

Conditions Générales de Prestation

Groupes & CSE, Professionnels du Tourisme, Groupes Jeunes & Scolaires 01/08/2025

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, en vue de l'utilisation ou de la revente des Prestations aux 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. 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.

Le Client s'engage à informer les Clients Finaux des conditions des Prestations et à les leur faire accepter.

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 :

- « **Bons d'Échange** » : 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 ;
- « **Client** » : désigne une personne physique ou morale traitant directement avec le Vendeur pour l'acquisition de Prestations ;
- « **Cité Nocturne** » : désigne l'ensemble des hôtels du Puy du Fou ;
- « **Client Finaux** » : désigne la ou les personnes utilisatrice(s) des Prestations Commandées par le Client ;
- « **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 ;
- « **Détaillant Professionnel** » : désigne une personne physique ou morale inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés traitant directement avec le Vendeur pour l'acquisition de Prestations et dont l'objectif est la revente des Prestations ;
- « **Détaillant Non-Professionnel** » : désigne toute autre personne physique ou morale, autre que le Détaillant Professionnel, traitant directement avec le Vendeur pour l'acquisition de Prestations, soit dans le cadre de son activité professionnelle pour ses propres besoins, soit dans un cadre non professionnel pour un ensemble de Clients Finaux qui ne peut être inférieur à 20 personnes ;
- « **Forfaits-Séjours** » désigne les forfaits regroupant plusieurs Prestations dont au minimum une prestation d'hébergement et un Titre d'Accès ;
- « **Groupes Jeunes & Scolaires** » désigne les groupes d'écoles, de centres de loisirs ou d'associations constitués d'enfants mineurs, réservant pour des établissements de type scolaire,
- « **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 Emotions, hébergement, restauration, solutions de mobilité, organisation de séjours ainsi que les prestations de services associées ;
- « **Puy du Fou** » : désigne le parc de Puy du Fou France et la Cinéscénie ;
- « **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 <https://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 Cinéscénie, selon les Prestations Commandées ;
- « **Vendeur** » :

* désigne, en ce qui concerne les Titres d'Accès à la Cinéscénie, l'ASSOCIATION POUR LA MISE EN VALEUR DU CHATEAU ET DU PAYS DU PUY DU FOU ;

* désigne, 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 :

- Soit par téléphone au +33 (02 51 64 23 23 de 9h à 18h, du lundi au vendredi) ;
- Soit par e-mail, au Pôle Organisateur de Voyages, à l'adresse : odv@puydufou.com ;
- Soit sur le Site Internet du Vendeur, uniquement pour certaines Prestations lorsqu'elle concerne un groupe de moins de 20 Clients Finaux, 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 Clients Finaux, les éventuelles demandes émanant des Clients Finaux 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, après avoir demandé ses identifiants de connexion au Vendeur, et après s'être identifié, choisit les Prestations, pour une date déterminée, et les place dans son panier. Après avoir cliqué sur « Commander », il reporte ses informations dans les champs prévus à cet effet (un retour à l'étape précédente étant toujours possible, dans le but de modifier les éléments indiqués), puis il vérifie la Commande, incluant la désignation, le prix et les modalités de paiement des Prestations, ainsi que la participation aux frais de dossier et les modalités de livraison des Titres d'Accès, Bons d'Échange et Récapitulatifs de commande, 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 « Bons d'Échange » et les Récapitulatifs de commandes. 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. Les Commandes en ligne ou par téléphone de Prestations d'hébergement pour moins de 20 Clients Finaux sont limitées à un maximum de 4 chambres par Commande.

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 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 5 des CGP.

Après la commande définitive du Client, celui-ci, pour tout complément ou modification peut contacter le Pôle Organisateur de Voyages au numéro de téléphone présent sur la facture, ou à l'adresse : odv@puydufou.com.

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'Échange Coupons Restauration et Récapitulatifs de commande, ni la taxe de séjour à la charge des Clients Finaux, ni les dépenses personnelles des Clients Finaux, des hébergements ou des repas (sauf compris dans un Forfait-Séjour ou cas d'achat de Bons d'Échange ou Coupons Restauration), 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 Final 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 ou du Client Final.

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

5 • 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, en espèces, ou par tout autre moyen de paiement qui serait spécifiquement accepté par le Vendeur.

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 90 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.

Commande de Prestations identiques pour une date identique concernant moins de 20 Clients Finaux, et tout autre type de Commande que ceux-ci-avant cités : 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.

6 • 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, en application de l'article D441-5 du code de commerce,
- 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, en application de l'article L441-10 du code de commerce,
- au paiement de tous les frais judiciaires et extrajudiciaires supportés par le Vendeur pour le recouvrement et la perception des montants échus.

7 • Remise des Titres d'Accès, Bons d'Échange, Coupons Restauration et Récapitulatifs de commande

Les Titres d'Accès, Récapitulatifs de commandes, 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 commandés 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, Récapitulatifs de commandes, Bons d'Échange, le Client en informe le Vendeur dans les meilleurs délais et au plus tard 48h avant le premier jour d'exécution des Prestations, 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. En cas de perte ou de détérioration des Coupons Restauration, le Vendeur ne pourra en aucun cas délivrer des Coupons Restauration au Client et/ou au Client Final 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, Récapitulatifs de commandes, Bons d'Échange et Coupons Restauration par un tiers.

8 • 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 Vendeur.

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

Le Vendeur recommande un prix public TTC pour la revente des Prestations.

Les Détaillants Professionnels 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. Les Détaillants Professionnels sont également responsables de la bonne communication aux Clients Finaux des mentions obligatoires impératives en vertu des lois et réglementations en vigueur.

9 • Conditions des Prestations

Les Titres d'Accès, Récapitulatifs de commandes et Bons d'Échange 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, Récapitulatifs de commandes, Bons d'Échange, ou Coupon Restauration nominatifs, 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 modalités de la mise à disposition des hébergements sont indiquées sur les Récapitulatifs de commandes. En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la réception, le Client ou le Client Final doit

contacter directement l'hébergement dont les coordonnées figurent sur Récapitulatif de commande, 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 Final 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.

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 du Puy du Fou sont accessibles aux Clients Finaux munis 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 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, sans réservation préalable par le Client ou le Client Final. En cas de réservation préalable des Prestations de restauration, le Client Final 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 Final 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. A 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 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 peut accueillir les chiens des Clients Finaux uniquement sur réservation par téléphone et 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, 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 de téléphone 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. 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 ; et
- 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 ; et
- 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 Clients Finaux, 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 aux 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.

10 • Respect des règlements intérieurs et lois et réglementations en vigueur

Le respect des règlements intérieurs du Puy du Fou s'impose aux Clients Finaux dans toute l'enceinte du Puy du Fou. En cas de fraude, vol, comportement d'un Client Final 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 Client Final 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 Finaux 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 le Vendeur et le Client Final contrevenant le cas échéant. 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 pourra être suspendue.

11 • Prestations de solution de mobilité

Les Prestations de solutions de mobilité 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 et/ou aux Clients Finaux 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 à la gare ou à l'aéroport, 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 à la gare ou à l'aéroport entraînant l'impossibilité pour le Client Final de prendre place à bord de son moyen de transport complémentaire.

12 • 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, Récapitulatifs de commandes, Bons d'Echange 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, 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.

13 • Modifications-Annulation par le Client de Commandes non visées à l'Article 13 (Commande « individuelles »)

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

13.1 Lorsque le Client est un Détaillant Professionnel, 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).

13.2 Lorsque le Client est un Détaillant Non-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.

14 • Modifications-Annulation par le Client de Commandes de Prestations identiques pour une date identique concernant au minimum vingt Clients Finaux (Commande pour groupe)

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

14.1. 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 :

FRAIS D'ANNULATION	Retenue sur les arrhes selon désistement avant la date		
	60 à 46 jours	45 à 31 jours	- de 31 jours
Billetterie Puy du Fou	0 %	0 %	25 %
Billetteries : • Puy du Fou + cinéscénie • Cinéscénie seule	50 %	75 %	100 %
Séjour	50 %	75 %	100 %
Restauration et autres services	50 %	75 %	100 %

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, ou de 30%, emporte annulation intégrale de la Commande, avec application des frais d'annulation décrits dans le tableau ci-dessus.

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 17.

14.2. Modification ou annulation des réservations soldées

Les Commandes soldées, Titres d'Accès, Récapitulatifs de commandes, Bons d'Echange 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 Vendeur (selon les événements couverts).

15 • Non présentation du Client ou du Client final le jour dit

15.1 Les Titres d'Accès, Récapitulatifs de commandes, Bons d'Echange 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 dits.

15.2 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 la totalité du tarif du point de restauration vers lequel il est redirigé.

16 • Circulation de la Commande

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

16.2 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 sui-

vantes : 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 Organismes de voyages, Puy du Fou, CS 70025, 85590 LES EPESES, en y joignant obligatoirement les Titres d'Accès, Récapitulatifs de Commandes, Bons d'Echange et Coupons Restauration livrés au Client ou aux Clients Finaux ou retirés sur place, ainsi que le règlement des frais de dossier.

Lorsque les Titres d'Accès, Récapitulatifs de Commandes et Bons d'Echange ont été adressés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite par email à l'adresse odv@puydufou.com ou par téléphone au numéro inscrit sur la facture.

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 17. Assurance-annulation, que le Client ou les Clients Finaux ont éventuellement souscrit ne peut pas être cédé au Cessionnaire, et le montant correspondant sera perdu.

17 • 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.

18 • 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 23, 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, 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.

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 : Assurance annulation Puy du Fou

19 • 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 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 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 par le Client, 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.

20 • 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 vente des Prestations, à reproduire, sans les modifier d'aucune façon, les marques et signes d'identification appartenant au Vendeur, sur ses documents promotionnels tels que catalogues ou brochures publicitaires. En ce cas, de tels supports devront être préalablement validés par écrit par le Vendeur.

21 • 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 Clients Finaux 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 mesdonnees@puydufou.com ou par voie postale Puy du Fou France, Equipe des réservations – Pôle Organismes de voyages, CS 70025, 85590 Les Epees, 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.

La politique de protection des données personnelles du Puy du Fou est accessible sur le site internet

www.puydufou.com

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/>

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.

22 • Responsabilité

Le Vendeur 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.

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 du Client Final. 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.

À 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. Le Vendeur n'est pas responsable de la validité d'un billet vendu par un intermédiaire. Le Vendeur ne peut ni modifier, ni reprendre, ni échanger, ni reporter, ni rembourser un billet vendu par un intermédiaire.

23 • 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'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 événement par courrier ou email, en précisant les Prestations concernées. Le Client en fera son affaire d'informer les Clients Finaux de la survenance de l'événement. 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.

24 • 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.

25 • 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.

26 • Coordonnées

- Vendeur et organisateur (sauf Cinéscénie)** : SAS Puy du Fou France, Puy du Fou 85590 Les Epees, 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.
- 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 Epees, 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/>.

27 • 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.