par le client

Aucune modification ne peut être sollicitée par le Bénéficiaire.

**11.1.** 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 d'exécution des Prestations ou de certaines Prestations, uniquement durant la même Saison que celle de la Commande, 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 et Bons d'Echange, Récapitulatifs de commande et Coupons Restauration, livrés au Client ou retirés sur place, doivent obligatoirement être joints à la demande de modification. Lorsque les Titres d'Accès, Bons d'Echange et Récapitulatifs de commande ont été adressés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite de modification par email à l'adresse [contact@puydufou.com](mailto:contact@puydufou.com). Une telle modification entraîne l'application de frais de dossier d'un montant de 25 € TTC qui seront facturés par le Vendeur.

**11.2.** Dans les 30 jours qui précèdent le début des Prestations, lesdites Prestations 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 11. « Annulation par le Client ».

**11.3.** Si la demande porte sur la diminution du nombre de Bénéficiaires ou sur l'annulation d'une ou plusieurs des Prestations commandées, la modification sera considérée comme une annulation au sens de l'Article 12. « Annulation par le Client ».

## 12 • Annulation par le client

Aucune annulation ne peut être sollicitée par le Bénéficiaire s'il n'est pas 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'Echange, Récapitulatifs de commande et Coupons Restauration, livrés au Client ou retirés sur place, doivent obligatoirement être joints à la demande d'annulation. Lorsque les Titres d'Accès, Bons d'Echange et Récapitulatifs de commande ont été envoyés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite d'annulation par email à l'adresse [contact@puydufou.com](mailto: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 16.

## 13 • Non présentation du Client et/ou des Bénéficiaires le jour dit

**13.1** Les Prestations ne sont ni échangeables, ni reportables, ni remboursables en cas de non-présentation du Client et/ou du Bénéficiaire le jour ou l'heure dits.

**13.2** Concernant les Prestations de restauration ayant fait l'objet d'une réservation, en cas de retard du Client et/ou du Bénéficiaire au restaurant par rapport à l'horaire réservé, le Client ou le Bénéficiaire 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 ou le Bénéficiaire devra régler la totalité du tarif du point de restauration vers lequel il est redirigé.

## 14 • 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'Echange, Récapitulatifs de commande et Coupons Restauration livrés au Client ou retirés sur place, ainsi que le règlement des frais de dossier.

Lorsque les Titres d'Accès, Bons d'Echange et Récapitulatifs de commande ont été adressés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite par email à l'adresse [contact@puydufou.com](mailto: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 € TTC seront facturés par le Vendeur au Client.

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, ou dans les 72 heures suivant la date de la Commande en contactant le +33(0)2 51 64 23 88, dans le cas où la date de début d'exécution des Prestations est à plus de sept jours de la date de passation 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° 303.882), permettant le remboursement du montant des Prestations au Client, dans les conditions précisées par la police d'assurance en vigueur au jour de la passation de la Commande. Plus d'informations : Assurance annulation Puy du Fou

## 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, et peut ne proposer certaines Prestations qu'à certaines périodes de la Saison. Le Vendeur peut notamment décider de fermer, modifier et/ou supprimer sans préavis certaines représentations de spectacles, certains restaurants, ou certaines Prestations.

Lorsque, avant la date d'exécution des Prestations, l'exécution de l'une des Prestations essentielles (savoir uniquement : l'accès au parc de Puy du Fou France ou au spectacle de la Cinéscénie et les Prestations 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 le délai ci-après mentionné 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 un délai qui ne peut excéder ni dix jours, ni la veille de l'exécution des Prestations. L'absence de réponse constitue une acceptation tacite de la modification. 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 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, sous peine d'irrecevabilité.

Lorsque, avant la date d'exécution des Prestations, l'exécution de l'une des Prestations non-essentielles 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 le remboursement de la seule Prestation en cause, sans pénalité ni frais, 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. L'absence de réponse constitue une acceptation tacite de la modification.

## 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.

## 19 • Données personnelles

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables au traitement des données personnelles, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, les Clients et les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité, de limitation du traitement des données personnelles les concernant. Ce droit peut être exercé en écrivant au Vendeur à l'adresse email mes-donnees@puydufou.com ou par voie postale à l'adresse Puy du Fou France, Equipe des Réservations – Pôle Relations 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. La politique de protection des données personnelles du Puy du Fou est accessible sur le site internet [www.puydufou.com](http://www.puydufou.com).

Blotcel : 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.blotcel.gouv.fr/>

Le Site Internet peut inclure des liens vers d'autres sites ou d'autres sources Internet. Dans la mesure où le Puy du Fou ne peut contrôler ces sites et ces sources externes, le Puy du Fou ne peut être tenu pour responsable de la mise à disposition de ces sites et sources externes, et décline ainsi toute responsabilité quant aux contenus, publicités, produits, services ou tout autre matériel disponible sur ou à partir de ces sites ou sources externes. La décision d'activer les liens vous appartient exclusivement. Les sites non-affiliés sont soumis à leurs propres conditions d'utilisation.

## 20 • Responsabilité

Lors de la vente de « Forfaits-Séjours », 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 et/ou au Bénéficiaire 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 préacheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du Client ou d'un Bénéficiaire. Le Vendeur conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses Clients devant effectuer un pré ou un post-acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte 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 d'hôtel 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'événement indépendant de sa volonté empêchant l'exécution normale de la Commande, tels que : intempéries, inondation, incendie, épidémie, cyberattaque, panne logistique, 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 événement par courrier ou email, en précisant les Prestations concernées. Si l'événement 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 • Modifications 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'appliqueront 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 • Conditions de paiement fractionné

Le Vendeur a conclu un partenariat avec la solution Pledg afin de proposer aux Clients une solution de paiement fractionné. Le Vendeur se réserve le droit à tout moment, de supprimer la possibilité de recourir à cette solution de paiement dès lors que le partenariat avec Pledg ne serait plus en vigueur. Notre partenaire Pledg (SAS au capital de 649 010 € - Siège social : 2 Pointe de Kervigor, 29830 Saint-Pabu - [www.pledg.co](http://www.pledg.co)) propose une solution de financement dénommée « Paiement en X fois » ou « Paiement fractionné », qui permet de payer une 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. S'il souhaite souscrire à ce service, ses 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 lui être demandées pour valider sa 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 sa Commande seront transmises à Pledg, qui les utilisera à des fins d'étude de sa 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 pour renoncer à ce financement, en renvoyant par lettre recommandée avec accusé 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 annulable par le Vendeur avec application des frais d'annulations prévus 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 rempli. 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) No de commande.....chez (Nom de site marchand)

Date : .....

Signature de l'emprunteur :

## 25 • Coordonnées

- **Vendeur et organisateur (sauf Cinéscénie)** : SAS PUYDUFOU 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- L-R-2022-010912, 2- L-R-2022-010188, 3- L-R-2022-010191  
N° TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR 67 347 490 070
- **Garant** : ATRADIUS CREDITO 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.
- **Vendeur et 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, association loi 1901, déclarée à la Préfecture de la Vendée sous le numéro W852001216, SIRET 312 772 981 00022, Licences d'entrepreneurs de spectacles : 1- L-R-2022-010202, 2- L-R-2022-010054, 3- L-R-2022-010185
- **Médiateur** : Adresse postale : MTV – MEDIATION TOURISME VOYAGE - Service dépôt des saisines - BP 80303 - 75823 PARIS cedex 17 ; Site internet : <https://www.mtv.travel/>.

## 26 • 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, (i) des professionnels pour lesquels les Parties conviennent d'une attribution de juridiction au Tribunal de Commerce de Poitiers et, (ii) le cas échéant, des règles impératives du pays de résidence du Client, dans le cas où le Client est un non professionnel résidant dans un état étranger vers lequel le Vendeur dirige ses activités commerciales.

## 27 • Dispositions générales

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.