

Conditions générales de vente aux groupes scolaires et extrascolaires

Applicables à partir du 1er janvier 2022

Préambule

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 pour les expositions temporaires, 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 scolaires et extrascolaires (hors visite en famille) :

- de minimum 10 personnes payantes (enfants ou adultes) qui bénéficient à ce titre du tarif d'entrée groupe de 5€/personne pour la visite libre et une activité encadrée ou 3€/personne pour la visite libre uniquement ;
- de minimum 5 personnes en situation de handicap qui bénéficient à ce titre du tarif d'entrée groupe de 3€/personne.

Un groupe scolaire 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.

Un groupe extrascolaire ou périscolaire peut être constitué au maximum de 60 enfants par créneau horaire réservable.

Les groupes constitués d'enfants de moins de 3 ans ne peuvent pas bénéficier d'une prestation d'accueil groupe. Par conséquent, les enfants de moins de 3 ans ne peuvent pas participer à une activité encadrée.

1. Prestations proposées

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

- Accueil par un(e) médiateur/médiatrice à l'horaire d'accueil réservé
- Vestiaires groupe gratuit

Option à choisir lors de la réservation : Activité encadrée par un(e) médiateur/médiatrice.

Le thème de l'activité encadrée souhaité 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.

Sur réservation, possibilités d'avoir accès à une salle de restauration pour les groupes accueillis le matin pour prendre les repas. Pour les repas tirés du sac, possibilités hors période de restrictions qui seraient liées à une pandémie. L'établissement se réserve le droit de modifier cette possibilité selon les conditions sanitaires à respecter.

Commande 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.

L'activité encadrée ainsi que la salle de restauration 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 à la gratuité des accompagnateurs

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).

Concernant plus spécifiquement les groupes extrascolaires, les normes d'encadrement d'un Accueil Collectif de Mineurs définis par la loi devront être respectées et le nombre d'encadrants ne pourrait être inférieur à la norme réglementaire.

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 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
- Groupe de personnes en situation de handicap = 1 accompagnateur gratuit pour une personne en situation de handicap.

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 réservation

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
- L'activité encadrée 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.

Si un créneau peut être proposé en réponse à une demande de réservation, un document tenant lieu d'option de réservation et de devis est ensuite envoyé au client par courriel.

L'option est valable uniquement 7 jours à compter de la date d'émission. La date de fin de validité 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 de validité de l'option

4. Confirmation de la réservation

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 à la demande 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'horaire, de date ou de niveau de scolarité du groupe.

6. Modification à la demande 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 seront raccourcies en durée.

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 15 jours avant la date de visite. Au-delà de ce délai, toute annulation donnera lieu à une facturation à hauteur de 30 % du montant total dû.

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. Modalités de règlement

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 réclamation

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 données 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 / dpo@alsace.eu