

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION

Particuliers - 03/10/2019

1 • DISPOSITIONS LIMINAIRES

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

2 • COMMANDE DE PRESTATIONS (CI-APRÈS LA COMMANDE)

2.1. Passation de la Commande La Commande s'effectue :

- aux guichets du Vendeur, situés au Puy du Fou, 85590 LES EPPESSES.
 - par téléphone au +33 (0) 820 09 10 10 de 9h à 18h, du Lundi au Vendredi (0,12€/min depuis un poste fixe);
 - sur le site Internet du Vendeur, accessible à l'adresse « <http://www.puydufou.com> » (ci-après le **Site Internet**).
- Le Client, pour bénéficier du tarif sur réservation, doit effectuer sa commande au minimum 5 jours avant passage (dans la limite des places disponibles).

Le Client précise dans la Commande la date des Prestations, le nombre de Titres d'accès, de Bons d'échange et de Coupons restauration demandés, et leur adresse de livraison (adresse postale ou e-mail), ainsi que le nom des bénéficiaires des Titres d'accès au Puy du Fou et les forfaits-séjours (billets nominatifs), et les éventuelles demandes en vue de la souscription d'une assurance annulation.

Procédure de Commande en ligne sur le Site Internet: La Commande est passée en langue française ou anglaise. A cet effet, le Client choisit les Prestations, pour une date déterminée, et les places dans son panier. Il doit remplir le formulaire qui lui est soumis et créer un compte personnel sur le Site Internet ou s'identifier s'il dispose déjà d'un tel compte. Après avoir cliqué sur « Commander », il reporte ses informations dans les champs prévus à cet effet (un retour à l'étape précédente étant toujours possible, dans le but de modifier les éléments indiqués), puis il vérifie la Commande, incluant la désignation, le prix et les modalités de paiement des Prestations, ainsi que la participation aux frais de dossier et les modalités de livraison des Titres d'accès, Bons d'échange, Coupons restauration et le formulaire d'information standard, avant de la valider. Le Vendeur en accusera réception par e-mail, comprenant en pièce jointe la facture, les billets et autres « Bons d'échange » à imprimer avant passage. L'identifiant et le mot de passe du compte personnel sont confidentiels et à l'usage unique du Client.

2.2. Effet de la Commande La Commande est ferme et définitive pour le Client, qui ne peut l'annuler ou la modifier que dans les conditions prévues par les CGP. Elle est ferme et définitive pour le Vendeur après confirmation écrite (ci-après **Confirmation**) de la Commande par lui, par voie électronique. Après la commande définitive du Client, celui-ci, pour tout complément ou modification peut contacter le : 02 51 64 23 88.

3 • PRIX

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

4 • MODALITÉS DE PAIEMENT

Commandes au guichet: le règlement s'effectue, au moment de la Commande, par carte bancaire, par chèque libellé à l'ordre du Vendeur ou en espèces.

Commandes à distances (téléphone, e-mail, Site Internet): le règlement s'effectue par carte bancaire, au moment de la Commande, selon une procédure sécurisée.

5 • REMISE DES TITRES D'ACCÈS, BONS D'ÉCHANGE ET COUPONS RESTAURATION

Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration seront, dès le paiement en totalité de la Commande et au choix du Vendeur, soit adressés au Client par voie postale (aux frais du Client) à l'adresse indiquée par le Client lors de la Commande, soit adressés au Client par e-mail, soit, sur demande du Client, retirés par lui au guichet du Vendeur (auquel cas le Client est seul responsable du retrait effectif des billets préalablement aux dates et heures des Prestations). En cas de perte ou de détérioration des Titres d'accès, Bons d'échange ou Coupons restauration, le Client en informe le Vendeur dans les meilleurs délais, et retire auprès du guichet du Vendeur, le jour de l'entrée au Puy du Fou, des billets régénérés. Le Client n'est pas autorisé à offrir les Prestations au titre d'un quelconque cadeau promotionnel, prime ou loterie.

6 • CONDITIONS DES PRESTATIONS

Les Titres d'accès et Bons d'échange sont datés et valables uniquement pour la ou les dates qu'il mentionnent. Les Titres d'accès au Puy du Fou et les Bons d'échange sont nominatifs et valables uniquement pour la ou les personnes mentionnées dessus. À cet égard, le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander la présentation d'une carte d'identité à tout Client. À défaut de présentation d'un tel justificatif, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'accès au Puy du Fou, sans possibilité de remboursement du Client. Les modalités de la mise à disposition des chambres d'hôtel sont indiquées sur les Bons d'échange. En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la réception, le Client doit contacter directement l'hôtel, dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange, afin de prendre connaissance des modalités d'accès. La nature, les caractéristiques et le niveau de confort des Prestations, notamment d'hébergement, sont ceux décrits dans les brochures et/ou sur le Site Internet. En cas d'événements exceptionnels ou cas de force majeure, l'hôtel se réserve la possibilité de faire héberger, partiellement ou totalement, le client dans un hôtel de proximité, sans supplément de prix, sans pouvoir être redevable d'une quelconque indemnité complémentaire à ce titre. Le respect des règlements intérieurs du Puy du Fou et des hôtels s'impose aux Clients. Le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les Clients expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des Prestations. Les restaurants sont accessibles aux Clients munis d'un Titre d'accès au Grand Parc le jour même. En tout état de cause, le Vendeur ne peut garantir les couverts pour les Prestations de restauration, hors cas de la réservation préalable par le Client.

En cas de réservation préalable des Prestations de restauration, le Client devra confirmer sa réservation dès son arrivée au Puy du Fou et faire valider son Bon d'échange, au guichet prévu à cet effet. Les Coupons restauration sont uniquement acceptés dans les points de restauration rapide du Puy du Fou. Ils sont uniquement valables pendant la durée de la saison en cours. Les Prestations de transport par navette vers ou depuis le Puy du Fou sont accessibles en priorité aux Clients munis d'un Titre d'accès au Puy du Fou le jour même, sur réservation et dans la limite des places disponibles. Les heures de départ et d'arrivée définitives seront communiquées au Client au plus tard 7 jours avant la date de visite. Ces Prestations ne pourront être fournies que pour un nombre minimal de 2 personnes ayant sollicité la Prestation. En deçà de ce seuil, les Prestations de transport seront annulées par le Vendeur. Le Vendeur est en mesure de proposer des Prestations adaptées aux personnes en situation de handicap, dans la limite des places disponibles. Pour en bénéficier, le Client doit, avant de finaliser sa commande, se signaler au Vendeur. Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés sur le site pour ne pas gêner les animaux du Puy du Fou, une pension canine accueille vos chiens uniquement sur réservation et dans la limite des places disponibles. Le Pass Emotion reste un placement libre dans l'espace prévu à cet effet, 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 contact@puydufou.com, ou au Puy du Fou, Manoir de Charette, 85590 Les Epesses. Les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un parent ou d'une autre personne majeure autorisée.

Conditions spécifiques pour la Cinéscénie: Le billet est uniquement valable pour la séance réservée du spectacle de la « Cinéscénie ». Contrairement aux autres spectacles, chaque billet 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, à 21h30 en août et septembre.

7 • RÉCLAMATIONS

Le voyageur informe le Vendeur, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. A ce titre, toute réclamation afférente aux Prestations doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de tous justificatifs, tels que les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, comportant le nombre de Clients, au Vendeur dans un délai de 15 jours à compter de l'exécution des Prestations, sous peine d'irrecevabilité. Tout consommateur peut recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel dans les horaires [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.

8 • MODIFICATIONS PAR LE CLIENT

8.1. 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 ou de la nature des Prestations, quelle qu'en soit la cause, sous réserve de disponibilité, et le cas échéant du paiement de supplément tarifaire résultant de la modification. Aucun remboursement ne peut intervenir. Pour ce faire, le Client doit adresser une demande écrite de modification par courrier recommandé à l'adresse: Grand Parc du Puy du Fou, Équipe des Réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 Les Epesses. Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration livrés au Client ou retirés sur place doivent obligatoirement être joints à la demande de modification. Lorsque les Titres d'accès et Bons d'échange ont été adressés par e-mail au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite d'annulation par e-mail à l'adresse contact@puydufou.com. Une telle modification entraîne l'application des frais de dossier d'un montant de 25€ qui seront facturés par le Vendeur.

8.2. Dans les 30 jours qui précèdent le début des Prestations les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration ne sont ni échangeables, ni reportables.

Toute demande de modification reçue dans les 30 jours qui précèdent le début des Prestations sera considérée comme une annulation au sens de l'article « 9. Annulation par le Client ».

8.3. Si la demande porte sur la diminution du nombre de personnes sollicitant les Prestations ou sur l'annulation d'une ou plusieurs des Prestations commandées, la modification sera considérée comme une annulation au sens de l'article « 9. Annulation par le Client ».

9 • ANNULATION PAR LE CLIENT

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

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

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

10 • NON PRÉSENTATION DU CLIENT LE JOUR DIT

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

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

11 • CESSIION 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 e-mail 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: Grand Parc du Puy du Fou, Équipe des réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 LES EPPESSES, en y joignant obligatoirement les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration livrés au Client ou retirés sur place, ainsi que le règlement des frais de dossier. Lorsque les Titres d'accès et Bons d'échange ont été adressés par e-mail au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite par email à l'adresse contact@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 € seront facturés par le Vendeur. Le Client et le Cessionnaire seront solidairement responsables du paiement intégral du prix de la réservation, ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires 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 13. Assurance-annulation, que le Client a éventuellement souscrit ne peut pas être cédé au Cessionnaire, et le montant correspondant sera perçu.

12 • 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'hébergements, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transports de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou une période déterminée. Le Client ne dispose en conséquence d'aucune faculté de rétractation.

13 • ASSURANCE ANNULATION

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

14 • MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE VENDEUR

Le Vendeur peut à tout moment supprimer ou modifier les Prestations proposées dans ses brochures et sur son Site Internet. Lorsque, avant la date d'exécution des Prestations, l'exécution de l'une des Prestations essentielles (savoir: l'accès au Grand Parc ou à la Cinéscénie, les prestations de restauration, et d'hôtellerie) 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, e-mail ou téléphone. Le Client dispose alors de la faculté:

- soit de demander la résolution de la Commande, sans pénalité ni frais et avec remboursement intégral, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Vendeur dans un délai de dix jours à compter de la proposition de modification faite par le Vendeur,
 - soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur.
- Le Client fait connaître son choix au Vendeur, par écrit, dans les meilleurs délais. Lorsque, au cours du séjour du Client au sein du Puy du Fou, l'une des Prestations essentielles de la Commande ne peut être exécutée par le Vendeur pour une raison injustifiée et autre que la force majeure, le Vendeur propose au Client, dans la mesure du possible, une Prestation en remplacement de la Prestation non exécutée. En cas d'annulation, par le Vendeur ou l'organisateur de cette manifestation, d'une représentation de la Cinéscénie, et sous la réserve expresse que l'annulation ait lieu avant que la moitié du spectacle de la Cinéscénie soit écoulée, les billets Cinéscénie seront intégralement remboursés sur demande. Cette demande devra impérativement intervenir par écrit, accompagnée de justificatifs (notamment Titre d'accès) et dans les 20 jours suivant l'annulation, à peine d'irrecevabilité.

15 • 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.

16 • DONNÉES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions légales, les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles les concernant. Ce droit peut être exercé en écrivant au Vendeur à l'adresse: Puy du Fou, Équipe des Réservations - Pôle Relation visiteurs, CS 70025, 85590 Les Epesses, et en précisant ses nom, prénom et domicile. Sous réserve de l'acceptation du Client au moment de la Commande, ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique permettant de fournir des informations aux Clients sur les prestations et les offres du Vendeur. Ces données personnelles peuvent également être transmises aux partenaires du Vendeur, lorsque cela est utile à l'exécution des Prestations, notamment aux partenaires du Vendeur assurant les Prestations d'hôtellerie et de restauration.

17 • RESPONSABILITÉ

Le Puy du Fou est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L.211-16 du code du tourisme. La responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la Commande ou de non-respect des CGP imputables au Client ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

18 • 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, 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 e-mail, 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 e-mail, chaque Partie pourra annuler la partie de la Commande que le Vendeur est dans l'impossibilité d'exécuter, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que cette annulation ne puisse donner lieu à une quelconque compensation, pénalité ou indemnité.

19 • 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. 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.

20 • COORDONNÉES

Vendeur et organisateur (sauf Cinéscénie): SAS Grand Parc du Puy du Fou, Puy du Fou, 85590 Les Epesses, RCS la Roche-sur-Yon 347 490 070. Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours: ATOUT France IM085110016. Licences d'entrepreneur de spectacles: 1-1017068, 2-141253, 3-1017069

Garant: Atradius Credito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros - 159 Rue Anatole France, CS50118, 92596 Levallois-Perret Cedex, France.

Assureur: ACM IARD SA, 34 rue du Wacken - 67000 Strasbourg.

Organisateur de la Cinéscénie: Association pour la Mise en Valeur du Château et du Pays du Puy du Fou - Puy du Fou - 85590 Les Epesses.

21 • LITIGES

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

