

La réservation en ligne pour les groupes : tutoriel et FAQ





La réservation en ligne pour les groupes : tutoriel et FAQ

- 1** Qu'est ce que la réservation en ligne ? 3
 - 2** Comment se connecter à la plateforme ? 5
 - 3** Comment réserver son créneau de visite ? 6
 - 4** Comment poser et gérer une option ? 14
 - 5** Annulation, facture et remboursement 17
 - 6** Et le jour de la visite ? 18
 - 7** FAQ 20
- 

Qu'est ce que la réservation en ligne ?

Vous pouvez directement accéder au planning des réservations, sélectionner un créneau de visite libre et payer à l'avance l'entrée de votre groupe.

Vous avez également la possibilité de poser des options jusqu'à 30 jours avant la date de visite.

Ouverture des réservations en ligne en octobre pour l'intégralité de l'année suivante.

INFORMATIONS IMPORTANTES - à consulter avant toute réservation

MODALITÉS DE RÉSERVATION

- Groupe adulte en visite libre uniquement
- Effectif minimal : 20 entrées payantes OU sans minimum d'effectif pour les professionnels du tourisme (guides, agences de voyages, TO, autocaristes, offices de tourisme...)
- Effectif maximal : 35 personnes - si vous êtes plus de 35 personnes, vous devez vous subdiviser en plusieurs sous-groupes et réserver plusieurs créneaux.

OPTIONS

- Possibilités de pré-réserver jusqu'à 30 créneaux avant d'effectuer le paiement
- Date de fin d'option : 30 jours avant la date de visite
- Pas d'option possible si la réservation est effectuée moins de 30 jours avant la date de visite

POSSIBILITÉS DE PAIEMENT

- Vous souhaitez payer par carte bancaire : vous pouvez le faire sur la plateforme.
- Vous souhaitez payer par virement : envoyez un mail à l'adresse reservations.angers@monuments-nationaux.fr.
- Vous avez déjà des billets d'entrée du château : envoyez un mail à l'adresse reservations.angers@monuments-nationaux.fr.
- **Vous souhaitez régler sur place le jour de la visite, en chèque, espèces ou carte bancaire : ce n'est pas possible.**
- > Une fois le paiement effectué : les e-billets horodatés sont envoyés par mail.

CONDITIONS DE VISITE

- Les billets sont uniquement valables à la date et au créneau réservés.
- Accès à la visite libre du monument, à la Tapisserie de l'Apocalypse et à l'exposition temporaire en cours.
- Le responsable du groupe doit se présenter à l'horaire convenu à l'accueil du château avec les billets horodatés (imprimés ou au format numérique).
- Les billets et l'horaire de visite seront contrôlés, sans billet il ne sera pas possible d'accéder au monument.
- Droit de parole : votre groupe peut être accompagné de son propre guide, muni de sa carte de guide professionnel en cours de validité. Un groupe peut être constitué de 35 personnes maximum, accompagnateurs et guide compris.
- L'accès au monument est réglementé (contrôle vigipirate, aucun animal autorisé sauf animaux d'assistance, pas de consigne à bagages...). Prenez vos dispositions avant votre arrivée, plus d'informations sur [notre site internet](#).
- Retard toléré de 15 minutes, au-delà l'accès pourrait être refusé.

ACCESSIBILITÉ

Monument partiellement accessible aux PMR, plus d'informations sur [notre site internet](#).

Vous pouvez consulter l'intégralité de Conditions générales de ventes de la e-billetterie en cliquant [ici](#)

PRESTATION RÉSERVABLE EN LIGNE



- les visites libres pour les groupes adulte

Droit de parole : un groupe peut être accompagné de son propre guide, muni de sa carte de guide professionnel en cours de validité.

Un groupe peut être constitué de 35 personnes maximum, accompagnateurs compris.

PRESTATIONS NON RÉSERVABLES EN LIGNE



- Les visites conférences (=guidées)
- Les visites audioguidées
- Les déjeuners de groupe au restaurant Le Clos du Roi
- Les visites pour les groupes scolaires, étudiants, extrascolaires, du champ social et en situation de handicap



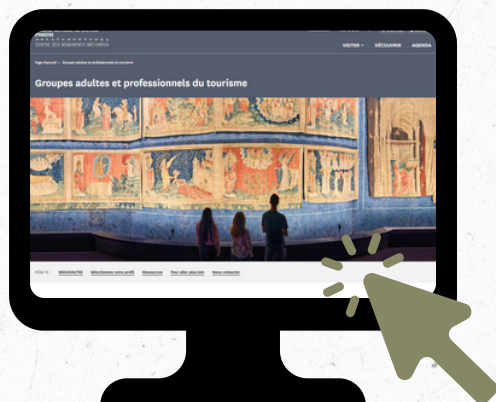
Pour ces prestations, contacter :

"reservations.angers@monuments-nationaux.fr"



Si vous réservez une visite libre via la plateforme vous ne pourrez pas basculer vers ces activités.

Comment se connecter à la plateforme ?



RDV sur notre site internet : www.chateau-angers.fr

Cliquez sur :

1. "Pour les pros"
2. "Groupes adultes et professionnels du tourisme"
3. Billetterie pro.

ou cliquez ici pour accéder à la billetterie pro. du CMN !

Si vous n'avez pas de compte pro. :

Créez votre compte sur l'e-billetterie professionnelle du CMN

Attention : les demandes de création de compte sont étudiées et validées manuellement, le délai de traitement est donc généralement d'une semaine. La justesse et la précision des informations transmises dans votre demande permettent de faciliter son traitement, merci de votre vigilance.

Si vous avez déjà un compte pro. :

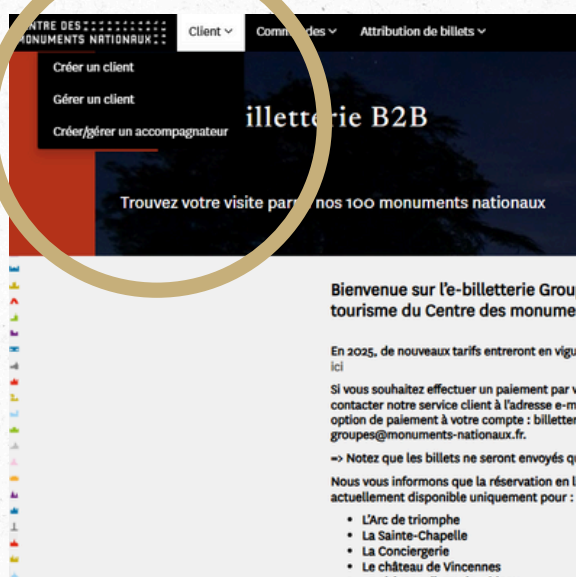
Connectez-vous avec vos identifiants habituels sur l'e-billetterie professionnelle du CMN.

Comment réserver son créneau de visite ?



1- Connectez vous avec vos identifiants sur [l'e-billetterie professionnelle](#) du CMN.

Cliquez ici pour accéder à la billetterie pro. du CMN !



2- Paramétrez votre compte :

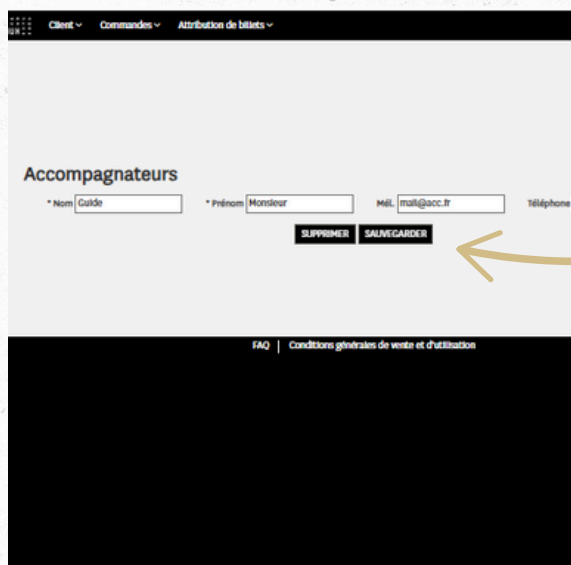
OPTION A

Vous ne serez pas présent le jour de la visite :

Créez le **profil de l'accompagnateur** qui guidera le groupe, cliquez sur l'onglet "Client" puis "Créer/gérer un accompagnateur".

OPTION B

Vous accompagnerez le groupe le jour de la visite : passez directement à l'étape 5.

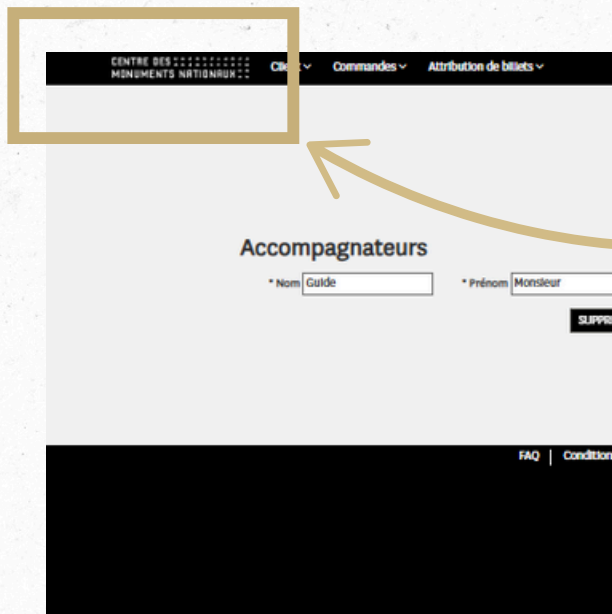


3- Renseignez les informations au sujet de **l'accompagnateur du groupe** :

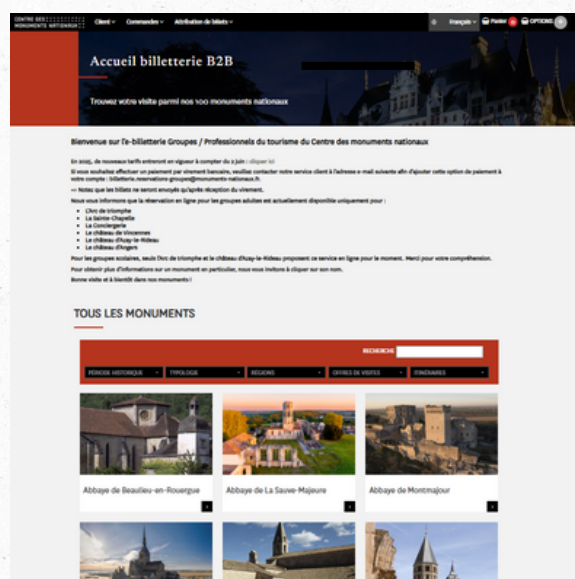
Indiquez Nom / Prénom / e-mail. / téléphone mobile , puis cliquez sur "Sauvegarder".

Ces informations nous permettent de contacter le groupe en cas d'urgence le jour J.
Ces éléments peuvent être supprimés ou modifiés à tout moment.

Comment réserver son créneau de visite ?



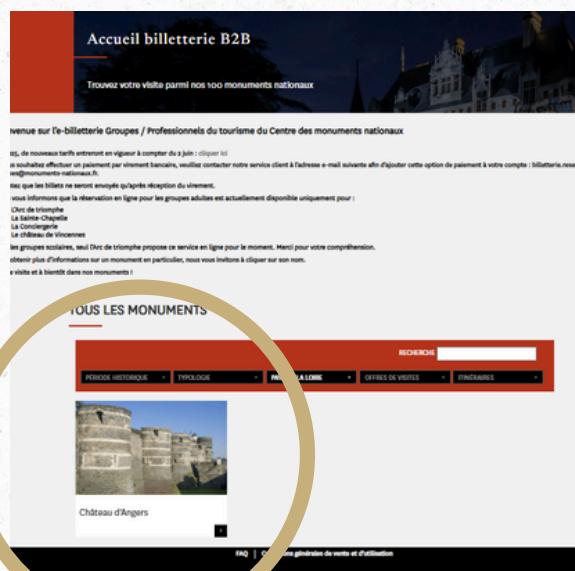
4- Cliquez sur le logo “Centre des monuments nationaux” en haut à gauche pour retourner sur la page d’accueil



5- Sur la page d’accueil, cherchez la vignette du “Château d’Angers”

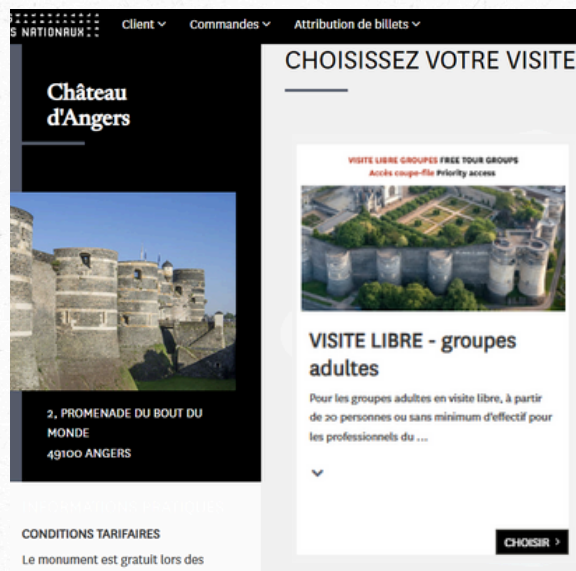
Sur cette plateforme vous retrouvez les différents monuments du CMN, faites défiler la page pour trouver la vignette “Château d’Angers”.

Vous pouvez également utiliser la barre de recherche et/ou les filtres “Moyen-Âge”, “Châteaux”, “Pays de la Loire”...



6- Sélectionnez la vignette “Château d’Angers” : cliquez sur l’image

Comment réserver son créneau de visite ?

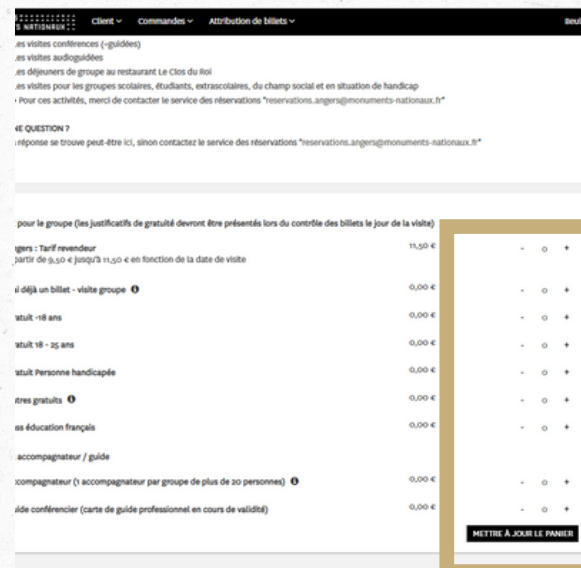


7- Sélectionnez la vignette “Visite libre - groupes adultes” : cliquez sur “Choisir”



8- Lisez attentivement les conditions de ventes et de visite

Attention : la réservation d'un créneau de visite vaut pour acceptation de ces conditions. Ces conditions sont également disponibles à la page 3 de ce document.



9- Ajoutez les prestations au panier

Cliquez sur “+” pour ajouter le **nombre** et le **type** de billets nécessaires. Il faut un billet pour chaque membre du groupe dont les accompagnateurs.

Attention : si vous êtes **plus de 35 personnes**, vous devez vous subdiviser en plusieurs sous-groupes et réserver plusieurs créneaux.

Afin d'éviter que le calendrier de vente affiche complet, **il ne faut pas ajouter plus de 35 personnes au panier** et effectuer une réservation distincte pour chaque sous-groupe.

Comment réserver son créneau de visite ?

présentés lors du contrôle des billets le jour de la visite)

1 visite	11,50 €	-	5	+
	0,00 €	-	0	+
	0,00 €	-	1	+
	0,00 €	-	0	+
	0,00 €	-	0	+
	0,00 €	-	0	+
	0,00 €	-	0	+
	0,00 €	-	0	+
10 personnes	0,00 €	-	1	+
1 de validité	0,00 €	-	0	+

Mettre à jour le panier

10- Cliquez sur “Mettre à jour le panier” pour valider l’ajout des prestations au panier

Boulaz Mansion

Français

Panier 25

OPTIONS

FERMER

23 X RÉSERVATION OBLIGATOIRE - CRÉNEAUX GROUPE

ADULTE : ANGERS : TARIF REVENDEUR

1 X RÉSERVATION OBLIGATOIRE - CRÉNEAUX GROUPE

ADULTE : ACCOMPAGNATEUR (1 ACCOMPAGNATEUR

PAR GROUPE DE PLUS DE 20 PERSONNES)

1 X RÉSERVATION OBLIGATOIRE - CRÉNEAUX GROUPE

ADULTE : GUIDE CONFÉRENCIER (CARTE DE GUIDE

PROFESSIONNEL EN COURS DE VALIDITÉ)

VIDER MON PANIER

VALIDER MON PANIER

SAMEDI 6

DIMANCHE 7

13

14

27

28

11- Vous êtes automatiquement redirigé vers le calendrier

Le contenu de votre panier reste visible en cliquant sur l’onglet “Panier” en haut à droite.

Si vous ne parvenez pas à voir l’intégralité de votre panier, vous devez réduire le “zoom” dans les paramètres de votre navigateur.

CHOISISSEZ VOTRE PRODUIT

1 VOTRE BILLET

2 DATE & HORAIRE

Choisissez votre date de visite

SEPT. 2025

LUNDI 1

MARDI 2

MERCREDI 3

JEUDI 4

VENREDI 5

SAMEDI 6

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

Choisissez votre heure de visite

Sélectionnez une date

ANNULER

12- Cliquez sur le mois puis le date souhaitée

Si une date est grisée c’est qu’elle est indisponible à la réservation ou que tous les créneaux sont réservés

Attention : Afin d’éviter que le calendrier de vente n’affiche **aucun créneau** ou **COMPLET**, il ne faut pas ajouter plus de 35 personnes au panier et effectuer une réservation distincte pour chaque sous-groupe.

Comment réserver son créneau de visite ?

CHOISISSEZ VOTRE PRODUIT

The screenshot shows a two-step booking process. Step 1 is 'VOTRE BILLET' and Step 2 is 'DATE & HORAIRE'. Under Step 2, there is a calendar for September 2025. The 17th is selected. Below the calendar, there is a list of time slots for 'français' (French) with 35 seats available for each slot. The 10:20 slot is highlighted.

13- Patientez pour que les créneaux horaires s'affichent puis cliquez sur le créneau souhaité

Si une date est grisée c'est qu'elle est indisponible à la réservation ou que tous les créneaux sont déjà réservés.

CHOISISSEZ VOTRE PRODUIT

This screenshot is similar to the previous one, but with a yellow arrow pointing to the 10:20 time slot for 'français' (French) on the 17th of September 2025.

14- Cliquez sur le créneau souhaité

Si un créneau ne s'affiche pas, cela signifie qu'il n'est pas disponible à la réservation.

Si un créneau affiche **JAUGE INSUFFISANTE** ou **COMPLET**, cela indique qu'une partie ou la totalité des 35 places disponibles ont déjà été réservées.

The screenshot shows a confirmation window titled 'Sélection :'. It displays the selected date and time: '17 septembre 2025 - 10:20 français'. Below this information is a button labeled 'VALIDER LA DATE >'. A yellow arrow points from the right towards this button.

15- Une fenêtre s'affiche automatiquement à droite de la page, cliquez sur "Valider la date"

Cette fenêtre mentionne la date et le créneau sélectionnés.

Comment réserver son créneau de visite ?

16- Votre panier s'affiche automatiquement

Vous pouvez vérifier les prestations et le créneau réservés.

17- Indiquez le référent du groupe :

OPTION A

Vous ne serez pas présent le jour de la visite :

Cliquez sur “” puis sélectionnez le profil de l'accompagnateur du groupe le jour de la visite et cliquez sur “**Appliquer à tous**”.

OPTION B

Vous accompagnerez le groupe le jour de la visite :

Cliquez sur “” puis sélectionnez “**Sans accompagnateur**” et cliquez sur “**Appliquer à tous**”.

18- Pour valider votre panier, cliquez sur “Valider votre commande”

Attention : si vous n'avez pas ajouté le profil d'un accompagnateur ou mentionné “Sans accompagnateur”, **vous ne pourrez pas valider votre panier**.

Comment réserver son créneau de visite ?

Créer un contact +

Email Attribuer

Attribuer

Château d'Angers

17 septembre 2025 10:40

Produit	Prix unitaire	Quantité
Réservation obligatoire - Créniaux groupe adulte - Angers : Tarif revendeur	9,50 €	23
Réservation obligatoire - Créniaux groupe adulte - Accompagnateur (1 accompagnateur par groupe de plus de 20 personnes)	0,00 €	1
Réservation obligatoire - Créniaux groupe adulte - Guide conférencier (carte de guide professionnel en cours de validité)	0,00 €	1

Monsieur Guide APPLIQUER À TOUS METTRE EN OPT

☒ En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des Conditions générales de ventes et je les accepte

METTRE EN OPTION (EXPIRATION LE 18 AOÛT 2025 À 10:40)

Montant total 218,50 €

Remises 0,00 €

Total à payer 218,50 €

Choisir votre moyen de paiement

Carte bancaire

PRÉCÉDENT SUIVANT

19- Sélectionnez un contact à qui envoyer les billets de la commande en cliquant sur “Attribuer”

Cela indique que les billets d’entrée seront envoyés par mail à cette personne. Vous pouvez renseigner plusieurs profils en cliquant sur “Créer un contact”.

20- Cochez cette case pour confirmer que vous avez lu et accepté les Conditions Générales de Vente.

Les Conditions Générales de Vente sont disponibles en cliquant sur le lien.

21- Sélectionnez votre moyen de paiement :

OPTION A

Vous souhaitez régler par carte bancaire OU vous avez déjà vos billets :

Sélectionnez “**Carte bancaire**” et cliquez sur “**Suivant**”

Attention : si vous avez sélectionné la prestation “**J’ai déjà un billet**” et que le montant de votre panier est à zéro, il faudra quand même passer par cette étape, cela permettra de finaliser votre réservation, vous irez directement à l’étape 23.

OPTION B

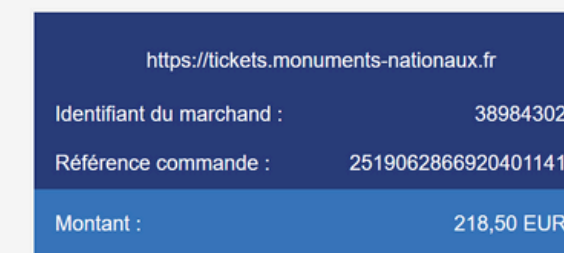
Vous souhaitez régler par virement :

Sélectionnez “**Différé avec validation**” et cliquez sur “**Suivant**”.

Pour obtenir cette option, il faut en faire la demande à l’adresse : reservations.angers@monuments-nationaux.fr, plus d’info page 21.

Comment réserver son créneau de visite ?

< Annuler et retourner à la boutique



22- Vous procédez au paiement :

OPTION A

Vous réglez par carte bancaire via l'interface sécurisée.

OPTION B

Vous réglez par virement.

Nos équipes doivent attester bonne réception du virement pour que vous puissiez recevoir les e-billets par mail.

Pour obtenir cette possibilité de paiement, il faut en faire la demande à l'adresse :

reservations.angers@monuments-nationaux.fr
plus d'informations page 21.

Attention : cette option de paiement est fortement déconseillée pour les visites réservées en dernière minute.



23- Vous recevez vos e-billets horodatés par mail !

Conservez bien ces billets, ils seront à présenter le jour de votre visite pour accéder au monument.

Comment poser une option ?

Votre Panier

Château d'Angers

17 septembre 2025 10:30 180,50 €

Produit	Prix unitaire	Quantité	Total
Reservation obligatoire - Créneau groupe adulte - Angers : Tarif revendeur	9,50 €	19	180,50 €
Reservation obligatoire - Créneaux groupe adulte - Accompagnateur (1 accompagnateur par groupe de plus de 20 personnes)	0,00 €	1	0,00 €
Reservation obligatoire - Créneaux groupe adulte - Guide conférencier (carte de guide professionnel en cours de validité)	0,00 €	1	0,00 €

APPLIQUER À TOUS

Mettre en option (expiration le 18 août 2025 à 10:30)

Montant total 180,50 €
Remise 0,00 €
Total paiement 180,50 €

VOIR PLUS DE MONUMENTS VALIDER VOTRE COMMANDE

FAQ Conditions générales de vente et d'utilisation

Mettez au panier vos billets et sélectionnez un créneau de visite

Pour plus de détail sur la procédure consultez la rubrique 3 **“Comment réserver son créneau de visite”** et les **étapes 1 à 16**.

Mettre en option (expiration le 18 août 2025 à 10:30)

Montant total 218,50 €
Remise 0,00 €
Total paiement 218,50 €

☒ Je lis les [conditions générales de ventes](#) et je les accepte

Choisir votre moyen de paiement
Carte bancaire

PRÉCÉDENT SUIVANT

Cliquez sur “Mettre en option”

A cette étape, la date de fin d'option est indiquée, elle est toujours fixée à 30 jours avant la date de visite.

Attention : si votre date de visite a lieu dans 30 jours ou moins, vous ne pourrez pas mettre votre réservation en option.

Votre option a été enregistrée.

VOIR PLUS DE MONUMENTS VALIDER VOTRE COMMANDE

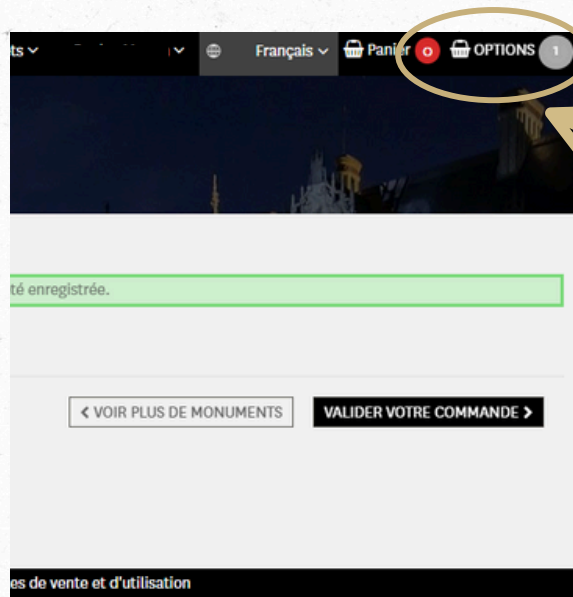
FAQ Conditions générales de vente et d'utilisation

Votre option est directement enregistrée

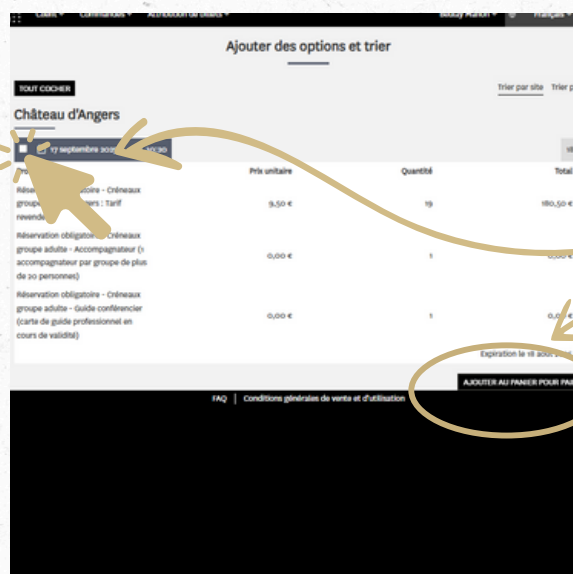
Elle sera gardée jusqu'à 30 jours avant la date de visite, passé ce délai et si vous ne validez par votre commande, elle est automatiquement annulée.

Vous pouvez la consulter à tout moment en cliquant sur l'onglet **“Option”**.

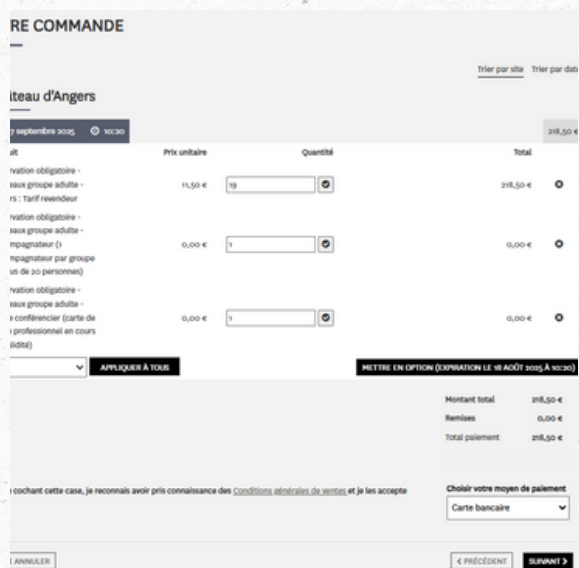
Comment valider son option ?



Cliquez sur l'onglet "Option"



Cochez l'option souhaitée puis cliquez sur "Ajouter au panier pour paiement"



Vous êtes automatiquement redirigé au panier, vous pouvez désormais finaliser votre réservation

Pour plus de détail sur la procédure consultez la rubrique 3 **"Comment réserver son créneau de visite"** et les étapes 16 .

Comment modifier et annuler son option ?

TRE COMMANDE

âteau d'Angers

17 septembre 2025 10:20

adult

	Prix unitaire	Quantité
ervation obligatoire - éneaux groupe adulte - gers : Tarif revendeur	11,50 €	19
ervation obligatoire - éneaux groupe adulte - compagnateur (1 compagnateur par groupe plus de 20 personnes)	0,00 €	1
ervation obligatoire - éneaux groupe adulte - ide conférencier (carte de ide professionnel en cours validité)	0,00 €	1

APPLIQUER À TOUS

Pour modifier l'effectif :

Il faut d'abord ajouter l'option à votre panier.

Une fois dans votre panier, vous pouvez ajuster les effectifs à la hausse - dans la limite des places encore disponibles - ou la baisse. Il suffit de modifier la quantité de places et de cliquer sur “✓”

Selon les délais, vous aurez la possibilité de payer immédiatement ou de remettre votre réservation en option.

s options et trier

Trier par site Trier par date

	Quantité	Total
		180,50 €
	19	180,50 €
	1	0,00 €
	1	0,00 €

Expiration le 18 août 2025 à 10:20

Pour annuler votre option :

Cliquez sur “✕”

Ajouter des options et trier

Trier par site Trier par date

Prix unitaire	Quantité	Total
9,50 €	19	180,50 €
0,00 €	1	0,00 €
0,00 €	1	0,00 €

Expiration le 18 août 2025 à 10:20

AJOUTER AU PANIER POUR PAIEMENT

Conditions générales de vente et d'utilisation

Pour changer de date ou de créneau :

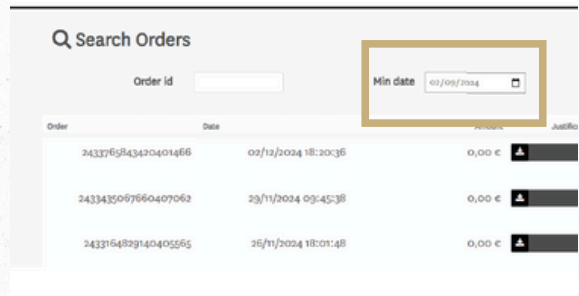
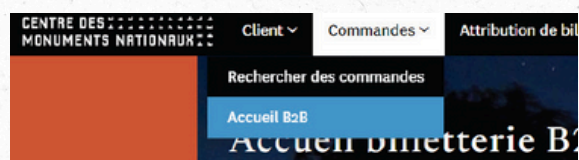
Il faut effectuer une nouvelle réservation et annuler l'option. Il n'est pas possible de modifier la date et ou le créneau d'une option déjà enregistrée.

Annulation, facture et remboursement



Comment récupérer ma facture ?

- Cliquez sur l'onglet "Commandes" puis "Rechercher les commandes"
- Choisissez une période de recherche ou notez votre Id, c'est-à-dire la référence de commande présente sur votre justificatif de vente
- Cliquez sur le bouton "Rechercher"
- Sélectionnez la commande concernée
- Cliquez sur "Imprimer Justificatif" pour télécharger la facture



Puis-je obtenir un remboursement si mon groupe ne peut plus venir ?

Les réservations directement effectuées sur l'e-billetterie pro. et confirmées par paiement ne sont pas remboursables.

Et si le monument annule la visite ?

En cas d'annulation par le monument, si le paiement a été fait par carte bancaire, le remboursement sera automatiquement effectué dans un délai d'environ quatre semaines. Si le paiement a été réalisé par virement, nous prendrons contact avec vous. Le délai de remboursement est d'environ 3 mois. Ce dispositif ne s'applique qu'aux réservations effectuées directement en ligne sur l'e-billetterie pro.

Vous pouvez consulter l'intégralité de Conditions générales de ventes de la e-billetterie en cliquant [ici](#).

Et le jour de la visite ?

1



Le référent du groupe se présente à l'accueil du château à l'heure réservé.

2



Le référent du groupe présente sa réservation (e-billets) à l'agent d'accueil.

L'agent d'accueil demande l'effectif au référent, puis il vérifie le nombre, la date et l'horaires des e-billets.



La seule entrée du château est "Promenade du Bout du monde", en zone piétonne. Anticipez votre arrivée ! Il faut compter au moins 10 min de marche pour rejoindre l'entrée depuis les points de dépose des cars de tourisme.

Et le jour de la visite ?

3



Billets valides,
présentés au bon
horaire et à la
bonne date



Billets non valides
présentés :

- Trop tôt
- Trop tard
- Pas à la bonne date



Gratuité :
justificatif à vérifier

L'agent d'accueil scanne
les e-billets.
Il vérifie l'affichage du
scan et contrôle les
justificatifs de gratuités
s'il y en a.

4



Une fois les billets contrôlés,
le groupe peut accéder à la
visite du château.



FAQ - Modalités de réservation

- **Jusqu'à quand peut-on réserver un créneau ?**

Les créneaux sont disponibles à la réservation en ligne jusqu'au jour même de la visite. Cela permet des réservations de dernière minute.

- **Mon groupe dépasse le nombre autorisé par créneau. Que faire ?**

Si votre groupe est plus nombreux que la capacité maximale (= 35 personnes), vous devez le diviser en sous-groupes et réserver plusieurs créneaux. Lors de la réservation, ajoutez au panier uniquement le nombre maximum autorisé par créneau (= 35 personnes) pour éviter que le calendrier n'affiche complet.

Exemple : votre groupe est composé de 40 personnes, 38 visiteurs et 2 guides. Votre groupe doit donc être subdivisé en deux sous-groupes. Il faut faire la réservation en deux temps :

1. Mettre au panier 19 billets d'entrée au tarif revendeur + 1 entrée pour le guide puis réserver un créneau (date + horaire)
2. Mettre de nouveau au panier 19 billets d'entrée au tarif revendeur + 1 entrée pour le guide puis réserver un autre créneau (date + horaire)

- **La plage horaire souhaitée n'est pas disponible.**

Elle est soit déjà réservée, soit non ouverte aux groupes.

- **Dois-je réserver un billet pour l'accompagnateur ?**

Oui, qu'il bénéficie de la gratuité (guide conférencier ou accompagnateur d'un groupe > 20) ou non (groupe < 20), un billet est requis.

Le guide conférencier devra présenter un justificatif à l'entrée.

- **Effectif minimum et maximum pour réserver ?**

Professionnels du tourisme : réservation possible dès 1 entrée payante.

Autres groupes (associations, entreprises, familles...) : minimum de 20 personnes payantes.

Maximum : 35 personnes par créneau. Au-delà, il faudra prévoir plusieurs sous-groupes.

- **Que se passe-t-il si le monument ferme exceptionnellement et annule votre visite ?**

En cas d'annulation par le monument, si le paiement a été fait par carte bancaire, le remboursement sera effectué automatiquement dans un délai d'environ quatre semaines.

Si le paiement a été réalisé par virement, nous prendrons contact avec vous. Le délai de remboursement est d'environ 3 mois. Ce dispositif ne s'applique qu'aux réservations effectuées directement en ligne sur l'e-billetterie pro.

Vous pouvez consulter l'intégralité de Conditions générales de ventes de la e-billetterie en cliquant [ici](#).



FAQ - Billets et paiement

- **Format des billets**

Les billets sont envoyés par défaut au format PDF, avec un billet par personne (1 page A4 par billet).

Il est également possible de recevoir les billets au format CSV, sous forme de liste de codes-barres ou QR codes à intégrer sur vos propres vouchers. Dans ce cas, vous devez soumettre la maquette de vos billets pour validation avant toute utilisation.

Contact : reservations.angers@monuments-nationaux.fr

- **Paielement par virement**

Cette option est disponible uniquement sur demande à l'adresse :

reservations.angers@monuments-nationaux.fr

Une fois l'option activée par l'équipe :

- a. Lors du paiement, sélectionnez "paiement différé avec validation".
- b. Vous pourrez ensuite télécharger un justificatif, comme pour une facture classique (plus de détails rubrique 5 p. 17 "**Annulation, facture et remboursement**").
- c. Les billets seront envoyés après réception du virement.

Le traitement d'un virement peut prendre plusieurs jours. **Ce mode de paiement est déconseillé pour les réservations de dernière minute.**

- **J'ai déjà des billets, puis-je réserver un créneau ?**

Oui. Contactez l'adresse : reservations.angers@monuments-nationaux.fr pour activer l'option "J'ai déjà un billet". Vous pourrez par la suite réserver votre créneau.

- **Validité des billets**

Les e-billets sont valables uniquement à la date et au créneau sélectionnés.

FAQ - Assistance technique

- **Je n'arrive pas à finaliser ma commande, un message indique que tous les accompagnateurs ne sont pas renseignés.**

Avant de valider votre commande, vous devez renseigner un accompagnateur :

Cliquez sur l'onglet "Client" puis "Créer/gérer un accompagnateur".

Indiquez Nom / Prénom / e-mail. / téléphone mobile, puis cliquez sur "Sauvegarder".

Cette étape doit être faite avant de sélectionner l'option de visite

💡 Si vous ne connaissez pas encore l'accompagnateur, vous pouvez créer un profil "Guide Type" ou "Accompagnateur Type".

Ces informations nous permettent de contacter le groupe en cas d'urgence le jour J.

Ces éléments peuvent être supprimés ou modifiés à tout moment

- **Attribution des billets**

Lors de la validation de la commande, vous devez attribuer les billets :

Soit à votre propre adresse e-mail (celle de votre compte pro) ;

Soit à un client, collègue ou guide. Pour cela, cliquez sur "Créer et ajoutez les coordonnées du destinataire". Les billets seront envoyés directement à cette personne.

- **Je n'arrive pas à créer un compte, un message d'erreur s'affiche.**

Cela signifie que votre adresse e-mail est déjà utilisée sur la billetterie grand public. Utilisez une autre adresse e-mail pour créer votre compte professionnel.

- **Je souhaite modifier l'adresse e-mail de mon compte.**

Il faut créer un nouveau compte. Les billets et factures de l'ancien compte ne seront pas transférables.

Des questions ?

Le service des réservations est là pour vous répondre !

