

Réservation : La réservation est obligatoire pour toutes les visites en groupe.

Les réservations peuvent s'effectuer par téléphone : +33 (0)2 51 17 49 99 ; par fax +33 (0)2 51 17 48 65 ; par courriel : reservation@nantescultureetpatrimoine.fr ; par courrier adressé à : Nantes culture&patrimoine, Service Réservation Groupe, 1,3 rue Crucy, BP 92211, 44 022 Nantes cedex 1.

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte, en euros par chèque français, par carte bancaire ou virement bancaire, de 35% du montant total des prestations, accompagné de l'option de réservation signée par le client, est retourné au Service réservation groupes 30 jours avant la date de visite. En cas d'inscription tardive, moins de 30 jours avant la date de la visite, le règlement total des prestations est demandé lors de la réservation. Dans ce cas, le règlement s'effectue seulement en euros par carte bancaire ou virement bancaire (joindre la photocopie de l'ordre de virement).

Les billets sont remis à l'accueil-billetterie de chaque site, le jour de la visite, sur présentation de la confirmation de visite envoyée par le Service Réservation et contre versement du solde. A défaut d'un acompte 30 jours avant la date de visite, Nantes Culture et Patrimoine se réserve le droit de remettre en vente les visites non confirmées.

Conditions de visite

L'arrivée du groupe doit se faire au minimum 20 minutes avant le départ de la visite. Pour les visites prévues dès l'ouverture des sites, il suffit de vous présenter dès l'ouverture de l'accueil-billetterie de ce site. Tout visiteur quel que soit son âge doit être porteur d'un billet.

Les horaires indiqués sur la confirmation de réservation doivent être impérativement respectés. La réservation reste valable 5 minutes après l'horaire de visite prévu. Tout retard d'une durée supérieure à ce laps de temps pourra entraîner l'annulation d'une partie, voire de toute la visite. Le report à un horaire ultérieur, le même jour, pourra être envisagé selon les disponibilités. Tout retard pour le voyage en éléphant entraînera l'annulation des places prévues par le service de réservation et la mise à disposition à la vente par la billetterie. Pour la qualité et le confort des visites, les groupes sont limités à 25 personnes dont 1 accompagnateur au Château des ducs de Bretagne et à 30 personnes dont maximum 1 accompagnateur aux Machines de l'île de Nantes.

L'âge minimum requis pour faire le voyage en éléphant est de 8 ans. La galerie et les terrasses sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Cette accessibilité est limitée à une seule place par voyage dans l'éléphant. Les accès à l'éléphant et à la branche prototype avec poussette, landau... ne sont pas autorisés.

Modification / Annulation partielle

Le nombre exact de participants doit nous être confirmé par courrier ou fax au plus tard 3 jours avant la date de venue sur site. Le nombre communiqué servira de base pour la facturation. Passé ce délai, le nombre de participants indiqué à la réservation sera facturé. Pour toute modification de notre fait, nous nous engageons à vous prévenir le plus rapidement possible

FRAIS DE MODIFICATIONS			
Billetterie aux Machines et au château	Modification de l'effectif à la hausse et à la baisse entre 30 jours et 72 heures avant la visite ↳ Aucune retenue sur l'acompte versé.	Modification de l'effectif à la baisse moins de 72 heures avant la visite. ↳ L'acompte reste acquis à la société	Modification de l'effectif à la baisse en dessous de 15 personnes (base groupe). ↳ Les billets seront facturés au tarif public billetterie individuelle au château. Les billets seront facturés sur la base de 15 personnes aux machines de l'île
Visites Guidées du château	Annulation d'une visite guidée entre 30 et 15 jours avant la date de visite. ↳ Aucune pénalité		Annulation d'une visite guidée moins de 15 jours avant la date de visite. ↳ La prestation du guide sera obligatoirement facturée au client.

Annulation totale : - Par le Partenaire

L'annulation totale ne sera prise en compte que si elle est effectuée par courrier ou fax au Service Réservation groupes. Toute visite réservée et non réalisée sera due.

FRAIS D'ANNULATION	Désistement à 30 jours avant la date de visite.	Désistement entre 30 et 7 jours avant la visite.	Désistement à moins de 7 jours avant la visite.
- En visite libre aux Machines - En Visite Guidée au château	↳ Aucune retenue sur le montant de la prestation. L'acompte sera reversé.	↳ L'acompte reste acquis à la société à titre d'indemnité forfaitaire (sauf justificatif en cas de force majeure)	↳ 100 % de la prestation sera facturé par la société

- Par la société

A tout moment, pour cas de force majeure ou événements indépendants de notre volonté, assimilés dans ses effets à la force majeure. Le client sera alors remboursé intégralement des sommes versées, à l'exclusion de toutes indemnités et de tous dommages et intérêts ou autres sommes.

Tarifs

Nos tarifs s'entendent Toutes Taxes Comprises (TTC), hors affrètement des autocars. Le tarif *Groupe* s'applique sur la base de 15 personnes payantes à 25 personnes, dont un accompagnateur gratuit au Château des Ducs de Bretagne. Aux Machines de l'île, le tarif groupes s'applique sur la base de 15 personnes payantes à 30 personnes, dont un accompagnateur gratuit par groupe.

Quelques recommandations

Les œuvres, maquettes, machines et objets, uniques et fragiles qui sont présentées sur chaque site ne doivent pas être touchées. Il incombe au responsable de groupe de sensibiliser les participants aux règles essentielles de préservation des œuvres et au respect des autres visiteurs par une conduite adaptée.

Il est interdit de fumer, de manger ou de boire à l'intérieur des bâtiments. Les animaux, à l'exception des chiens guides d'aveugles sont interdits sur sites.

Sur sites, la photographie des œuvres présentées est autorisée à des fins personnelles. Cependant, à l'intérieur de l'éléphant, toute prise de vue est interdite.

Au château, les photos avec flashes et les vidéos sont interdites à l'intérieur du musée et dans les expositions temporaires. Aux machines de l'île, toute reproduction, représentation, diffusion ou vente sans droit, que ce soit à titre privé ou à titre commercial, dans quelque pays que ce soit, des photographies ainsi effectuées, constituerait une contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur conformément aux articles L 331-1, L 335-2 et L335-4 du Code de la Propriété Intellectuelle.

Le personnel du château se réserve le droit d'imposer le dépôt au vestiaire d'objets encombrants pouvant potentiellement empêcher le bon déroulement des visites. De même, Le personnel des machines se réserve le droit de refuser l'accès à la galerie, aux terrasses, la branche et l'éléphant pour cette même raison. De manière générale, le règlement intérieur doit être respecté. Il vous sera remis sur simple demande.

Responsabilité civile professionnelle

La SEM *Nantes culture&patrimoine* est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle (Mutuelles du Mans N° 114213552) portant sur les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants des visites et pour lesquels une faute de la SEM *Nantes culture&patrimoine* serait avérée.

Clause attributive de compétence

Pour toute contestation, le Tribunal de commerce de Nantes sera exclusivement compétent.

Informations et libertés

Conformément à la loi « informatique et libertés », les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès du Service Réservation groupes par lettre recommandée avec AR. Sauf opposition expresse, les informations recueillies pourront faire l'objet d'une cession commerciale.

Droit de parole

Au château, le droit de prendre la parole à haute voix dans les salles est réglementé. Seuls y sont autorisés, sur justificatif, les conservateurs, les enseignants devant leurs élèves, les guides interprètes et les conférenciers titulaires d'une carte professionnelle délivrée, en France, par les ministères du Tourisme ou de la Culture.

La réservation préalable est également obligatoire pour les visites en groupe autonome avec un guide extérieur. Un autocollant d'autorisation de visite sera remis au guide extérieur après présentation de sa carte professionnelle le jour de la visite.

Aux machines de l'île, le droit de prendre la parole à haute voix dans la galerie, les Terrasses, la branche et l'éléphant est réglementé. Seuls y sont autorisés, sur justificatif, les enseignants devant leurs élèves, les accompagnateurs interprètes et les guides de l'Office de Tourisme de Nantes Métropole

