

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE BILLETS, SÉJOURS ET SERVICES ASSOCIÉS AUX INTERMÉDIAIRES : PROFESSIONNELS DU TOURISME ET GROUPES – 04/10/2024

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent expressément les relations établies entre PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. (avec le C.I.F n° A-45871472 et siège social à Autovía CM-40, KM 13, 45004 - Tolède) et les intermédiaires (ci-après dénommés le/les « Clients Finaux ») qui acquièrent des billets pour les revendre à leurs propres clients finaux afin que ces derniers puissent visiter le parc de spectacles « PUY DU FOU ESPAÑA » (ci-après, le « Parc ») et le spectacle nocturne appelé « EL SUEÑO DE TOLEDO » (ci-après, le « Spectacle »), situés à Tolède.

Les termes suivants sont définis comme suit : « billets » désigne les tickets d'accès au Parc Puy du Fou España ; « billets spectacle nocturne » désigne les tickets d'accès au spectacle nocturne El Sueño de Toledo ; « billet combiné » désigne les tickets d'accès au Parc de jour et au Spectacle nocturne ; « compléments » désigne les Passes Émotion et autres compléments liés aux billets, tels que consignes, location de fauteuils roulants et services additionnels (ex. : Tarif flexible) ; « restauration » désigne les services de restauration réservés ; « voyage combiné » désigne les forfaits incluant billet et hébergement.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont essentielles et prévalent sur tout autre document fourni aux Clients Finaux, y compris les brochures publicitaires et/ou informatives éventuellement remises.

PUY DU FOU ESPAÑA, S.A., dans le but d'améliorer les services et produits offerts sur son site web, se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que toutes autres conditions générales ou particulières, règlements d'utilisation, ou avis applicables.

Le visiteur accepte que les modifications puissent lui être notifiées via les sites web de Puy du Fou España et que ces modifications prendront effet trente jours après cette notification sur le site.

L'obligation de notification aux Clients Finaux sera considérée comme remplie par la modification des Conditions Générales de Vente affichées sur le site www.puydufou.com/espana et/ou dans les installations du Parc et/ou du Spectacle.

Dans tous les cas, avant d'acheter les Billets du Parc et/ou du Spectacle et autres éléments, le Client pourra toujours consulter les Conditions Générales de Vente de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. applicables. Le Client Final doit informer ses clients des présentes Conditions Générales de Vente.

2. VALIDITÉ ET CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DES BILLETS

Les Billets sont valables uniquement pour les dates qui y sont indiquées, conformément à ce qui a été sélectionné lors du processus d'achat. Toutefois, pour l'option de Billet combiné Parc + Spectacle, les conditions particulières indiquées sur le Billet devront être consultées.

Les billets, billets pour le spectacle nocturne, billets combinés, compléments, restauration et voyages combinés sont nominatifs et non transférables (leur revente étant

interdite) et ne peuvent être utilisés que par les personnes indiquées. À cet égard, le personnel de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. peut demander au Client Final de présenter une pièce d'identité officielle. Sous réserve des dispositions qui suivent, PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. décline toute responsabilité pour tout Billet perdu, volé, détérioré ou détruit.

Les Clients Finaux doivent se conformer aux règles internes du Parc et/ou du Spectacle. PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. se réserve le droit d'admission et peut expulser toute personne ne respectant pas ces règles, sans droit au remboursement du paiement effectué.

PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. informe que l'accès aux différents spectacles faisant partie de son offre de loisirs est soumis aux limitations de capacité et au nombre de représentations de chaque spectacle, et ne peut donc garantir l'accès à tous.

3. ACHAT DES BILLETS

3.1. Processus d'achat

L'achat de Billets pour groupes peut se faire par téléphone au numéro +34 925 63 01 37, de 9h30 à 19h00 du lundi au vendredi ; et de 9h30 à 18h00, les samedis et dimanches ; ou par email à l'adresse odv.es@puydufou.com ; ou via le formulaire de réservation en ligne.

Un achat est considéré comme un achat de groupe si plus de vingt (20) Billets sont acquis et payés pour la même journée de visite.

Le Client Final doit choisir les Billets, indiquer leur nombre, les services spécifiques associés et la date d'utilisation pour son Client, en les ajoutant à son panier. Après avoir cliqué sur « Passer la commande », il doit renseigner les champs prévus à cet effet (il est toujours possible de revenir à l'étape précédente pour modifier les éléments indiqués) puis, avant de valider la demande, vérifier la commande, y compris les dates des Billets, le prix et les informations de paiement. PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. accuse réception par email, avec la facture et les Billets en pièce jointe.

Pour que le Client Final puisse bénéficier des tarifs pour réservations anticipées, sous réserve des limites de capacité existantes, il doit passer sa commande au moins 30 jours avant la visite. En outre, le Client Final doit toujours spécifier l'adresse de livraison (postale ou électronique) et le nom des bénéficiaires des Billets.

3.2. Effets de l'achat

L'achat devient définitif et engage PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. dès que le paiement intégral est effectué. Dans le cas d'une commande de groupe, supérieure à 20 billets, l'achat est définitif dès que le dépôt prévu dans l'article 5 des présentes Conditions Générales de Vente est réglé.

De même, l'achat devient définitif pour le Client Final à partir du moment où PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. accepte la commande, et il ne pourra être annulé ou modifié que selon les conditions prévues dans les présentes Conditions Générales de Vente.

4. PRIX

Les prix des Billets pour le Parc et/ou le Spectacle, ainsi que des autres éléments, sont indiqués dans les brochures et/ou sur le site Web de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. Tous les prix sont exprimés en euros, TVA incluse. Ces prix n'incluent en aucun cas les dépenses personnelles dans le Parc.

Les enfants de moins de trois (3) ans ne paient pas pour les Billets et doivent être assis sur les genoux de l'adulte accompagnateur. Le personnel de PUY DU FOU ESPAÑA peut demander à tout moment une preuve de l'âge de l'enfant. En cas de non-présentation de cette preuve, le tarif adulte sera appliqué. La gratuité ne s'applique qu'à l'accès au Parc de jour et au Spectacle nocturne et non aux autres services de restauration, d'hébergement, etc., éventuellement réservés.

Dans tous les cas, l'âge de l'enfant pris en compte sera celui lors de la visite du Parc, et non au moment de la réservation.

Dans le cas de personnes ayant un handicap égal ou supérieur à 33 %, il est nécessaire de présenter un justificatif au guichet pour bénéficier du tarif réduit.

PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. propose plusieurs types de tarifs :

- **Tarif avec réservation anticipée** : Si le Client Final achète le Billet plus de 30 jours avant la date de visite du Parc de jour et/ou du Spectacle nocturne, il peut bénéficier du tarif anticipé indiqué dans les brochures ou sur le site Web.
- **Tarif sans réservation anticipée** : Si le Client Final achète les Billets moins de 30 jours avant la date de visite du Parc de jour et/ou du Spectacle nocturne, il pourra uniquement acquérir les Billets au tarif de vente au guichet.

En ce qui concerne le Spectacle, le Client Final peut acheter deux types de Billets pour ses Clients :

A. **Emplacement Préférentiel** : un siège dans la zone préférentielle de l'auditorium, moyennant un coût additionnel par Billet indiqué sur www.puydufouespana.com/espana.

B. **Emplacement Classique** : un siège hors de la zone préférentielle de l'auditorium.

L'attribution des sièges, tant pour les emplacements préférentiels que classiques, est automatique et ne permet pas de choix par le Client final.

Le Client Final ne peut revendre les Billets à un prix différent de celui convenu ni les utiliser pour des tirages au sort, des concours ou des promotions sans l'autorisation expresse de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A.

Pour l'achat de plus de 20 Billets de groupe, PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. offrira un (1) Billet gratuit. En aucun cas le groupe ne pourra accéder au Parc et/ou au Spectacle avec plus de Billets gratuits que de Billets payants.

5. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement de l'achat de Billets et autres éléments pour les groupes peut se faire par virement bancaire, prélèvement automatique ou carte de crédit ou de débit, selon les modalités suivantes :

- **Avant 7 jours** : paiement d'un dépôt de 25 % du total ; **30 jours avant la date de visite** : paiement des 75 % restants.
- Pour les réservations effectuées à moins de 30 jours avant la date du service, le paiement est de 100 %.

La facture sera émise une fois le service fourni.

Dans le cas du Spectacle, l'attribution des sièges dans les tribunes se fera une fois le paiement complet de la réservation reçu.

6. INCIDENTS DE PAIEMENT

En cas d'incident lié au paiement du prix des Billets, qu'il s'agisse d'un retard, d'un rejet de prélèvement ou de tout autre problème, PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. se réserve le droit d'annuler tout ou partie de la commande et/ou de refuser de nouvelles commandes du Client Final, sans préjudice de tout autre recours légal disponible.

7. LIVRAISON DES BILLETS

Les Billets seront envoyés à l'adresse électronique du Client Final une fois le paiement intégral du prix des Billets effectué.

En cas de perte ou de détérioration des Billets, le Client Final devra en informer PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. dans les plus brefs délais pour que les billets puissent être réémis par email.

Le Client Final n'est pas autorisé à offrir des prestations relatives aux Billets sous forme de cadeaux promotionnels, de primes ou de loterie.

8. CONDITIONS DES BILLETS ET DE LA FOURNITURE DES SERVICES

Les billets, billets spectacle nocturne, billets combinés et compléments sont nominatifs et uniquement valables aux dates indiquées. Le personnel du Parc peut demander une pièce d'identité à tout Client Final afin de vérifier que les Billets sont bien en possession de leur titulaire. En cas de non-présentation de ce document, PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. se réserve le droit de refuser l'accès au Parc et/ou au Spectacle, sans possibilité de remboursement pour le Client Final.

Les restaurants du Parc sont accessibles aux Clients Finaux, sous réserve des normes de capacité. Si le Billet comprend des services de restauration, le Client Final devra confirmer sa réservation à son arrivée au Parc, aux guichets prévus à cet effet, afin que son coupon de restauration soit correctement validé. Dans ce cas, le groupe devra se rendre en groupe au point de restauration à l'heure convenue avec Puy du Fou España. Le responsable du groupe devra présenter le bon de restauration au restaurant. En cas de non-respect de cette procédure, le service réservé ne sera pas fourni.

Les dispositions ci-dessus s'appliquent également aux ateliers scolaires.

Les coupons spécifiques de restauration ne seront acceptés que dans les établissements de restauration rapide du Parc et ne seront valables que pour le jour de la visite.

L'accès au site de Puy du Fou España (y compris le parking) est interdit aux animaux, à l'exception des chiens d'assistance, sous réserve de présentation de la documentation correspondante.

L'accès au site est interdit avec des glacières rigides ou semi-rigides de plus de 20 litres.

Tout mineur doit être accompagné d'un parent ou d'un adulte autorisé. Les groupes scolaires doivent se conformer au Décalogue de bonnes pratiques, qui sera remis à l'établissement scolaire.

Puy du Fou España ne garantit pas la possibilité d'assister à tous les spectacles en une seule journée.

Le Pass Émotion permettra d'accéder à un espace réservé, sous réserve de la limite de places disponibles et des conditions spécifiques publiées sur le site Web.

En ce qui concerne le Spectacle nocturne, le Billet est uniquement valable pour le jour et l'heure réservés et attribue un siège spécifique dans la zone réservée : Classique ou Préférentielle. Les enfants bénéficiant d'un billet gratuit doivent rester assis sur les genoux de leurs accompagnateurs pendant toute la représentation. Le nombre de billets gratuits ne doit pas dépasser le nombre de billets payants.

9. RÉCLAMATIONS

Le Client Final peut adresser ses plaintes, réclamations ou demandes d'information au Service Client de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A., par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : CM 40, Sortie 13 – 45004 Tolède, par email à info.es@puydufou.com, ou par téléphone au numéro suivant : +34 925 63 01 35.

Toute réclamation relative aux billets, billets spectacle nocturne, billets combinés, compléments et restauration et/ou voyage combiné doit être accompagnée des Billets et coupons ou bons concernés, ainsi que de tout document justificatif des faits allégués.

PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. fera de son mieux pour répondre aux réclamations reçues dans un délai maximal de 30 jours calendaires à compter de la réception de la réclamation.

En outre, si PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. propose plusieurs solutions au Client Final, ce dernier devra y répondre dans les plus brefs délais, et en aucun cas dans un délai supérieur à 72 heures.

10. MODIFICATIONS ET ANNULATIONS PARTIELLES OU TOTALES

Les conditions d'annulation précisées dans cette clause s'appliquent à tous les services, susceptibles d'être modifiés ou annulés, proposés par PUY DU FOU ESPAÑA, S.A., englobant les billets, billets spectacle nocturne, billets combinés, compléments et restauration, tels que définis dans la clause 1 (sauf si des conditions spécifiques sont stipulées sur les Billets eux-mêmes).

Le Client Final doit s'assurer, avant de valider l'achat, de l'exactitude et de l'adéquation des informations saisies et des dates sélectionnées, car les conditions d'annulation de la clause 10.1 s'appliqueront automatiquement.

Jusqu'à 30 jours avant la date de visite, une réduction sans pénalité de 20 % maximum du nombre total de personnes est permise. Jusqu'à 7 jours avant la date de visite, il est possible d'augmenter le nombre de personnes et de services, sous réserve de disponibilité.

Annulations

Les billets, billets spectacle nocturne, billets combinés, compléments et restauration ne peuvent être ni modifiés, ni annulés, ni remboursés, sauf en cas de force majeure. Dans ce cas, le Client Final doit signaler l'impossibilité d'utiliser ses billets, compléments, restauration et/ou hébergement avant la date prévue de sa visite ; en cas de présentation du justificatif après cette date, la demande ne sera pas prise en compte. Si le Client Final

ne se présente pas pour visiter le Parc de jour et/ou assister au Spectacle nocturne le jour indiqué sur le Billet sans raison justifiable, il ne pourra en aucun cas exiger de remboursement ou de changement de date de la part de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. En cas de voyages combinés, le Client Final peut modifier ou annuler sa réservation jusqu'à une semaine avant la date de visite. Une fois ce délai passé, 100 % de la réservation sera facturée.

- **Annulations 60 jours avant la visite** : remboursement de 50 % du dépôt total.
- **Annulations 45 jours avant la visite** : remboursement de 25 % du dépôt total.
- **Annulations 30 jours avant la visite ou moins** : aucun remboursement.

DROIT DE RÉTRACTATION POUR ACHAT SUR LE SITE WEB OU PAR TÉLÉPHONE : Le Client Final doit savoir que, conformément à l'article 103 de la Loi des Consommateurs et Utilisateurs, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats de services liés aux activités de loisirs prévoyant une date ou une période d'exécution spécifique ; par conséquent, le Client Final ne dispose pas du droit de rétractation pour l'achat de Billets, ces derniers étant acquis pour une date précise.

11. MODIFICATIONS ET ANNULATIONS PAR PUY DU FOU ESPAÑA, S.A.

Les billets, billets spectacle nocturne, billets combinés, compléments et restauration ne sont pas remboursables si l'impossibilité de fournir le(s) service(s) est due à un cas de force majeure (art. 58.b du décret royal 2816/1982 du 27 août, approuvant le Règlement général de la police des spectacles publics et activités récréatives).

En cas de suspension du spectacle nocturne ou de fermeture du Parc pour cause de force majeure, l'équipe de réservations de Puy du Fou España contactera le Client Final dès que possible pour lui proposer une solution, via les moyens de communication de Puy du Fou España (réseaux sociaux, haut-parleurs du Parc, site web, etc.), par email ou par téléphone.

La suspension de tout ou partie des spectacles diurnes pour des raisons organisationnelles ou de force majeure n'implique pas la fermeture du Parc, et donc aucun droit à remboursement ne s'applique.

12. CESSION DES DROITS ET OBLIGATIONS

Le Client Final ne peut céder les droits et obligations découlant des présentes Conditions Générales de Vente, y compris les commandes ou Billets eux-mêmes.

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. est l'unique titulaire des droits de propriété industrielle relatifs à sa marque et aux autres signes distinctifs lui appartenant.

En conséquence, le Client Final et son Client s'engagent à ne réaliser aucun acte de disposition des marques et signes distinctifs de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A., incluant leur utilisation par quelque moyen que ce soit, physique ou numérique, pour des fins autres que celles expressément autorisées. Cette obligation est d'une durée illimitée.

En aucun cas, l'accès, la navigation et l'utilisation du site web par le Client Final et/ou l'acquisition de Billets et/ou la visite du Parc et/ou du Spectacle n'impliquent une

renonciation, un transfert, une licence ou une cession totale ou partielle de droits de propriété intellectuelle, industrielle ou de toute autre nature par PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. au profit du Client Final ou de tiers.

Les références aux marques ou noms commerciaux déposés, ou autres signes distinctifs, qu'ils soient propriété de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. ou d'entreprises tierces, impliquent l'interdiction de leur utilisation sans le consentement de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. ou de leurs propriétaires légitimes.

14. DONNÉES PERSONNELLES (LOPD)

Conformément à la Loi organique 3/2018 et au Règlement (UE) 2016/679, PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. informe le Client Final des éléments suivants en matière de traitement des données personnelles du Client Final et de ses propres Clients :

- **Responsable** : PUY DU FOU ESPAÑA, S.A.
- **Finalité** : Gestion contractuelle découlant de la relation actuelle.
- **Légitimation** : Consentement de l'intéressé et exécution contractuelle.
- **Destinataires** : Les données fournies ne seront pas communiquées à des tiers, sauf en cas d'obligation légale.
- **Droits** : Accès, rectification, suppression des données, opposition, limitation et portabilité, qui peuvent être exercés à l'adresse du responsable mentionnée dans le présent contrat, à l'adresse email suivante : misdatos@puydufou.com.

Pour plus d'informations, veuillez consulter les détails supplémentaires relatifs à la protection des données sur le site web <https://www.puydufouespana.com/es/politica-de-proteccion-de-datos-personales>. Une copie de cette Politique de Confidentialité sera également envoyée par email lors du processus de réservation.

15. RESPONSABILITÉS

PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. sera responsable des dommages causés aux Clients, tiers ou biens uniquement si ces dommages sont causés par sa faute grave ou sa négligence, conformément aux dispositions légales.

En conséquence, PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. ne sera pas responsable des manquements imputables au Client, lequel en assumera la responsabilité légale, ni des incidents qui ne lui sont pas directement imputables.

Les dispositions personnelles, y compris les voyages, hébergements ou services que le Client a réservés par ses propres moyens, relèvent de sa propre responsabilité et PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. décline toute responsabilité en la matière.

16. CAS FORTUITS OU FORCE MAJEURE

Outre les éléments généralement reconnus par la jurisprudence comme cas de force majeure, les obligations de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. seront suspendues de plein droit, sans que cela n'entraîne une quelconque responsabilité de sa part, en cas de force majeure, c'est-à-dire un événement échappant à son contrôle, empêchant le fonctionnement normal du Parc et/ou du Spectacle, tels que : conditions météorologiques extrêmes, inondation, incendie, catastrophes sanitaires (y compris pandémies), grève ou

lock-out chez PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. ou ses fournisseurs, difficultés d'approvisionnement, décision d'une autorité administrative, troubles, vandalisme, accidents, blocages ou retards dans les transports, cas de force majeure chez les fournisseurs ou toute autre cause entraînant une interruption totale ou partielle pour PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. ou ses fournisseurs. PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. informera le Client Final de la survenue d'un tel événement par email. Si la situation de force majeure ou ses conséquences dure plus de 20 jours à compter de l'envoi de cet email, chaque partie pourra annuler l'achat des Billets par lettre recommandée avec accusé de réception, sans qu'une compensation, pénalité ou indemnité puisse être demandée.

17. ASSURANCE

PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. dispose d'une assurance de responsabilité civile couvrant les dommages personnels, matériels et immatériels à hauteur d'un maximum de 15 000 000,00 €.

L'indemnisation maximale par sinistre est de 15 000 000,00 € pour les dommages personnels, matériels et immatériels.

18. CLAUSE DE SAUVEGARDE

Toutes les clauses ou dispositions des présentes Conditions Générales de Vente doivent être interprétées de manière indépendante et autonome. Ainsi, en cas d'invalidation d'une ou de plusieurs de ces clauses par décision judiciaire ou arbitrale définitive, les autres dispositions resteront en vigueur. La ou les clauses invalidées seront remplacées par d'autres visant à préserver les effets poursuivis par les Conditions Générales de Vente.

19. RÉOLUTION DES LITIGES

Pour toute question litigieuse découlant de ou liée à la présente relation, la législation espagnole sera appliquée, les parties se soumettant expressément et volontairement aux tribunaux de Tolède.

L'ensemble des Conditions Générales de Vente peut être obtenu sur www.puydufouespana.com/espana ou en appelant le +34 925 63 01 35.

20. EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ DE PUY DU FOU ESPAÑA POUR CERTAINES CAUSES

Puy du Fou España décline toute responsabilité et n'offrira donc ni annulation, ni modification, ni remboursement pour les Billets achetés pour les raisons suivantes, la liste étant indicative et non limitative :

- Temps d'attente dans les files d'attente pour des raisons non imputables à PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. : les visiteurs doivent planifier leur visite pour profiter des spectacles. Le temps d'attente peut varier entre 45 minutes et 1 heure, et en cas de forte affluence, il peut être plus long. Une option pour réduire l'attente, le "Pase emoción", est proposée aux visiteurs.
- Pluie et autres conditions météorologiques défavorables : les spectacles sont maintenus en cas de pluie ou de mauvais temps, sauf en cas de conditions extrêmes (inondations, vents violents, etc.).

- Mauvaise visibilité due à l'usage de parapluies par d'autres visiteurs : il est interdit de déployer des parapluies lors des spectacles selon le règlement du Parc, publié en ligne.
- Maladies courantes : grippe, COVID, etc.
- Maladie ou décès d'un membre de la famille ou d'un proche : sauf pour les membres de la famille jusqu'au 2ème degré de consanguinité ou d'affinité, sous réserve de fournir un justificatif. Cette condition ne s'applique qu'aux personnes affectées et à leurs proches de 2ème degré de consanguinité ou d'affinité.
- Capacité d'accueil : Puy du Fou España déclare qu'il ne vend pas de billets en excès par rapport à sa capacité maximale autorisée.
- Retards dans les services de restauration pour des raisons indépendantes du personnel : tels que des problèmes avec le système de paiement.
- Impossibilité d'assister à une représentation en raison de la fermeture des portes : les portes des spectacles ferment 5 minutes avant le début.
- Disparité tarifaire : tous les tarifs sont publiés sur le site web et précisés dans les présentes Conditions Générales de Vente. Les tarifs sont dynamiques.
- Erreurs dans l'échange des cartes cadeaux et similaires : les instructions pour échanger correctement une carte cadeau sont clairement indiquées sur le site web.