conditions générales de prestation.

particuliers
01/10/2021

1 • DISPOSITIONS LIMINAIRES

Sauf stipulations contraires écrites et signées par les parties, les présentes conditions générales de prestations (ci-après CGP) s'appliquent dans leur intégralité à toute offre de prestation et à toute prestation sur le site de Puy du Fou France et/ou de la Cinéscénie (ci-après le Puy du Fou) et/ou aux alentours (hébergements, transport, etc), telle que l'accès au parc de loisirs, et au spectacle de la Cinéscénie et organisation de séjours ainsi que les prestations de services associées (ci-après les Prestations) vendus par la SAS PUY DU FOU FRANCE (ci-après le Vendeur) auprès d'individu ou d'ensemble d'individus traitant directement avec le Puy du Fou et dans les limites du nombre de personnes ci-après indiqués (ci-après le 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 ; et sur tout prospectus et catalogues émis par le Vendeur, qui n'ont qu'une valeur indicative. Dès lors, toute commande de Prestations auprès du Vendeur implique, de la part du Client, une acceptation sans réserve des CGP. Le fait, pour le Vendeur, de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque clause des CGP, ne saurait être interprété comme renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'ensemble des clauses. Si l'une des clauses des CGP se trouve nulle ou annulée pour quelque raison que ce soit, les autres clauses n'en seront pas affectées et les Parties négocieront de bonne foi pour modifier la clause annulée.
Dans les CGP, les « Titres d'accès » désignent les billets d'entrée au Puy du Fou selon le produit réservé, les « Bons d'échange » désignent les bons délivrés par le Vendeur en cas de réservation de repas dans un restaurant du Puy du Fou ou en cas de réservation d'un hébergement, de transports, et les « Coupons restauration » désignent les coupons délivrés par le Vendeur et à faire valoir auprès des points de restauration rapide situés au sein du Puy du Fou.

PREMIÈRE PARTIE : CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS APPLICABLES EN L'ABSENCE DE PRESTATION DE TRANSPORT

2 • COMMANDE DE PRESTATIONS (ci-après la Commande)

2.1 - PASSATION DE LA COMMANDE
La Commande s'effectue :
- aux guichets du Vendeur, situés au Puy du Fou, 85590 LES ÉPESSES.
- par téléphone au +33 (0) 820 09 10 10 de 9h à 18h, du Lundi au Vendredi (0,12€/min depuis un poste fixe) ;
- sur le site Internet du Vendeur, accessible à l'adresse https://www.puydufou.com (ci-après le Site Internet) ;
- dans la limite de 19 personnes.
- Le Client, pour bénéficier du tarif sur réservation, doit effectuer sa commande au minimum 5 jours avant passage (dans la limite des places disponibles).

Le Client précise dans la Commande la date des Prestations, le nombre de Titres d'accès, de Bons d'échange et de Coupons restauration demandés, et leur adresse de livraison (adresse postale ou email), ainsi que le nom des bénéficiaires des Titres d'accès au Puy du Fou et les forfaits-séjours (billets nominatifs), et les éventuelles demandes en vue de la souscription d'une assurance annulation.
Procédure de Commande en ligne sur le Site Internet : La Commande est passée en langue française ou anglaise. 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, Bons d'échange, Coupons restauration et le formulaire d'information standard, avant de la valider. Le Vendeur en accusera réception par email, comprenant en pièce jointe la facture, les billets et autres « Bons d'échange » à imprimer avant passage.
L'identifiant et le mot de passe du compte personnel sont confidentiels et à l'usage unique du Client.
2.2 - EFFET DE LA COMMANDE
La Commande est ferme et définitive pour le Client, qui ne peut l'annuler ou la modifier que dans les conditions prévues par les CGP. Elle est ferme et définitive pour le Vendeur après confirmation écrite (ci-après Confirmation) de la Commande par lui, par voie électronique. Après la commande définitive du Client, celui-ci, pour tout complément ou modification peut contacter le : 02 51 64 23 88.

3 • PRIX

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

4 • MODALITÉS DE PAIEMENT

Commandes au guichet : Le règlement s'effectue, au moment de la Commande, par carte bancaire, par chèque libellé à l'ordre du Vendeur ou en espèces.
Commandes à distance (téléphone, email, Site Internet) : Le règlement s'effectue par carte bancaire, au moment de la Commande, selon une procédure sécurisée.

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

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

6 • CONDITIONS DES PRESTATIONS

Les Titres d'accès et Bons d'échange sont datés et valables uniquement pour la ou les dates qu'ils mentionnent ; la « Saison » étant définie comme les jours d'ouverture du Puy du Fou au cours d'une année civile. Les Titres d'accès au Puy du Fou et les Bons d'échange sont nominatifs et valables uniquement pour la ou les personnes mentionnées dessus. A cet égard, le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander la présentation d'un justificatif d'identité à tout Client. À défaut de présentation d'un tel justificatif, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'accès au Puy du Fou, sans possibilité de remboursement du Client.
Les modalités de la mise à disposition des hébergements sont indiquées sur les Bons d'échange. En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la réception, le Client doit contacter directement l'hébergement, dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange, afin de prendre connaissance des modalités d'accès.
La nature, les caractéristiques et le niveau de confort des Prestations, notamment d'hébergement, sont ceux décrits dans les brochures et/ou sur le Site Internet.
En cas d'évènements exceptionnels ou cas de force majeure, l'hébergement se réserve la possibilité de faire héberger, partiellement ou totalement, le Client dans un hébergement de proximité, sans supplément de prix, sans pouvoir être redevable d'une quelconque indemnité complémentaire à ce titre.
Le respect des règlements intérieurs du Puy du Fou et des hébergements s'impose aux Clients. Le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les Clients expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des Prestations.
Les restaurants sont accessibles aux Clients munis d'un Titre d'accès au site de Puy du Fou France le jour même. En tout état de cause, le Vendeur ne peut garantir les couverts pour les Prestations de restauration, hors cas de la réservation préalable par le Client. En cas de réservation préalable des Prestations de restauration, le Client devra confirmer sa réservation dès son arrivée au Puy du Fou et faire valider son Bon d'échange, au guichet prévu à cet effet.
Les Coupons Restauration sont uniquement acceptés dans les points de restauration rapide du Puy du Fou. Ils sont uniquement valables pendant la durée de la Saison 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, avant de finaliser sa commande, se signaler au Vendeur. Un justificatif d'invalidité pourra être demandé à tout moment par le personnel du Vendeur. À défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte. Dans le cas où le Client refuserait de régler la différence restante due entre le tarif appliqué aux personnes en situation de handicap et le tarif adulte, 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 accueille vos chiens uniquement sur réservation et dans la limite des places disponibles.
Le Pass Émotion reste 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 Pass Annuels, enfant ou adulte, permettent l'accès au Puy du Fou, dans les conditions définies lors de la commande, pendant toute la durée de la saison correspondante. Chaque Pass Annuel est nominatif et non cessible à un tiers. Pour les enfants de 3 à 13 ans inclus primo acheteur, le tarif renouvellement et le tarif familles nombreuses ne sont pas cumulables à l'achat d'un Pass Annuel.
Les équipes du Vendeur sont présentes pour toute assistance ou renseignement au Client quant à l'exécution du contrat, et sont joignables au +33 (0)2 51 64 23 88, par mail contact@puydufou.com, ou au Puy du Fou, Manoir de Charette, 85590 Les Épesses.
Les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un parent ou d'une autre personne majeure autorisée.
CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR LA CINÉSCÉNIE :
Le billet est uniquement valable pour la séance réservée du spectacle de la « Cinéscénie ». Contrairement aux autres spectacles, chaque billet payant fait l'objet de l'attribution d'une place précise. Les enfants bénéficiant d'une entrée gratuite sont assis sur les genoux de leur accompagnant durant toute la représentation. Lors d'une réservation, le nombre d'entrées gratuites ne pourra donc excéder le nombre de billets payants.
Les places doivent être occupées au plus tard à 22h00 en juin et juillet, à 21h30 en août et septembre.
CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR LA NUIT DES FEUX FOLLETS :
Le billet est uniquement valable pour la séance du vendredi 16 septembre 2022 – sous réserve d'un éventuel report. Outre les dispositions de l'article 14, en cas de météo et/ou de conditions défavorables à la tenue de « La Nuit des Feux Follets », le Vendeur se réserve la possibilité de reporter la séance programmée le vendredi 16 septembre 2022 au samedi 17 septembre 2022. Dans une telle hypothèse, le Vendeur informera le client du report par courriel dans les meilleurs délais au regard de l'événement justifiant ce report.
Si la date du spectacle est modifiée avant le 10 septembre 2022, le Client disposera d'un délai de 5 jours pour demander la résolution de la Commande sans pénalités ni frais et avec remboursement intégral.
Si la date du spectacle est modifiée à compter du 10 septembre 2022, le Client disposera d'un délai expirant le 17 septembre à 12h00, pour demander la résolution de la Commande sans pénalités ni frais et avec remboursement intégral.
À défaut de réponse dans les délais requis et indiqués ci-dessus, le Client sera réputé avoir accepté la modification de date et ne pourra prétendre ni au remboursement, ni à l'indemnisation.
Chaque billet payant fait l'objet de l'attribution d'une place précise. Les enfants bénéficiant d'une entrée gratuite sont assis sur les genoux de leur accompagnant durant toute la représentation. Lors d'une réservation, le nombre d'entrées gratuites ne pourra donc excéder le nombre de billets payants. Les places doivent être occupées au plus tard à 21h30, à défaut, le Client pourra se voir refuser l'accès à la tribune.
CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR LES ATELIERS DÉCOUVERTES :
Lors des ateliers découvertes réservables à l'avance, les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un parent ou d'une autre personne majeure autorisée. Il est demandé aux participants comme indiqué sur le voucher de se présenter au point rencontre de chaque atelier, 20 minutes avant l'heure de début de l'atelier. Une fois l'atelier commencé, il ne sera plus possible d'y avoir accès. En cas de non-présentation à la date, heure et lieu indiqués, l'atelier n'est ni échangeable, ni reportable, ni remboursable. Tout autre report, remboursement ou échange est effectué dans les conditions ci-après définies.

7 • RÉCLAMATIONS

Le voyageur informe le Vendeur, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.
À ce titre, toute réclamation afférente aux Prestations doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de tous justificatifs, tels que les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons Restauration, comportant le nombre de Clients, au Vendeur dans un délai de 15 jours à compter de l'exécution des Prestations, sous peine d'irrecevabilité.
Tout consommateur peut recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel/ dans les soixante (60) jours suivant la saisine du Vendeur, et dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès du Vendeur.

8 • MODIFICATIONS PAR LE CLIENT

8.1 - Jusqu'à 30 jours avant le début des Prestations (date de réception de la demande par le Vendeur), le Client dispose de la faculté de procéder à une modification de la date uniquement sur la même Saison que celle de la Commande, ou de la nature des Prestations, quelle qu'en soit la cause, sous réserve de disponibilité, et le cas échéant du paiement de supplément tarifaire résultant de la modification. Aucun remboursement ne peut intervenir. Pour ce faire, le Client doit adresser une demande écrite de modification par courrier recommandé à l'adresse : Puy du Fou France, Équipe des réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 LES ÉPESSES. Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, livrés au Client ou retirés sur place doivent obligatoirement être joints à la demande de modification.
Lorsque les Titres d'accès et Bons d'échange ont été adressés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite de modification par email à l'adresse contact@puydufou.com. Une telle modification entraine l'application de frais de dossier d'un montant de 25 € qui seront facturés par le Vendeur.
8.2 - Dans les 30 jours qui précèdent le début des Prestations les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration ne sont ni échangeables, ni reportables. Toute demande de modification reçue dans les 30 jours qui précèdent le début des Prestations sera considérée comme une annulation au sens de l'article « 9 Annulation par le Client ».
8.3 - Si la demande porte sur la diminution du nombre de personnes sollicitant les Prestations ou sur l'annulation d'une ou plusieurs des Prestations commandées, la modification sera considérée comme une annulation au sens de l'article « 9 Annulation par le Client ».

9 • ANNULATION PAR LE CLIENT

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

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

Pour ce faire, le Client doit adresser une demande écrite d'annulation par courrier recommandé à l'adresse : Puy du Fou France, Équipe des réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 LES ÉPESSES. Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, livrés au Client ou retirés sur place doivent obligatoirement être joints à la demande d'annulation.
Lorsque les Titres d'accès et Bons d'échange ont été adressés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite d'annulation par email à l'adresse contact@puydufou.com.
Une annulation partielle n'est pas possible.
Les frais prévus par le présent Article ne sont pas applicables lorsque l'annulation est couverte par l'assurance-annulation souscrite par le Client conformément à l'Article 13.

10 • NON PRÉSENTATION DU CLIENT LE JOUR DIT

10.1 Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration ne sont ni échangeables, ni reportables, ni remboursables en cas de non-présentation du Client le jour ou l'heure dit.
10.2 Concernant les Prestations de restauration ayant fait l'objet d'une réservation, en cas de retard du Client au restaurant par rapport à l'horaire réservé, le Client pourra le cas échéant être redirigé par le personnel du Vendeur vers un autre point de restauration. En ce cas, si le tarif de ce point de restauration est inférieur au tarif du restaurant initial, il ne sera procédé à aucun remboursement ; si le tarif de ce point de restauration est supérieur au tarif du restaurant initial, le Client devra régler le complément.

11 • CESSION DE LA COMMANDE PAR LE CLIENT

Le Client peut, moyennant le respect d'un préavis de 7 jours avant le début des Prestations (date de réception de la demande par le Vendeur), céder le contrat à une personne (le Cessionnaire) satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat.
Pour ce faire, le Client doit adresser une demande écrite au Vendeur comportant les mentions suivantes : le numéro de dossier ; les nom, prénom, adresse postale et email du Client ; les nom, prénom, adresse postale et email du Cessionnaire remplaçant le Client ; la date de début de séjour, ainsi que la durée du séjour. Cette demande doit être signée par le Client et le Cessionnaire remplaçant le Client. Cette demande doit être adressée au Vendeur par courrier recommandé à l'adresse : Puy du Fou France, Équipe des réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 LES ÉPESSES, en y joignant obligatoirement les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration livrés au Client ou retirés sur place, ainsi que le règlement des frais de dossier.
Lorsque les Titres d'accès et Bons d'échange ont été adressés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite par email à l'adresse contact@puydufou.com ou par téléphone au numéro inscrit sur la facture.

Après réception de ladite notification, et paiement des frais de dossier, une confirmation de réservation sera envoyée au Cessionnaire remplaçant le Client. En présence d'une telle cession, des frais de dossier d'un montant de 25 € seront facturés par le Vendeur.
Le Client et le Cessionnaire seront solidairement responsables du paiement intégral du prix de la réservation, ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par la cession (frais d'envoi, frais de cession, réservation de nouvelles Prestations, etc.).
Par ailleurs, le Client garantit le Vendeur contre toute inexécution et toute mauvaise exécution de la Commande par le Cessionnaire et contre toute violation des CGP. Le contrat d'assurance présenté à l'article 13. Assurance-annulation, que le Client a éventuellement souscrit ne peut pas être cédé au Cessionnaire, et le montant correspondant sera perdu.

12 - DROIT DE RÉTRACTATION ARTICLE L 221-28 (12°) DU CODE DE LA CONSOMMATION
Le Droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :
De prestations de services d'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.

13 - ASSURANCE-ANNULATION

Assurance annulation : Sur demande du Client au moment de la Commande, le Vendeur souscrit, au nom et pour le compte du Client, une assurance annulation, et interruption de séjour, auprès de la compagnie Allianz Travel (police n° 303882), permettant le remboursement du montant des Prestations au Client, dans les conditions précisées par la police d'assurance. Plus d'informations : https://www.puydufou.com/download/fr/CG_assurance_mondial_assistance.pdf

14 - MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE VENDEUR

Le Vendeur peut à tout moment supprimer ou modifier les Prestations proposées dans ses brochures et sur son Site Internet.
Lorsque, avant la date d'exécution des Prestations, l'exécution de l'une des Prestations essentielles (savoir : l'accès au site de Puy du Fou France ou à la Cinéscénie, les prestations de restauration, et 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 lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Vendeur dans un délai de dix jours à compter de la proposition de modification faite par le Vendeur;
- soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur.

Le Client fait connaître son choix au Vendeur, par écrit, dans les meilleurs délais. Lorsque, au cours du séjour du Client au sein du Puy du Fou, l'une des Prestations essentielles de la Commande ne peut être exécutée par le Vendeur pour une raison injustifiée et autre que la force majeure, le Vendeur propose au Client, dans la mesure du possible, une Prestation en remplacement de la Prestation non exécutée. En cas d'annulation, par le Vendeur ou l'organisateur 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. En cas d'annulation, par le Vendeur ou l'organisateur, de « La Nuit des Feux Follets », et sous la réserve expresse que l'annulation ait lieu avant que la moitié de cet évènement soit écoulée, les billets de « La Nuit des Feux Follets » seront intégralement remboursés sur demande Cette demande devra impérativement intervenir par écrit, accompagnée de justificatifs (notamment Titre d'accès) et dans les 20 jours suivant l'annulation, à peine d'irrecevabilité.

DEUXIÈME PARTIE : CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS APPLICABLES AUX COMMANDES INCLUANT DE LA PRESTATION DE TRANSPORT

CHAPITRE 2.1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les Commandes incluant des Prestations de transport sont soumises aux conditions générales définies au présent chapitre, sous réserve des dispositions spécifiques applicables aux Prestations de transports exposés aux Chapitres suivants qui prévalent.

15 - COMMANDE DE PRESTATIONS (CI-APRÈS LA COMMANDE)

15.1 - PASSATION DE LA COMMANDE
La Commande s'effectue :
- aux guichets du Vendeur, situés au Puy du Fou, 85590 LES ÉPESSES.
- par téléphone au +33 (0) 820 09 10 10 de 9h à 18h, du Lundi au Vendredi (0,12€/min depuis un poste fixe) ;
- sur le site Internet du Vendeur, accessible à l'adresse https://www.puydufou.com (ci-après le Site Internet) ;
- dans la limite de 9 personnes par Commande – un nombre supérieur nécessitant le passage de plusieurs Commandes.
- le Client, pour bénéficier du tarif sur réservation, doit effectuer sa commande au minimum 5 jours avant passage (dans la limite des places disponibles).

Le Client précise dans la Commande la date des Prestations, le nombre de Titres d'accès, de Bons d'échange et de Coupons restauration demandés, et leur adresse de livraison (adresse postale ou email), ainsi que le nom des bénéficiaires des Titres d'accès au Puy du Fou et les forfaits-séjours (billets nominatifs), et les éventuelles demandes en vue de la souscription d'une assurance annulation ainsi que les prestations de transports souhaitées.
Procédure de Commande en ligne sur le Site Internet : La Commande est passée en langue française, anglaise. À cet effet, le Client choisit une ville de départ et une durée de séjour, puis une date de séjour, avant de choisir son hébergement. Le Client précise la composition de sa famille, sélectionne les prestations de son choix et finalise son devis. Il doit remplir le formulaire qui lui est soumis avec toutes ses coordonnées et celles des autres voyageurs du dossier. Toutes les informations indiquées seront prises en compte pour l'édition des vouchers, bons d'échange et billets. Les noms indiqués doivent être strictement identiques à ceux de la pièce d'identité en possession de chacun au jour du voyage. Après avoir cliqué sur le bouton « Continuer », il vérifie le devis, 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 Billets d'avion et/ou train, Titres d'accès, Bons d'échange, Coupons Restauration et le formulaire d'information standard avant de le valider et procéder au règlement de la totalité du dossier (un retour à l'étape précédente étant toujours possible, dans le but de modifier les éléments indiqués).
15.2 - EFFET DE LA COMMANDE
La Commande est ferme et définitive pour le Client, qui ne peut l'annuler ou la modifier que dans les conditions prévues par les CGP. Elle est ferme et définitive pour le Vendeur après confirmation écrite (ci-après Confirmation) de la Commande par lui, par voie électronique.
Après la commande définitive du Client, celui-ci, pour tout complément ou modification peut contacter le : 02 51 64 25 55.

16 - PRIX

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

17 - MODALITÉS DE PAIEMENT

Commandes au guichet : Le règlement s'effectue, au moment de la Commande, par carte bancaire, par chèque libellé à l'ordre du Vendeur ou en espèces.
Commandes à distance (téléphone, email, Site Internet) : Le règlement s'effectue par carte bancaire, au moment de la Commande, selon une procédure sécurisée.

18 - REMISE DES TITRES D'ACCÈS, BONS D'ÉCHANGE ET COUPONS RESTAURATION

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

19 - CONDITIONS DES PRESTATIONS

Les Titres d'accès et Bons d'échange sont datés et valables uniquement pour la ou les dates qu'ils mentionnent; la Saison étant définie comme les jours d'ouverture du Puy du Fou au cours d'une année civile. Les Titres d'accès au Puy du Fou et les Bons d'échange sont nominatifs et valables uniquement pour la ou les personnes mentionnées dessus. À cet égard, le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander la présentation d'une carte d'identité à tout Client. À défaut de présentation d'un tel justificatif, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'accès au Puy du Fou, sans possibilité de remboursement du Client.
Les modalités de la mise à disposition des hébergements sont indiquées sur les Bons d'échange. En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la réception, le Client doit contacter directement l'hébergement, dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange, afin de prendre connaissance des modalités d'accès. La nature, les caractéristiques et le niveau de confort des Prestations, notamment d'hébergement, sont ceux décrits dans les brochures et/ou sur le Site Internet. En cas d'évènements exceptionnels ou cas de force majeure, l'hébergement se réserve la possibilité de faire héberger, partiellement ou totalement, le Client dans un hébergement de proximité, sans supplément de prix, sans pouvoir être redevable d'une quelconque indemnité complémentaire à ce titre.
Le respect des règlements intérieurs du Puy du Fou et des hébergements s'impose aux Clients. Le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les Clients expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des Prestations.
Les restaurants sont accessibles aux Clients munis d'un Titre d'accès au site de Puy du Fou France le jour même. En tout état de cause, le Vendeur ne peut garantir les couverts pour les Prestations de restauration, hors cas de la réservation préalable par le Client. En cas de réservation préalable des Prestations de restauration, le Client devra confirmer sa réservation dès son arrivée au Puy du Fou et faire valider son Bon d'échange, au guichet prévu à cet effet. Les Coupons restauration sont uniquement acceptés dans les points de restauration rapide du Puy du Fou. Ils sont uniquement valables pendant la durée de la Saison 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, avant de finaliser sa commande, se signaler au Vendeur. Un justificatif d'invalidité pourra être demandé à tout moment par le personnel du Vendeur. À défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte. Dans le cas où le Client refuserait de régler la différence restante due entre le tarif appliqué aux personnes en situation de handicap et le tarif adulte, 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 accueille vos chiens uniquement sur réservation et dans la limite des places disponibles. Le Pass Émotion reste 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 Pass Annuels, enfant ou adulte, permettent l'accès au Puy du Fou, dans les conditions définies lors de la commande, pendant toute la durée de la saison correspondante. Chaque Pass Annuel est nominatif et non cessible à un tiers. Pour les enfants de 3 à 13 ans inclus primo acheteur, le tarif renouvellement et le tarif familles nombreuses ne sont pas cumulables à l'achat d'un Pass Annuel. Les équipes du Vendeur sont présentes pour toute assistance ou renseignement au Client quant à l'exécution du contrat, et sont joignables au +33 (0)2 51 64 25 55, par mail reservationvoyage@puydufou.com, ou au Puy du Fou, Manoir de Charette, 85590 Les Épesses.
Les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un parent ou d'une autre personne majeure autorisée.
CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR LA CINÉSCÉNIE : Le billet est uniquement valable pour la séance réservée du spectacle de la « Cinéscénie ». Contrairement aux autres spectacles, chaque billet payant fait l'objet de l'attribution d'une place précise. Les enfants bénéficiant d'une entrée gratuite sont assis sur les genoux de leur accompagnant durant toute la représentation. Lors d'une réservation, le nombre d'entrées gratuites ne pourra donc excéder le nombre de billets payants.
Les places doivent être occupées au plus tard à 22h00 en juin et juillet, à 21h30 en août et septembre.
CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR LA NUIT DES FEUX FOLLETS :
Le billet est uniquement valable pour la séance du vendredi 16 septembre 2022 – sous réserve d'un éventuel report. Outre les dispositions de l'article 27, en cas de météo et/ou conditions défavorables à la tenue de « La Nuit des Feux Follets », le Vendeur se réserve la possibilité de reporter la séance programmée le vendredi 16 septembre 2022 au samedi 17 septembre 2022. Dans une telle hypothèse, le Vendeur informera le client du report par courriel dans les meilleurs délais au regard de l'évènement justifiant ce report.
Si la date du spectacle est modifiée avant le 10 septembre 2022, le Client disposera d'un délai de 5 jours pour demander la résolution de la Commande sans pénalités ni frais et avec remboursement intégral.
Si la date du spectacle est modifiée à compter du 10 septembre 2022, le Client disposera d'un délai expirant le 17 septembre à 12h00, pour demander la résolution de la Commande sans pénalités ni frais et avec remboursement intégral. À défaut de réponse dans les délais requis et indiqués ci-dessus, le Client sera réputé avoir accepté la modification de date et ne pourra prétendre ni au remboursement, ni à l'indemnisation. Chaque billet payant fait l'objet de l'attribution d'une place précise. Les enfants bénéficiant d'une entrée gratuite sont assis sur les genoux de leur accompagnant durant toute la représentation. Lors d'une réservation, le nombre d'entrées gratuites ne pourra donc excéder le nombre de billets payants. Les places doivent être occupées au plus tard à 21h30. à défaut, le Client pourra se voir refuser l'accès à la tribune.
CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR LES ATELIERS DÉCOUVERTES :
Lors des ateliers découvertes réservables à l'avance, les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un parent ou d'une autre personne majeure autorisée. Il est demandé aux participants comme indiqué sur le voucher de se présenter au point rencontre de chaque atelier, 20 minutes avant l'heure de début de l'atelier. L'accès à l'atelier sera refusé si celui-ci a déjà commencé. En cas de non-présentation à la date, heure et lieu indiqués, l'atelier n'est ni échangeable, ni reportable, ni remboursable. Tout autre report, remboursement ou échange est effectué dans les conditions ci-après définies.

20 - RÉCLAMATIONS

Le voyageur informe le Vendeur, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.
À ce titre, toute réclamation afférente aux Prestations doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de tous justificatifs, tels que les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, comportant le nombre de Clients, au Vendeur dans un délai de 15 jours à compter de l'exécution des Prestations, sous peine d'irrecevabilité. Tout consommateur peut recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel/ dans les soixante (60) jours suivant la saisine du Vendeur, et dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès du Vendeur.

21 - MODIFICATIONS PAR LE CLIENT

21.1 - Jusqu'à 30 jours avant le début des Prestations (date de réception de la demande par le Vendeur), le Client dispose de la faculté de procéder à une modification de la date uniquement sur la même Saison que celle de la Commande, ou de la nature des Prestations, quelle qu'en soit la cause, sous réserve de disponibilité, et le cas échéant du paiement de supplément tarifaire résultant de la modification. Aucun remboursement ne peut intervenir. Pour ce faire, le Client doit adresser une demande écrite de modification par courrier recommandé à l'adresse : Puy du Fou France, Équipe des réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 LES ÉPESSES.
Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, livrés au Client ou retirés sur place doivent obligatoirement être joints à la demande de modification. Lorsque les Titres d'accès et Bons d'échange ont été adressés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite de modification par email à l'adresse reservationvoyage@puydufou.com. Une telle modification entraine l'application de frais de dossier d'un montant de 25 € qui seront facturés par le Vendeur au titre des Prestations de billetterie et d'hôtellerie, outre les frais spécifiques applicables aux Prestations de transport.
21.2 - Dans les 30 jours qui précèdent le début des Prestations les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration ne sont ni échangeables, ni reportables.
Toute demande de modification reçue dans les 30 jours qui précèdent le début des Prestations sera considérée comme une annulation au sens de l'article « 22 Annulation par le Client ».
21.3 - Si la demande porte sur la diminution du nombre de personnes sollicitant les Prestations ou sur l'annulation d'une ou plusieurs des Prestations commandées, la modification sera considérée comme une annulation au sens de l'article « 22 Annulation par le Client ».

22 - ANNULATION PAR LE CLIENT

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

		Date de réception de la demande d'annulation et montant du dédit correspondant		
		Plus de 30 jours avant la date de commencement des Prestations	Entre 30 jours et 15 jours avant la date de commencement des Prestations	Moins de 15 jours avant la date de commencement des Prestations
Forfait avec transport, sans modification des éléments de transport		50 % du montant TTC des Prestations annulées	70 % du montant TTC des Prestations annulées	100 % du montant TTC des Prestations annulées
Forfait avec transport, avec annulation des éléments de transport	Avec Prestations de transport par Navette ou location de voiture	50 % du montant TTC des Prestations annulées	70 % du montant TTC des Prestations annulées	100 % du montant TTC des Prestations annulées
	Avec Prestations de transport par avion	100 % du montant TTC des Prestations de transport annulées ET 50 % du montant TTC des autres Prestations annulées	100 % du montant TTC des Prestations de transport annulées ET 70 % du montant TTC des autres Prestations annulées	100 % du montant TTC des Prestations annulées
	Avec Prestations de transport par train	100 % du montant TTC des Prestations de transport annulées ET 50 % du montant TTC des autres Prestations annulées	100 % du montant TTC des Prestations de transport annulées ET 70 % du montant TTC des autres Prestations annulées	100 % du montant TTC des Prestations annulées

Pour ce faire, le Client doit adresser une demande écrite d'annulation par courrier recommandé à l'adresse : Puy du Fou France, Équipe des Réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 LES EPESSES.
Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, livrés au Client ou retirés sur place doivent obligatoirement être joints à la demande d'annulation.
Lorsque les Titres d'accès et Bons d'échange ont été adressés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite d'annulation par email à l'adresse reservationvoyage@puydufou.com. Une annulation partielle n'est pas possible.
Les frais prévus par le présent Article ne sont pas applicables lorsque l'annulation est couverte par l'assurance-annulation souscrite par le Client conformément à l'Article 26.

23 • NON PRÉSENTATION DU CLIENT LE JOUR DIT

23.1 - Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration ne sont ni échangeables, ni reportables, ni remboursables en cas de non-présentation du Client le jour ou l'heure dit.
23.2 - Concernant les Prestations de restauration ayant fait l'objet d'une réservation, en cas de retard du Client au restaurant par rapport à l'horaire réservé, le Client pourra le cas échéant être redirigé par le personnel du Vendeur vers un autre point de restauration. En ce cas, si le tarif de ce point de restauration est inférieur au tarif du restaurant initial, il ne sera procédé à aucun remboursement ; si le tarif de ce point de restauration est supérieur au tarif du restaurant initial, le Client devra régler le complément.

24 • CESSION DE LA COMMANDE PAR LE CLIENT

Le Client peut, moyennant le respect d'un préavis de 21 jours avant le début des Prestations (date de réception de la demande par le Vendeur), céder le contrat à une personne (le Cessionnaire) satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat. Pour ce faire, le Client doit adresser une demande écrite au Vendeur comportant les mentions suivantes : le numéro de dossier ; les nom, prénom, adresse postale et email du Client ; les nom, prénom, adresse postale et email du Cessionnaire remplaçant le Client ; la date de début de séjour, ainsi que la durée du séjour.
Cette demande doit être signée par le Client et le Cessionnaire remplaçant le Client.Cette demande doit être adressée au Vendeur par courrier recommandé à l'adresse : Puy du Fou France, Équipe des réservations, Puy du Fou, CS 70025, 85590 LES EPESSES, en y joignant obligatoirement les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, livrés au Client ou retirés sur place, ainsi que le règlement des frais de dossier.
Lorsque les Titres d'accès et Bons d'échange ont été adressés par email au Client, ce dernier peut adresser sa demande écrite par email à l'adresse reservationvoyage@puydufou.com ou par téléphone au numéro inscrit sur la facture.
Après réception de ladite notification, et paiement des frais de dossier, une confirmation de réservation sera envoyée au Cessionnaire remplaçant le Client.
En présence d'une telle cession, des frais de dossier d'un montant de 25 € seront facturés par le Vendeur au titre des Prestations de billetterie et d'hébergement, outre les frais spécifiques applicables aux Prestations de transport visés ci-après. Le Client et le Cessionnaire seront solidairement responsables du paiement intégral du prix de la réservation, ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par la cession (frais d'envoi, frais de cession, réservation de nouvelles Prestations, etc.). Par ailleurs, le Client garantit le Vendeur contre toute inexécution et toute mauvaise exécution de la Commande par le Cessionnaire et contre toute violation des CGP.
Le contrat d'assurance présenté à l'article 26. Assurance-annulation, que le Client a éventuellement souscrit ne peut pas être cédé au Cessionnaire, et le montant correspondant sera perdu.

25 • DROIT DE RÉTRACTATION ARTICLE L 221-28 (12) DU CODE DE LA CONSOMMATION

Le Droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :
De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.
Le Client ne dispose en conséquence d'aucune faculté de rétractation.

26 • ASSURANCE-ANNULATION

Assurance annulation : Sur demande du Client au moment de la Commande, le Vendeur souscrit, au nom et pour le compte du Client, une assurance annulation, et interruption de séjour, auprès de la compagnie Allianz Travel (police n° 303882), permettant le remboursement du montant des Prestations au Client, dans les conditions précisées par la police d'assurance. Plus d'informations : https://www.puydufou.com/download/fr/CG_assurance_mondial_assistance.pdf

27 • MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE VENDEUR

Le Vendeur peut à tout moment supprimer ou modifier les Prestations proposées dans ses brochures et sur son Site Internet.
Lorsque, avant la date d'exécution des Prestations, l'exécution de l'une des Prestations essentielles (savoir : l'accès au site de Puy du Fou France ou à la Cinéscénie, les prestations de restauration, et 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 lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Vendeur dans un délai de dix jours à compter de la proposition de modification faite par le Vendeur;
- soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur.

Le Client fait connaître son choix au Vendeur, par écrit, dans les meilleurs délais.
Lorsque, au cours du séjour du Client au sein du Puy du Fou, l'une des Prestations essentielles de la Commande ne peut être exécutée par le Vendeur pour une raison injustifiée et autre que la force majeure, le Vendeur propose au Client, dans la mesure du possible, une Prestation en remplacement de la Prestation non exécutée.
En cas d'annulation, par le Vendeur ou l'organisateur, 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.
En cas d'annulation, par le Vendeur ou l'organisateur, de la Nuit des Feux Follets, et sous la réserve expresse que l'annulation ait lieu avant que la moitié de cet évènement soit écoulée, les billets de la Nuit des Feux Follets seront intégralement remboursés sur demande. Cette demande devra impérativement intervenir par écrit, accompagnée de justificatifs (notamment Titre d'accès) et dans les 20 jours suivant l'annulation, à peine d'irrecevabilité.

CHAPITRE 2.2 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE TRANSPORT PAR NAVETTE

28 • PRESTATIONS DE TRANSPORT PAR NAVETTE

Les Prestations de transport par Navette vers ou depuis le Puy du Fou sont accessibles en priorité aux Clients munis d'un Titre d'accès au Puy du Fou le jour même, sur réservation et dans la limite des places disponibles. Les heures de départ et d'arrivée définitives seront communiquées au Client au plus tard 7 jours avant la date de visite. Ces Prestations ne pourront être fournies que pour un nombre minimal de 2 personnes ayant sollicité la Prestation. En deçà de ce seuil, les Prestations de transport seront annulées par le Vendeur.

CHAPITRE 2.3 : DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE TRANSPORT PAR LOCATION DE VOITURE

29 • MODALITÉS DE RÉSERVATION

Pour toute réservation, le Client devra transmettre au vendeur les informations suivantes :
1. Nom, prénom et âge du conducteur principal
2. Numéro de téléphone
3. Adresse e-mail valide
4. Lieu, date et heure de prise en charge du véhicule
5. Lieu, date et heure de restitution du véhicule
6. Catégorie de véhicule

Une fois la réservation validée, une confirmation ainsi qu'un bon d'échange (ou voucher) récapitulant les différents éléments de la location seront transmis par e-mail au Client.

30 • CONDITIONS DE LOCATION

Le contrat de location sera effectué au nom de conducteur principal mentionné sur le bon d'échange. La réservation est personnelle et non cessible.
MISE À DISPOSITION DU VÉHICULE ET DURÉE DE LOCATION Le véhicule est mis à la disposition du Client dans l'agence, à la date et à l'heure mentionnées sur le bon d'échange, tout retard pouvant aboutir à l'impossibilité pour le loueur d'honorer la réservation.
La réservation est effectuée pour une durée déterminée précisée sur le bon d'échange, tout retard supérieur à 29 minutes dans la restitution du véhicule pouvant entraîner la facturation d'une journée supplémentaire par le loueur.
CONDITIONS À REMPLIR Le nom du conducteur mentionné dans la réservation sera celui désigné au contrat de location conclu avec le loueur. Il devra se présenter au comptoir de l'agence de retrait du véhicule muni du Bon d'échange, d'un permis de conduire (si le permis n'est pas rédigé en script romain, un permis de conduire international devra être présenté) et d'une pièce d'identité en cours de validité ainsi que d'une carte de crédit internationale à son nom (les cartes de paiement, notamment les cartes visa electron ou maestro ne sont pas acceptées par les loueurs). La carte de crédit sera utilisée par le loueur pour la caution du véhicule.
Un âge minimum peut être exigé par le loueur, celui-ci varie en fonction du pays de location et du type de véhicule loué. Une surcharge jeune conducteur peut également s'appliquer en fonction de l'âge du conducteur. Cette surcharge est payable sur place et devra être réglée pour chaque conducteur additionnel dont l'âge est inférieur à celui requis.
Si le Client souhaite ajouter un ou plusieurs conducteurs au contrat de location, ceux-ci devront être présents lors de l'établissement du contrat de location et présenter un permis de conduire et une pièce d'identité en cours de validité. L'ajout de conducteurs additionnels donne lieu à des frais supplémentaires, payables sur place directement au loueur.
Le prix des différents suppléments cités ci-avant, l'âge minimum ainsi que la durée minimum de détention du permis de conduire seront communiqués lors de la réservation au Client. Les tarifs de ces suppléments sont donnés à titre indicatif et sont modifiables sans préavis par le loueur.
Les prix proposés sur le Site Internet du Vendeur sont uniquement destinés aux Clients munis d'un permis de conduire émis dans un des pays de l'Union Européenne.
Si l'une de ces conditions venait à faire défaut lors de l'établissement du contrat de location, le loueur se réserve le droit de ne pas honorer la réservation, sans que ce dernier ou le Vendeur ne soient tenus à un quelconque dédommagement.
RESTRICTIONS GÉOGRAPHIQUES L'étendue territoriale du contrat de location et la possibilité de franchir une frontière varie en fonction du loueur et du pays de location. Pour éviter tout problème lors de la réservation, il est fortement conseillé au Client de se renseigner directement auprès du loueur ou auprès du Vendeur.
UTILISATION DU VÉHICULE Pendant toute la durée du contrat de location, le véhicule doit être utilisé en « bon père de famille ». Le véhicule ne devra pas notamment servir à être reloué, transporter des personnes à titre onéreux ou encore à participer à des rallyes ou compétitions.

31 • PRIX

À défaut de mention contraire précisée préalablement à la validation de la réservation, les prix incluent :
- la mise à disposition du véhicule pour la durée précisée dans la réservation
- un kilométrage illimité (dans le cas contraire, le kilométrage inclus sera précisé au moment de la réservation et indiqué sur le bon d'échange) ;
- les assurances dommage accident (CDW) et vol (TPC) : en cas de vol du véhicule ou d'accident causé à celui-ci, ces assurances évitent au Client de payer la franchise correspondant à la valeur vénale du véhicule en réduisant sa responsabilité financière. Sont toutefois exclus de l'assurance dommage les dégâts causés aux parties hautes et basses du véhicule, aux pneumatiques et les bris de glace ;
- l'assurance responsabilité civile ;
- les taxes locales (TVA, taxes fédérales et gouvernementales) ;
- les surcharges s'appliquant aux gares et aéroports ;
- la participation aux coûts d'immatriculation du véhicule ;
- les frais de réservation.

Tout autre élément non mentionné dans la liste ci-dessus n'est pas inclus dans le prix. Il s'agira notamment du carburant, des assurances supplémentaires pouvant être proposées sur place par le loueur, des options telles que les sièges enfants ou conducteurs additionnels, des frais applicables aux jeunes conducteurs ou encore des contraventions au code de la route.

32 • ANNULATION, MODIFICATION, CESSION

En cas de prolongation sur place de la durée de la location, le supplément sera payable directement au loueur et sera supérieur au tarif proposé par le Vendeur. Si la durée de location est écourtée après la prise en charge du véhicule, les jours non utilisés ne sont pas remboursables. En cas de cession de contrat, le Client supportera les éventuels frais appliqués par le loueur.

CHAPITRE 2.4 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE TRANSPORT PAR AVION OU TRAIN

33 • OBLIGATION D'INFORMATION À LA CHARGE DU CLIENT

Le Client a un rôle actif dans la Commande. Le Client effectue pour son propre compte une Commande. En outre, le Client veille à la bonne sélection de ses dates de départ, du produit et de la bonne transmission et orthographe des informations personnelles relatives au Client et aux passagers. Conformément à l'article L.211-17. II du code du tourisme, le Vendeur n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au Client ou causées par de circonstance exceptionnelles et inévitables.
Par ailleurs, le Client doit informer le Vendeur, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.). Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux. Lors d'un séjour acheté auprès du Vendeur, le Client a l'obligation de signaler une non-conformité sur place et non à son retour.

34 • RÉSERVATION

34.1 - CONDITIONS DE RÉSERVATION
Toute personne achetant un service touristique sur le site, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne conduant un contrat électronique avec le Vendeur agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet.
Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur. L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des prestations dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le Client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions définies ci-avant.
34.2 - DEMANDES SPÉCIALES
Le Client peut adresser au Vendeur une demande spécifique relative à un produit déterminé (par exemple : aliments spéciaux, équipements pour handicapés, sièges pour enfants, etc.). Afin de répondre au mieux au besoin, le Client doit impérativement signaler au Vendeur tout besoin d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence etc.) des passagers par email reservationvoyage@puydufou.com. Les demandes spéciales sont soumises à l'appréciation du fournisseur de voyages.
Dans le cadre du transport aérien, le traitement des personnes à mobilité réduite est régi spécifiquement par le Règlement européen 1107/2006, qui oblige notamment le Client à se signaler au moins 48h avant l'heure de départ du vol ; l'organisateur, l'agence de voyages et le transporteur aérien feront le nécessaire pour l'assistance en aéroport et en vol. Les frais relatifs aux demandes spéciales relèvent du cas par cas, notamment en fonction du fournisseur de voyages. À cet effet, selon la demande, le Vendeur sera amené à adresser un devis nécessitant la validation par le Client. Le Vendeur s'engage à transmettre la demande au fournisseur de voyages, sans en garantir le résultat.
34.3 - DOCUMENTS DE VOYAGES
Si la réservation concerne un billet d'avion, le Client recevra un e-ticket (billet électronique) qu'il faudra présenter à l'aéroport. À noter que pour toute réservation effectuée sur une compagnie « low-cost », le e-ticket sera remplacé par le mail de confirmation. Le Client peut s'enregistrer en ligne avant le jour du départ et si le transporteur aérien le permet. À défaut, le Client doit se présenter au comptoir d'enregistrement du transporteur aérien concerné, muni du billet électronique (quel que soit le support) du numéro de réservation et/ou l'email de confirmation en guise de justificatif de la réservation ainsi qu'une pièce d'identité (passeport, visa, carte d'identité..) en cours de validité, afin d'obtenir la carte d'embarquement.
Les transporteurs aériens ont leurs propres règles et règlementations en matière de billetterie électronique. Les prestations aériennes sont soumises à l'acceptation technique du service de billetterie lequel peut se trouver en situation d'infaisabilité d'émission des billets, dans des cas très restreints mais existants. En effet, le transporteur aérien peut imposer au Vendeur, sur certains vols, à certaines dates, ou pour bénéficier de certains tarifs, de règles d'émissions particulières telles que l'émission du billet dans un délai maximum après la réservation, l'accès à certains tarifs réservés aux résidents de certains pays notamment.
Dans ces cas, le Vendeur s'engage à faire de son mieux pour en informer le Client dans les meilleurs délais et dans la mesure du possible de proposer une solution d'acheminement aérien accompagnée de nouvelles conditions tarifaires, restant à la charge du Client. À défaut de solution, le Vendeur sera en droit d'annuler la réservation effectuée (annulation sans frais et aucune indemnité ne sera due). Si la réservation concerne une prestation comprenant un transport ferroviaire, le Vendeur enverra un courrier électronique comportant la référence de réservation. Ce courrier électronique informera le Client de la procédure à suivre.

35 • CONDITIONS D'ACHAT

35.1 - PRIX
D'une manière générale et sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage :
- le prix de base ne comprend pas les frais de service (le cas échéant), les assurances, les suppléments optionnels (ex : supplément bagages, etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place, les bagages en soute, les éventuelles taxes de sortie du territoire, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les frais de vaccin, les visas... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif ;
  Prix bébé/enfant à l'aller et enfant/adulte au retour - Le prix enfant pourra être facturé pour un enfant qui a moins de deux ans lors du départ mais deux ans lors du retour. De même, le prix adulte pourra être facturé pour un enfant qui a moins de douze ans lors du départ mais douze ans lors du retour.

35.2 - PAIEMENT
Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la réservation sera annulée et les frais en découlant resteront à la charge du Client. Le Vendeur ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre l'émission du billet d'avion. Ces règles valent pour tous les Clients.
35.3 - PRIX DIT « DÉRISOIRE »
Au regard de l'article 1169 du Code Civil, si le prix affiché sur le site Internet est «dérisoire», le Vendeur peut annuler le dossier, partant du principe que le Client ne peut prétendre bénéficier de ce prix, résultant d'une erreur d'affichage, qui est abusivement bas par rapport à la valeur réelle du bien.

35.4 - FRAIS DE SERVICES ADDITIONNELS
Des frais sont appliqués dans le cas où les produits et services additionnels demandés par le Client sont acceptés par le fournisseur de voyages. Ces frais appliqués par le Vendeur viennent en complément des frais appliqués par le fournisseur de voyages.

Services	Montant
Bagages payants/ additionnels	12 €*
Services à bord (ex : demande de nacelle bébé, réservation de siège)	12 €*

Demandes spéciales	Montant
Bagages hors format - équipement sportif	32 €*
Autres demandes	32 €*

* Frais par action, par passager, par dossier pour toute Réservation faite à partir du Site et en complément des frais dus au fournisseur de voyages (compagnie aérienne ou ferroviaire).
35.5 - REMBOURSEMENTS
En cas de non-utilisation du billet d'avion par le Client (annulation par le Client ou non-présentation à l'embarquement) et sous réserve de la politique applicable par la compagnie aérienne, certaines taxes aéroport afférentes à celui-ci sont éligibles au remboursement, sur demande du Client. La surcharge-carburant est exclue du montant des taxes aéroport remboursable. Tout remboursement fera l'objet d'une facturation de frais de 20% du montant des taxes remboursables.
Certains transporteurs aériens ne remboursent pas les taxes des billets d'avion partiellement utilisés. En tout état de cause, le Client ne pourra obtenir le remboursement qu'une seule fois et ce remboursement est soumis aux conditions du transporteur aérien concerné. Le Vendeur procédera au remboursement du Client qu'après avoir lui-même perçu le remboursement du fournisseur de voyage ou de la compagnie aérienne.

36 - MODIFICATION ET ANNULATION À L'INITIATIVE DU CLIENT
36.1 - FRAIS DE MODIFICATION
Les frais applicables en cas de modification notamment de noms sont de 40€ par passager & par action (Hors taxes, frais de dossiers, frais facturés par la Compagnie aérienne, et assurance(s)).

37 - MODIFICATION ET ANNULATION DU CONTRAT DU FAIT DU VENDEUR AVANT LE DÉPART (FORFAIT ET SÉJOUR)
37.1 - MODIFICATION DU FAIT DU VENDEUR AVANT LE DÉPART
Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant au Vendeur au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, le contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, le Vendeur avertira le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le Client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le Client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les vingt et un (21) jours au plus tard après la résiliation du contrat. Sauf indication contraire, le Client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 36 heures à compter de la réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la modification proposée. À contrario, le Vendeur est en droit d'appeler des modifications « mineures » car portant sur des éléments non-essentiels au contrat. Dans ce cas, le Vendeur informera le Client et ce dernier ne sera pas en droit de résilier sur ce fondement.
37.2 - ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR AVANT LE DÉPART
Le Vendeur peut annuler le contrat avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, si le Vendeur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans les autres cas, si le Vendeur décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, le Vendeur remboursera le Client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Le cas échéant, le Vendeur procèdera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 21 jours au plus tard après la résolution du contrat.

38 - CESSION DE CONTRAT
La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais complémentaires de cession de 50 € par personne dus ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par le Vendeur en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la compagnie aérienne seront appliqués au Client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier ou low-cost et/ou si le billet a été émis. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

39 - TRANSPORT AÉRIEN
39.1 - Conditions de voyage
Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les conditions de transport et tarifaires des transporteurs aériens concernés, disponibles sur leurs sites Internet respectifs. Ces conditions peuvent prévoir des restrictions ou des frais liés à l'annulation et/ou à la modification d'une réservation. Il est de la responsabilité du Client de respecter les consignes du transporteur aérien, notamment en ce qui concerne les délais de présentation pour l'enregistrement. Il est conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins deux heures et demie à l'avance pour les vols intérieurs/domestiques. Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance particulière. Le Vendeur ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite. En particulier, le Client reconnaît et accepte que :
- le Vendeur n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges, même si ceux-ci sont pré-réservés auprès du transporteur aérien et n'a aucune certitude que des sièges spécifiques seront disponibles le jour du départ ;
- le Vendeur n'a aucun contrôle sur les informations relatives aux heures passées dans l'avion qui sont fournies à titre indicatif par le transporteur aérien offrant la prestation de transport aérien;

En cas de non-présentation au départ (no-show), le transporteur aérien et/ou le Vendeur se réservent le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le vol retour. Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement (hors taxes aéroport). Tous les tronçons des billets d'avion doivent être utilisés, et dans l'ordre, faute de quoi le transporteur aérien se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler le vol retour, sans aucun remboursement (hors taxes aéroport). Ces conditions s'appliquent également aux billets d'avion comprenant une partie du trajet en train. Les horaires, le type d'appareil, la compagnie aérienne, les éventuels arrêts/escales intermédiaires et le trajet sont communiqués exclusivement à titre indicatif sous réserve de confirmation. La majorité des transporteurs aériens se réserve le droit de modifier les horaires et d'annuler des réservations confirmées, dans la mesure de ce que permet la réglementation européenne. Le Vendeur, en tant qu'intermédiaire, n'est pas responsable de ces changements d'horaires ou des annulations imposées par la compagnie aérienne. Les transporteurs aériens facturent certains services supplémentaires tels que les bagages enregistrés, l'enregistrement à l'aéroport, le choix de sièges, les repas, les boissons, les encas, etc. Les frais afférents à ces services supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix du billet d'avion, sauf disposition contraire expressément stipulée et, de ce fait, ils doivent être payés directement au transporteur aérien. Les conditions tarifaires de ces services supplémentaires apparaissent sur le site Internet du transporteur aérien.
39.2 - CORRESPONDANCE
Lors de la réservation d'un trajet comprenant une correspondance ou un transit, le Client doit prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards et/ou tout changement d'aéroport. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. De manière générale, il est conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage.
39.3 - AÉROPORT
Le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs est cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles. Le transporteur aérien peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du Client, le Vendeur n'est pas responsable de ces frais. Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le transporteur aérien peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du passager.
39.4 - FEMMES ENCEINTES
Les transporteurs aériens refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'ils estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Le Client doit respecter l'ensemble des conditions du transporteur aérien fournissant des prestations de transport aérien concernant le transport de femme enceinte.
39.5 - BÉBÉS ET ENFANTS MINEURS
Le Client doit respecter l'ensemble des conditions spécifiques du transporteur aérien concernant le transport de bébés et d'enfants. Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents demandent à payer une place entière spécialement pour eux. Cette règle n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour. En effet, les transporteurs aériens considèrent que pour les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour, il est nécessaire de réserver un billet aller-retour au tarif enfant. Les frais occasionnés par le non-respect de cette règle ne pourront être remboursés. Les enfants de moins de 14 ans non accompagnés ne seront acceptés sur le vol qu'en conformité avec les conditions du transporteur aérien. Pour toute réservation d'un vol pour un mineur, le Vendeur invite le Client à se renseigner auprès du transporteur aérien, sur l'âge minimum de l'accompagnant. La politique diffère d'un transporteur aérien à un autre et par précaution, avant toute réservation, il convient de vérifier la politique du transporteur aérien relative au transport d'un mineur.
39.6 - TARIFS SPÉCIAUX
De nombreux transporteurs aériens proposent des tarifs spéciaux pour les enfants de moins de 2 ans, les enfants et les seniors. Ces réductions dépendent du transporteur aérien et du vol concernés, de la disponibilité des places, ainsi que de l'âge des voyageurs. Si le Client a bénéficié de réduction, les tarifs spéciaux correspondant apparaissent dans le tableau récapitulatif des prix avant la confirmation de la réservation. En outre, il convient de noter que la réduction relative au tarif enfant n'est pas automatiquement appliquée au tarif adulte proposé par les transporteurs aériens. Le pourcentage de réduction relatif au tarif enfant est susceptible de variation selon le tarif adulte appliqué par le transporteur aérien pour le vol concerné. Il est ainsi possible que le tarif enfant soit identique au tarif adulte mentionné sur le Site.
39.7 - BAGAGES
Le transport des bagages (en soute ou en cabine) est soumis à un cadre réglementaire (liste de produits et objets interdits). Pour plus de précisions, il convient de consulter la réglementation en vigueur et la liste officielle des objets interdits en soute et dans l'avion sur le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile. En cas de refus d'embarquement du bagage par le transporteur aérien, le Vendeur ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit. Le poids et le nombre de bagages en cabine et en soute, varient selon la compagnie aérienne, la destination et les options liées au prix de votre billet d'avion. En cas de perte, d'avaries, de vols d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le Client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le Client est invité à adresser au transporteur aérien la déclaration en y joignant les originaux des pièces justificatives (ex : photos faisant état de l'avarie, déclaration de valeur établie avant le vol auprès des services aéroportuaires...) dans des délais très courts :
- En cas d'avarie : 7 jours calendaires à compter de la date de découverte des faits (la date d'établissement du constat faisant foi) ;
- En cas de perte : 21 jours calendaires à compter de la date initiale de livraison, correspondant à la date du vol retour ;
- En cas de livraison tardive : 21 jours calendaires à compter de la date réelle de livraison.

Au-delà de ces délais, la demande sera rejetée, conformément aux dispositions de la convention internationale de Montréal.
39.8 - VOL DIRECT & ESCALE
Les vols directs peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les transporteurs aériens, il s'agit d'un même vol comportant le même numéro de vol) avec changement ou non d'appareil sans que le Vendeur en soit informé. Certains itinéraires nécessitent un changement d'appareil. Les vols à prix spéciaux peuvent ne pas emprunter l'itinéraire le plus direct. Un vol qualifié de direct est un vol où il n'y a pas de changement d'appareil. Les escales peuvent être dictées par des raisons techniques (ex : plein de carburant) ou commerciales. Les détails des escales seront communiqués au cours de la réservation et sont clairement indiqués sur le Site et sur l'itinéraire envoyé une fois la réservation réalisée. L'insertion d'une escale par le transporteur aérien ne constitue pas une cause d'annulation de la réservation.
39.9 - DURÉE DU VOL
Les durées de vol sont communiquées sur la base d'une journée de 24 heures ; elles sont approximatives et sont établies par rapport aux vols de départ. Elles peuvent varier en fonction des horaires de vol, des types d'aéronefs, des conditions météorologiques, etc. (exclusion faite du temps passé au sol lors des escales ou lors d'un changement d'avion) et ne sont, par conséquent, communiquées au Client qu'à titre indicatif, sous réserve de modification et de confirmation.
39.10 - RÉGLEMENTATION APPLICABLE AU TRANSPORT AÉRIEN - REFUS D'EMBARQUEMENT, ANNULATION ET RETARD
Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils. En cas de non-respect des dispositions du Règlement (CE) 261/2004 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 régissant les droits des passagers lors d'un transport aérien, le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable pour les cas précités, ainsi que pour tous faits imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers, du Client (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non-respect des formalités de police, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc.).
39.11 - SURBOOKING - SURRÉSERVATION
En cas de surréservation, pratique palliant la non-présentation des passagers et optimisant le taux de remplissage, le transporteur aérien est tenu d'offrir une compensation au passager qui subirait ce désagrément. Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable en cas de surréservation. Le Vendeur ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison le Client se voyait refuser l'embarquement.
39.12 - DUPE - DOUBLE RÉSERVATION
Lorsqu'une personne effectue plusieurs Réservations sur un même vol (pratique appelée « dupe »), ou sur plusieurs vols du même transporteur aérien pour un même parcours aérien, le jour même, certains transporteurs aériens se réservent le droit d'annuler les places sans préavis et sans remboursement éventuel. Cette pratique échappe au contrôle du Vendeur.
39.13 - PRESTATIONS SUR PLACE
Dans certaines circonstances (compagnies, destinations, tarifs etc.), l'achat de prestations terrestres est obligatoire. Le Vendeur ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni procéder au remboursement, si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non-respect de cette disposition.
39.14 - TRANSPORT DES ANIMAUX
Le Vendeur distribue des billets d'avion de personnes. Le transport des animaux reste une faculté optionnelle qui implique que le Client soumette une demande spéciale et que cette demande soit transmise au transporteur, seul décisionnaire final. Chaque transporteur aérien a sa propre politique en matière de transport des animaux (conditions et tarifs). Sous certaines conditions (règles de sécurité, accord préalable de la compagnie aérienne etc.) et selon la politique du transporteur aérien, des catégories d'animaux familiers peuvent être admises en soute ou en cabine selon la taille de l'animal. Préalablement à toute réservation, le Client doit impérativement se renseigner directement auprès de la compagnie aérienne sur laquelle ce dernier a prévu de voyager.
39.15 - IDENTITÉ DU TRANSPORTEUR & LISTE NOIRE
Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme français, le Client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le Vendeur informera le Client de l'identité du transporteur aérien qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur aérien, le Client en sera informé par le transporteur contractuel ou par Le Vendeur, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance. En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des transporteurs aériens interdits d'exploitation dans la Communauté Européenne est consultable sur le lien suivant : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/news/2018-11-28-commission-updates-eu-airsafety-list_fr.
39.16 - PERTE OU VOL DE BILLET
En cas de suppression du courrier électronique contenant le billet électronique, le Client doit formuler une demande auprès du Vendeur pour que celui-ci lui renvoie le billet d'avion par courrier électronique. En cas de perte ou de vol du billet d'avion papier lors du voyage, le Client doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et du transporteur aérien. Le Client doit assurer à ses propres frais son retour en achetant un autre billet auprès du transporteur aérien émetteur. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à la charge du Client. Toutefois, un remboursement, restant à la discrétion du transporteur aérien, pourra éventuellement être demandé par le Client, accompagné de tous les originaux (souche de billet racheté, carte d'embarquement etc.). Selon les usages professionnels propres aux transporteurs aériens, le délai de réponse est d'une année.
39.17 - CONFIRMATION DU VOL RETOUR
Quel que soit le type de vol, il est souvent obligatoire de confirmer sur place auprès du transporteur aérien le vol retour, au plus tôt 72 heures avant la date prévue. Il est de la responsabilité du Client de confirmer son vol de retour en respectant les exigences du transporteur aérien fournissant la prestation de transport aérien.
39.18 - PRÉ ET POST ACHEMINEMENT
Si le Client organise lui-même le pré et/ou post acheminement, le Vendeur voit sa responsabilité totalement écartée. Le Vendeur conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière.
39.19 - SPÉCIFICITÉS DE CERTAINS TRANSPORTEURS AÉRIENS
Il est communément admis que certains transporteurs aériens offrent des services de transport minorés. Les services à bord sont réduits au minimum et sont généralement proposés en option et sous réserve de frais supplémentaires restant à la charge du passager. Le prix du vol ne comprend pas de plateau-repas ni de collation. Ces transporteurs aériens utilisent souvent des terminaux et/ou aéroports secondaires. Certains transporteurs aériens ne permettent pas le transport de passagers mineurs de moins de 14 ans voyageant seuls.
39.20 - DISPOSITIONS DIVERSES
Le transporteur aérien se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté, des contraintes techniques ou des mesures de sécurité, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux. La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité du Vendeur ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application

des règles ci-dessus. Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge du Vendeur. Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par le Vendeur ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour, conformément à l'article L.211-17 du code du tourisme.

39.21 - TRANSPORT FERROVIAIRE

L'utilisation des titres de transport ferroviaire est soumise à des conditions particulières de validité reportées sur les billets de train. Aucune modification d'itinéraire ou de durée ne pourra intervenir en cours de voyage sans l'accord du Vendeur. Toute modification du fait du Client ou en cas de force majeure sera à la charge de ce dernier pour les frais qu'elle peut entraîner. Les enfants ayant bénéficié d'une réduction devront pouvoir justifier de leur âge. Le Client devra être soumis aux mêmes conditions de formalités administratives que pour le transport aérien. Dans certains trains, le paiement d'une réservation place assise ou couchée est obligatoire ainsi que les éventuels suppléments « Train désigné».

Le Client doit veiller à respecter les heures limites d'embarquement. Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable des modifications d'horaires, d'itinéraires ou du changement de gare provoqués par des événements extérieurs tels que : grèves (sauf grève du personnel du fournisseur de voyages en charge du transport ferroviaire), incidents techniques ou intempéries. En tout état de cause la responsabilité du fournisseur de voyages est limitée aux conventions internationales régissant le transport ferroviaire. Certains fournisseurs de voyages en charge du transport ferroviaire appliquent leur propre politique en matière de bagages. Le Client doit impérativement se renseigner sur les biens qu'il peut emporter dans son bagage accompagné et les restrictions en vigueur. Les modalités variant d'un fournisseur de voyages à l'autre, il est préférable de faire une vérification casuistique.

40 - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les formalités administratives figurant dans les descriptifs/ sur le Site et les documents de voyages s'adressent uniquement aux ressortissants français. Il est conseillé au Client, ressortissant français, de consulter jusqu'au jour du départ, les sites suivants :

www.diplomatie.gouv.fr - www.douane.gouv.fr - www.ciblvisas.com - www.pasteur.fr

Ces sites Internet serviront également de référence au titre des visas et des vaccins exigés pour chaque pays. Pour les autres ressortissants, le Vendeur attire l'attention du Client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné.

Pièce d'identité et visa : Il appartient au Client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage. Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité. Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière.

Dans tous les cas les passeports et/ou CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au Client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...). Les Clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements. IMPORTANT : Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits.

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du Client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports «ancien modèle» dits passeports Delphine, sont désormais impossibles. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager.

Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI. Attention, si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamé la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager accompagnée de la copie du livret de famille et de la copie lisible de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas.

Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur. Le Vendeur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable :

- Des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter ;
- Lorsque le Client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage. Le Vendeur ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

41 - PREUVE

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du fournisseur de voyages ou du Vendeur dont le Client rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information du Vendeur et/ou des éventuels intermédiaires et/ou du fournisseur de voyages ont force probante quant aux réservations passées par le Client. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

TROISIÈME PARTIE : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

42 - 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.

43 - DONNÉES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions légales, les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles les concernant. Ce droit peut être exercé en écrivant au Vendeur à l'adresse : Puy du Fou France, Équipe des réservations - Pole Relation visiteurs, CS 70025, 85590 Les Epesses, et en précisant ses nom, prénom et domicile.

Sous réserve de l'acceptation du Client au moment de la Commande, ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique permettant de fournir des informations aux Clients sur les prestations et les offres du Vendeur. Ces données personnelles peuvent également être transmises aux partenaires du Vendeur, lorsque cela est utile à l'exécution des Prestations, notamment aux partenaires du Vendeur assurant les Prestations d'hébergement et de restauration.

44 - RESPONSABILITÉ

Lors de la vente de « forfait touristique », 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 ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou au fait de 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.

Le Vendeur conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses Clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

À l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, et des dispositions de l'alinéa suivant, les dommages et intérêts dus par le Vendeur ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Aucun dommages et intérêts ne sera dû par le Vendeur en application des dispositions de l'article 1953 du code civil, dès lors que le client n'aurait pas mis ses objets d'une valeur supérieure à 100 € dans le coffre-fort verrouillé qui est à disposition dans sa chambre. Dans les autres cas, les dommages et intérêts dus par le Vendeur en application des dispositions de l'article 1953 du code civil ne pourront excéder trois fois le prix de la chambre pour une nuit.

45 - 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 empêchant l'exécution normale de la Commande, tels que : intempéries, inondation, incendie, grève ou lock-out chez le Vendeur ou ses fournisseurs, difficultés d'approvisionnement, décision d'une autorité administrative, émeutes, vandalisme, accident d'outillage, blocages ou retards dans les transports, force majeure des fournisseurs ou tout autre cause amenant un chômage partiel ou total pour le Vendeur ou ses fournisseurs.

Le Vendeur informe le Client de la survenance d'un tel évènement par courrier ou email, en précisant les Prestations concernées. Si l'évènement de force majeure ou ses conséquences perdurent pendant une durée supérieure à 20 jours à compter de l'envoi de ce courrier ou email, chaque Partie pourra annuler la partie de la Commande que le Vendeur est dans l'impossibilité d'exécuter, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que cette annulation ne puisse donner lieu à une quelconque compensation, pénalité ou indemnité.

46 - ASSURANCE DU VENDEUR

Le contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du Vendeur couvre les risques suivants : Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs. Le montant des garanties à cet égard est de 15.000.000 € pour les dommages corporels et 2.500.000 €. pour les dommages matériels et immatériels consécutifs.

47 - 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.

48 - COORDONNÉES

Vendeur et organisateur (sauf Cinéscénie) : SAS Puy du Fou France, Puy du Fou 85590 Les Épesses, RCS LA ROCHE-SUR-YON 347 490 070

Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours : ATOUT France IM085110016.

Licences d'entrepreneur de spectacles : 1-1017068, 2-1-1253, 3-1017069

Garant : ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS - 159 RUE ANATOLE FRANCE, CS50118 , 92596 LEVALLOIS-PERRET CEDEX, FRANCE.

Assureur : ACM IARD SA, 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen - 67000 Strasbourg.

Organisateur de la Cinéscénie et de la Nuit des Feux Follets : Association pour la Mise en Valeur du Château et du Pays du Puy du Fou - Puy du Fou - 85590 Les Épesses.

49 - LITIGES

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