

ANNEXE 5-4

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AUX GROUPES

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations qui pourront être fournies par le Vaisseau dans le cadre des accueils de groupes, à l'exception des prestations complémentaires payantes en boutique et cafétéria. Toute réservation implique de la part du client l'adhésion entière et sans réserve aux termes du présent document.

Les présentes conditions s'appliquent aux accueils de groupes (hors visite en famille) :

- de minimum 10 personnes payantes (enfants ou adultes) qui bénéficient à ce titre du tarif d'entrée groupe de 3 €/personne ;
- de minimum 5 personnes en situation de handicap qui bénéficient à ce titre du tarif d'entrée groupe de 3 €/personne.

Un groupe peut être constitué au maximum de 36 enfants par créneau horaire réservable. Au-delà, les participants sont répartis en plusieurs groupes, en fonction de la disponibilité des créneaux d'accueil souhaités.

Les groupes constitués d'enfants de moins de 3 ans ne peuvent bénéficier d'une prestation d'accueil groupe. Par conséquent, les enfants de moins de 3 ans ne peuvent participer ni à un atelier, ni à une animation scientifique.

1. PRESTATIONS PROPOSÉES

Les prestations proposées à TOUS LES GROUPES (scolaires ou extrascolaires) sont les suivantes :

- Accueil par un(e) animateur/trice à l'horaire d'accueil réservé
- Visite libre non encadrée et accès aux expositions jusqu'à 18h*
- Vestiaires groupe gratuit
- Documents pédagogiques d'aide à la visite consultables et téléchargeables gratuitement sur le site internet www.levaisseau.com.

Les GROUPES SCOLAIRES peuvent également réserver 1 des activités encadrées suivantes au tarif de 2€ en sus du droit d'entrée (sous réserve de disponibilité des prestations et dans la limite d'1 activité par classe) :

- un atelier pédagogique
- une animation scientifique

Le thème de l'activité encadrée souhaitée doit être communiqué au service réservation lors de la réservation, sans quoi il n'est pas possible de poser une option de réservation. Toutes les informations sur les activités encadrées proposées sont disponibles sur le site www.levaisseau.com, dans la rubrique Enseignants.

* Certains espaces, expositions, animations, peuvent être inaccessibles en raison de travaux ou pour des raisons d'ordre fonctionnel ou organisationnel. La fermeture des espaces ou la modification du programme du jour peuvent être effectuées sans préavis particulier et ne permet pas de prétendre à une réduction ou un remboursement du prix du billet d'entrée.

Services complémentaires pour groupes scolaires et non scolaires :

- Accès libre à la salle des 1000 miettes pour les repas tirés du sac sous réserve de disponibilité et uniquement après l'horaire d'accueil réservé. Cette salle est prioritairement destinée aux clients de la cafétéria.
- Commande de packs goûters ou de packs pique-nique sur devis. Ces prestations sont payables intégralement à l'avance au moment de la commande, au plus tard 7 jours avant la date de la visite.

Les expositions interactives, le jardin, la salle des 1000 miettes et les salles d'ateliers ne sont accessibles aux groupes qu'après l'horaire d'accueil réservé qui figure sur le contrat de réservation et le passage au contrôle d'accès.

2. CONDITIONS RELATIVES A LA GRATUITÉ DES ACCOMPAGNEATEURS

Pour les groupes constitués d'adultes, le Vaisseau applique la règle suivante : 1 accompagnateur gratuit pour 30 adultes payants.

Les enseignants bénéficient de la gratuité lors des visites avec leurs classes. En dehors des visites avec leurs classes, une visite gratuite est accordée aux enseignants en activité pour une visite réservée (sur présentation de la confirmation de réservation). Les règles de gratuité pour les autres accompagnateurs du groupe (hors enseignant) sont les suivantes :

Groupes scolaires :

- Groupe du premier degré = 1 accompagnateur gratuit pour 6 enfants
- Groupe du second degré = 1 accompagnateur gratuit pour 12 enfants

Groupes d'enfants hors scolaires :

- Groupe d'enfants de moins de 12 ans = 1 accompagnateur gratuit pour 6 enfants
 - Groupe d'enfants de 12 ans et plus = 1 accompagnateur gratuit pour 12 enfants
- Dans tous les cas et quel que soit le nombre d'enfants, la gratuité pour 2 adultes (enseignant y compris) est accordée.

Pour tout accompagnateur supplémentaire, le tarif est de 3€/personne.

3. CONDITIONS DE RESERVATION

La capacité d'accueil de groupes est limitée. La réservation est obligatoire pour tous les groupes et toute demande sera traitée selon les disponibilités d'horaires d'accueil de groupe au moment de la réservation.

Les réservations doivent être faites au plus tard 15 jours avant le jour de la visite (par téléphone, courriel ou fax).

Lors de la demande de réservation, les informations mentionnées ci-dessous doivent être fournies au service réservation :

- Date et horaire d'accueil souhaités
- Effectif du groupe
- Tranche d'âge
- Coordonnées complètes du client
- Nom et coordonnées du responsable du groupe
- Le cas échéant, la prestation choisie, (voir §1)

Une option de réservation ne peut être posée que si l'intégralité des informations nécessaires à la constitution du dossier de réservation est communiquée au service réservation.

Un document tenant lieu d'option de réservation et de devis est ensuite envoyé au client par courriel. Cette option est **valable uniquement 7 jours** à compter de la date de réservation. La date de fin d'option est spécifiée sur l'option de réservation, qui doit être retournée complétée et signée par le client au plus tard le jour de la fin d'option.

Le client ne peut pas apporter par lui-même de modification sur les documents de réservation. Toute demande de modifications des termes de la réservation nécessite de reprendre contact avec le service réservation.

4. CONFIRMATION DE LA RESERVATION

La réservation devient ferme à réception de l'option de réservation dûment complétée et signée.

Dès réception de l'option de réservation, le Vaisseau retourne au client un courriel de confirmation de réservation, accompagné du contrat de réservation. Le contrat de réservation sera à présenter par le responsable du groupe à la billetterie du Vaisseau le jour de la visite.

Le client ne peut pas apporter par lui-même de modification sur les documents de réservation. Toute demande de modifications des termes de la réservation nécessite de reprendre contact avec le service réservation.

5. MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT AVANT LA VISITE

En cas de souhait de modification des termes de la réservation par le client avant le jour de la visite, une demande doit être adressée au service réservation au plus tard quatre jours ouvrés avant la date de la visite. Une demande écrite confirmant la demande de modification peut être demandée par le service réservation le cas échéant.

Les modifications sont effectuées conformément aux règles de réservation spécifiques au Vaisseau et sous réserve de disponibilités s'il s'agit d'une demande de changement d'horaires, de date ou de niveau de scolarité du groupe. Toute modification demandée par le client constitue une annulation de sa réservation initiale et l'enregistrement d'une nouvelle réservation selon les modalités et conditions décrites ci-dessus.

6. MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT LE JOUR DE LA VISITE

Si l'effectif du groupe qui se présente le jour de la visite est supérieur ou inférieur à celui prévu lors de la réservation (dans la limite des quotas minimum permettant de bénéficier des prestations et tarifs groupes) :

- en cas de règlement sur place, le client paiera le nombre d'entrées correspondant à l'effectif réel du groupe
- en cas de règlement différé, le client signera une attestation faisant mention du nombre réel de participants, correspondant au nombre de billets d'entrée émis.

Les participants supplémentaires ne seront accueillis que dans la limite des capacités d'accueil. Le Vaisseau jugera de ces dernières à l'arrivée du groupe. En concertation avec le Référent du Jour et dans la limite des capacités d'accueil, le service accueil autorisera ou non l'accès du groupe au Vaisseau.

Si l'effectif du groupe est inférieur aux quotas requis pour bénéficier des prestations et conditions tarifaires de groupes, le client perd le bénéfice de sa réservation et devra s'acquitter du droit d'entrée au Vaisseau applicable aux visiteurs individuels le jour de la visite.

7. EN CAS DE RETARD

En cas de retard le jour de la visite, l'horaire d'accueil sera décalé en fonction de la disponibilité. Par contre, les activités encadrées ne peuvent d'aucune manière être décalées ou reportées. Elles sont annulées.

8. EN CAS D'ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toute annulation de réservation confirmée doit être signalée par écrit dans le meilleur délai possible et au plus tard la veille de la date de visite.

9. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DU VAISSEAU

La direction du Vaisseau se réserve le droit de modifier toute réservation en cas d'événement de force majeure, de cas fortuit ou de besoins d'exploitation spécifiques, sans que cela ne donne droit à aucune indemnité.

10. MODALITES DE REGLEMENT

Pour toutes réservations de groupes, le règlement de l'intégralité des prestations réservées se fait le jour de la visite, en fonction de l'effectif exact.

Le règlement du montant total ou du solde le cas échéant peut se faire :

- soit sur place, le jour de la visite, en espèces (dans la limite de 300€), par chèque compensable en France ou par carte bancaire.
- soit par paiement différé, sur facture, contre remise obligatoire d'un bon de commande, ordre de service ou voucher dûment complété, au moment de l'envoi de l'option de réservation signée ou au plus tard le jour de la visite. Un titre de paiement sera émis par la Paierie Départementale pour le solde de la visite.

Les contremarques et billets prépayés ne sont pas acceptés comme mode de paiement pour les réservations de groupe, tout comme les Pass année famille et enfant ne peuvent être présentés dans le cadre d'une sortie de groupe.

11. EXCLUSION DU VAISSEAU

Le responsable du groupe doit s'assurer que le comportement du groupe est conforme aux consignes transmises lors de l'accueil et ne nuise pas à la qualité de visite et au confort des autres visiteurs. Sa présence est obligatoire durant toute la durée de la visite. Le Vaisseau se réserve le droit d'exclure toute personne dont le comportement est jugé violent, injurieux ou non respectueux des autres visiteurs et/ou du personnel.

12. LITIGES ET RECLAMATION

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français et relèvent du tribunal de Strasbourg. En cas de réclamation, le client peut s'adresser au Vaisseau soit par courrier électronique à info@levaisseau.com, soit par courrier postal à l'adresse *Le Vaisseau – 1 bis rue Philippe Dollinger – 67100 Strasbourg*

13. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations personnelles recueillies sont nécessaires pour la réservation. Elles font l'objet d'un traitement informatique. Le destinataire des données est Le Vaisseau, en qualité de responsable du traitement. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à *Le Vaisseau – 1 bis rue Philippe Dollinger – 67100 Strasbourg*