



MEMORIAL ALSACE-MOSELLE

CONDITIONS DE RESERVATIONS ET DE VENTE DES GROUPES SCOLAIRES

1. CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

- Au Mémorial Alsace-Moselle, les visites libres ou guidées (avec un guide-médiateur du Mémorial ou un guide extérieur), ainsi que les ateliers doivent faire l'objet d'une réservation, sous réserve de disponibilité du créneau horaire souhaité et d'un nombre suffisant de médiateurs dans le cadre d'une visite guidée.
- Pour assurer un meilleur traitement de votre dossier et vous garantir un plus grand nombre de plages horaires disponibles, il est conseillé d'adresser les demandes de réservation pour des visites guidées dès que possible. Le créneau demandé n'est pas garanti tant que la réservation n'a pas été enregistrée par notre service réservations et qu'un bon de réservation n'a pas été émis.
- Le bon de réservation précise les informations sur les tarifs, les dates, les horaires et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion de la venue du groupe au Mémorial.
- La réservation ne devient définitive qu'à réception par le Mémorial Alsace-Moselle du bon de réservation complété et signé.
- La facturation de la visite est fonction du nombre de personnes annoncé lors de la réservation et du nombre de groupes. L'effectif et le nombre de visites peuvent être modifiés jusqu'à 5 jours avant la visite. Le paiement peut se faire au comptant, en espèces, chèque, carte bancaire ou chèques-vacances. Il peut aussi se faire en différé par virement ou chèque bancaire.
- Pour les groupes étrangers, le règlement de la facture se fera le jour-même de la visite, uniquement en espèces ou par carte bancaire. Le règlement en différé n'est possible que sur présentation d'un voucher.
- Le nombre exact des participants à la visite du Mémorial (nombre de personnes et accompagnants) doit être connu à l'arrivée au Mémorial.

2. VISITE GUIDÉE

POUR LES VISITES GUIDÉES AVEC UN MÉDIATEUR DU MÉMORIAL

Un groupe sera composé au minimum de 15 personnes et ne pourra excéder 35 personnes. Au-delà, il sera divisé et confié à un ou plusieurs guide(s) supplémentaire(s).

- Le nombre de personnes doit être confirmé au plus tard cinq jours avant la visite, pour déterminer le nombre de guides nécessaires.
- Le Mémorial ne garantit pas la visite guidée aux groupes arrivant avec un nombre de personnes supérieur à celui prévu sur le bon de réservation, dès lors que ce nombre nécessite la mise à disposition d'un médiateur supplémentaire et dès lors que le Mémorial n'a pas été informé du changement dans les délais.
- Le Mémorial ne garantit pas la visite guidée aux groupes arrivant avec un nombre de personnes inférieur à 15, nombre minimal fixé pour bénéficier d'une visite guidée.
- Le Mémorial ne garantit pas la visite libre ou guidée aux groupes n'ayant pas effectué de

réserve préalable. Dans ce cas, la visite sera fonction des créneaux horaires et éventuellement de la disponibilité de médiateurs si une visite guidée est souhaitée.

POUR LES VISITES AVEC UN GUIDE EXTÉRIEUR AU MÉMORIAL

Le nombre de personnes est à déterminer directement avec le guide.

3. VISITE LIBRE

Une application de visite peut être téléchargée gratuitement sur Smartphone et Iphone en amont de la visite (Appstore MemorialAlsaceMoselle). Disponible en français, anglais et allemand.

- Conditions spécifiques de réservation pour les groupes du Parlement Européen :

Lors de la saison haute du Mémorial Alsace-Moselle, de février à juin inclus et d'octobre à décembre inclus, **l'accueil des groupes est possible en visite libre et gratuite entre 11h et 12h45, et après 15h.**

4. TARIFS DES VISITES POUR LES GROUPES

- Le tarif d'entrée « Groupes » est fixé à 8,00 € par personne et s'applique **à compter de 15 personnes payantes.**
- Le tarif « Groupes » pour **les scolaires alsaciens** est fixé à 7,00 € par personne et s'applique **à compter de 15 personnes payantes.**
- Une gratuité accompagnateur est accordée pour 12 personnes. La gratuité s'applique aux chauffeurs de bus dans le cadre de leur profession.
- Un forfait « visite guidée » de 85 € par groupe s'applique dès lors que la visite est assurée par un guide-médiateur du Mémorial.
- Un forfait « visite guidée » de 105 € par groupe s'applique dès lors que la visite est assurée dans une langue étrangère par un guide du Mémorial.
- Un forfait « visite guidée » de 105 € par groupe s'applique pour les groupes exonérés du droit d'entrée.
- Un forfait « visite guidée » de 105 € par groupe s'applique dès lors qu'une visite à thème spécifique est demandée par le groupe et assurée par un guide-médiateur du Mémorial.

Conditions spécifiques de réservation de visites pour les groupes du Parlement Européen :

Pour des raisons de disponibilités des médiateurs, les visites guidées sont réservées aux groupes qui payent leurs entrées.

5. ATELIER PÉDAGOGIQUE

- Un groupe sera composé au minimum de 15 personnes et ne pourra excéder 30 personnes.
- Les ateliers pédagogiques se déroulent uniquement en français. Un seul d'entre eux est disponible en version allemande.
- Le tarif d'un atelier effectué en langue française est fixé à 85 € ; et à 105 € pour un atelier en allemand.

6. RETARD

- Tout retard doit être signalé dès que possible au Mémorial. Dans ce cas, nous nous réservons le droit de raccourcir la durée de la visite, le tarif restant le même.
- Au regard des contraintes de planning des guides du Mémorial, au-delà d'une heure de retard, la visite guidée n'est plus garantie mais restera due.
- En cas de retard d'un groupe ayant prévu de visiter le Mémorial en visite libre, le Mémorial

ne garantit pas que la visite libre du Mémorial puisse démarrer dès l'arrivée du groupe au Mémorial. Le groupe devra attendre le créneau horaire suivant disponible pour partir en visite libre.

7. ANNULATION

- Le client peut demander l'annulation de sa réservation par tous les moyens, mais doit confirmer cette annulation par courriel, au plus tard 5 jours avant la date de la visite. Un courriel de confirmation de l'annulation sera envoyé. Toute réservation non annulée dans les délais entraînera la facturation de celle-ci.
- En cas de force majeure, le Mémorial peut annuler une visite ou un atelier. Dans ce cas, le client peut demander le report de la visite ou de l'atelier à une date ultérieure. Le Mémorial ne pourra être tenu responsable des conséquences de cette annulation.

8. LOCATION DE SALLES

- Les groupes ayant réservé un ou des atelier(s) sont prioritaires.
- Toute salle réservée est due.
- Les tarifs des salles ont été fixés comme suit :
 - 35 € pour la location d'une salle « hors sac » pour une classe (40 personnes maximum) le temps du déjeuner.
 - 70 € pour la location de deux salles « hors sac » réunies pour un même établissement.
- Ces tarifs s'entendent même si les établissements scolaires ont réservé un atelier pédagogique.
- Si vous n'avez pas de location de salles, merci de laisser les sacs dans le bus.

9. DÉROULEMENT DE LA VISITE

- Les groupes sont priés de se référer au règlement de visite (consultable sur notre site internet) afin de garantir le bon déroulé de la visite au Mémorial et afin de garantir le meilleur accueil possible pour tous les visiteurs du Mémorial, individuel ou membre d'un groupe.
- Les groupes sont priés de laisser leurs sacs dans les bus avant de pénétrer dans le Mémorial (sa
- La visite guidée est d'une durée moyenne de 1h30.
- L'atelier pédagogique est d'une durée moyenne de 1h30.

10. AUTOCARISTES

- Pour les visites scolaires, le stationnement des bus doit impérativement se faire sur le parking du bas du Mémorial. Merci d'en informer votre chauffeur.
- Seuls les bus avec dérogation pour les PMR peuvent accéder et stationner sur le parking du haut. Les dérogations sont à demander auprès de la direction du Mémorial Alsace-Moselle (03.88.47.45.50 ou reservations@memorial-alsace-moselle.com) au plus tard cinq jours avant votre venue.
- La dérogation sera à présenter aux forces de l'ordre en cas de contrôle.
- Si vous n'avez pas de location de salles, merci de laisser les sacs dans le bus.