

Condiciones generales del servicio

Particulares 04/11/2024

1 - Disposiciones introductorias

A menos que se estipule lo contrario por escrito y con la firma de ambas partes, estas CGS se aplicarán en su totalidad a todas las ofertas de servicios y a todos los servicios que el Cliente adquirirá al Vendedor. Constituyen las condiciones esenciales y determinantes, y prevalecerán sobre cualquier otro documento procedente del Cliente, cualesquiera que sean sus términos, incluso si se comunicase con posterioridad a la notificación de las CGS. También prevalecerán sobre los folletos y catálogos del Vendedor, que solo tienen fines informativos.

En consecuencia, cualquier pedido de servicios realizado al vendedor implicará la aceptación sin reservas de las CGS por parte del Cliente.

Para todos los pedidos de más de 19 personas, se invita al Cliente a consultar las Condiciones Generales - Grupos y Comités de Empresa, Profesionales del Turismo, Grupos de Jóvenes y Grupos Escolares disponibles en el sitio web www.puydufou.com.

2 - Definiciones

Los términos y expresiones en mayúsculas utilizados en estas CGS tendrán el siguiente significado, tanto si se utilizan indistintamente en singular o plural, o conjugados:

- «Beneficiario» designa a la o las personas que utilizan los Servicios encargados por el Cliente;
- «Bons d'Exchange» designa los bonos que el Vendedor envíe y que permitan al Cliente disfrutar de un taller de presentación incluido en el Pedido del Cliente, si procede;
- «CGS» designa las presentes Condiciones Generales de Servicio. El Vendedor se reserva el derecho a modificación sin previo aviso;
- «Cité Nocturne» designa a todos los hoteles de Puy du Fou (La Villa Gallo-Romaine, Les Iles de Clovis, Le Camp du Drap d'Or, La Citadelle, Le Grand Siècle y Le Logis de Lescure), y excluye los hoteles externos cuyo alojamiento vende Puy du Fou;
- «Cliente» designa una persona que trata directamente con el Vendedor con el objeto de comprar Servicios para un grupo de personas (hasta un máximo de 19);
- «Pedido» designa el pedido en firme de Servicios realizado por el Cliente al Vendedor;
- «Coupons Restauration» designa los cupones que el Vendedor emite con el fin de canjearlos en los restaurantes de comida para llevar que se ubican en Puy du Fou;
- «Paquete Estancia» designa los paquetes que incluyen varios Servicios, de los cuales, al menos, uno será alojamiento y otro un Titre d'Accès ;
- «Partes» designa conjuntamente al Vendedor y al Cliente;
- «Servicios» designa las prestaciones que el Vendedor ofrece para la venta o vende, conjuntamente o por separado, y de manera específica, los Títulos d'Accès, el Pass Annual, el Pass Emotion, alojamiento, restauración, soluciones de movilidad, y los servicios asociados;
- «Puy du Fou» designa el parque de Puy du Fou France, incluidos sus hoteles y la Cinéscénie.
- «Récapitulatif de commande» es el documento recapitulativo que el vendedor envía y que permite al Cliente beneficiarse de determinados Servicios solicitados, y en particular en el caso de una reserva para una comida en un restaurante de Puy du Fou France, un alojamiento o una solución de movilidad;
- «Temporada» designa los días de apertura del parque Puy du Fou France durante un año natural;
- «Sitio web» designa el sitio web del Vendedor al que se accede en www.puydufou.com;
- «Títulos d'Accès» designa las entradas para acceder al parque de Puy du Fou France, o para acceder al espectáculo de la Cinéscénie, en función de los Servicios solicitados;
- «Vendedor» designa,
 - * para los Títulos d'Accès a la Cinéscénie, la ASSOCIATION POUR LA MISE EN VALEUR DU CHATEAU ET DU PAYS DU PUY DU FOU;
 - * para otros servicios, la SAS PUY DU FOU FRANCE.

3 - Solicitud de servicios

3.1. Realización del Pedido

El Pedido tendrá un límite de 19 personas y podrá realizarse:

- en las ventanillas del Vendedor, situado el lugar llamado Puy du Fou, 85590 Les Epesses;
- por teléfono, en el +33 (0) 820 09 10 10 de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes (0,12 euros por minuto, IVA incluido, más el coste de una llamada normal) o en el +33 (0) 221 67 55 00 exclusivamente para personas discapacitadas;
- en el Sitio web del Vendedor, solo para determinados Servicios que excluirán determinadas tarifas preferentes.

En el Pedido, el Cliente especificará la fecha y los detalles de los Servicios deseados, la dirección de entrega (postal o electrónica) y de facturación, los nombres de los eventuales Beneficiarios, las eventuales solicitudes de suscripción de un seguro de cancelación y, si procede, la información y las cualificaciones necesarias para beneficiarse de una tarifa preferente.

Procedimiento de Pedido en línea en el Sitio web: El pedido se cursará en francés o en inglés en . Para ello, el Cliente escogerá los Servicios para una fecha determinada, y los agregará a su cesta. Deberá cumplimentar el formulario que se le enviará y crear una cuenta personal en el sitio web, o iniciar sesión si ya dispone de ella. Una vez que hayan hecho clic en «Commanders», introducirá sus datos en los campos previstos al efecto (siempre es posible volver a la etapa anterior para modificar los datos facilitados), y, antes de validar el Pedido, realizará una comprobación integral sin olvidar la descripción, el precio y las modalidades de pago de los Servicios, así como la contribución a los gastos de gestión y las modalidades de entrega de los Títulos d'Accès, Bons d'Exchange, Récapitulatifs de commande y el formulario de información estándar. El Vendedor acusará recibo mediante uno o varios correos electrónicos, adjuntando la factura, los Títulos d'Accès, el Récapitulatif de commande y, si procede, los Bons d'Exchange.

El identificador de la cuenta personal y su contraseña serán confidenciales y para uso exclusivo del Cliente. El Vendedor no podrá ser considerado responsable de los daños directos o indirectos que puedan resultar del acceso al Sitio web, en particular de la usurpación de identidad, o de la utilización del Sitio web o de esta información, incluidos la inaccesibilidad, la pérdida de datos, el deterioro, la destrucción o los virus que puedan afectar al equipo informático del Cliente, o la presencia de virus en su sitio. El Cliente renuncia expresamente a exigir la responsabilidad del Vendedor en caso de pérdida de datos, mal funcionamiento o interrupción del servicio, originados por una causa técnica, tanto por daños directos como indirectos .

3.2. Efectos del Pedido

El Pedido es vinculante para el Cliente, quien solo podrá anularlo o modificarlo de conformidad con las condiciones establecidas en las CGS. Se convertirá en firme y definitivo para el Vendedor una vez que el Cliente haya pagado el precio íntegro y tras la confirmación por escrito del Pedido (en lo sucesivo, la Confirmación), ya sea electrónicamente o por correo postal. Una vez confirmado el Pedido definitivo, el Cliente podrá ponerse en contacto con el Equipo de reservas - Departamento de Relaciones con los Visitantes en el +33(0)2 51 64 23 88 para cualquier información adicional o modificación.

4 - Precio

Los precios de los Servicios son los indicados en el Sitio web o, en el caso de los Servicios de restauración, en el menú. Se expresan en euros, impuestos incluidos. No se incluyen los gastos de envío de los Títulos d'Accès y de los Récapitulatifs de commande y Coupons Restauration, la tasa turística, ni los

gastos personales de los Clientes y Beneficiarios, el alojamiento o las comidas (salvo los incluidos en un Paquete estancia o Servicios ya incluidos en los Bons d'Exchange o Récapitulatifs de commande), ni el coste de cualquier seguro de cancelación contratado por el Cliente.

Para beneficiarse de la tarifa preferente «Con reserva» aplicable a determinados Servicios, en particular los Títulos d'Accès con fecha, el Cliente deberá realizar su Pedido al menos 72 horas antes de la fecha del primer día de prestación (según disponibilidad).

La tarifa aplicable a los Títulos d'Accès de 2, 3 o 4 días corresponderá a la tarifa aplicable el primer día de acceso al recinto de Puy du Fou France.

Cuando el precio esté condicionado a la edad de los niños o niñas, se tendrá en cuenta qué edad tienen el primer día de la prestación de los Servicios. El personal del Vendedor podrá solicitar en cualquier momento una prueba de su edad, en cuyo defecto se aplicará el precio de adulto. En caso de que el Cliente se niegue a pagar la diferencia entre la tarifa infantil y la tarifa de adulto, el Vendedor se reserva el derecho de denegar el acceso a Puy du Fou, sin posibilidad de reembolso al Cliente.

5• Modalidades de pago

Pedidos en ventanilla: el pago deberá efectuarse íntegramente en el momento de la realización del Pedido, mediante tarjeta bancaria, cheque a nombre del Vendedor, en efectivo, con cheques de vacaciones, o por cualquier otro medio de pago específicamente aceptado por el Vendedor.

Pedidos a distancia (teléfono, correo electrónico, Sitio web): el pago íntegro se realizará con tarjeta bancaria, en el momento del Pedido, mediante un procedimiento seguro. El pago de las reservas efectuadas por teléfono podrá realizarse, a elección del Cliente, fraccionado según las condiciones previstas en el artículo 23 de las presentes CGS o también con cheques de vacaciones connect - ANCV, efectuando el Pedido con una antelación mínima de 15 días de la fecha de la visita.

6 • Entrega de los Títulos d'Accès, Bons d'Exchange, Coupons Restauration y Récapitulatifs de commande

Tras el pago íntegro del pedido o, en caso de que el Cliente opte por el pago fraccionado en las condiciones del Artículo 23 de las presentes CGS, y mediante aceptación de PLEDG del expediente del Cliente, los Títulos d'Accès, Bons d'Exchange, Récapitulatifs de commande y Coupons Restauration se enviarán al Cliente por correo postal (a cargo del Cliente) a la dirección indicada por el Cliente en el pedido, o por correo electrónico. Si así lo solicita, podrá recogerlos en las ventanillas del Vendedor (en cuyo caso, será el único responsable de la retirada efectiva de las entradas pedidas antes de las fechas y horas de los Servicios).

En caso de pérdida o deterioro de los Títulos d'Accès, Bons d'Exchange o Récapitulatifs de commande, el Cliente deberá informar al Vendedor lo antes posible y, a más tardar, 48 horas antes del primer día de prestación de los Servicios, y recoger las nuevas entradas generadas en la taquilla del Vendedor el día de acceso a Puy du Fou. En caso de pérdida o deterioro de los Coupons Restauration, el Vendedor no podrá, en ningún caso, entregar otros al Cliente, quien podrá solicitar y pagar otros nuevos si fuera necesario. El Vendedor no se hará responsable del uso fraudulento de los Títulos d'Accès, Bons d'Exchange y Récapitulatifs de commande por parte de terceros.

El Cliente no está autorizado bajo ningún concepto a ofrecer los Servicios y las tarjetas regalo de Puy du Fou como regalo promocional, prima, o lotería.

7 • Condiciones de los Servicios

Los Títulos d'Accès, Bons d'Exchange y Récapitulatifs de commande fechados serán válidos exclusivamente para la fecha o fechas que mencionen. Los Títulos d'Accès abiertos serán válidos en cualquier fecha de la Temporada. Los Títulos d'Accès de 2, 3 o 4 días solo serán válidos para días consecutivos.

En caso de litigio sobre el titular de los Títulos d'Accès, Bons d'Exchange, Coupon Restauration o Récapitulatifs de commande nominativos de servicios de alojamiento, el personal del Vendedor o de los establecimientos incumbidos podrán solicitar una prueba de identidad a cualquier Beneficiario. En defecto de dicha prueba, el Vendedor se reserva el derecho de denegar el acceso a Puy du Fou, sin posibilidad de reembolso al Cliente.

Las modalidades de puesta a disposición de los alojamientos se indican en el Récapitulatif de commande de alojamiento.

En caso de llegada fuera del horario de apertura de la recepción, el Cliente deberá ponerse en contacto directamente con el alojamiento, cuyos datos de contacto figuran en el Resumen del alojamiento, para informarse sobre las posibilidades de acceso.

La naturaleza, características y nivel de confort de los Servicios, en particular del alojamiento, son los descritos en los folletos y en el Sitio web.

Los Servicios se prestarán en francés.

En caso de circunstancias excepcionales o de fuerza mayor, el proveedor del alojamiento se reserva el derecho de disponer que el Cliente y los Beneficiarios sean alojados, total o parcialmente, en un alojamiento cercano, un tercero si fuera necesario, sin coste adicional, sin que esto genere obligación de pagar compensación adicional alguna a este respecto.

Solo podrán acceder a los restaurantes de Puy du Fou los Clientes que dispongan de un Pass Talent, un Pass Annual, un Pass Puyfolais o un Titre d'Accès al recinto de Puy du Fou France ese día. Como excepción, los restaurantes de la Cité Nocturne no requerirán Títulos d'Accès, aunque sí reserva. El acceso prioritario a los restaurantes de la Cité Nocturne se concede a los Clientes con reserva para ese día en el hotel correspondiente. En cualquier caso, el Vendedor no podrá garantizar los Servicios de restauración sin reserva previa del Cliente. Si los Servicios de restauración se han reservado con antelación, el Cliente deberá acudir al restaurante a la hora indicada y facilitar su nombre y el número de reserva que figura en su Récapitulatif de commande al personal del establecimiento de restauración. Se podrá solicitar al Cliente que muestre una prueba de identidad y el Récapitulatif de commande.

Los Coupons Restauration solo se aceptan en los establecimientos de comida para llevar de Puy du Fou. Solo son válidos durante la Temporada correspondiente.

El Vendedor podrá ofrecer Servicios adaptados a personas en situación de discapacidad, según disponibilidad. Para poder utilizarlos, el Cliente deberá indicarlo al Vendedor haciendo una reserva por teléfono en el número citado anteriormente. El personal del Vendedor podrá solicitar en cualquier momento un justificante de discapacidad para poder disfrutar de las tarifas preferentes. A falta de dicha prueba, se aplicará la tarifa infantil o de adulto correspondiente. A falta de justificante, en caso de que el Cliente se niegue a pagar la diferencia entre la tarifa aplicada a las personas en situación de discapacidad y la tarifa infantil o de adulto correspondiente, el Vendedor se reserva el derecho de denegar el acceso a Puy du Fou, sin posibilidad de reembolso al Cliente. Con el objeto de no perturbar a los animales de Puy du Fou, no se admiten animales de compañía. Existe una residencia canina que podrá acoger a los perros de los Clientes o Beneficiarios mediante reserva telefónica, según disponibilidad y ciertas condiciones específicas.

Los menores deberán ir acompañados por uno de sus padres u otro adulto autorizado.

El Pass Emotion es un asiento libre en una zona determinada, con acceso al menos 10 minutos antes del comienzo del espectáculo y sujeto a disponibilidad.

Los equipos del Vendedor están a disposición del Cliente para cualquier asistencia o información relativa a la ejecución del contrato, y pueden ser contactados en el +33 (0) 2 51 64 23 88, por correo electrónico a contact@puydufou.com, o en Puy du Fou, Manoir de Charette, 85590 Les Epesses.

Condiciones específicas del Pass Annual: los Pass Annual para niños o adultos permiten el acceso a Puy du Fou, en las condiciones definidas en el momento del Pedido, durante toda o parte de la Temporada correspondiente. Cada Pass Annual es intransferible y no reembolsable. Se podrá solicitar una prueba de identidad para cada uso del Pass Annual.

Para niños que cumplan 3 años durante la Temporada:

- los nacidos entre el 1 de enero y el 30 de junio ambos incluidos de la Temporada correspondiente pagarán el Pass Annuel (tarifa infantil);
- el Pass Annuel será gratuito para los nacidos entre el 1 de julio y el 31 de diciembre ambos incluidos de la Temporada correspondiente.
- Del mismo modo, para los niños que cumplan 14 años durante la Temporada:
- la tarifa aplicable a los nacidos entre el 1 de enero y el 30 de junio ambos incluidos de la Temporada correspondiente corresponderá a la tarifa de adultos;
- la tarifa aplicable a los nacidos entre el 1 de julio y el 31 de diciembre, incluida la Temporada correspondiente, corresponderá a la tarifa infantil.

Un Pass Annuel solo podrá canjearse por otro Pass Annuel de mayor valor monetario, previo pago por parte del titular de la diferencia de precio entre ambos. Este cambio solo será posible si el pase no se ha utilizado nunca. Dado que el número de Pass Annuel Premium es limitado, este tipo de conversión depende de la disponibilidad en el momento de la solicitud de cambio.

Condiciones específicas para la Cinéscénie: la entrada Cinéscénie está fechada y, por lo tanto, solo es válida para la sesión reservada del espectáculo de la «Cinéscénie». A cada entrada de pago de Cinéscénie se le asignará un asiento específico. Los niños con entrada gratuita se sentarán en las rodillas de su acompañante durante toda la representación. Al efectuar la reserva, el número de entradas gratuitas no podrá ser superior al número de entradas de pago. Los asientos deberán estar ocupados a más tardar a las 22:00 horas en junio y julio, y a las 21:30 horas en agosto y septiembre; de lo contrario, se denegará el acceso sin derecho a reembolso.

Condiciones específicas para los talleres de presentación: en los talleres introductorios con reserva previa, los menores deberán ir acompañados por uno de sus padres u otro adulto autorizado con entrada de pago.

Se ruega a los Beneficiarios que se presenten en el punto de encuentro de cada taller indicado en el Bon d'Échange correspondiente 20 minutos antes de la hora de inicio del taller. Una vez iniciado el taller, ya no será posible acceder a él. En caso de no asistencia en la fecha, hora y lugar indicados, el acceso al taller no es intercambiable, aplazable ni reembolsable. Cualquier otro aplazamiento, devolución o cambio se efectuará en las condiciones que se indican a continuación.

Condiciones específicas para los cofres y tarjetas regalo: los lotes y tarjetas regalo solo podrán utilizarse una vez y no podrán devolverse, cambiarse ni reembolsarse, ni siquiera parcialmente. Los cofres y tarjetas regalo no se reemplazarán en caso de pérdida, robo o deterioro, ni al final de su fecha de validez. Los cofres y tarjetas regalo solo serán válidos para la reserva de Títulos d'Accès, Paquetes estancia o Bons d'Échange durante los periodos indicados, que pueden consultarse en el sitio web de Puy du Fou, y según disponibilidad. La reserva de Títulos d'Accès, Paquetes estancia o Bons d'Échange deberá efectuarse en dos meses a partir de la fecha de compra indicada en las cajas o tarjetas de regalo. Puy du Fou se reserva el derecho de modificar o anular unilateralmente, sin previo aviso, los Servicios incluidos en los cofres o tarjetas regalo sin que se conceda ninguna indemnización al beneficiario de dichos cofres o tarjetas regalo.

8. Cumplimiento del reglamento interno, las leyes y los reglamentos vigentes

Los clientes y beneficiarios deberán respetar el reglamento interno en todo el recinto de Puy du Fou. En caso de fraude, robo, o comportamiento contrario al orden público o a las buenas costumbres en el recinto de Puy du Fou por parte de un Beneficiario, incumplimiento por parte del titular de un pase de las condiciones de utilización de dicho pase y, en general, en caso de incumplimiento por parte de un Beneficiario de cualquier reglamento interno aplicable, ley o reglamento en vigor, el personal del Vendedor o los establecimientos afectados podrá solicitar la expulsión de cualquier infractor sin recurso posible. Los Clientes o Beneficiarios que sean expulsados en estas condiciones no podrán obtener en ningún caso el reembolso de los Servicios. El Vendedor también tendrá derecho a cancelar cualquier otra reserva en curso entre las Partes. Si el infractor es titular de un Pass Annuel, el Vendedor podrá retirárselo y desactivarlo, temporal o definitivamente, de pleno derecho e inmediatamente, sin indemnización ni reembolso. En caso de desactivación de un Pase para la temporada en curso como consecuencia de los motivos mencionados anteriormente, se perderá el beneficio de la fidelización y se podrá suspender la bonificación para las temporadas siguientes, si procede.

9 • Servicios de soluciones de movilidad

El acceso prioritario a las soluciones de movilidad hacia y desde Puy du Fou se concede a los Beneficiarios en posesión de un Titre d'Accès a Puy du Fou el mismo día, previa reserva y según disponibilidad. Las horas definitivas de salida y llegada se comunicarán al Cliente a más tardar 7 días antes de la fecha de la visita. Estos Servicios se podrán prestar solo a un mínimo de 2 personas que hayan solicitado el Servicio. Por debajo de este umbral, el Vendedor cancelará estos Servicios de transporte.

El Vendedor no podrá ser considerado responsable del retraso en la llegada a la estación o al aeropuerto del Cliente o Beneficiario, cuya consecuencia sea que el Cliente no pueda tomar la lanzadera reservada. Además, el Vendedor no será responsable del retraso en la llegada de la lanzadera a la estación o al aeropuerto, cuya consecuencia sea que el Cliente no pueda embarcar en el medio de transporte complementario.

10 • Reclamaciones

El Cliente deberá informar al Vendedor, tan pronto como sea posible dadas las circunstancias del caso, de cualquier no conformidad observada durante la prestación de un servicio de viaje incluido en el contrato. A este respecto, cualquier reclamación relativa a los Servicios deberá dirigirse al Vendedor por carta certificada con acuse de recibo, acompañada de todos los documentos justificativos, tales como los Títulos d'Accès, Bons d'Échange, Récapitulatifs de commande para los servicios de alojamiento y la confirmación de pedido para los servicios de restauración, indicando el número de Beneficiarios, en un plazo de quince días a partir de la fecha de ejecución de los Servicios, so pena de inadmisibilidad. Todo consumidor podrá recurrir gratuitamente a un procedimiento de mediación ante el Defensor del Turista y del Viajero, de conformidad con los procedimientos establecidos en el sitio web www.mtv.travel, bien tras recibir una respuesta negativa del Vendedor a su reclamación, bien en ausencia de respuesta del Vendedor en un plazo de 60 días siguientes a la notificación al Vendedor, y en el plazo máximo de un año a partir de la fecha de la reclamación por escrito a él presentada.

11 - Modificaciones por parte del cliente

El Beneficiario no podrá solicitar ninguna modificación.

11.1. Hasta 30 días antes del inicio de los Servicios (fecha de recepción de la solicitud por parte del Vendedor), el Cliente estará facultado para cambiar la fecha de prestación de los Servicios o de determinados Servicios, exclusivamente para la misma Temporada del Pedido, cualesquiera que sean los motivos, según disponibilidad y, si procede, sujeto al pago de los cargos adicionales resultantes del cambio. No se efectuarán reembolsos.

Para ello, el Cliente deberá enviar una solicitud de modificación por escrito y correo certificado a la siguiente dirección: Puy du Fou France, Equipe des Réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 Les Epesses. Los Títulos d'Accès y los Bons d'Échange, los Récapitulatifs de commande y los Coupons Restauration, enviados al Cliente o recogidos in situ, deberán adjuntarse a la solicitud de modificación.

Cuando los Títulos d'Accès, Bons d'Échange y Récapitulatifs de commande hayan sido enviados al Cliente por correo electrónico, este podrá dirigir una solicitud de modificación por escrito por correo electrónico a contact@puydufou.com.

Cualquier cambio de este tipo conllevará unos gastos de gestión de 25 euros, impuestos incluidos, que el Vendedor facturará.

11.2. En los 30 días anteriores al inicio de los Servicios, dichos Servicios no podrán canjearse ni aplazarse.

Cualquier solicitud de modificación recibida dentro de los 30 días anteriores al inicio de los Servicios se considerará como una cancelación en el sentido del Artículo 11. «Cancelación por el Cliente».

11.3. Si la solicitud se refiere a una reducción del número de Beneficiarios o a la cancelación de uno o varios de los Servicios solicitados, la modificación se considerará una cancelación en el sentido del Artículo 12. «Cancelación por el Cliente».

12 • Cancelación por el cliente

Un Beneficiario no podrá solicitar cancelación alguna si no es el Cliente.

El Cliente podrá cancelar la totalidad de su Pedido, por el motivo que fuere, previo pago de los gastos de cancelación con arreglo a la siguiente escala:

Fecha de recepción de la solicitud de cancelación	Importe de la retroventa
Más de 30 días antes de la fecha de inicio de los Servicios	50 % del importe, impuestos incluidos, de los Servicios cancelados
Entre 30 días y 15 días antes de la fecha de inicio de los Servicios	70 % del importe, impuestos incluidos, de los Servicios cancelados
Menos de 15 días antes de la fecha de inicio de los Servicios	100 % del importe, impuestos incluidos, de los Servicios cancelados

Para ello, el Cliente deberá enviar una solicitud de cancelación por escrito y correo certificado a la siguiente dirección: Puy du Fou France, Equipe des Réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 Les Epesses. Los Títulos d'Accès, Bons d'Échange, Récapitulatifs de commande y Coupons Restauration, enviados al Cliente o recogidos in situ, deberán adjuntarse obligatoriamente a la solicitud de cancelación.

Cuando los Títulos d'Accès, Bons d'Échange y Récapitulatifs de commande hayan sido enviados al Cliente por correo electrónico, este podrá dirigir una solicitud de cancelación por escrito, por correo electrónico a contact@puydufou.com.

No es posible realizar cancelaciones parciales.

Los gastos previstos en el presente artículo no se aplicarán cuando la cancelación esté cubierta por el seguro de cancelación suscrito por el Cliente de conformidad con el Artículo 16.

13 • No presentación del Cliente o los Beneficiarios el día señalado

13.1 Los Servicios no podrán canjearse, aplazarse ni reembolsarse si el Cliente o el Beneficiario no se presentan en la fecha o la hora indicadas.

13.2 Con respecto a los Servicios de restauración que hayan sido reservados, si el Cliente o Beneficiario llegan tarde al restaurante en relación con la hora reservada, podrán, si procede y sin obligación alguna, ser redirigidos por el personal del Vendedor a otro establecimiento de restauración. En este caso, si el precio del restaurante es inferior al del establecimiento original, no se efectuará ningún reembolso; si el precio del restaurante es superior al del establecimiento original, el Cliente o Beneficiario deberá abonar el precio íntegro del restaurante al que sea redirigido.

14 • Cesión del Pedido por el Cliente

El Cliente podrá, previo aviso de 7 días antes del inicio de los Servicios (fecha de recepción de la solicitud por parte del Vendedor), ceder el contrato a una persona (el Cesionario) que cumpla todas las condiciones aplicables a este contrato.

Para ello, el Cliente deberá enviar una solicitud por escrito al Vendedor que contenga la siguiente información: el número de expediente; los apellidos, el nombre, y la dirección postal y electrónica del Cliente; los apellidos, el nombre, y la dirección postal y electrónica del Cesionario que sustituya al Cliente; la fecha de inicio de la estancia, así como la duración de la misma. Esta solicitud deberá estar firmada por el Cliente y el Cesionario que sustituya al Cliente.

Esta solicitud deberá enviarse al Vendedor por correo certificado a la siguiente dirección Puy du Fou France, Equipe des Réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 Les Epesses, adjuntando obligatoriamente los Títulos d'Accès, Bons d'Échange, Récapitulatifs de commande y Coupons Restauration entregados al cliente o retirados in situ, así como el pago de los gastos de gestión.

Cuando los Títulos d'Accès, Bons d'Échange y Récapitulatifs de commande hayan sido enviados al Cliente por correo electrónico, este podrá dirigir su solicitud por escrito y por correo electrónico a contact@puydufou.com.

Tras la recepción de esta notificación y el pago de los gastos de gestión, se enviará una confirmación de reserva al Cesionario que remplace al Cliente.

Cualquier modificación de este tipo conllevará unos gastos de gestión de 25 euros impuestos incluidos, que el Vendedor facturará al Cliente.

El Cliente y el Cesionario serán responsables solidarios del pago íntegro del precio de la reserva, así como de los gastos, tasas u otros costes adicionales en que se incurra como consecuencia de la cesión (gastos de envío, gastos de cesión, reserva de nuevos Servicios, etc.). Además, el Cliente será garante ante el Vendedor de cualquier incumplimiento o ejecución incorrecta del Pedido por parte del Cesionario y frente a cualquier incumplimiento de las CGS.

El contrato de seguro presentado en el Artículo 16 «Seguro de cancelación» que el Cliente hubiera contratado no podrá ser transferido al Cesionario, perdiéndose el importe correspondiente.

15 • Derecho de desistimiento (artículo L 221-28 (12º) del Código de Consumo francés)

El derecho de desistimiento no puede ejercerse en los contratos de prestación de servicios de alojamiento, distintos del alojamiento residencial, servicios de transporte de mercancías, alquiler de vehículos, restauración o actividades de ocio que deban prestarse en una fecha o durante un periodo determinados. Por lo tanto, el Cliente no disfrutará del derecho de desistimiento.

16 • Seguro de cancelación

A petición del Cliente en el momento de la realización del Pedido, o en un plazo de 72 horas a partir de la fecha del Pedido contactando con el +33 (0)2 51 64 23 88, si la fecha de inicio de los Servicios es superior a siete días a partir de la fecha de realización del Pedido, el Vendedor suscribirá un seguro de cancelación e interrupción de estancia, en nombre y por cuenta del Cliente, con la compañía Allianz Travel (póliza n° 303.882), que permita al Cliente el reembolso del coste de los Servicios, de conformidad con los términos y condiciones de la póliza de seguro en vigor en la fecha de realización del Pedido.

Para más información Seguro de cancelación Puy du Fou

17 • Modificación y cancelación por el Vendedor

El Vendedor podrá cancelar o modificar en cualquier momento los Servicios ofrecidos en sus folletos o en su Sitio web, y podrá ofrecer determinados Servicios únicamente en determinados momentos de la Temporada. En particular, el Vendedor podrá determinar el cierre, la modificación o la cancelación de determinados espectáculos, restaurantes o Servicios sin previo aviso.

Cuando, antes de la fecha de prestación, sea imposible la realización de uno de los Servicios esenciales

(es decir, únicamente : el acceso al parque de Puy du Fou France o al espectáculo de la Cinéscénie y los Servicios de alojamiento) del Pedido como consecuencia de un acontecimiento externo al que el Vendedor deba hacer frente, este informará al Cliente lo antes posible y le propondrá una modificación del Pedido, por correo postal, correo electrónico o teléfono. El Cliente disfrutará entonces de la facultad de:

- solicitar la cancelación del Pedido, sin penalización ni gastos, y con reembolso íntegro, mediante carta certificada con acuse de recibo enviada al Vendedor en el plazo mencionado a continuación a partir de la propuesta de modificación del Vendedor;
- aceptar la modificación propuesta por el Vendedor.

El Cliente deberá dar a conocer su elección al Vendedor por escrito, en un plazo que no podrá exceder de diez días, o el día anterior a la prestación de los Servicios. La falta de respuesta constituirá aceptación tácita del cambio.

Si, durante la estancia del Cliente en Puy du Fou, el Vendedor no puede prestar uno de los Servicios esenciales del Pedido por un motivo injustificado distinto de la fuerza mayor, este ofrecerá al Cliente, en la medida de lo posible, un Servicio que sustituya al no prestado.

En caso de cancelación de una representación de la Cinéscénie por parte del Vendedor o del organizador de la Cinéscénie, y con la condición expresa de que la cancelación tenga lugar antes de que haya transcurrido la mitad del espectáculo, las entradas de la Cinéscénie se reembolsarán íntegramente previa solicitud. Esta solicitud deberá presentarse por escrito, acompañada de los documentos justificativos (en particular, el Titre d'Accès) y en un plazo de 20 días a partir de la cancelación, so pena de inadmisibilidad.

Cuando, antes de la fecha de prestación, sea imposible la realización de uno de los Servicios no esenciales del Pedido como consecuencia de un acontecimiento externo al que el Vendedor deba hacer frente, este informará al Cliente lo antes posible y le propondrá una modificación del Pedido, por correo postal, correo electrónico o teléfono. El Cliente disfrutará entonces de la facultad de:

- solicitar el reembolso del Servicio en cuestión sin penalización ni gastos, mediante carta certificada con acuse de recibo enviada al Vendedor en el plazo diez días a partir de la propuesta de modificación del Vendedor;
- aceptar la modificación propuesta por el Vendedor. La falta de respuesta constituirá aceptación tácita del cambio.

18 • Propiedad Intelectual

El Vendedor conservará la plena y total propiedad de sus derechos de propiedad intelectual, relativos, en particular, a sus marcas y otros signos identificativos. El Cliente se compromete a no copiarlos ni imitarlos, directa o indirectamente. Cualquier reproducción de la marca y de los signos identificativos pertenecientes al Vendedor estará sujeta a la aprobación previa por escrito del Vendedor.

19 • Datos personales

De conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al tratamiento de datos personales, en particular la Ley n° 78-17, de 6 de enero de 1978, modificada, relativa a la informática, los ficheros y las libertades y el Reglamento europeo n° 2016/679/UE de 27 de abril 2016, Clientes y Beneficiarios disfrutarán del derecho de acceso, rectificación, oposición, eliminación, portabilidad y limitación del tratamiento de la información personal que les incumba. Este derecho podrá ejercerse escribiendo al Vendedor a la dirección de correo electrónico mesdonnees@puydufou.com o por correo postal a Puy du Fou France, Equipe des Réservations - Pôle Relations Visiteurs, CS 70025, 85590 Les Epesses, especificando su nombre y apellidos y dirección.

A reserva de la aceptación del Cliente en el momento de realizar el Pedido, estos datos personales se procesarán electrónicamente para poder proporcionar información a los Clientes sobre los Servicios y las ofertas del Vendedor. Estos datos personales también podrán transmitirse a los socios del Vendedor, cuando sea útil para la prestación de los Servicios, en particular a los socios del Vendedor que prestan Servicios de alojamiento y restauración. La política de protección de datos personales de Puy du Fou está disponible en el sitio web www.puydufou.com.

Bloctel: de conformidad con el artículo L.223-2 del Código de Consumo francés, se informa al Cliente de su derecho a inscribirse en la lista de oposición a la prospección telefónica, a la que puede acceder en <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

El Sitio web puede incluir enlaces a otros sitios web o a otros recursos de Internet. En la medida en que Puy du Fou no puede controlar estos sitios y fuentes externas, no podrá ser considerado responsable de la disponibilidad de estos sitios y recursos externos, y por lo tanto declina toda responsabilidad en cuanto al contenido, publicidad, productos, servicios o cualquier otro material disponible en o a partir de estos sitios o fuentes externas. La decisión de abrir los enlaces es solo suya. Los sitios no afiliados están sujetos a sus propias condiciones de uso.

20 • Responsabilidad civil

En la venta de «Paquete estancia», Puy du Fou es responsable de la correcta prestación de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato, de conformidad con los artículos L. 211-16 y siguientes del Código de Turismo francés.

El Vendedor no será responsable en ningún caso en caso de incumplimiento o mala ejecución del Pedido o de incumplimiento de las CGS imputable al Cliente o Beneficiario o al hecho imprevisible e insuperable de un tercero, o a circunstancias excepcionales e inevitables. El Vendedor nunca podrá ser considerado responsable de daños indirectos. El Vendedor no podrá ser considerado responsable de la prestación de acuerdos previos o posteriores al transporte concertados por el Cliente o un Beneficiario. Como norma general, el Vendedor aconseja un tiempo mínimo de conexión de tres horas y recomienda a sus Clientes que, si tienen que hacer una reserva previa o posterior al transporte, los títulos de transporte puedan modificarse o incluso reembolsarse, con el fin de evitar el posible riesgo de pérdidas económicas.

Con excepción de los daños corporales o perjuicios causados intencionadamente o por negligencia, y de lo dispuesto en el párrafo siguiente, los daños y perjuicios debidos por el Vendedor no podrán exceder del triple del precio total del viaje o la estancia.

Si un Cliente no deposita sus objetos por un valor superior a 100 euros en la caja fuerte cerrada de su habitación de hotel, incurrirá en falta y el Vendedor no será responsable de ningún daño a este respecto en virtud de las disposiciones del artículo 1953 del Código Civil francés.

21 • Fuerza Mayor

Además de los factores generalmente admitidos por la jurisprudencia francesa como constitutivos de fuerza mayor, las obligaciones del Vendedor quedarán automáticamente suspendidas, sin que pueda ser considerado responsable de incumplimiento alguno, en caso de fuerza mayor y, en general, en caso de acontecimientos ajenos a su voluntad que impidan la normal ejecución del Pedido tales como indempencias meteorológicas, inundaciones, incendios, epidemias, ciberataques, averías logísticas, huelgas o cierres patronales en las instalaciones del Vendedor o de sus proveedores, dificultades de suministro, decisión de una autoridad administrativa, disturbios, vandalismo, accidentes de utilaje, bloqueos o retrasos en el transporte, fuerza mayor por parte de los proveedores, o cualquier otra causa que provoque el paraprocial o total del Vendedor o de sus proveedores. El Vendedor informará al Cliente de la ocurrencia de tal evento por carta o correo electrónico, especificando los Servicios afectados. Si el acontecimiento de fuerza mayor o sus consecuencias se prolongan durante más de 20 días a partir del envío de dicha carta o correo electrónico, cualquiera de las Partes podrá cancelar la parte del Pedido que el Vendedor no pueda cumplir, mediante carta certificada con acuse de recibo, sin que esta cancelación dé lugar a compensación, penalización o indemnización alguna.

22 • Seguro del Vendedor

El contrato de seguro que cubre las consecuencias de la responsabilidad civil profesional del Vendedor cubre los siguientes riesgos: lesiones personales, daños materiales y pérdidas consecuentes. Cobertura geográfica: todo el mundo, salvo Estados Unidos, Canadá y los países sometidos a embargo por leyes o reglamentos promulgados por la Unión Europea, el Reino Unido o Estados

Unidos. El importe de la cobertura a este respecto es de 15.000.000 € por daños personales y de 2.500.000 € por daños materiales y pérdidas consecuentes.

23 • Modificaciones de las CGS

El Vendedor se reserva el derecho de modificar las CGS en cualquier momento sin previo aviso. Estos cambios reflejarán en la actualización y la fecha de dichas condiciones. Queda entendido que estas modificaciones solo se aplicarán a los Pedidos realizados con posterioridad. Por lo tanto, será indispensable que el Cliente consulte las condiciones generales y particulares en el momento de efectuar la reserva, en particular, para asegurarse de que conoce las disposiciones vigentes.

24 • Condiciones de pago a plazos

El Vendedor se ha asociado con la solución Pledg para ofrecer a los Clientes una solución de pago fraccionado. El Vendedor se reserva el derecho, de eliminar en cualquier momento la posibilidad de utilizar esta solución de pago si la asociación con Pledg deja de estar en vigor.

Nuestro socio Pledg (SAS con un capital de 649 010 € - Sede social: 2 Pointe de Kervignom, 29830 Saint-Pabu - www.pledg.co) ofrece una solución de financiación denominada «Pago en X veces» o «Pago fraccionado», que le permitirá pagar un Pedido a plazos, sin límite de importe y en un plazo máximo de 90 días.

Modalidades de suscripción: el pago en X plazos está reservado a los particulares (personas físicas mayores de edad) residentes fiscales franceses que utilicen una tarjeta bancaria Visa o MasterCard para realizar el pago de su Pedido. La validez de la tarjeta utilizada deberá ser posterior a la fecha del último pago fraccionado. No se aceptan tarjetas de autorización sistemática como Electron o Maestro, tarjetas electrónicas, Indigo y American Express.

Al confirmar el Pedido, el Cliente disfrutará de la facultad de pagar el Pedido mediante el servicio que ofrece nuestro socio Pledg. Si el Cliente desea suscribirse a este servicio, enviará sus datos a Pledg quien, previa aceptación de la solicitud del Cliente, le ofrecerá la posibilidad de pago fraccionado y le facilitará un calendario de pagos recapitulativo del importe de las diferentes mensualidades.

En función del expediente del Cliente, podrán solicitarse justificantes para validar su solicitud de financiación.

Tan pronto como Pledg acepte la solicitud del Cliente, este deberá abonar la primera mensualidad incluyendo los costes aplicables al importe total del Pedido. Los pagos mensuales restantes se cargarán de acuerdo con el calendario de pagos previsto.

Si el Cliente solicita beneficiarse de una solución de financiación ofrecida por Pledg, la información relativa al Pedido se comunicará a Pledg, que la utilizará para estudiar la solicitud y conceder, gestionar y cobrar la financiación.

Pledg se reserva el derecho de aceptar o rechazar la solicitud de financiación del Cliente. Desistimiento de la aceptación: de conformidad con el artículo L.222 - 7 y siguientes del Código de Consumo francés, el Cliente dispone de un plazo de desistimiento de 14 días para renunciar a la presente financiación, utilizando el formulario imprimible que figura a continuación, en un plazo de 14 días naturales a partir de su aceptación de las presentes condiciones generales de renuncia a esta financiación, devolviendo este formulario imprimible por carta certificada con acuse de recibo después de haberlo firmado y firmado. El Cliente deberá ponerse en contacto con el Vendedor dentro de las 24 horas siguientes al envío de la cancelación para proceder al pago del Pedido; en su defecto, el Vendedor podrá cancelar el Pedido y aplicar los gastos de cancelación establecidos en las presentes Condiciones Generales. Para más información, consulte <https://pledg.co/faq/>.

Funcionamiento del Pago en X plazos: el Pago en X plazos permite al Cliente pagar el Pedido realizado al Vendedor del siguiente modo:

- una contribución obligatoria, adeudada el día de la confirmación del Pedido, correspondiente a una parte del Pedido y una tasa del X% del importe total del Pedido, si no se cobran gastos;
- un reparto del resto del importe del Pedido en el número de mensualidades restantes de acuerdo con el calendario de pagos que se le habrá comunicado.

Gastos a cargo del Cliente: el Cliente abonará gastos por un importe del:

- 1,5 % del importe total de la transacción para el pago en 3 plazos;
 - 2,3 % del importe total de la transacción para el pago en 4 plazos.
- Estos gastos serán debidos definitivamente a Pledg. En ningún caso podrán ser reembolsados, en particular en caso de cancelación del Pedido por el Vendedor o el Cliente; tampoco podrán ser cubiertos por un seguro de cancelación.

FORMULARIO DE RETRACTO

«PAGO EN VARIOS PLAZOS»

Enviar solo si desea renunciar a esta oferta dentro de los 14 días naturales siguientes a su aceptación, mediante carta certificada con acuse de recibo dirigida a Pledg, 112 rue de Réaumur, 75002 Paris. Este desistimiento solo será válido si se envía antes de que expiren los plazos especificados en el artículo «Desistimiento de la aceptación» anterior, de forma legible y totalmente cumplimentada. Yo, el abajo firmante con lugar de nacimiento en y residente en (ciudad y código postal) renuncio por la presente a la oferta de crédito de euros de Pledg que previamente acepté en por la compra de (bien o servicio) Pedido n° de (Nombre del comerciante).

Fecha:

Firma del prestatario:

25 • Datos de contacto

- Vendedor y organizador (excepto Cinéscénie):** SAS PUY DU FOU FRANCE, Puy du Fou 85590 Les Epesses, RCS LA ROCHE-SUR-YON 347 490 070
Inscripción en el Registro de Turismo francés: ATOUT FRANCE IM085110016.
Licencias de espectáculos: 1- L-R-2022-010912, 2- L-R-2022-010188, 3- L-R-2022-010191
IVA INTRACOMUNITARIO: FR 67.347.490.070
- Garante:** GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION - 3 Place Marcel Paul - 92000 Nanterre, FRANCE.
- Aseguradora:** ACM IARD SA, 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen - 67000 Estrasburgo.
- Vendedor y organizador de la Cinéscénie: Association pour la Mise en Valeur du Château et du Pays du Puy du Fou - Puy du Fou - 85590 Les Epesses, asociación según la ley francesa 1901, registrada en la Prefectura de la Vendée con el número W852001216, SIRET 312 772 981 00022, Licencias de espectáculos: 1- L-R-2022-010202, 2- L-R-2022-010054, 3- L-R-2022-010185
- Mediador:** Dirección postal: MTV - MEDIATION TOURISME VOYAGE - Service dépôt des saisines - BP 80303 - 75823 PARIS cedex 17; Página web: <https://www.mtv.travel/>.

26 • Litigios

Las CGS y la ejecución de los Pedidos se someterán a la legislación francesa. Cualquier litigio que surja en relación con la concertación, ejecución, interpretación o resolución del Pedido estará sujeto a la jurisdicción de los tribunales franceses, sin perjuicio de (i) aquellos profesionales para los que las Partes acuerden ceder la jurisdicción al Tribunal de Comercio de Poitiers y, (ii) si procede, las normas imperativas del país de residencia del Cliente, cuando sea un no profesional residente en un país extranjero al que el Vendedor dirija sus actividades comerciales.

27 • Disposiciones generales

El hecho de que el Vendedor no invoque alguna cláusula de las CGS en un momento dado no se interpretará como una renuncia a su derecho a invocar cualquiera de ellas en un momento posterior.

Si alguna de las cláusulas de las CGS se considerase nula o inaplicable por cualquier motivo, las disposiciones restantes no se verán afectadas por ello y las Partes negociarán de buena fe la modificación de la disposición inaplicable.