

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions s'appliquent aux réservations, commandes et achats de billets seuls, de séjours et de toutes prestations associées fournies par le GIE Puy du Fou (RCS La Roche sur Yon numéro 351 930 730) et telles que décrites dans les brochures et sur le site internet www.puydufou.com.

Le GIE Puy du Fou® commercialise les produits et prestations de ses membres : l'Association Pour la Mise en Valeur du Château et du Pays du Puy du Fou qui exploite le spectacle la Cinéscénie® et d'autres événements, et la SAS Grand Parc du Puy du Fou qui exploite le parc de loisirs, la restauration, l'hébergement et diverses activités.

La réservation ou la commande de titres d'accès et de séjours auprès du GIE Puy du Fou implique l'acceptation expresse et complète des présentes conditions générales.

Le client reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et de ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Les informations figurant dans la brochure du Puy du Fou peuvent faire l'objet de modifications en cours de saison (sous réserve de conditions spécifiques applicables aux séjours), qui sont, préalablement à la confirmation de la réservation, portées à la connaissance du client, à l'exception de celles relatives aux spectacles, boutiques, animations, restaurants et autres prestations accessoires qui peuvent être fermés, modifiés, retardés ou supprimés sans préavis.

Les présentes conditions sont susceptibles d'être modifiées en cas de promotion sur certaines prestations ou pendant certaines périodes de l'année, auquel cas des conditions spécifiques seront précisées dans la brochure ou sur une documentation spécialement éditée à cette occasion.

I. – CONDITIONS COMMUNES A TOUTES LES PRESTATIONS DU GIE PUY DU FOU®

I – 1 Formation du contrat

L'achat de billets ou de réservations peut être effectué par téléphone, internet ou sur place.

Pour les réservations par téléphone ou Internet, le contrat est formé lors de l'attribution d'un numéro de réservation. Toutefois, la commande ne devient définitive qu'à la réception du paiement par le GIE Puy du Fou.

Pour les commandes par téléphone, l'hôtesse confirme la réservation et communique au client un numéro de réservation. Les titres d'accès ou les bons d'échange sont envoyés par courrier postal immédiatement après l'appel téléphonique en cas de paiement par carte bancaire validé, ou à la réception du règlement en cas de paiement par chèque.

L'ensemble des prestations étant fournies par le GIE Puy du Fou pour une date déterminée, le client ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-20 du Code de la consommation, conformément à l'article L. 121-20-4 du même Code.

I – 2 Règlement du prix

Le règlement peut s'effectuer par carte bancaire ou par chèque libellé à l'ordre du GIE Puy du Fou et envoyé au Service Réservations du GIE Puy du Fou – BP 25 – 85590 Les Epesses. En cas de réservation moins de 15 jours à l'avance, seul un paiement par carte bancaire est accepté.

A défaut de réception de paiement dans les délais figurant dans les Conditions Particulières ci-après, la réservation est réputée annulée du fait du client.

I – 3 Règlement intérieur

Chaque visiteur doit se conformer aux règlements intérieurs des sites affichés aux entrées ou aux réceptions des hôtels (notamment pour ces derniers en qui concerne le calme nocturne). Les services habilités du GIE Puy du Fou sont fondés à procéder à l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les visiteurs expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des titres d'entrée.

I – 4 Réclamations

Toute réclamation doit être formulée par écrit dans les 15 jours suivants le séjour ou la visite au Puy du Fou, à GIE Puy du Fou – BP 25 – 85590 Les Epesses.

Afin d'éviter toute contestation, les justificatifs de visite (billets d'entrée, bons d'échange...) comportant le nombre de participants doivent être fournis à la réclamation.

Le GIE Puy du Fou met à la disposition de ses clients le numéro de téléphone suivant : +33 (0)2 51 64 23 88, destiné uniquement au suivi et aux demandes liées à une réservation antérieure.

La responsabilité du GIE Puy du Fou ne saurait être engagée au cas où le non respect des obligations visées par les présentes trouverait son origine dans un cas fortuit, un cas de force majeure ou du fait du client ou de toute personne étrangère à l'organisation, au déroulement du séjour et aux prestations fournies à cette occasion.

I – 5 Litiges

Les présentes conditions générales de vente sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

I – 6 CNIL

Conformément à la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Ce droit peut être exercé en nous écrivant à l'adresse suivante en indiquant vos nom, prénom, et adresse : GIE Puy du Fou, BP 25 - 85590 Les Epesses.

I – 7 Propriété intellectuelle

Le client n'acquiert aucun droit de propriété ni aucun droit d'usage sur les dénominations, signes, emblèmes, logos, marques, ainsi que les œuvres protégées appartenant aux entités représentées par le GIE Puy du Fou, quel qu'en soit le contexte ou la destination notamment à des fins publicitaires ou promotionnelles.

Le client ne peut pas inclure les billets dans un quelconque forfait, lot ou groupe de prestations comportant des prestations susceptibles de porter atteinte à l'image du Grand Parc du Puy du Fou. Le client n'est pas autorisé, notamment, à offrir les billets au titre d'un quelconque cadeau promotionnel, prime ou loterie.

I – 8 Conditions Particulières

Les présentes Conditions Communes sont complétées par les Conditions Particulières Billetteries, Séjours, Transport, Vente en ligne, et Groupes, CE et Professionnels du Tourisme figurant ci-après.

II. CONDITIONS PARTICULIERES A LA BILLETTERIE

II – 1 Tarification

Les prix sont exprimés en euros, TVA comprise. Ils sont susceptibles d'être révisés à tout moment de la saison d'ouverture au public du Grand Parc et/ou de la Cinéscénie, telle que définie dans la brochure, sous réserve d'en informer le Client avant la formation du Contrat.

Les prix comprennent le droit d'accès aux activités du Grand Parc et/ou de l'Association pour une ou plusieurs journées selon les billets choisis. Ils ne comprennent pas les repas ou toute autre dépense à caractère personnel.

Lorsque les conditions tarifaires sont liées à l'âge du ou des enfants, celui-ci est déterminé en considération de l'âge du ou des enfants le premier jour de visite. Les enfants de moins de 5 ans peuvent accéder gratuitement aux espaces du Grand Parc et/ou de la Cinéscénie, ceux de 5 à 13 ans inclus bénéficient du tarif enfant et le tarif adulte est applicable à partir de 14 ans. Un justificatif de l'âge des enfants peut être demandé : à défaut de présentation du justificatif, il sera fait application du tarif adulte.

II – 2 Règlement

Lors de l'achat, le règlement de 100% du prix est immédiat et conditionne la prise en compte de la commande ou réservation.

II – 3 Validité des titres d'entrée – Accès

Les réservations sont obligatoires pour la Cinéscénie seule ainsi que pour les forfaits Cinéscénie + Grand Parc, soit par téléphone, soit par Internet sur le site suivant www.puydufou.com, jusqu'à 48h avant la date de visite selon les disponibilités, soit auprès de tiers avec qui le GIE Puy du Fou a passé un accord de distribution.

Les billets sont datés et valables uniquement pour la ou les date(s) mentionnée(s) sur les titres d'accès.

Les enfants âgés de moins de 5 ans accèdent gratuitement à la Cinéscénie mais ne disposent pas de places attribuées.

II – 4 Livraison des titres d'entrée

L'expédition des titres d'entrée s'effectue par courrier standard et une participation d'1,80 € (tarif 2012) aux frais d'envoi devra être prise en charge par le client.

A titre exceptionnel et sur demande du client, ces titres d'entrée peuvent être envoyés par Recommandé R1, garantissant une livraison contre signature. Pour cela, il sera demandé une participation minimale de 6 € par envoi (tarif 2012).

Dans le cas d'une commande à J – 7, les tickets seront mis à disposition dans un des guichets de la Cinéscénie et/ ou du Grand Parc le 1^{er} jour de visite.

Les livraisons sont effectuées au plus tard dans les 30 jours de la réservation.

II – 5 Annulation

Toute annulation, du fait du Client ainsi que la non présentation du Client ou d'un participant le jour faisant l'objet de la réservation entraîne la perception totale du montant des billets.

Il est donc recommandé de souscrire l'assurance annulation prévue à l'article II – 6.

Faute de souscrire à cette assurance, les billets ne peuvent être ni repris, ni échangés, ni remboursés.

II – 6 Assurance Annulation

Le GIE Puy du Fou met à la disposition de ses clients et sur demande expresse de leur part, un service de souscription d'une assurance facultative couvrant l'annulation de leur réservation dès lors que celle-ci intervient avant l'entrée dans le parc.

PUYDUFOU®

Des extraits de la police d'assurance sont reproduits ci-après. La demande de l'assurance annulation doit faire l'objet d'une demande expresse de la part du client lors de la réservation de ses billets sur www.puydufou.com ou auprès du Service Réservation au + 33 (0) 820 09 10 10 (0.118€/mn).

III. CONDITIONS PARTICULIERES AUX FORFAITS SEJOURS

III – 1 Définition du forfait séjour

Un forfait séjour comprend au minimum l'entrée sur le Grand Parc, l'hébergement et le petit déjeuner.

III – 2 Réservation

La réservation d'un séjour est traitée sur réservation téléphonique au Service Réservations du GIE Puy du Fou ou sur Internet sur le site www.puydufou.com, indiquant le cas échéant, le nombre d'adultes, le nombre d'enfants et leur âge, le nombre de chambres, composant le séjour, les prestations retenues et la durée du séjour. Elle est confirmée par ce même Service selon les disponibilités.

III – 3 Tarification

Les prix précisés sont exprimés en euros, TVA comprise. Ils sont susceptibles d'être révisés après parution de ceux-ci et à tout moment en fonction des variations des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes et au taux de change appliqué au séjour considéré. Le GIE Puy du Fou se réserve le droit de modifier le montant global du séjour en l'affectant du pourcentage de variation de l'élément concerné. Il est alors possible d'annuler ou de confirmer le séjour dans les conditions prévues à l'article R. 211-9 du Code du Tourisme reproduit en fin des présentes. Toutefois, aucune modification de prix ne peut intervenir dans les 30 (trente) jours précédant la date d'arrivée. Les prix ne comprennent ni les taxes de séjour, ni les cautions qui peuvent être demandées au client à l'occasion de la location de matériels divers, de boissons ou d'extras tels que mini-bar, téléphone et autres dépenses à caractère personnel. Lorsque les conditions tarifaires sont liées à l'âge du ou des enfants, celui-ci est déterminé en fonction de l'âge du ou des enfants le premier jour du séjour. Un justificatif de la date de naissance des enfants peut être demandé avant ou pendant le séjour. A défaut de présentation des pièces demandées, le tarif adulte est d'office applicable.

III – 4 Règlement

Pour les achats hors Conditions Particulières, Groupes Professionnels du Tourisme ou en ligne, le prix total du forfait devra être réglé intégralement au moment de la commande.

III – 5 Hébergement

Selon l'usage international, les chambres sont mises à disposition des Clients à partir de 16h et doivent être libérées le jour du départ à 11h. Cette règle s'applique immédiatement sauf exception locale, quelles que soient les heures d'arrivée et de départ des clients de l'hôtel. L'hébergement proposé, situé à proximité du Grand Parc du Puy du Fou, est décrit quant à ses caractéristiques et niveau de confort par les textes et photographies figurant dans la brochure. Toutefois, en raison de travaux d'entretien réalisés régulièrement, certains équipements ou services proposés peuvent être temporairement fermés, supprimés ou modifiés après la publication de la brochure. Dans ce contexte, le Service Réservations du GIE Puy du Fou se réserve la faculté pour des raisons techniques, cas fortuits, de force majeure ou du fait de tiers, de substituer à l'hôtel prévu dans la brochure, un autre établissement de même catégorie. Le client a la possibilité d'accepter la modification proposée ou de résilier le contrat. En cas d'acceptation de la modification, un avenant est signé. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant dues par le client et tout trop-perçu est remboursé dans le cas où la somme déjà payée excède le prix de la prestation modifiée. En cas de résiliation du contrat, le GIE Puy du Fou rembourse au client l'intégralité des sommes versées.

III – 6 Modification par le Client avant le début du séjour

Dans la mesure du possible, le Service Réservation du GIE Puy du Fou s'efforce de satisfaire les demandes de modification formulées avant le début du séjour. Si la demande de modification du Client porte sur la prolongation de la durée de séjour, l'augmentation du nombre de personnes ou l'achat d'une ou plusieurs prestations complémentaires, seule l'incidence financière de ces modifications est facturée en supplément. Si la demande de modification du Client porte sur la diminution de la durée du séjour, elle est considérée comme une annulation et donne lieu aux pénalités prévues à l'article III-7.

III – 7 Frais d'annulation

Toute annulation, du fait du Client ainsi que la non présentation du Client ou d'un participant le jour du début du séjour entraîne la perception totale du montant du forfait séjour.

Il est donc recommandé de souscrire l'assurance annulation prévue à l'article III – 8.

Tout forfait séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée par le Client, pour quelque cause que ce soit, ne sont jamais remboursés lorsqu'ils sont souscrits.

Le prix du forfait séjour ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le ou les participants ne se présentent pas aux lieux et heures indiqués sur le carnet de voyage.

III – 8 Assurance Annulation

Le GIE Puy du Fou met à la disposition de ses clients et sur demande expresse de leur part, un service de souscription d'une assurance facultative couvrant l'annulation de leur réservation dès lors que celle-ci intervient avant le départ du Client de son domicile.

Des extraits de la police d'assurance sont reproduits ci-après. La demande de l'assurance annulation doit faire l'objet d'une demande expresse de la part du client lors de la réservation de son séjour sur www.puydufou.com ou auprès du Service Réservation au + 33 (0) 820 09 10 10 (0.118€/mn).

III – 9 Annulation par le GIE Puy du Fou

Dans le cas où le Service Réservation du GIE Puy du Fou serait amené à annuler le forfait séjour ayant fait l'objet d'une réservation, hors le cas de faute du Client, celui-ci pour cette prestation se voit proposer un autre forfait séjour d'un coût comparable. En cas de refus du Client, celui-ci peut obtenir le remboursement sur demande adressée par courrier recommandé avec accusé de réception, de toutes les sommes déjà versées.

En cas d'annulation d'une représentation de la Cinéscénie, et sous la réserve expresse que l'annulation ait lieu avant le début du spectacle, les billets Cinéscénie seront intégralement remboursés sur demande. Pour la prise en compte du remboursement, la demande devra impérativement intervenir dans les 30 jours qui suivent l'annulation.

III – 10 Cession du contrat

Le cédant doit impérativement informer le Service Réservations du GIE Puy du Fou de la cession du contrat auprès d'un tiers, au plus tard 7 jours avant le premier jour du séjour, par lettre recommandée avec accusé de réception, en précisant le nom et l'adresse du cessionnaire et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que le cédant pour bénéficier des conditions de la commande.

IV. CONDITIONS PARTICULIERES A LA RESTAURATION

IV - 1- Accessibilité

Les restaurants sont accessibles uniquement aux visiteurs du Grand Parc munis de leur titre d'accès pour la journée.

IV – 2 Menus et tarification

Tous les prix s'entendent taxes et service compris. Les menus et les tarifs peuvent varier en fonction des approvisionnements.

IV – 3 Réservation

La réservation dans les restaurants animés et classiques, à savoir le Relais de la Poste, la Halle Renaissance, le Bistrot, l'Auberge, l'Atrium et le Banquet de Mérovée est fortement conseillée. A défaut, le GIE Puy du Fou ne peut garantir les couverts.

IV – 4 Garantie des couverts

Le Client qui a réservé doit confirmer sa réservation dès son arrivée au Grand Parc du Puy du Fou. Il doit faire valider son bon d'échange au guichet « réservation ». Il est demandé de se présenter 15 minutes avant l'horaire indiqué sur le bon d'échange au dit restaurant. En cas de retard le Client pourra être dirigé vers d'autres points de restauration. En cas de tarif inférieur, il ne sera procédé à aucun remboursement. Le GIE Puy du Fou se réserve le droit de modifier les menus et les horaires de repas sans préavis.

IV – 5 Les Coupons de restauration

Les coupons de restauration du Grand Parc du Puy du Fou des tickets prépayés sont acceptés uniquement dans les points de restauration rapide du site. Le coupon peut avoir une valeur de 12 euros ou 15 euros. Il n'est pas daté et possède une validité d'un an. Il peut être acheté soit lors de la réservation de billets ou séjours, soit sur place. La réservation des coupons est obligatoire et les coupons sont payables d'avance sur le même mode que pour les repas sur le Grand Parc. La monnaie n'est pas rendue. L'ouverture des points de restauration rapide est sujette à modification sans préavis.

V. CONDITIONS PARTICULIERES AU TRANSPORT

Le GIE Puy du Fou propose un service de navettes trois fois par jour entre la gare d'Angers TGV et le Grand Parc du Puy du Fou. Ce service est accessible à tout client ayant acheté des billets ou un séjour.

Ce service est valable uniquement sur réservation et dans la limite des places disponibles, en appelant au + 33 (0) 820 09 10 10 (0.118€/mn).

Les prix de ce service, la fréquence et le type de véhicule, sont fournis à titre indicatif sur les brochures et peuvent être modifiés à tout moment.

Les titres de transport non utilisés, à l'aller ou au retour, ne sont pas remboursables. Il en est de même en cas de vol ou de perte de billet.

En cas de dommage, la responsabilité du GIE du Puy du Fou est limitée au transport des passagers et de leurs bagages exclusivement. Le GIE Puy du Fou décline toute responsabilité en cas de vol.

En cas de force majeure, le GIE Puy du Fou se réserve la possibilité d'acheminer les clients par tout autre moyen de transport de son choix, avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les passagers.

VI - CONDITIONS SPECIFIQUES A LA VENTE EN LIGNE SUR LE SITE WWW.PUYDUFOU.COM

Les présentes conditions spécifiques, qui complètent les conditions ci-dessus, sont applicables à tout achat en ligne de billets, de produits ou de réservation de séjour *via* le site Internet www.puydufou.com.

VI – 1 Caractéristiques des biens et services

Les produits et services offerts sont ceux qui figurent sur le site www.puydufou.com. Ils sont offerts dans la limite des places ou stocks disponibles.

Les photographies sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit ou la prestation offerte.

VI – 2 Tarifs

Les prix figurant dans le site internet sont des prix TTC en euros tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement de taux pourra être répercuté sur le prix des produits ou des services.

Le GIE PUY DU FOU se réserve de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant sur le site internet le jour de la commande sera le seul applicable au client.

Les prix indiqués comprennent les frais de traitement de commandes, et pour les produits, les frais de transport et de livraison.

VI – 3 Commandes- Confirmation de commandes

Les commandes ne peuvent être passées qu'en langue française.

Le client qui souhaite acheter en ligne doit obligatoirement :

- remplir la fiche d'identification sur laquelle il indiquera toutes les coordonnées demandées ;
- remplir le bon de commande ou de réservation en ligne ;
- cliquer sur l'icône « *j'accepte les présentes conditions générales* » – valider sa commande ou sa réservation après l'avoir vérifiée;
- effectuer le paiement dans les conditions prévues

Avant la validation de la commande, le client peut identifier et corriger les erreurs en cliquant sur « retour », ce qui lui permet de revenir à l'étape précédente.

La validation de la commande par le client entraîne l'acceptation des présentes conditions de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. La confirmation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées.

Le GIE Puy du Fou communiquera par courrier électronique la confirmation de la commande enregistrée, au plus tard au moment de l'envoi par messagerie électronique du lien pour télécharger les billets ou titres de séjours émis. L'envoi comportera une « *e-facture* » ainsi qu'un « *e-billet* » qui devront tous deux être imprimés. Les e-billets donnent accès directs au Grand Parc, à la Cinescenie et aux autres prestations aux dates mentionnées sur les billets ou bon d'échanges. Les e-billets seront contrôlés électroniquement à l'entrée et une pièce d'identité pourra être réclamée.

VI – 4 Modalités de paiement

Le prix est exigible à la commande.

Les paiements seront effectués par carte bancaire; ils seront réalisés par le biais du système sécurisé qui utilise le protocole SSL (*Secure Socket Layer*) de telle sorte que les informations transmises sont cryptées par un logiciel et qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le compte du client est débité lors de la validation de la commande.

Dans tous les cas, le compte n'est débité que du montant des produits ou services commandés.

À la demande du client, il lui sera adressé une facture sur papier faisant ressortir la TVA.

VI – 5 Livraisons de produits

Les livraisons des produits sont faites à l'adresse indiquée dans le bon de commande.

Les risques sont à la charge du client à compter du moment où les produits ont quitté les locaux du GIE Puy du Fou. En cas de dommage pendant le transport, la protestation motivée doit être formulée auprès du transporteur dans un délai de trois jours à compter de la livraison par LRAR

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif; si ceux-ci dépassent trente jours à compter de la commande, le contrat de vente pourra être résilié et l'acheteur remboursé.

VI – 6 Archivage – Preuve

Le GIE Puy du Fou archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil.

Le client a la possibilité de demander d'accéder à un contrat archivé en contactant le Service Réservations au + 33 (0)2 51 64 23 88.

Les registres informatisés du GIE Puy du Fou seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

VI – 7 Garantie

Tous les produits fournis par le GIE Puy du Fou bénéficient de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

En cas de non-conformité d'un produit vendu, il pourra être retourné au GIE Puy du Fou qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera.

Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par voie postale à l'adresse suivante : GIE Puy du Fou - BP 25 - 85590 LES EPESESSE, dans le délai de trente jours de la livraison.

VI – 8 Responsabilité

Le GIE Puy du Fou, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens; sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

VI – 9 Données à caractère personnel

Le traitement automatisé d'informations, y compris la gestion des adresses e-mail des utilisateurs du site a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL le 1/03/2004 enregistrée sous le numéro 1005733 en sus des dispositions prévues par l'article X-4.

Le GIE Puy du Fou se réserve le droit de collecter des informations sur les acheteurs y compris en utilisant des *cookies*,

VII - CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX COMMANDES GROUPEES, PROFESSIONNELS DU TOURISME ET COMITES D'ENTREPRISE

VII – 1 Définition d'une commande groupée

Par commande groupée, on entend toute réservation supérieure ou égale à 20 titres d'entrée ou séjours.

VII – 2 Définition des professionnels du tourisme

Sont considérés comme « professionnels du tourisme » les agences de voyages, les autocaristes, les tours opérateurs et les associations avec licence.

VII – 3 Conditions de réservation

La réservation est obligatoire et est enregistrée par téléphone, par email ou par fax, à partir d'octobre. Une référence et un numéro de client vous seront attribués.

Le GIE Puy du Fou confirme la réservation par l'émission d'une facture pro forma.

Toute commande précise obligatoirement le nombre de titres d'entrée ou séjours (adultes et enfants jusqu'à 13 ans inclus) et le cas échéant, le nombre de repas ou de coupons restauration commandés.

Dans un délai de 20 jours après la réservation, des arrhes devront être versées pour confirmer la réservation. Les arrhes sont fixées à 20% du montant total des prestations réservées.

Le règlement du solde doit intervenir impérativement au plus tard 30 jours avant la date choisie pour votre visite.

VII – 3 Modification de la réservation du fait du Client

Les demandes de modification de réservation doivent être effectuées au plus tard 30 jours avant la date choisie pour votre visite, par écrit.

Les conditions de règlement sont celles applicables à la réservation éventuellement mise à jour.

Les arrhes d'ores et déjà versées avant la modification seront réputées acquises et déduites du nouveau solde final.

Si la modification génère une augmentation de prix, le montant supplémentaire est intégré directement dans la facture établie par le GIE Puy du Fou.

Si la demande de modification du client porte sur la diminution du nombre de personnes ou sur l'annulation d'une ou plusieurs prestations commandées, la modification est traitée selon les dispositions des présentes conditions relatives à l'annulation.

En cas de modification ou d'annulation après la réception des billets, le client doit restituer au GIE Puy du Fou les bons d'échange et billets correspondants.

VII – 4 Modalités de paiement

Le règlement peut s'effectuer par carte bancaire, par virement, ou par chèque libellé à l'ordre du GIE Puy du Fou. En cas de réservation, moins de 15 jours à l'avance, seul un paiement par carte bancaire est accepté.

VII – 5 Conditions d'annulation et de remboursement

Pour les commandes de billets Grand Parc seul (hors offres spéciales), des frais d'annulation de 25 % des arrhes sont retenus en cas d'annulation 8 jours avant la date de visite.

Pour les autres commandes de billets (offres spéciales, Grand Parc + Cinescénie, Cinescénie seule), un désistement 60 jours avant la date de visite entraîne une retenue de 50% des arrhes ; un désistement 45 jours avant la date de visite entraîne une retenue de 75% des arrhes ; un désistement 30 jours avant la date de visite entraîne une retenue de 100% des arrhes.

Pour les commandes de séjours, un désistement 60 jours avant la date de visite entraîne une retenue de 50% des arrhes ; un désistement 45 jours avant la date de visite entraîne une retenue de 75% des arrhes ; un désistement 30 jours avant la date de visite entraîne une retenue de 100% des arrhes.

Les billets non utilisés en fin de saison ne sont ni repris ni échangés, ni remboursés.

En cas d'annulation d'une représentation de la Cinéscénie, et sous la réserve expresse que l'annulation ait lieu avant le début du spectacle, les billets Cinéscénie seront intégralement remboursés sur demande. Pour la prise en compte du remboursement, la demande devra impérativement intervenir dans les 30 jours qui suivent l'annulation.

VII – 6 Garantie des places

Le groupe doit se présenter au Puy du Fou au jour et à l'heure mentionnés lors de la réservation muni des bons d'échanges et billets correspondants aux prestations réservées.

Les places ne sont attribuées dans les tribunes de la Cinéscénie qu'au règlement du solde.

Les places doivent être occupées au plus tard à 22h00 en juin et juillet et à 21h30 en août et septembre. Au-delà de ces horaires, elles ne peuvent plus être retenues.

Extraits du Code du Tourisme

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article [L. 211-7](#), toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles [1369-1](#) à [1369-11](#) du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article [L. 141-3](#) ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la

fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article [R. 211-2](#).

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article [R. 211-8](#) ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles [R. 211-15](#) à [R. 211-18](#).

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles [1369-1](#) à [1369-11](#) du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article [R. 211-8](#) ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat,

réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Assurances

Cette assurance porte le numéro 303.882. Elle est souscrite par le GIE Puy du fou sur demande du client, en son nom et pour son compte, auprès de la Compagnie Assurances du Mondial Assistance, entreprise privée régie par le Code des assurances sous le numéro RCS PARIS 490 381 753 et ayant son siège social 54 Rue de Londres – 75009 Paris. L'assurance annulation ne peut faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Vos billets sont non remboursables et non échangeables, vous pouvez alors souscrire une assurance ANNULATION Mondial Assistance.

Celle-ci vous permet d'être remboursé du montant de vos billets selon les motifs d'annulation prévus au contrat :

MALADIE/INCAPACITE TEMPORAIRE GRAVE, INCAPACITE PERMANENTE, ACCIDENT GRAVE ou DECES :

- de l'assuré, du conjoint, des ascendants, descendants
- des frères et soeurs, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères
- les personnes accompagnant l'assuré et figurant sur le même bulletin d'inscription du séjour

Par maladie ou accident corporel grave, on entend : toute atteinte temporaire ou définitive à l'intégrité physique, constatée médicalement et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre, y compris les suites séquelle, complications ou aggravations d'une maladie ou d'un accident constaté avant l'inscription au séjour sous réserve que vous ayez souscrit votre contrat le jour même de l'achat de votre voyage.

L'Assureur, sur avis de ses médecins, se réserve le droit de refuser toute demande si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

DOMMAGE MATERIEL OU CAMBRIOLAGE du logement de l'assuré nécessitant sa Présence

- un cambriolage,
- un incendie,
- un dégât des eaux,
- un événement climatique, nécessitant impérativement la présence de l'assuré sur place au jour prévu du départ, pour la mise en oeuvre des mesures conservatoires et des démarches administratives et atteignent plus de 50 % :
- de votre résidence principale ou secondaire
- de votre exploitation agricole
- de vos locaux professionnels si vous êtes artisan ou commerçant, dirigeant d'entreprise ou exercez une profession libérale

DOMMAGES GRAVES AU VEHICULE survenant dans les 4 heures précédant le départ, dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour se rendre sur le lieu de séjour final.

CONVOCATION A UN EXAMEN de rattrapage dans le cadre des études supérieures à une date se situant pendant la durée du séjour assuré et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat.

OBLIGATION DE PRESENCE notifiée par votre employeur au jour et à l'heure de votre visite ou séjour au Parc du Puy du Fou connu et déclaré plus de 72 heures avant le jour réservé.

NAISSANCE DE VOTRE ENFANT le jour réservé pour votre accès au Parc du Puy du Fou ou dans les 48 heures précédant celui-ci.

GREVE GENERALE DES TRANSPORTS en commun vous empêchant de vous rendre au Parc du Puy du Fou le jour réservé.

VOL DU BILLET D'ACCES au Parc et des réservations associées par agression ou par effraction du domicile ou du véhicule.