Conditions Générales de Prestation

Particuliers – 28/10/2026

1. Dispositions liminaires

Sauf stipulations contraires écrites et signées par les Parties, les présentes CGP s'appliquent dans leur intégralité à toute offre de Prestation et à toute Prestation vendues par le Vendeur auprès du Client. Elles en constituent les conditions essentielles et déterminantes et prévalent sur tout autre document émanant du Client quels qu'en soient les termes, même s'il est communiqué postérieurement à la communication des CGP. Elles prévalent également sur tout prospectus et catalogues émis par le Vendeur, qui n'ont qu'une valeur indicative.

Dès lors, toute Commande de Prestations auprès du Vendeur implique, de la part du Client, une acceptation sans réserve des CGP.

2. Définitions

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

« **Bénéficiaire** » : désigne la ou les personnes utilisatrice(s) des Prestations Commandées par le Client;

« **CGP** » : désigne les présentes Conditions Générales de Prestation, que le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment ;

« Chèques Cadeaux » : désigne les chèques cadeaux, chèques vacances et, plus généralement, tout bon ou titre émis par des organismes tiers habilités, et accepté par le Vendeur comme moyen de paiement des Prestations, qu'il soit établi sous format papier ou dématérialisé ;

« **Cité Nocturne** » : désigne l'ensemble des hôtels du Puy du Fou (La Villa Gallo-Romaine, Les Iles de Clovis, Le Camp du Drap d'Or, La Citadelle, Le Grand Siècle et le Logis de Lescure), à l'exclusion des hôtels extérieurs revendus par le Puy du Fou ;

« **Client** » : désigne toute personne physique traitant directement avec le Vendeur pour l'acquisition de Prestations, qu'il s'agisse (i) d'un Client individuel ou d'un groupe n'excédant pas dix-neuf (19) personnes, ou (ii) d'un Groupe d'individuels, constitué d'au moins vingt (20) personnes, bénéficiant d'un tarif préférentiel spécifique. Sauf stipulation expresse contraire, les présentes CGP s'appliquent indistinctement au Client individuel et au Groupe d'individuels ;

« **Commande** » : désigne la commande ferme de Prestations par le Client auprès du Vendeur ;

« **Coupons Restauration** » : désigne les coupons délivrés par le Vendeur et à faire valoir auprès des points de restauration à emporter situés au sein du Puy du Fou ;

« **Documents de Voyage** » : désigne, de manière générique, l'ensemble des documents émis par le Vendeur permettant au Bénéficiaire d'accéder aux Prestations réservées. Ce terme regroupe les Titres d'Accès, les Coupons Restauration et les Récapitulatifs de Commande, tels que définis aux présentes ;

« **Forfaits-Séjours** » : désigne les forfaits regroupant plusieurs Prestations dont au minimum une prestation d'hébergement et un Titre d'Accès ;

« **Parties** » : désigne conjointement le Vendeur et le Client ;

« **Prestations** » : désigne les prestations de services proposées à la vente et/ou vendues ensemble ou séparément par le Vendeur, et notamment : Titres d'Accès, Pass Annuel, Pass Emotion, hébergement, restauration, solutions de mobilité, ainsi que les prestations de services associées ;

« **Puy du Fou** » : désigne le parc de Puy du Fou France, en ce compris ses hôtels, et la Cinéscénie ;

« **Récapitulatif de commande** » : désigne le document récapitulatif envoyé par le Vendeur et permettant de bénéficier de certaines Prestations commandées, notamment en cas de réservation d'un repas dans un restaurant de Puy du Fou France, d'un hébergement ou de solution de mobilité ;

« **Saison** » : désigne la période d'ouverture au public du parc de Puy du Fou France, telle qu'elle résulte du calendrier officiel publié sur le Site Internet et applicable au moment de la réservation, cette période constituant un cycle annuel d'exploitation pouvant, le cas échéant, s'étendre sur deux années civiles consécutives ;

« **Site Internet** » : désigne le site internet du Vendeur accessible à l'adresse www.puydufou.com ;

« **Titres d'Accès** » : désigne les billets d'entrée au parc de Puy du Fou France, et/ou les billets d'entrée au spectacle de la Cinéscénie, selon les Prestations Commandées ;

« **Vendeur** » : désigne :

- en ce qui concerne les Titres d'Accès à la Cinéscénie, l'ASSOCIATION POUR LA MISE EN VALEUR DU CHATEAU ET DU PAYS DU PUY DU FOU ;
- en ce qui concerne les autres Prestations, la SAS PUY DU FOU FRANCE.

3. Commande de Prestations

3.1 Passation de la commande

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

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

La Commande d'un Groupe d'individuels bénéficiant d'un tarif préférentiel de groupe ne peut être effectuée que par téléphone, conformément aux modalités précisées ci-dessus.

L'accès aux Prestations par le Client est, en tout état de cause, subordonné à la réception préalable et effective par le Vendeur du paiement intégral de leur prix.

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

Procédure de Commande en ligne sur le Site Internet : La Commande est passée en langue française ou anglaise. À cet effet, le Client choisit les Prestations, pour une date déterminée, et les place dans son panier. Il doit remplir le formulaire qui lui est soumis et créer un compte personnel sur le Site Internet ou s'identifier s'il dispose déjà d'un tel compte. Après avoir cliqué sur « Commander », il reporte ses informations dans les champs prévus à cet effet (un retour à l'étape précédente étant toujours possible, dans le but de modifier les éléments indiqués), puis il vérifie la Commande, incluant la désignation, le prix et les modalités de paiement des Prestations, ainsi que la participation aux frais de dossier et les modalités de livraison des Titres d'Accès, Récapitulatifs de commande et le formulaire d'information standard, avant de la valider. Le Vendeur en accusera réception par un ou plusieurs courriels, comprenant les Titres d'Accès et les Récapitulatifs de commande le cas échéant. La facture correspondante est établie par le Vendeur et tenue à la disposition du Client, lequel peut en obtenir communication sur simple demande, notamment par téléphone au +33(0)2 51 64 23 88.

L'identifiant et le mot de passe du compte personnel sont confidentiels et à l'usage unique du Client. Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable des dommages directs ou indirects qui pourraient résulter de l'accès au Site Internet, notamment pour usurpation d'identité ou de l'utilisation du Site Internet et/ou de ces informations, y compris l'inaccessibilité, les pertes de données, détériorations, destructions ou virus qui pourraient affecter l'équipement informatique du Client et/ou de la présence de virus sur son site. Le Client renonce expressément à rechercher la responsabilité du Vendeur en cas de perte de données, de dysfonctionnement ou d'interruption du service qui trouverait son origine dans une cause d'ordre technique indépendante de la volonté du Vendeur, tant au titre des dommages directs qu'indirects susceptibles d'en découler.

3.2 Effet de la commande

La Commande est ferme et définitive pour le Client, qui ne peut l'annuler ou la modifier que dans les conditions prévues par les CGP. Elle est ferme et définitive pour le Vendeur après paiement de l'intégralité du prix par le Client et confirmation écrite (ci-après la Confirmation) de la Commande par lui, par voie électronique ou par courrier.

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

4. Prix

Les prix des Prestations sont ceux indiqués sur le Site Internet, ou, pour les Prestations de restauration, sur le menu. Ils sont exprimés en euros TTC. Ils ne comprennent pas les frais d'expédition des Documents de Voyage, la taxe de séjour, ni les dépenses personnelles des Clients et/ou Bénéficiaires, des hébergements ou des repas (sauf compris dans un Forfait-Séjour ou Prestations déjà incluses dans les Récapitulatifs de commande), ni le coût de l'assurance annulation éventuellement souscrite par le Client.

Le Client, pour bénéficier du tarif préférentiel « Sur réservation » applicable à certaines Prestations, notamment les Titres d'Accès datés, doit effectuer sa Commande au minimum 72 heures avant la date du premier jour d'exécution des Prestations (dans la limite des places disponibles).

Le tarif applicable pour les Titres d'Accès 2, 3 ou 4 jours correspond au tarif applicable le premier jour de l'accès au site de Puy du Fou France.

Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, l'âge retenu est celui des enfants le premier jour de l'exécution des Prestations. Ce tarif s'applique uniquement aux enfants âgés de 3 à 11 ans inclus. Un justificatif de l'âge des enfants pourra être demandé à tout moment par le personnel du Vendeur ; à défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte.

De la même manière, lorsque le Client bénéficie d'un tarif préférentiel en raison d'un statut particulier (notamment famille nombreuse ou personne en situation de handicap), un justificatif en cours de validité devra être transmis dans le délai et selon les modalités indiquées au moment de la Commande. A défaut de présentation d'un justificatif valide, dans le délai imparti, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la Commande sans possibilité de remboursement.

En outre, la validité du justificatif pourra être vérifiée à tout moment par le personnel du Vendeur. Si le Client ne peut produire un justificatif valide au moment du contrôle, le plein tarif sera appliqué. Dans le cas où le Client refuserait de régler la différence restant due entre le tarif réduit et le tarif adulte applicable, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'accès au Puy du Fou, sans possibilité de remboursement du Client.

Les tarifs des prestations sont susceptibles d'évoluer en fonction des disponibilités et peuvent-être révisés à tout moment. Les tarifs définitifs sont ceux appliqués le jour de la réservation.

5. Modalités de Paiement

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

Commandes à distance (téléphone ou Site Internet) : Le règlement s'effectue en totalité au moment de la Commande.

Le paiement peut être effectué :

- par carte bancaire ou au moyen de Chèques Cadeaux sous format dématérialisé, selon une procédure de paiement sécurisé ;
- par chèque bancaire ou au moyen de Chèques Cadeaux sous format papier, sous réserve que la Commande soit effectuée au minimum quinze (15) jours avant la date de visite.

6. Remise des Documents de Voyage

Les Documents de Voyage sont adressés au Client après paiement intégral de la Commande :

- soit par voie postale, aux frais du Client, à l'adresse indiquée par celui-ci lors de la Commande ;
- soit par voie électronique à l'adresse email communiquée par le Client lors de la Commande.

Les Documents de Voyage sont strictement nominatifs et établis au nom exclusif du Client ayant procédé à la Commande. En cas de réservation pour plusieurs Bénéficiaires, les Documents de Voyage porteront uniquement le nom du Client qui ne pourra être modifié après leur émission.
Il appartient au Client de vérifier l'exactitude des informations communiquées lors de la Commande, notamment son adresse email ainsi que ses coordonnées de contact. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable d'un défaut de réception des Documents de Voyage résultant d'une erreur ou d'une omission imputable au Client dans les coordonnées fournies.
En cas de non-réception des Documents de Voyage dans un délai raisonnable au regard de la date d'exécution des Prestations, le Client est tenu d'en informer le Vendeur dans les meilleurs délais afin qu'une solution appropriée puisse être mise en œuvre.
En cas de perte ou de détérioration des Titres d'Accès et/ou Récapitulatifs de commande, le Client doit en informer le Vendeur au plus tard quarante-huit (48) heures avant le premier jour d'exécution des Prestations. Après vérification de la validité de la Commande et de l'identité du Client, des titres regénérés pourront être délivrés au guichet du Vendeur le jour de l'entrée au Puy du Fou.
En cas de perte ou de détérioration des Coupons Restauration, aucun duplicata ne pourra être délivré.
Les Titres d'Accès sont délivrés pour un usage strictement personnel. Toute revente, cession, mise à disposition à titre onéreux ou utilisation dans le cadre d'une activité commerciale, promotionnelle ou publicitaire, notamment à titre de prime, lot de jeu concours, loterie ou opération assimilée, par tout canal non expressément autorisé par le Vendeur, est strictement interdite, sauf autorisation préalable expresse et écrite du Vendeur.
En cas de violation avérée de ces interdictions, le Vendeur se réserve le droit d'annuler le ou les Titres concernés. Cette annulation pourra intervenir sans remboursement lorsque la fraude ou la tentative de fraude est constatée, sans préjudice de toute action en responsabilité.
Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable de toute utilisation frauduleuse des Titres d'Accès et Récapitulatifs de commande par un tiers dès lors que cette utilisation n'est pas imputable à une faute, négligence ou défaillance de sa part.

7. Conditions des Prestations

Les Titres d'Accès et Récapitulatifs de commande datés sont valables uniquement pour la ou les dates qu'ils mentionnent. Les Titres d'Accès non datés sont valables à n'importe quelle date au cours de la Saison. Les Titres d'Accès 2, 3 ou 4 jours sont valables uniquement pour des jours consécutifs.
Dans le cadre d'une contestation du détenteur des Documents de Voyage nominatifs, le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander la présentation d'un justificatif d'identité à tout Bénéficiaire. À défaut de présentation d'un tel justificatif, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'accès au Puy du Fou, sans possibilité de remboursement du Client.
Les modalités de la mise à disposition des hébergements sont indiquées sur le Récapitulatif de commande des prestations d'hébergement.
En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la réception, le Client doit contacter directement l'hébergement, dont les coordonnées figurent sur le récapitulatif hébergement, afin de prendre connaissance des possibilités d'accès.
La nature, les caractéristiques et le niveau de confort des Prestations, notamment d'hébergement, sont ceux décrits dans les brochures et/ou sur le Site Internet.

Les Prestations sont réalisées en langue française.

En cas d'évènements exceptionnels ou cas de force majeure, l'hébergement se réserve la possibilité de faire héberger, partiellement ou totalement, le Client et/ou les Bénéficiaires dans un hébergement de proximité, le cas échant de tiers, sans supplément de prix.
Les restaurants du Puy du Fou sont uniquement accessibles aux Clients munis d'un Pass Talent, d'un Pass Annuel, d'un Pass puyfolais ou d'un Titre d'Accès au site de Puy du Fou France le jour même. Par exception, les restaurants de la Cité Nocturne sont accessibles sans Titre d'Accès, sur réservation préalable. En tout état de cause, le Vendeur ne peut garantir les couverts pour les Prestations de restauration, sans réservation préalable par le Client.
En cas de réservation préalable des Prestations de restauration, le Client devra se présenter au restaurant à l'horaire indiqué et indiquer son nom et son numéro de réservation inscrit sur son Récapitulatif de commande au personnel du point de restauration. Il pourra être demandé au Client de présenter une pièce d'identité et son Récapitulatif de commande.
Les Coupons Restauration sont uniquement acceptés dans les points de restauration à emporter du Puy du Fou. Ils sont uniquement valables pendant la Saison correspondante.
Le Vendeur est en mesure de proposer des Prestations adaptées aux personnes en situation de handicap, dans la limite des places disponibles. Pour en bénéficier, le Client doit se signaler au Vendeur en effectuant sa réservation par téléphone au numéro indiqué ci-dessus. Un justificatif d'invalidité pourra être demandé à tout moment par le personnel du Vendeur afin de bénéficier de tarifs préférentiels. A défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte ou enfant correspondant. En l'absence de présentation d'un justificatif, dans le cas où le Client refuserait de régler la différence restant due entre le tarif appliqué aux personnes en situation de handicap et le tarif adulte ou enfant correspondant, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'accès au Puy du Fou, sans possibilité de remboursement du Client.

Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés sur le site pour ne pas gêner les animaux du Puy du Fou. Une pension canine peut accueillir les chiens des Clients et/ou Bénéficiaires uniquement sur réservation par téléphone, dans la limite des places disponibles et selon des conditions spécifiques.
Les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un parent ou d'une autre personne majeure autorisée.
Le Pass Emotion est un placement libre dans l'espace prévu à cet effet, sous réserve d'un accès au moins 10 minutes avant le début du spectacle, dans la limite des places disponibles.
Les équipes du Vendeur se tiennent à la disposition du Client pour toute question ou demande relative à l'exécution du contrat. Elles peuvent être contactées au +33 (0) 2 51 64 23 88, ou via le formulaire de contact.

Conditions spécifiques pour le Pass Annuel : les Pass Annuels, enfant ou adulte, permettent l'accès au Puy du Fou, dans les conditions définies lors de la Commande, pendant tout ou partie de la Saison correspondante. Chaque Pass Annuel est nominatif et non transmissible, ni remboursable. Un justificatif d'identité pourra être demandé lors de chaque utilisation du Pass Annuel.
Pour les enfants ayant 3 ans au cours de la Saison :

- le Pass Annuel est payant (tarif enfant) pour les enfants nés entre le 1er janvier et le 30 juin inclus de la Saison correspondante ;
- le Pass Annuel est gratuit pour les enfants nés entre le 1er juillet et le 31 décembre inclus de la Saison correspondante.

De même, pour les enfants atteignant l'âge de 12 ans au cours de la Saison :

- le tarif applicable pour les enfants nés entre le 1er janvier et le 30 juin inclus de la Saison correspondante est le tarif adulte ;
- le tarif applicable pour les enfants nés entre le 1er juillet et le 31 décembre inclus de la Saison correspondante est le tarif enfant.

Un Pass Annuel peut uniquement être échangé contre un autre Pass Annuel d'une valeur monétaire supérieure, sous réserve du paiement par le détenteur de la différence de prix entre les deux Pass Annuels. Un tel échange n'est possible que si le Pass n'a jamais été utilisé. Le nombre de Pass Annuels Premium étant limité, ce type de conversion dépend des disponibilités lors de la demande de modification.
Conditions spécifiques pour la Cinéscénie : le billet Cinéscénie est daté et valable exclusivement pour la séance et la date réservées du spectacle de la « Cinéscénie ». Chaque billet Cinéscénie donne lieu à l'attribution d'une place numérotée au sein de la catégorie sélectionnée par le Client lors de la Commande (Bronze, Argent ou Carré Or).
Le Client reconnaît que sa réservation porte exclusivement sur une catégorie tarifaire et non sur un emplacement précis au sein de celle-ci. L'attribution des places est effectuée automatiquement par le système de réservation.
Toute modification, échange ou changement de place ou de catégorie est strictement interdite après validation de la Commande, pour quelque motif que ce soit. Cette interdiction s'applique tant à l'emplacement attribué au sein de la catégorie réservée qu'à toute demande de changement vers une catégorie supérieure ou inférieure, y compris pour convenance personnelle.
Les enfants bénéficiant d'une entrée gratuite doivent être assis sur les genoux de leur accompagnant durant toute la représentation. Lors d'une réservation, le nombre d'entrées gratuites ne peut excéder le nombre de billets payants. Les poussettes ne sont pas autorisées dans la tribune.
Les places doivent impérativement être occupées au plus tard à 22h00 pour les représentations organisées en juin et juillet, et à 21h30 pour celles organisées en août et septembre, sous peine de se voir refuser l'accès sans remboursement possible.

Conditions spécifiques pour les ateliers découverte : Les ateliers découvertes, réservables à l'avance, sont accessibles aux mineurs uniquement s'ils sont accompagnés d'un parent ou d'une personne majeure dûment autorisée par celui-ci, et disposant elle-même d'une place payante pour l'atelier concerné.
Les Bénéficiaires sont tenus de se présenter au point de rendez-vous de chaque atelier indiqué dans les Documents de Voyage, à la date et à l'horaire prévus, et au plus tard vingt (20) minutes avant le début de l'atelier. Ces informations sont également consultables sur le Site Internet, à l'adresse suivante : https://www.puydufou.com/france/fr/faq/les-services-puy-du-fou/jai-reserve-un-atelier-decouverte-ou-dois-je-me-rendre.
A défaut de présentation dans ce délai ou en cas d'arrivée après le début de l'atelier, l'accès sera refusé.
En cas de non-présentation du Bénéficiaire à la date, à l'heure et au lieu indiqués, aucun remboursement, échange ou report ne pourra être effectué, sauf en cas d'annulation de l'atelier imputable au Vendeur.
Toute demande de modification, lorsqu'elle est expressément autorisée par le Vendeur, est soumise aux dispositions prévues aux présentes CGP

Conditions spécifiques pour les coffrets cadeaux : Les coffrets cadeaux commercialisés par le Vendeur via sa boutique en ligne sont régis par les Conditions Générales de Vente spécifiques applicables à ladite boutique, accessibles sur le Site Internet à l'adresse suivante : https://boutique.puydufou.com/conditions-generales-de-vente.
En cas de contradiction entre les présentes CGP et les Conditions Générales de Vente applicables à la boutique en ligne, ces dernières prévaudront pour les ventes de coffrets cadeaux.
Toutefois, les présentes CGP restent pleinement applicables aux modalités d'utilisation des Prestations éventuellement incluses dans les coffrets cadeaux.

8. Respect des règlements intérieurs et lois et règlementations en vigueur

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

9. Prestations de solutions de mobilité

Les Prestations de solutions de mobilité vers ou depuis le Puy du Fou sont accessibles uniquement sur réservation préalable et dans la limite des places disponibles. Aucun ticket ne pourra être acheté directement auprès du conducteur ni au point de départ.
Ces Prestations sont accessibles en priorité aux Bénéficiaires munis d'un Titre d'Accès au Puy du Fou le jour même.
Les heures de départ et d'arrivée définitives seront communiquées au Client au plus tard 7 jours avant la date de visite. Ces Prestations ne pourront être fournies que pour un nombre minimal de 2 personnes ayant sollicité la Prestation. En deçà de ce seuil, les Prestations de transport seront annulées par le Vendeur.
Le Vendeur ne saurait être tenu responsable d'une arrivée tardive du Client et/ou du Bénéficiaire à la gare ou à l'aéroport, entraînant l'impossibilité pour le Client de prendre la navette réservée. Par ailleurs, le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable d'une arrivée tardive de la navette à la gare ou à l'aéroport entraînant l'impossibilité pour le Client de prendre place à bord de son moyen de transport complémentaire.

10. Réclamations

Le Client informe le Vendeur, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.
Toute réclamation doit être formulée par écrit et accompagnée de tout justificatif utile à l'instruction du dossier, notamment les Titres d'Accès, les Récapitulatifs de commande de prestations d'hébergement et la confirmation de commande de prestations de restauration, mentionnant le nombre de Bénéficiaires.
Les réclamations peuvent être adressées en priorité via le formulaire dédié accessible à l'adresse suivante : https://www.puydufou.com/france/fr/jai-une-reclamation-faire. A défaut, elles peuvent être envoyées par lettre recommandée avec accusé de réception.
Afin de faciliter leur traitement, il est recommandé d'adresser les réclamations dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'exécution des Prestations, sous peine d'irrecevabilité.
Conformément aux lois et règlements en vigueur, tout consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige.
Le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site www.mtv.travel, soit après avoir reçu une réponse négative du Vendeur à sa réclamation, soit, en l'absence d'une réponse de ce dernier, dans un délai de soixante (60) jours à compter de sa saisine écrite, et au plus tard dans un délai d'un an à compter de sa réclamation initiale.
Le recours à la médiation ne s'impose pas aux parties et ne fait pas obstacle à la possibilité pour le Client de saisir la juridiction compétente.

11. Modifications par le Client

Aucune modification ne peut être sollicitée par le Bénéficiaire. Seul le Client ayant procédé à la Commande est habilité à formuler une demande de modification.
Constitue une modification toute demande visant à modifier la date d'exécution des Prestations ou à substituer une ou plusieurs Prestations réservées par d'autres Prestations de nature équivalente, sans réduction du nombre de Bénéficiaires.
Toute demande tendant à diminuer le nombre de Bénéficiaires ou à supprimer une ou plusieurs Prestations est assimilée à une annulation et sera traitée conformément à l'Article 12 « Annulation par le Client ».

11.1. Jusqu'à trente (30) jours avant le début des Prestations (date de réception de la demande par le Vendeur), le Client peut solliciter une modification de la date d'exécution des Prestations ou de certaines Prestations, uniquement au cours de la même Saison que celle de la Commande, quelle qu'en soit la cause, sous réserve de disponibilité.
Toute modification d'un dossier confirmé entraîne la libération des Prestations initialement réservées et comporte un risque de perte de celles-ci ainsi que des conditions tarifaires initialement applicables. La modification donnera lieu, le cas échéant, au paiement d'un supplément tarifaire. Aucun remboursement ne pourra intervenir.
Pour toute demande concernant une réservation :

- Annulation ou ajout de prestations : ces démarches peuvent être effectuées depuis l'espace Mon Compte, uniquement pour les réservations réalisées directement auprès du Puy du Fou.
- Annulation et modification possibles également par téléphone auprès de l'équipe des Réservations au +33 (0)2 51 64 23 88.

Toute modification ne sera considérée comme acceptée qu'après confirmation expresse du Vendeur.

Une telle modification entraîne l'application de frais de dossier d'un montant de 25 € TTC qui seront facturés par le Vendeur.
11.2. Dans les 30 jours qui précèdent le début des Prestations, celles-ci ne sont ni échangeables, **ni reportables.**
Toute demande de modification reçue dans ce délai sera considérée comme une annulation au sens de l'Article 12. « Annulation par le Client ».
11.3. Toute demande portant sur la diminution du nombre de Bénéficiaires ou sur l'annulation d'une ou plusieurs des Prestations commandées sera assimilée à une annulation au sens de l'Article 12. « Annulation par le Client ».

12. Annulation par le Client

12.1 Modalités et frais d'annulation

Aucune annulation ne peut être sollicitée par le Bénéficiaire s'il n'est pas le Client. Seul le Client ayant procédé à la Commande est habilité à en demander l'annulation.
Aux fins des présentes, l'annulation désigne l'abandon total de la Commande avant le commencement des Prestations et avant toute utilisation des services inclus.
Le Client peut procéder à l'annulation intégrale de sa Commande, quelle qu'en soit la cause, moyennant le paiement de frais d'annulation, selon le barème suivant:

Date de réception de la demande d'annulation	Frais d'annulation (Montant retenu)
Plus de 30 jours avant la date de commencement des Prestations	50 % du montant TTC des Prestations annulées
Moins de 30 jours avant la date de commencement des Prestations	100 % du montant TTC des Prestations annulées

Toute demande visant à supprimer une partie seulement des Prestations ou à réduire le nombre de Bénéficiaires sera assimilée à une annulation partielle. La Commande ne pouvant faire l'objet d'une annulation partielle, une telle demande sera traitée comme une annulation intégrale soumise au barème ci-dessus.
La demande d'annulation doit être formulée :

- depuis l'espace Mon Compte, uniquement pour les réservations réalisées directement auprès du Puy du Fou
- par téléphone, auprès de l'Equipe des Réservations, au +33(0)2 51 64 23 88 ;

L'annulation ne sera prise en compte qu'à compter de sa réception par le Vendeur et fera l'objet d'une confirmation expresse adressée au Client. La date de réception de la demande par le Vendeur constitue la date de référence pour l'application du barème ci-dessus.

Les frais prévus au présent Article ne sont pas applicables lorsque l'annulation est couverte par l'assurance annulation souscrite par le Client conformément à l'Article 16. Dans tous les cas, les frais d'annulation sont calculés sur le montant TTC des Prestations annulées, à l'exclusion de la cotisation d'assurance annulation, laquelle demeure acquise à l'assureur et ne fait l'objet d'aucun remboursement.

Toute réclamation doit être formulée par écrit et accompagnée de tout justificatif utile à l'instruction du dossier, notamment les Titres d'Accès, les Récapitulatifs de commande de prestations d'hébergement et la confirmation de commande de prestations de restauration, mentionnant le nombre de Bénéficiaires.

12.2 Modalités d'indemnisation

En cas d'annulation de la Commande dans les conditions prévues à l'Article 12.1, le Client sera indemnisé du montant des Prestations annulées, après déduction des frais d'annulation applicables conformément au barème prévu audit Article, dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la confirmation de l'annulation par le Vendeur.
Si l'indemnisation n'est pas intervenue dans le délai indiqué, le Client est invité à contacter le Vendeur par téléphone au 02 51 64 23 88 ou via le formulaire de contact, afin de permettre le traitement rapide de sa demande.

Lorsque le paiement des Prestations a été effectué par carte bancaire, le remboursement est réalisé par le Vendeur sur cette même carte. En cas d'impossibilité technique ou d'échec de ce remboursement par carte bancaire, celui-ci sera effectué par virement bancaire.
Lorsque le paiement des Prestations a été effectué en espèces, par chèque bancaire ou par virement, le remboursement est réalisé exclusivement par virement bancaire sur le compte indiqué par le Client.

Lorsque le paiement des Prestations a été effectué au moyen de Chèques Cadeaux, aucun remboursement en numéraire ne pourra être effectué. Dans cette hypothèse, un avoir non remboursable et non cessible sera émis au bénéfice du Client, pour le montant correspondant aux sommes réglées par Chèque Cadeaux, après déduction des frais d'annulation applicables, conformément au barème susmentionné.

L'avoir sera émis par le Vendeur et adressé par courrier électronique à l'adresse renseignée par le Client lors de la Commande, dans un délai de sept (7) jours suivant la confirmation de l'annulation.

Conditions d'utilisation de l'avoir :

- Il est nominatif et ne peut être ni transféré ni cédé à un tiers, à titre gratuit ou onéreux ;
- Il est valable pendant une durée de douze (12) mois à compter de sa date d'émission ;
- Il est exclusivement utilisable pour des Prestations proposées par le Vendeur, sous réserve des disponibilités au moment de la réservation ;

- Il doit être utilisé en une seule fois et ne peut donner lieu à aucun remboursement, même partiel, lorsque le montant de la Prestation réservée est inférieur à sa valeur ;
- Il ne peut être ni prolongé ni échangé contre une contrepartie monétaire ;
- En cas de perte, de vol ou de non-utilisation dans le délai de validité imparti, l'avoir ne pourra faire l'objet d'aucune réémission ni d'aucun remboursement.

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

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

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

14. Cession de la Commande par le Client

La cession d'une Commande est possible uniquement pour l'intégralité de celle-ci. Elle consiste exclusivement en la transmission des Documents de Voyage à un tiers (le « **Cessionnaire** »), sans qu'aucune modification ne puisse être apportée aux informations personnelles du Client initial figurant au dossier (nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone). Le dossier demeure établi au nom du Client initial.

Pour les Prestations de billetterie, la cession est subordonnée au respect strict des catégories tarifaires initialement réservées. En conséquence, un billet enfant ne peut être utilisé par un adulte. Toute différence de catégorie tarifaire nécessitera l'acquisition d'un billet complémentaire ou le paiement du supplément correspondant.

Pour les forfaits incluant des Prestations d'hébergement et/ou de restauration, la cession n'est autorisée que si la configuration du séjour du Cessionnaire correspond exactement à celle réservée initialement, notamment en ce qui concerne le nombre et la catégorie de chambres ainsi que le nombre et de la catégorie des Bénéficiaires (enfant/adulte).

Si la composition du groupe diffère et nécessite une modification des Prestations initialement réservées (ex : lit supplémentaire, chambre additionnelle ou adaptation tarifaire), le Cessionnaire devra régler le supplément correspondant. La cession ne sera effective qu'après confirmation expresse du Vendeur et règlement des sommes éventuelles dues.

Le Client initial demeure responsable de la transmission correcte et complète des Documents de Voyage et garantit le Vendeur contre toute inexécution ou mauvaise exécution des Prestations résultant de la cession.

Le contrat d'assurance présenté à l'Article 16 « Assurance-annulation » et éventuellement souscrit par le Client initial est strictement personnel et ne peut faire l'objet d'aucune cession. Les sommes versées à ce titre restent acquises et ne peuvent faire l'objet d'aucun transfert ni remboursement du fait de la cession.

15. Droit de rétractation (article L. 221-28(12°) du Code de la consommation)

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28, 12° du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

Le Client ne dispose en conséquence d'aucune faculté de rétractation.

16. Assurance-annulation

Sur demande expresse du Client au moment de la Commande, une assurance annulation et interruption de séjour peut être souscrite auprès de la compagnie AWP P&C (police n° 303.882), dans les conditions et selon les garanties prévues par la police d'assurance en vigueur au jour de la passation de la Commande.

Cette assurance a pour objet de couvrir certaines causes d'annulation de séjour spécifiées par la police d'assurance, sous réserve qu'elles soient dûment justifiées et qu'elles relèvent des cas expressément garantis par celle-ci.

Lorsque la cause d'annulation invoquée par le Client ne figure pas parmi les évènements couverts par la police d'assurance ou lorsque l'assureur refuse la prise en charge de la demande d'indemnisation, l'annulation de la Commande demeure régie par les conditions d'annulation prévues aux présentes CGP.

Dans cette hypothèse, le Vendeur appliquera les frais d'annulation prévus à l'Article 12.1 des présentes, lesquels resteront à la charge du Client conformément au barème qui y est indiqué.

Les sommes conservées par le Vendeur en cas d'annulation par le Client de sa Commande, conformément au barème de frais d'annulation prévu à l'Article 12, constituent des indemnités de résiliation destinées à réparer le préjudice subi du fait de la défaillance du Client. Ces sommes peuvent, le cas échéant, être prises en charge par l'assureur, dans les limites et conditions prévues par la police d'assurance.

Plus d'informations sur les conditions d'annulation pour tout achat sur le site internet www.puydufou.com auprès d'un organisme de voyage ou d'un comptoir ou du service de réservation du Puy du Fou : Assurance Annulation Puy du Fou.

17. Modification et annulation par le Vendeur

Le Vendeur peut à tout moment supprimer ou modifier les Prestations proposées dans ses brochures et/ou sur son Site Internet, et peut ne proposer certaines Prestations qu'à certaines périodes de la Saison. Le Vendeur peut notamment décider de fermer, modifier et/ou supprimer sans préavis certaines représentations de spectacles, certains restaurants, ou certaines Prestations.

Lorsque, avant la date d'exécution des Prestations, l'exécution de l'une des Prestations essentielles (savoir uniquement : l'accès au parc de Puy du Fou France ou au spectacle de la Cinéscénie et les Prestations d'hébergement) de la Commande est rendue impossible par suite d'un évènement extérieur qui s'impose au Vendeur, celui-ci en avertit le Client dans les meilleurs délais et lui propose une modification de la Commande, par **courrier**, email ou téléphone. Le Client dispose alors de la faculté :

- soit de demander la résolution de la Commande, sans pénalité ni frais et avec remboursement intégral, par courrier, email ou téléphone dans le délai ci-après mentionné à compter de la proposition de modification faite par le Vendeur ;
- soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur.

Le Client fait connaître son choix au Vendeur par écrit, dans un délai qui ne peut excéder ni dix jours, ni la veille de l'exécution des Prestations. L'absence de réponse constitue une acceptation tacite de la modification.

Lorsque, au cours du séjour du Client au sein du Puy du Fou, l'une des Prestations essentielles de la Commande ne peut être exécutée par le Vendeur pour une raison injustifiée et autre que la force majeure, le Vendeur propose au Client, dans la mesure du possible, une Prestation en remplacement de la Prestation non exécutée.

En cas d'annulation, par le Vendeur ou l'organisateur de la Cinéscénie d'une représentation de la Cinéscénie, et sous la réserve expresse que l'annulation ait lieu avant que la moitié du spectacle de la Cinéscénie soit écoulée, les billets Cinéscénie seront intégralement remboursés sur demande. Cette demande devra impérativement intervenir par écrit, accompagnée de justificatifs (notamment Titre d'Accès) et dans les 20 jours suivant l'annulation, sous peine d'irrecevabilité.

Lorsque, avant la date d'exécution des Prestations, l'exécution de l'une des Prestations non-essentielles de la Commande est rendue impossible par suite d'un évènement extérieur qui s'impose au Vendeur, celui-ci en avertit le Client dans les meilleurs délais et lui propose une modification de la Commande, par courrier, email ou téléphone. Le Client dispose alors de la faculté :

- soit de demander le remboursement de la seule Prestation en cause, sans pénalité ni frais, par courrier, email ou téléphone dans un délai de dix jours à compter de la proposition de modification faite par le Vendeur,
- soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur. L'absence de réponse constitue une acceptation tacite de la modification.

18. Propriété intellectuelle

Le Vendeur garde la pleine et entière propriété de ses droits de propriété intellectuelle, concernant notamment ses marques et autres signes d'identification. Le Client s'interdit de les copier ou de les imiter, directement ou indirectement. Toute reproduction de la marque et des signes d'identification appartenant au Vendeur est soumise à validation préalable et par écrit par le Vendeur.

19. Données personnelles

Conformément aux dispositions légales et règlementaires applicables au traitement des données personnelles, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, les Clients et les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité, de limitation du traitement des données personnelles les concernant. Ce droit peut être exercé en écrivant au Vendeur à l'adresse email mesdonnees@puydufou.com ou par voie postale à l'adresse Puy du Fou France, Equipe des Réservations – Pôle Relations Visiteurs, CS 70025, 85590 Les Epesses, et en précisant ses nom, prénom et domicile.

Sous réserve de l'acceptation du Client au moment de la Commande, ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique permettant de fournir des informations aux Clients sur les Prestations et les offres du Vendeur. Ces données personnelles peuvent également être transmises aux partenaires du Vendeur, lorsque cela est utile à l'exécution des Prestations, notamment aux partenaires du Vendeur assurant les Prestations d'hébergement et de restauration. La politique de protection des données personnelles du Puy du Fou est accessible sur le site internet http://www.puydufou.com/.

Bloctel : conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, le Client est informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, accessible depuis le site http://www.bloctel.gouv.fr/

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

20. Responsabilité

Lors de la vente de « Forfaits-Séjours », le Puy du Fou est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément aux articles L. 211-16 et suivants du code du tourisme.

La responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la Commande ou de non-respect des CGP imputables au Client et/ou au Bénéficiaire ou au fait

imprévisible et insurmontable d'un tiers ou au fait de circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité du Vendeur ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable de l'exécution des préacheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du Client ou d'un Bénéficiaire. Le Vendeur conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses Clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.
A l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, et des dispositions de l'alinéa suivant, les dommages et intérêts dus par le Vendeur ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour, sauf dispositions impératives contraires.

21. Force majeure
Outre les éléments habituellement retenus par la jurisprudence française comme constitutifs de force majeure, les obligations du Vendeur sont automatiquement suspendues, sans que celui-ci ne puisse être tenu responsable d'une quelconque inexécution, en cas de force majeure et, de manière générale, en cas d'évènement indépendant de sa volonté, imprévisible et irrésistible, empêchant l'exécution normale de la Commande.

Le Vendeur informe le Client de la survenance d'un tel évènement par courrier ou email, en précisant les Prestations concernées.

Si l'évènement de force majeure ou ses conséquences rendent impossible l'exécution de tout ou partie de la Commande, le Vendeur en informe le Client dans les meilleurs délais et lui propose une modification de la Commande portant sur la ou les Prestations affectées, par courrier, email ou téléphone.

Le Client dispose alors de la faculté :
- soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur
- soit de demander la résolution de la Commande portant sur la ou les Prestations en cause, sans pénalité ni frais avec remboursement intégral des sommes versées au titre desdites Prestations, par courrier, email ou téléphone.

En tout état de cause, la résolution ou la modification de la Commande intervenue dans les conditions du présent article ne peut donner lieu à une quelconque compensation, pénalité ou indemnité au profit du Client.

22. Assurance du Vendeur
Le contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du Vendeur couvre les risques suivants : dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs. Couverture géographique : monde entier à l'exception des Etats-Unis, du Canada et des pays placés sous embargo par les lois ou règlements édictés par l'Union Européenne, le Royaume-Uni ou les Etats-Unis. Le montant des garanties à cet égard est de 15.000.000 € pour les dommages corporels et 2.500.000 € pour les dommages matériels et immatériels consécutifs.

23. Modifications des CGP
Le Vendeur se réserve le droit de modifier les CGP à tout moment sans préavis. Ces modifications se matérialisent par la mise à jour et la datation desdites conditions. Il est entendu que ces modifications ne s'appliqueront qu'aux Commandes effectuées postérieurement. Il est donc impératif que le Client consulte les conditions générales et particulières au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

24. Coordonnées

- **Vendeur et organisateur (sauf Cinéscénie)** : SAS PUY DU FOU FRANCE Puy du Fou 85590 Les Epesses,RCS LA ROCHE-SUR-YON 347 490 070 Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours : ATOUT FRANCE IM085110016.
  Licences d'entrepreneur de spectacles : 1- L-R-2022-010912, 2- L-R-2022-010188, 3- L-R-2022-010191, N° TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR 67 347 490 070
- Garant : GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION - 3 Place Marcel Paul – 92000 Nanterre, FRANCE.
- Assureur : ACM IARD SA, 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen – 67000 Strasbourg.
- **Vendeur et organisateur de la Cinéscénie** : Association pour la Mise en Valeur du Château et du Pays du Puy du Fou – Puy du Fou – 85590 Les Epesses, association loi 1901, déclarée à la Préfecture de la Vendée sous le numéro W852001216, SIRET 312 772 981 00022, Licences d'entrepreneurs de spectacles : 1- L-R-2022-010202, 2- L-R-2022-010054, 3- L-R-2022-010185
- **Médiateur** : Adresse postale : MTV – MEDIATION TOURISME VOYAGE - Service dépôt des saisines - BP 80303 - 75823 PARIS cedex 17 ; Site internet : https://www.mtv.travel/.

25. Litiges
Les CGP et l'exécution des Commandes sont régies par le droit français. Tout litige survenant à l'occasion de la conclusion, de l'exécution, de l'interprétation ou de la rupture de la Commande sera soumis à la compétence des tribunaux français, sous réserve, (i) des professionnels pour lesquels les Parties conviennent d'une attribution de juridiction au Tribunal de Commerce de Poitiers et, (ii) le cas échéant, des règles impératives du pays de résidence du Client, dans le cas où le Client est un non professionnel résidant dans un état étranger vers lequel le Vendeur dirige ses activités commerciales.

26. Dispositions générales
Le fait, pour le Vendeur, de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque clause des CGP, ne saurait être interprété comme renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'ensemble des clauses.

Si l'une des clauses des CGP se trouve nulle ou annulée pour quelque raison que ce soit, les autres clauses n'en seront pas affectées et les Parties négocieront de bonne foi pour modifier la clause annulée.