

VISITE DE GROUPE ADULTE, SCOLAIRE, EXTRASCOLAIRE, DU CHAMP SOCIAL ET EN SITUATION DE HANDICAP

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont applicables à tout groupe en visite au Domaine national du château d'Angers. Le Domaine national du château d'Angers est géré par le CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX, établissement public à caractère administratif sous la tutelle du MINISTÈRE DE LA CULTURE, domicilié à l'Hôtel de Sully, 62 rue Saint-Antoine, 75186 Paris Cedex 04 (ci-après le « CMN »).

Le groupe est invité à prendre connaissance des présentes conditions générales de vente et de réservation, lesquelles ont pour objet de définir ses relations contractuelles avec le Domaine national du château d'Angers.

Est considéré comme groupe :

- tout ensemble de visiteurs constitué d'au minimum 20 adultes payants ;
- tout visiteur encadré par un professionnel du tourisme le jour de la visite (guide-conférencier, chauffeur, tour leader...) ;
- tout ensemble de visiteurs constitué d'au minimum 9 élèves/étudiants d'un même établissement en visite sur une même journée ;
- tout ensemble de visiteurs constitué d'au minimum 9 enfants/jeunes d'une même structure en visite sur une même journée ;
- tout ensemble de visiteurs constitué d'au minimum 9 personnes en situation de handicap ;
- tout ensemble de visiteurs constitué d'au minimum 9 personnes d'une même structure du champ social en visite sur une même journée.

Les conditions générales de vente et de réservation applicables sont celles en vigueur à la date de réservation. Le Domaine national du château d'Angers se réserve le droit de les adapter ou de les modifier à tout moment.

Des Conditions générales de vente spécifiques à la réservation en ligne et à l'achat de billets à l'avance via la billetterie professionnelle du CMN sont disponibles sur la page d'accueil de l'e-billetterie professionnelle ou en cliquant [ici](#). Les conditions générales de vente et de réservation du Domaine national du château d'Angers ne s'y substituent pas, en cas de contradiction, les conditions spécifiques liées au mode d'achat prévalent.

Article 1er Réservation

1.1. La réservation d'un créneau de visite est obligatoire et s'effectue selon les modalités suivantes :

- Pour les groupes adultes souhaitant une visite libre : réservation exclusivement en ligne via la plateforme d'e-billetterie professionnelle du CMN.
- Pour les groupes adultes souhaitant une visite conférence : demande de réservation à effectuer par courriel ou par téléphone au moins 1,5 mois avant la date de visite souhaitée.
- Pour les groupes scolaires souhaitant financer leur sortie avec des crédits Pass Culture : la demande de réservation est à faire par courriel, par téléphone ou via le site internet du Domaine national du château d'Angers au moins 1,5 mois avant la date de visite souhaitée.
- Pour les groupes adultes souhaitant une visite avec audioguide, les groupes scolaires, étudiants ou extrascolaires, les groupes du champ social ou de personnes en situation de handicap : la demande de réservation est à faire par courriel, par téléphone ou via le site internet du Domaine national du château d'Angers, au moins 1 mois avant la date de visite souhaitée.

1.2. Lorsque la réservation ne peut pas se faire en ligne, sur la plateforme d'e-billetterie professionnelle du CMN, la disponibilité d'un créneau est confirmée par le Domaine national du château d'Angers par courriel par envoi d'un contrat de réservation.

Ce contrat de réservation fait office de devis, il est établi en fonction des informations transmises par le groupe. Il est à la charge du groupe d'indiquer sa composition et la présence ou non de bénéficiaires de tarifs spécifiques et/ou de gratuités. Les tarifs en vigueur sont notamment consultables sur le site internet du Domaine national du château d'Angers, dans la rubrique « Informations pratiques » ou en cliquant [ici](#).

Article 2 Paiement

2.1 Les possibilités de paiement varient en fonction de la nature du groupe et du type de prestation.

Pour les groupes adultes, les possibilités de paiement sont les suivantes :

Le groupe a la possibilité de commander des billets d'entrée à l'avance auprès du CMN, plus d'informations dans les Conditions générales de vente spécifiques à la réservation en ligne et à l'achat de billets à l'avance via la billetterie professionnelle du CMN, disponibles sur la page d'accueil de l'e-billetterie professionnelle ou en cliquant [ici](#).

En visite libre :

À L'AVANCE : paiement uniquement à l'avance en carte bancaire ou par virement, sur la plateforme d'e-billetterie professionnelle du CMN.

En visite avec audioguide :

À L'AVANCE : en carte bancaire ou par virement sur la plateforme d'e-billetterie professionnelle du CMN.
LE JOUR DE LA VISITE : à la billetterie du château, en espèces (max. 300€), chèque ou carte bancaire.

En visite conférence :

À L'AVANCE : en carte bancaire ou par virement sur la plateforme d'e-billetterie professionnelle du CMN.
LE JOUR DE LA VISITE : à la billetterie du château, en espèces (max. 300€), chèque ou carte bancaire.
APRÈS LA VISITE : sur présentation, au plus tard le jour de la visite, d'un bon de commande ou voucher conventionné. Les documents acceptés sont les suivants :

- Bon de commande des administrations publiques pour paiement par mandat administratif. Le bon de commande doit être conforme au modèle transmis par le monument.
- Bon de commande CMN pour les organismes ayant contracté une convention avec le CMN.
- Voucher réservé aux organismes de tourisme ayant conclu une convention spécifique avec le CMN les autorisant à utiliser ce dispositif.

Pour les groupes scolaires, étudiants ou extrascolaires, du champ social ou de personnes en situation de handicap, les possibilités de paiement sont les suivantes :

En visite libre, conférence ou activité :

À L'AVANCE : avec des crédits Pass Culture pour les groupes scolaires et prestations éligibles. Les crédits Pass Culture devront être engagés par l'établissement dans les délais mentionnés sur le contrat de réservation et selon la procédure en vigueur.
LE JOUR DE LA VISITE : à la billetterie du château, en espèces (max. 300€), chèque ou carte bancaire.
APRÈS LA VISITE : sur présentation, au plus tard le jour de la visite, d'un bon de commande ou voucher conventionné. Les documents acceptés sont les suivants :

- Bon de commande des administrations publiques pour paiement par mandat administratif. Le bon de commande doit être conforme au modèle transmis par le monument.
- Bon de commande CMN pour les organismes ayant contracté une convention avec le CMN.
- Voucher réservé aux organismes ayant conclu une convention spécifique avec le CMN les autorisant à utiliser ce dispositif.

En visite avec audioguide :

LE JOUR DE LA VISITE : à la billetterie du château, en espèces (max. 300€), chèque ou carte bancaire.

2.2. Seul le responsable du groupe, en charge du paiement ou de présenter les billets, entre en billetterie pour régler en caisse et/ou clôturer le dossier de réservation. Seuls les groupes adultes en visite libre bénéficient d'un accès coupe-file. Dans les autres cas et même lors d'un règlement en avance, le responsable du groupe devra obligatoirement se présenter en billetterie.

2.3. Si les prestations n'ont pas été payées à l'avance, dans le cas de la venue de plusieurs sous-groupes sur la même journée, l'intégralité du règlement doit être effectuée par le premier sous-groupe se présentant en billetterie.

2.4. En cas de défaut de paiement dans les conditions ci-avant énoncées ou de non-présentation des billets, le Domaine national du château d'Angers peut refuser l'accès du ou des groupes au monument.

2.5. En vertu des dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, tout achat (de billet, d'audioguide ou de prestation de guidage) est définitif et ne peut donner lieu à rétractation. Les titres délivrés ne sont donc ni échangeables, ni remboursables, même en cas de présentation postérieure au contrôle des titres qui auraient justifié l'application d'un autre tarif.

Article 3 Retards

3.1. Lorsqu'un groupe se présente en retard, les conséquences varient en fonction du type de prestation réservée :

- Pour un groupe en visite libre, si le retard est supérieur à 15 minutes, le créneau peut être perdu ou modifié selon les disponibilités.
- En cas de retard pour une visite avec audioguides, une visite conférence ou une activité, la durée prévue ne pourra être prolongée. La thématique d'une visite conférence ou d'une activité pédagogique, choisie lors de la réservation pourra être remplacée par une autre si le temps restant ne permet pas de mener la première à bien.

3.2. La prestation reste due dans son intégralité. Aucune indemnité, ni aucun remboursement ne peut être accordé à ce titre.

Article 4 Modifications de la prestation

4.1. Les demandes de modifications (dates, horaires, effectifs, contenu...) doivent être transmises dans un délai minimum de quinze jours ouvrés avant la venue du groupe.

Dans certains cas, aucune modification n'est possible lorsque la réservation est confirmée :

- Lors d'un financement avec des crédits Pass Culture, une fois la pré-réservation validée par le chef d'établissement sur ADAGE.
- Lors d'un achat en ligne, sur la plateforme d'e-billetterie professionnelle du CMN.

4.2. La modification est validée par écrit par l'administrateur du monument, ou par son représentant, sous réserve des disponibilités. Il n'est tenu à aucun engagement à ce titre.

4.3. Le jour de la visite, en cas de modification de la composition du groupe ou d'absence de justificatifs (de gratuité, tarif spécifique...), le montant du contrat pourra être ajusté en billetterie, sans garantie de modification à la baisse.

Article 5 Annulation de la prestation

5.1. Lors d'un achat en ligne, sur la plateforme d'e-billetterie professionnelle du CMN, aucune annulation n'est possible une fois le paiement effectué. Plus d'informations dans les Conditions générales de vente spécifiques à la réservation en ligne et à l'achat de billets à l'avance via la billetterie professionnelle du CMN, disponibles sur la page d'accueil de l'e-billetterie professionnelle ou en cliquant [ici](#).

Pour une visite financée avec des crédits Pass Culture via ADAGE : une fois l'offre réservée sur ADAGE, toute annulation doit être effectuée par mail ET sur la plateforme ADAGE dans un délai minimum de trente jours avant la date de la venue du groupe.

Dans les autres cas, une fois le contrat signé, l'annulation doit être effectuée par mail dans un délai minimum de quinze jours ouvrés avant la date de la venue du groupe.

5.2. En cas d'annulation d'une visite ne respectant pas les conditions ci-avant énoncées, l'intégralité du montant de la prestation est due par l'organisateur, sauf cas de force majeure, dûment justifié.

5.3. Des conditions spécifiques de remboursement s'appliquent pour les prestations payées à l'avance via la billetterie professionnelle du CMN. Plus d'informations sur la page d'accueil de l'e-billetterie professionnelle ou en cliquant [ici](#).

Article 6 Responsabilité du CMN

Le CMN met en œuvre tous les moyens raisonnables afin d'assurer le bon déroulement des prestations proposées.
Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas d'inexécution totale ou partielle des prestations résultant d'un cas de force majeure, d'un événement extérieur, imprévisible et irrésistible, ou d'un fait imputable au groupe ou à un tiers.
Le CMN se réserve la possibilité d'adapter, de modifier ou d'interrompre tout ou partie de la prestation, notamment pour des raisons liées à la sécurité des personnes et des biens, à la conservation du monument ou à des contraintes d'exploitation.
Dans ces hypothèses, aucun remboursement ou aucune indemnité ne pourra être demandée, sauf disposition contraire prévue par les présentes conditions.

Article 7 Données personnelles

Les données collectées sont utilisées pour le traitement des réservations et à cette seule fin par le CMN. Les destinataires des données sont le responsable de traitement, ses services ainsi que toute personne légalement autorisée à y accéder. Conformément au RGPD, le groupe dispose du droit de demander au responsable de traitement l'accès à ses données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci. Pour exercer ses droits, il peut adresser un mail à « reservations.angers@monuments-nationaux.fr ». Le traitement des données s'achève au retrait du consentement, qui peut intervenir à tout moment. Si le traitement de ses données à caractère personnel ne satisfait pas à ses exigences, il peut contacter le délégué à la protection des données (donneespersonnelles@monuments-nationaux.fr) et, sinon, introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Article 8 Règlement de visite

8.1. Lors de sa venue, le groupe se soumet au règlement de visite en vigueur, il est librement consultable sur le site internet du Domaine national du château d'Angers dans la rubrique « Informations pratiques » ou en cliquant [ici](#).

8.2. Les prises de vues, photographiques et/ou audiovisuelles, réalisées à des fins non commerciales ou publicitaires, et ne nécessitant pas l'emploi de matériel professionnel, sont autorisées sur le site. Dans les espaces intérieurs, l'utilisation du flash est interdite.
Tout enregistrement, prise de vue ou prise de son dont les personnels du site et le public pourraient faire l'objet nécessite l'accord écrit des intéressés.

8.3. L'organisateur de la visite, en charge du groupe, est entièrement et exclusivement responsable de tout accident, dégât ou dommages de toute nature causés aux espaces, aux biens et aux personnes pouvant résulter du comportement du groupe sur le site. Il s'engage à garantir le CMN et le monument contre tous les recours qui seraient intentés directement contre eux et à supporter tous les frais et indemnités pouvant en résulter.
En cas de détérioration, il prendra en charge les frais de réparation fixés par un devis fourni par le CMN.

Article 9 Litiges

Les difficultés auxquelles peuvent donner lieu l'interprétation et l'exécution du présent cahier des charges sont soumises à la compétence du tribunal administratif de Paris

