

Conditions générales de vente (CGV)

MANATOUR



6, rue Roger Béteille - 31700 Blagnac
Tél. : 05 34 39 42 07
direction@manatour.fr

54, rue René Boulanger - 75010 Paris

SAS Manatour au capital de 464.000 €
RCS Toulouse - N° Siret 493 359 673 00032
IDTVA FR 69 49 33 596 73 - APE 7990Z
Immatriculation IM03117007



1. CONDITIONS DE RÉSERVATION	3
1.1. VISITES D'INDIVIDUELS REGROUPÉS	3
1.2. VISITES PRIVATISÉES / GROUPES	3
1.3. MINIMUM DE FACTURATION – RÈGLE COMMUNE	3
1.4. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VISITE	4
1.5. ENCADREMENT ET RESPONSABILITÉ DES MINEURS	4
2. CONDITIONS DE RÈGLEMENT	4
2.1. INDIVIDUELS	4
2.2. GROUPES	4
3. MODIFICATION DES PRESTATIONS	5
3.1. MODIFICATION PAR LE CLIENT	5
3.2. MODIFICATION PAR MANATOUR	5
4. ANNULATION DES PRESTATIONS	5
4.1. ANNULATION PAR LE CLIENT – INDIVIDUELS REGROUPÉS	6
4.2. ANNULATION PAR LE CLIENT – GROUPES	6
4.3. ANNULATION PAR MANATOUR	6
5. TARIFS	6
6. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES	6
7. MODALITÉS DE DÉROULEMENT ET D'INTERRUPTION DE LA VISITE	7
8. RÉCLAMATIONS	7
9. DROIT APPLICABLE	7
10. RÈGLES SPÉCIFIQUES PAR SITE	8
10.1. AIRBUS	8
10.2. DÉPÊCHE DU MIDI	9
10.3. ASTEO	9
10.4. MAISON ÉLYSÉE	10
10.5. PALAIS GARNIER	10
11. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)	10

1. CONDITIONS DE RÉSERVATION

1.1. VISITES D'INDIVIDUELS REGROUPÉS

Les visiteurs individuels sont regroupés sur des créneaux de visite déterminés par nos services. La réservation est obligatoire et s'effectue en ligne sur le système de billetterie Manatour, selon la programmation et les disponibilités de chaque site.

1.2. VISITES PRIVATISÉES / GROUPES

Les groupes bénéficient de créneaux de visite privatisés et/ou dédiés selon les sites. Une prise d'option peut être effectuée par e-mail ou par téléphone, ou directement en ligne sur le système de billetterie idéalement plusieurs semaines avant la date de visite souhaitée. La réservation devient définitive à réception :

- d'un acompte, ou
- d'un bon de commande pour les établissements publics français

À défaut de réception de l'acompte ou du bon de commande dans les délais indiqués sur le devis, Manatour se réserve le droit de réattribuer le créneau réservé.

1.3. MINIMUM DE FACTURATION – RÈGLE COMMUNE

Sauf exception indiquée ci-dessous, la facturation est établie sur une base minimale de 15 participants, indépendamment du nombre réel de participants présents le jour de la visite, et correspond à un paiement unique à l'exception du Palais Garnier :

- minimum de 20 participants pour l'ensemble des visites
- minimum de 25 participants pour la visite "Flash"

1.4. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VISITE

En raison du nombre important de visiteurs, la ponctualité est impérative. Tout retard peut entraîner une réduction de la durée de la visite sans possibilité de remboursement. Les prises de vues sont interdites sur certains sites selon les règles spécifiques précisées au point 10. RÈGLES SPÉCIFIQUES PAR SITE.

1.5. ENCADREMENT ET RESPONSABILITÉ DES MINEURS

Les mineurs restent sous l'entière responsabilité de leurs parents, représentants légaux ou accompagnateurs pendant toute la durée de la visite. Manatour intervient exclusivement en qualité de prestataire de visite guidée et n'assure aucune mission de surveillance, de garde ou d'encadrement des



6, rue Roger Béteille - 31700 Blagnac
Tél. : 05 34 39 42 07
direction@manatour.fr

54, rue René Boulanger - 75010 Paris

SAS Manatour au capital de 464.000 €
RCS Toulouse - N° Siret 493 359 673 00032
IDTVA FR 69 49 33 596 73 - APE 7990Z
Immatriculation IM03117007



mineurs. Les mineurs doivent être accompagnés d'un parent, d'un représentant légal ou d'un adulte expressément autorisé par ces derniers, sauf disposition particulière mentionnée lors de la réservation. Les accompagnateurs sont responsables du respect des consignes de sécurité par les mineurs.

Manatour se réserve le droit de demander tout justificatif utile et de refuser l'accès à la visite en l'absence des documents requis.

Pour les groupes scolaires ou composés de mineurs (établissements scolaires, centres de loisirs, associations, etc.), l'organisateur est tenu d'assurer un encadrement suffisant et conforme à la réglementation applicable. Le nombre d'accompagnateurs relève de sa responsabilité exclusive.

Manatour se réserve le droit de refuser l'accès à tout groupe dont l'encadrement serait manifestement insuffisant au regard des conditions de sécurité de la visite.

2. CONDITIONS DE RÈGLEMENT

2.1. INDIVIDUELS

Le règlement s'effectue intégralement lors de la réservation en ligne.

2.2. GROUPES

2.2.1. RÉSERVATION EN LIGNE

Pour les groupes réservant en ligne, le règlement intégral de la prestation est exigé au moment de la réservation afin de valider celle-ci. Réservation en direct (téléphone, e-mail, etc.)

2.2.2. ACCOMPTE

La réservation devient ferme à réception d'un acompte correspondant à 50 % du montant total de la prestation, réglé par chèque, virement bancaire, par carte bancaire en VAD ou, pour les établissements publics français soumis à un règlement administratif, par bon de commande. Les organismes assujettis à la TVA doivent fournir leur numéro de TVA intracommunautaire. L'acompte doit être reçu dans un délai maximum d'un mois après la pose d'option. A défaut, la réservation est automatiquement annulée.

2.2.3. SOLDE

Le solde doit être réglé au plus tard 15 jours avant la visite.



6, rue Roger Béteille - 31700 Blagnac
Tél. : 05 34 39 42 07
direction@manatour.fr

54, rue René Boulanger - 75010 Paris

SAS Manatour au capital de 464.000 €
RCS Toulouse - N° Siret 493 359 673 00032
IDTVA FR 69 49 33 596 73 - APE 7990Z
Immatriculation IM03117007



Un paiement différé peut être accordé après validation commerciale ou sur présentation d'un bon de commande. Tout retard de paiement entraîne l'application d'intérêts de retard calculés au taux légal applicable.

3. MODIFICATION DES PRESTATIONS

3.1. MODIFICATION PAR LE CLIENT

3.1.1. INDIVIDUELS REGROUPÉS

Aucune modification de réservation (date, horaire ou nombre de participants) n'est possible pour les visiteurs individuels. Toute nouvelle réservation devra être effectuée selon les disponibilités du système de billetterie en ligne.

3.1.2. GROUPES

Toute demande de modification portant sur le nombre de participants est acceptée jusqu'à J-14 avant la date de la visite. L'effectif est définitivement arrêté à cette échéance. Toute diminution ultérieure ne donnera lieu à aucune réduction de facturation.

3.2. MODIFICATION PAR MANATOUR

Manatour se réserve le droit de modifier les prestations pour des raisons techniques, de sécurité ou d'exploitation indépendantes de sa volonté. Ces modifications n'ouvrent droit à aucune indemnisation dès lors qu'une prestation équivalente est proposée.

4. ANNULATION DES PRESTATIONS

4.1. ANNULATION PAR LE CLIENT – INDIVIDUELS REGROUPÉS

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, les prestations touristiques ou de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée ne bénéficient pas du droit de rétractation.

4.2. ANNULATION PAR LE CLIENT – GROUPES

Toute annulation effectuée jusqu'à J-15 avant la date de la visite entraîne le remboursement intégral de l'acompte versé.



6, rue Roger Béteille - 31700 Blagnac
Tél. : 05 34 39 42 07
direction@manatour.fr

54, rue René Boulanger - 75010 Paris

SAS Manatour au capital de 464.000 €
RCS Toulouse - N° Siret 493 359 673 00032
IDTVA FR 69 49 33 596 73 - APE 7990Z
Immatriculation IM03117007



À compter de J-14 et jusqu'au jour de la visite, 100 % des prestations réservées sont dues et facturées sur la base de l'effectif prévisionnel communiqué.

4.3. ANNULATION PAR MANATOUR

Manatour se réserve le droit de reporter ou d'annuler une visite en cas de circonstances rendant son exécution impossible ou dangereuse, notamment :

- raisons de sécurité ;
- contraintes techniques ou opérationnelles ;
- consignes ou décisions des sites partenaires ;
- événements exceptionnels (incendie, inondation, catastrophe naturelle, etc.) ;
- mouvements sociaux ou grèves ;
- plus généralement, tout événement indépendant de la volonté de Manatour.

Dans ces situations, Manatour proposera, selon les possibilités, un report de la visite ou le remboursement des sommes effectivement versées, à l'exclusion de toute autre indemnité ou demande de dédommagement.

5. TARIFS

Les tarifs sont exprimés en euros TTC et sont fermes au moment de la confirmation. Manatour se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, y compris en cours de saison.

6. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

Manatour décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des effets personnels des visiteurs n'ayant pas été déposés dans les espaces prévus à cet effet. Les effets personnels demeurent sous la responsabilité exclusive du client.

La responsabilité de Manatour ne pourra notamment être engagée en cas :

- de non-respect des consignes de sécurité ou des règles de visite par les
- participants
- de fait imputable à un tiers



6, rue Roger Béteille - 31700 Blagnac
Tél. : 05 34 39 42 07
direction@manatour.fr

54, rue René Boulanger - 75010 Paris

SAS Manatour au capital de 464.000 €
RCS Toulouse - N° Siret 493 359 673 00032
IDTVA FR 69 49 33 596 73 - APE 7990Z
Immatriculation IM03117007



→ de force majeure ou d'événement extérieur indépendant de sa volonté

conformément à l'article 1218 du Code civil

7. MODALITÉS DE DÉROULEMENT ET D'INTERRUPTION DE LA VISITE

Le responsable du groupe assure la supervision et demeure responsable du comportement de l'ensemble des participants pendant toute la durée de la visite. Tout comportement inadapté, tout non-respect des consignes de sécurité ou tout acte d'incivilité est susceptible d'entraîner l'interruption immédiate de la visite, sans remboursement ni indemnité, et sans possibilité de contestation sur place.

8. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée dans un délai de 8 jours après la visite.

Après avoir saisi le service client de Manatour (joignable par téléphone au 05 34 39 42 00 ou par mail à l'adresse reservation@manatour.fr) et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage :

MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303
75 823 Paris Cedex 17
Site : <https://www.mtv.travel>

9. DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de litige :

À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun.

10. RÈGLES SPÉCIFIQUES PAR SITE

Les règles spécifiques applicables à chaque site sont celles en vigueur à la date de la visite. Elles peuvent être modifiées à tout moment, de manière temporaire ou définitive, par le donneur d'ordre ou les autorités gestionnaires des sites concernés, notamment pour des raisons de sécurité, d'exploitation ou d'organisation.



6, rue Roger Béteille - 31700 Blagnac
Tél. : 05 34 39 42 07
direction@manatour.fr

54, rue René Boulanger - 75010 Paris

SAS Manatour au capital de 464.000 €
RCS Toulouse - N° Siret 493 359 673 00032
IDTVA FR 69 49 33 596 73 - APE 7990Z
Immatriculation IM03117007



Ces modifications s'imposent aux visiteurs dès leur mise en application.

10.1. AIRBUS

10.1.1. DOCUMENTS D'IDENTITÉ OBLIGATOIRES POUR TOUT TYPE DE VISITE.

L'accès aux sites Airbus est soumis à des règles de sécurité strictes. Chaque visiteur doit impérativement présenter, le jour de la visite, une pièce d'identité originale et en cours de validité.

Sont acceptés :

- ressortissants français et Union européenne : carte nationale d'identité ou passeport
- ressortissants hors Union européenne : passeport uniquement

Les permis de conduire et titres de séjour ne sont pas acceptés.

10.1.2. INFORMATIONS REQUISES

10.1.2.1. VISITEURS INDIVIDUELS REGROUPÉS

Les informations suivantes sont obligatoires : nom de naissance (ou nom de jeune fille le cas échéant), prénom, date et lieu de naissance, nationalité et numéro de téléphone.

Les ressortissants hors Union européenne doivent s'inscrire au minimum 48 heures ouvrées avant la visite.

10.1.2.2. GROUPES CONSTITUÉS

Chaque créneau est limité à 48 participants maximum, hors conducteur de bus. Au-delà, un second groupe doit être constitué avec un horaire décalé.

La liste nominative complète des participants doit être transmise au service réservation de Manatour au plus tard 15 jours avant la visite, avec l'ensemble des informations requises pour chaque participant.

Le Service Sécurité d'Airbus se réserve le droit de refuser l'accès en cas de transmission tardive, incomplète ou non conforme des informations demandées ou du non-respect des consignes de sécurité.

10.1.3. RÈGLES DE VISITE

Les prises de vues sont strictement interdites sur l'ensemble du site.

10.2. DÉPÊCHE DU MIDI

10.2.1. COMPOSITION DES GROUPES

Chaque créneau de visite est limité à 50 visiteurs maximum pour les groupes, avec un guide pour 25 participants.

10.2.2. INFORMATIONS REQUISES

La liste nominative des participants doit être transmise au service réservation au plus tard 15 jours avant la visite et comporter, pour chacun d'eux : nom et prénom.

10.2.3. RÈGLES DE VISITE

Les prises de vues sont autorisées sur site, sous réserve de ne pas photographier les salariés ni les espaces non autorisés.

Le Service Sécurité de La Dépêche du Midi se réserve le droit de refuser l'accès en cas de transmission incomplète, tardive ou non conforme des informations demandées ou du nonrespect des consignes de sécurité.

10.3. ASTEO

10.3.1. COMPOSITION DES GROUPES

Chaque créneau est limité à 47 visiteurs maximum, accompagnateurs inclus, avec un guide pour 30 participants maximum.

10.3.2. INFORMATIONS REQUISES

La liste nominative des participants doit être transmise au service réservation au plus tard 15 jours avant la visite et comporter, pour chacun d'eux : nom, prénom, date et lieu de naissance, ainsi que la nationalité.

10.3.3. RÈGLES DE VISITE

Les prises de vues sont strictement interdites sur site. Le Service Sécurité ASTEO se réserve le droit de refuser l'accès en cas de transmission incomplète, tardive ou non conforme des informations demandées ou du non-respect des consignes de sécurité.

10.4. MAISON ÉLYSÉE

10.4.1. COMPOSITION DES GROUPES

Chaque créneau de visite est limité à 15 participants maximum par groupe, avec un guide dédié. Au-delà de ce seuil, un second groupe peut être constitué et programmé simultanément, dans la limite de 15 participants par groupe.

10.4.2. INFORMATIONS REQUISES

La liste nominative des participants doit être transmise au service réservation au plus tard 15 jours avant la visite et comporter, pour chacun d'eux : nom, prénom et date de naissance.

10.4.3. RÈGLES DE VISITE

Les bagages volumineux (valises, sacs de voyage) sont interdits. Seuls les petits sacs à dos sont autorisés et doivent rester sous la responsabilité exclusive des visiteurs. Aucun vestiaire ni consigne n'est disponible sur site.

Les prises de vues sont autorisées, sous réserve de ne pas photographier les personnels.

10.5. PALAIS GARNIER

10.5.1. RÈGLES DE VISITE

Pour des raisons artistiques, techniques ou opérationnelles, l'accès à la salle de spectacle ne peut être garanti de manière systématique.

Les bagages volumineux (valises, sacs de voyage) sont interdits. Seuls les petits sacs à dos sont autorisés et doivent être conservés sur soi pendant toute la durée de la visite. Aucun vestiaire ni consigne n'est disponible sur site. Le Service Sécurité de l'Opéra National de Paris se réserve le droit de refuser l'accès en cas de non-respect des consignes de sécurité.

11. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Manatour collecte et traite des données personnelles dans le cadre de la gestion des réservations et de l'organisation des visites, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

Ces données sont utilisées pour les finalités suivantes et s'appuient sur des bases légales :



6, rue Roger Béteille - 31700 Blagnac
Tél. : 05 34 39 42 07
direction@manatour.fr

54, rue René Boulanger - 75010 Paris

SAS Manatour au capital de 464.000 €
RCS Toulouse - N° Siret 493 359 673 00032
IDTVA FR 69 49 33 596 73 - APE 7990Z
Immatriculation IM03117007



- Gestion des réservations et des visites (Base légale : Exécution d'un contrat) ;
- Organisation d'évènements (Base légale : Exécution d'un contrat) ;
- Sécurité des biens et des personnes (Base légale : obligation légale) ;
- Sécurité des sites visités (Base légale : obligation légale) ;
- Gestion administrative et comptable des prestations (Base légale : Exécution d'un contrat) ;

Les données peuvent être transmises, lorsque cela est nécessaire, aux services internes de Manatour ainsi qu'aux tiers ou autorités impliqués dans l'organisation, la gestion administrative, la réalisation et la sécurité des visites.

Dans le cadre de l'organisation de certaines visites sur certains sites, nous pouvons être amenés à collecter des données d'identification renforcée ou des données dites sensibles afin de respecter nos obligations légales de sécurité desdits sites. Ces données ne sont collectées que dans la stricte mesure nécessaire aux exigences des sites concernés, ne sont pas conservées par Manatour au-delà du délai nécessaire à l'organisation de la visite, et font l'objet de mesures de sécurité adaptées à leur sensibilité.

Les données sont conservées pour la durée strictement nécessaire aux fins des finalités de traitements et dans le respect de nos obligations légales.

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données, vous pouvez consulter notre politique de confidentialité à l'adresse suivante : <https://www.manatour.fr/politique-de-confidentialite/>

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés modifiée, toute personne bénéficie des droits suivants sur ces données :

- droit d'accès aux données la concernant,
- droit de rectification des données inexactes ou incomplètes,
- droit à l'effacement dans les cas prévus par la réglementation,
- droit à la limitation du traitement,
- droit à la portabilité des données fournies sur la base du consentement ou d'un contrat,
- droit d'opposition au traitement fondé sur l'intérêt légitime,
- ainsi que le droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés par voie écrite à l'adresse suivante :



6, rue Roger Béteille - 31700 Blagnac
Tél. : 05 34 39 42 07
direction@manatour.fr

54, rue René Boulanger - 75010 Paris

SAS Manatour au capital de 464.000 €
RCS Toulouse - N° Siret 493 359 673 00032
IDTVA FR 69 49 33 596 73 - APE 7990Z
Immatriculation IM03117007



Groupe Manatour « Service RGPD » 6, rue Roger Béteille 31700 BLAGNAC

Ou par mail à : dpo@manatour.fr

En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois, toute personne dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 place de Fontenoy, 75007 Paris — <https://cnil.fr>.

Toute réservation implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Les données enregistrées par les systèmes de réservation de Manatour constituent la preuve des transactions conclues.



6, rue Roger Béteille - 31700 Blagnac
Tél. : 05 34 39 42 07
direction@manatour.fr

54, rue René Boulanger - 75010 Paris

SAS Manatour au capital de 464.000 €
RCS Toulouse - N° Siret 493 359 673 00032
IDTVA FR 69 49 33 596 73 - APE 7990Z
Immatriculation IM03117007



LES ENTREPRISES
DU VOYAGE
CENTRE-EST

