CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La SEMECCEL est la société d'exploitation de la Cité de l'espace et de L'Envol des Pionniers (ci-après dénommés « les Sites »). La SEMECCEL est aussi agent de voyages et immatriculée sous le numéro IM031100035 au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours, immatriculation renouvelée en date du 02/07/2019. Son siège social se situe Cité de l'espace, avenue Jean Gonord BP 25855 31506 Toulouse Cedex 05. Elle est le seul interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente.

Les informations figurant à l'accueil des sites, dans les brochures ou sur les sites Internet www.cite-espace.com ou lenvol-des-pionniers.com peuvent faire l'objet de certaines modifications. Le client est invité à se reporter à la dernière version du site internet avant de procéder à tout achat.

Groupes : Les conditions notamment tarifaires spécifiques aux groupes ne s'appliquent qu'aux groupes d'un minimum de 20 personnes payantes ayant fait une demande préalable de réservation auprès de nos services.

Enfants mineurs : Lors de leur visite en famille ou en groupe, dans l'ensemble des espaces intérieurs et extérieurs du Site concerné, les enfants demeurent sous la responsabilité de leurs parents ou accompagnateurs, membres du groupe, qui doivent assurer une surveillance continuelle, même lors des visites accompagnées, thématiques, des ateliers pédagogiques, ou toute autre animation réalisée au sein du Site concerné. Par ailleurs, pour des raisons de sécurité, certaines animations à caractère dynamique ne sont accessibles qu'aux enfants répondant aux critères ou limitations exposés à l'entrée de chacune d'elle.

La SEMECCEL ne prend aucune responsabilité concernant les enfants mineurs et n'exercera aucune surveillance à leur égard y compris s'agissant des personnes pouvant les rejoindre ou de leurs entrées et sorties du site, accompagnées ou non par des personnes majeures, et leur identité ne sera pas vérifiée. Ces mineurs restent sous l'entière responsabilité de leurs parents, tant pour les dommages qu'ils pourraient subir que pour ceux qu'ils pourraient causer à la SEMECCEL ou à des tiers visiteurs ou non.

Les mineurs de moins de 16 ans doivent être accompagnés par un représentant légal ou un autre majeur muni de l'autorisation des représentants légaux pour pénétrer dans l'enceinte du Site. Les mineurs âgés de plus de 16 ans doivent être, soit accompagnés selon les mêmes modalités que les plus jeunes, soit munis d'une autorisation de leurs représentants légaux. La SEMECCEL se réserve le droit de contrôler l'existence des autorisations et de refuser le passage.

Protection des données à caractère personnel : La SEMECCEL est amenée à collecter auprès des clients certaines informations et données à caractère personnel, telles que nom et prénom, e-mail, numéro de téléphone, adresse, sans que cette liste soit limitative. Ces données font l'objet d'un traitement ayant pour finalités la gestion de la commande, de l'accès au site, et l'envoi d'offres commerciales

Le traitement est effectué sous la responsabilité de la SEMECCEL et les données collectées sont destinées à l'usage exclusif de cette dernière.

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression, de portabilité des données personnelles vous concernant. Vous disposez également du droit de refuser le traitement ou de solliciter une limitation de celui-ci.

Ce droit peut être exercé en nous écrivant à l'adresse suivante en indiquant vos nom, prénom et adresse : SEMECCEL Cité de l'espace, Service Commercial, BP 25855 – 31506 TOULOUSE Cedex 5 ou par courriel à dpo@semeccel.com. Vous disposez également du droit de faire une réclamation auprès de la CNIL si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés (coordonnées disponibles sur www.cnil.fr)

Droit applicable et tribunaux : Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français. A défaut de règlement amiable, tout litige relatif à leur interprétation et/ou leur exécution relève des tribunaux français.

Prix : Tous nos prix sont TTC en Euros.

Composition des présentes conditions générales : Les présentes conditions sont composées de deux parties. La première partie s'applique aux consommateurs qui sont ici qualifiés de *« voyageurs »* lorsqu'ils achètent des billets *avec* hébergement et de *« visiteurs »* lorsqu'ils achètent des billets (y compris combinés pour plusieurs sites ou sites de tiers) *sans* hébergement (1.). La seconde partie s'applique aux personnes morales (2.).

1. VOYAGEURS ET VISITEURS

Cette partie présente les conditions applicables uniquement aux voyageurs (1.1.) qui priment systématiquement lorsqu'elles s'appliquent sur celles des conditions communes aux voyageurs et aux visiteurs (1.2.) qui leur seraient contraires.

1.1. Conditions applicables uniquement aux voyageurs (billet(s) + hébergement)

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. La SEMECCEL sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, la SEMECCEL dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

I – Droits du voyageur

- **Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme**

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur et le détaillant doivent apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

La SEMECCEL a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE CREDIT & CAUTION , 126, rue de la Piazza – 93 199 Noisy-le-Grand Cedex, France – caution@groupama-ac.fr - 0892976781. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la SEMECCEL.

Vous pouvez consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national sur le lien suivant : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036240465&categorieLien=id

(fin du formulaire normalisé)

- **Autres droits du voyageur**

La SEMECCEL a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle N°4355865P auprès de la compagnie MAIF, 79018 Niort Cedex, prévoyant les montants suivants : dommages corporel à hauteur de 15 000 000 € par sinistre, dommages matériels et immatériels consécutifs à hauteur de 3 500 000 euros et dommages immatériels non consécutifs à hauteur de 500 000€ par année civile.

Pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour, le voyageur peut contacter la SEMECCEL, Cité de l'espace, avenue Jean Gonord BP 25855 31506 Toulouse Cedex 05. Le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 du code du tourisme.

Cession du contrat : Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le cédant est tenu d'informer la SEMECCEL de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. La SEMECCEL informe le cédant des coûts réels de la cession et apporte au cédant la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat.

II - Hébergement

Le prix du forfait n'inclut pas la taxe de séjour qui pourra être demandée en supplément directement par l'hébergeur et ne comprend pas les déplacements entre le Site et le lieu d'hébergement.

La demande de réservation doit indiquer systématiquement l'effectif, la catégorie du public, le jour de la date de départ.

Pour les réservations de groupes : Les réservations doivent être effectuées au plus tard 45 jours avant la date de visite. Le paiement du solde du prix du contrat doit être effectué en totalité au plus tard à **J-8.** Dans ce cas, un bon d'échange sera envoyé au plus tard 6 jours avant la date de votre visite. Ce bon d'échange devra être présenté auprès des différents prestataires.

Occupants des chambres : Chaque hébergement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants et ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. Un enfant en bas âge est considéré comme un occupant à part entière. Sauf convention particulière acceptée par la SEMECCEL par écrit, les animaux de compagnie ne sont pas acceptés (sauf chiens guides ou d'assistance).

Arrivée après 18 heures : dans ce cas, le voyageur doit prévenir directement l'hébergeur dont les coordonnées figurent sur les documents de visite.

Modification ou annulation du contrat : voir la partie « V.3 Prestations d'hébergement ou autres prestations externes » de la partie « V – Modification ou annulation » des présentes conditions.

III – Responsabilité de la SEMECCEL

Sauf préjudice corporel, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages et intérêts éventuels dus par la SEMECCEL sont limités à trois fois le prix total du séjour.

1.2. Conditions communes aux voyageurs (billet(s) + hébergement) et aux visiteurs (billets sans hébergement)

Les conditions ci-après s'appliquent à la fois aux voyageurs et aux visiteurs, sous réserve, pour les voyageurs, des dispositions de la partie précédente « Conditions applicables uniquement aux voyageurs » qui priment systématiquement sur les conditions communes qui leur seraient contraires.

I – Relations contractuelles

Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Tout enfant mineur doit être accompagné d'une personne majeure. A son arrivée sur l'un des sites (La Cité de l'espace, L'Envol des Pionniers ou tout autre site tiers auquel l'achat de billet donnerait accès), le client est soumis au règlement affiché dans le hall d'accueil et accessible sur le site internet du Site concerné.

Les prix figurant dans les brochures émises par la SEMECCEL ou sur le site Internet du Site concerné correspondent aux tarifs en vigueur au jour de leur édition. Ces prix peuvent être modifiés à tout moment.

Une fois le contrat conclu, la SEMECCEL ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.

II - Réservation

II.1 - Individuels

- **Conclusion du contrat**

La réservation doit comporter l'effectif, l'âge des participants, le jour d'arrivée et les prestations choisies (dont le nombre et le type de chambres), les modalités de paiement et conditions d'annulation.

Les tarifs réduits (étudiant, handicapé, famille…) ne sont pas accessibles en ligne. Pour en bénéficier le client doit prendre contact avec la SEMECCEL ou en faire la demande auprès des hôtesses d'accueil du Site concerné le jour de la visite.

- **Achat sur site Internet**

Le contrat est valable dès validation du paiement et obtention d'un numéro de dossier. Le dossier de réservation est adressé par courriel au client. S'il ne le reçoit pas, il lui appartient de contacter la SEMECCEL par email à l'adresse resaweb@semeccel.com.

En cas de refus de paiement par le serveur bancaire Internet, le dossier est annulé et celui-ci est enregistré comme devis.

- **Documents de visite**

Les documents de visite comprennent les billets d'entrée, les bons d'échanges hôtels et autres prestations. Les billets d'entrée permettent un accès direct au Site concerné. Les autres documents sont à remettre aux prestataires concernés.

Le client doit se présenter le jour mentionné sur les documents de visite.

Après le paiement complet de l'ensemble des prestations et la réception par courriel des documents de visite, le client doit imprimer les documents de visite (il s'oblige dans cette hypothèse à respecter les conditions d'impression, de validité et d'utilisation desdits documents indiquées ci-après) ou les présenter via son terminal mobile à l'accueil du site.

- **Conditions d'impression, validité et utilisation des documents de visite**

Impression :

La fonctionnalité d'impression des documents de visite à domicile permet d'imprimer lesdits documents sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès Internet. Les documents de visite peuvent être imprimés ou présentés via un support électronique.

Validité des documents de visite imprimés :

Le client doit s'assurer que les documents de visite imprimés disposent d'une bonne qualité d'impression. Ces documents de visite doivent impérativement correspondre aux conditions de validité suivantes : Impression en mode portrait, sans modification de la taille d'impression, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso. A chaque personne réservée correspond un billet, les documents correspondant aux autres prestations étant également matérialisés de manière spécifique. Il est impératif d'imprimer tous les documents de visite.

Les documents de visite et notamment les billets et bons d'échange partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés comme non valables. En cas de mauvaise qualité d'impression, le client doit réimprimer son billet et/ou tout autre document imprimable afin de disposer d'une bonne qualité d'impression. Le client pourra vérifier la qualité de l'impression en s'assurant que les informations écrites sur le billet et/ou les autres documents ainsi que le code-barres sont bien lisibles.

.

Utilisation des documents de visite :

Chaque billet d'entrée est muni d'un code-barres et/ou QR code unique contrôlé et enregistré à l'entrée du Site concerné à l'aide de lecteurs de code-barres, permettant l'accès direct au Site concerné. Les documents de visite sont personnels et incessibles. Sauf disposition contraire des présentes conditions, ils ne sont ni échangeables, ni remboursables. Lors des contrôles à l'entrée du Site concerné ou de la remise de tout autre document de visite aux prestataires intervenant dans le déroulement du séjour, une pièce d'identité officielle et en cours de validité pourra être demandée au client pour identifier l'acheteur desdits documents de visite.

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet d'entrée ou tout autre document de visite, de les mettre à disposition à de telles fins ou d'utiliser des copies de ces documents. De tels faits sont éventuellement passibles de poursuites pénales, sans préjudice des dommages et intérêts que la SEMECCEL serait en droit de réclamer aux contrevenants en fonction du préjudice subi.

II.2 - Groupes

- **Réservation**

Les conditions tarifaires spécifiques aux groupes et les conditions ci-dessous s'appliquent aux groupes d'un minimum de 20 personnes payantes (ou 10 élèves pour les groupes scolaires) ayant fait une demande ***préalable de réservation*** auprès de nos services.

La réservation doit comporter l'effectif, l'âge des participants, le jour d'arrivée et les prestations choisies (dont le nombre et le type de chambres), les modalités de paiement et conditions d'annulation.

Toute réservation doit être effectuée par email, au plus tard trois semaines avant la date de visite. La demande de réservation doit indiquer systématiquement l'effectif, la catégorie du public et le ou les jours de la visite.

Le contrat sera envoyé par mail par le Service Réservation

La réservation confirmée par mail entraîne l'acceptation sans restriction par le client ou son mandataire des présentes conditions. Un exemplaire signé devra être conservé par le client, et présenté le jour de la visite.

La réservation devient ferme à réception par la SEMECCEL du contrat dûment signé et de l'acompte de 50 % avant la date de fin d'option, ou du Bon de Commande pour les administrations : dans le cas contraire, les options ne seront pas maintenues. Pour les réservations avec restauration, le choix du menu doit impérativement accompagner le contrat signé. Dans le cas contraire et sans précision 15 jours avant la date de visite, la SEMECCEL sera contrainte d'établir les menus sans l'avis du client.

L'acompte de 50 % ou le bon de commande pour les paiements administratifs doivent nous être transmis avant la date de fin d'option en même temps que le contrat signé.

Les horaires des spectacles, animations, boutiques et restaurants mentionnés dans les contrats le sont à titre indicatif et peuvent être modifiés ou supprimés sans préavis.

- **Frais de dossier**

Des frais de dossier d'un montant de 25 € sont facturés sur chaque dossier pour toute réservation d'au moins un séjour avec ou sans hébergement, sauf dans le cas de visites pédagogiques.
Concernant les visites pédagogiques des frais de modification de 30 € sont facturés à partir de la 2ème modification effectuée sur un même dossier.

III - Conditions de paiement

La SEMECCEL n'est pas responsable de tous frais sur les transactions par carte bancaire occasionnés le cas échéant par la variation du taux de change ou pour d'autres raisons ne dépendant pas de la SEMECCEL.

III.1 - Individuels

- **Paiement sur Site (aux caisses)**

Tous les règlements doivent être effectués en euros.

- **Réservation sur site Internet**

Tous les règlements doivent être effectués en euros par Carte Bancaire, Visa, Visa Electron, Mastercard, American Express, ou E-carte bleue.

III.2 Groupes

Le solde du prix est exigible le jour de la visite, à l'arrivée du groupe, à l'exception des règlements administratifs. Un paiement différé, à réception de la facture, pourra éventuellement être convenu selon accord avec la direction commerciale. Toute somme non réglée à l'échéance contractuelle entraînera l'application de pénalités de retard calculées sur la base de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

IV - Absence de droit de rétractation

En application de l'article L 221-28 du Code de la consommation, les prestations proposées par la SEMECCEL, ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 221-18 et suivants du même Code en matière de contrats conclus à distance.
Par conséquent, les prestations commandées sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes conditions générales.

V – Modification ou annulation

V.1 Individuels

- **Modification ou annulation par le client**

Les demandes de modification, d'annulation totale ou partielle d'un dossier confirmé peuvent être effectuées soit via le compte client créé lors de l'achat soit directement auprès de la SEMECCEL et doivent être notifiées à la SEMECCEL par écrit par lettre recommandée, ou par courriel à standard@semeccel.com et reçus par la SEMECCEL **au plus tard jusqu'à J-4 avant la date de visite**.
Dans le cadre des offres promotionnelles, les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables.
Tout changement de date de séjour ou d'établissement hôtelier demandé par le client avant l'arrivée constitue une annulation de la réservation initiale (avec application des frais d'annulation décrits à l'alinéa suivant) et un enregistrement de la nouvelle commande aux conditions décrites ci-dessus.
Pour toute demande d'annulation totale ou partielle d'un dossier confirmé, la somme conservée par la SEMECCEL est la suivante :

Condition d'annulation Totale J = Premier jour de la prestation	Jusqu'à J-4	De J-3 à J et non présentation
	0 %	100%

Aucun remboursement n'est effectué aux caisses.

Arrivée différée, renonciation à une prestation ou départ anticipé

En cas d'arrivée antérieure ou postérieure à la date de la première prestation réservée ou s'il renonce à l'une des prestations de son séjour ou en cas de départ anticipé en cours de séjour, le client ne bénéficie d'aucun remboursement.

Non-présentation

La non-présentation du client n'ouvre pas droit à remboursement.

V.2 Groupes

Les demandes de modifications de dossiers confirmés doivent être effectuées par **écrit** par mail à resa@semeccel.com ou seminaires@semeccel.com. Seules sont acceptées les modifications notifiées par renvoi d'un contrat par la SEMECCEL**.**
Le nombre exact de personnes présentes le jour de la réservation (Locations de salles, restauration et autre) doit être confirmé par écrit au plus tard 7 jours avant le début de la manifestation. Ce nombre sera retenu comme base minimale de facturation.
Aucune correction portée directement par le client sur un document de la SEMECCEL ne sera prise en compte.
Heure limite de prise en compte par la SEMECCEL :
Courrier : la date de réception fait foi.
Email : réception avant 16h00, heure locale, hors week-end et jours fériés.
L'effectif indiqué lors de la réservation ou de la dernière modification sera retenu comme base de facturation pour l'ensemble des prestations.
Pour toute modification à la hausse reçue entre J-7 et J la SEMECCEL ne pourra garantir les réservations ou prestations supplémentaires.

- **Prestations générales (billetterie et spectacles):**

Toute annulation ou modification fera l'objet d'une facturation basée sur le prix total de la prestation dans les conditions suivantes :

Annulation Totale J = Premier jour de la prestation	Jusqu'à J-15	J-14 à J-8	De J-7 à J ou non présentation
	0 %	50%	100%

- **Prestations annexes (visites découvertes, visites accompagnées, visites thématiques, ateliers pédagogiques…) :**

Dans un délai inférieur à J-7, en cas de réduction de l'effectif d'un groupe entraînant l'annulation d'une des prestations citées ci-dessus (par exemple l'annulation d'une des deux visites guidées prévues initialement pour deux sous-groupes), ladite prestation sera facturée dans sa totalité.
Toute prestation de restauration non consommée ne pourra donner lieu à une minoration du prix de la prestation

Toute annulation ou modification fera l'objet d'une facturation basée sur le prix total de la prestation dans les conditions suivantes :

Annulation/modification des prestations annexes J = Premier jour de la prestation	Jusqu'à J-8	De J-7 à J
	0 %	100%

V.3 Prestations d'hébergement ou autres prestations externes

Il est précisé qu'une taxe de séjour pourra être demandée en supplément directement par l'hébergeur.
Les modifications sont effectuées par la SEMECCEL sous réserve de disponibilité.
Tout changement de date de séjour ou d'établissement hôtelier demandé par le client constitue une annulation de sa commande initiale avec application des frais d'annulation décrits ci-dessous.
Toutes modifications donnent lieu à l'envoi d'un nouveau contrat. En l'absence de retour du nouveau contrat signé avant la date de fin d'option et du règlement complémentaire si nécessaire, les modifications sont considérées comme nulles.

Annulation totale du dossier du fait du client

Pour toute annulation totale, la SEMECCEL se réserve le droit de prélever une partie du montant total de la prestation réservée par le client dans les conditions ci-dessous :

Condition d'annulation Totale J = Premier jour de la prestation	Jusqu'à J-30	De J-29 à J ou non présentation
	0 %	100%

Modification partielle du dossier du fait du client

Pour toute modification partielle (effectif ou nombre de chambre…), la SEMECCEL se réserve le droit de prélever une partie du montant total de la prestation réservée par le client dans les conditions ci-dessous :

Condition d'annulation Partielle J = Premier jour de la prestation	Entre J-30 et J-20	De J-19 à J
	0 %	100%

Arrivée différée, renonciation à une prestation ou départ anticipé

En cas d'arrivée antérieure ou postérieure à la date de la première prestation réservée ou s'il renonce à l'une des prestations de son séjour ou en cas de départ anticipé en cours de séjour, le client ne bénéficie d'aucun remboursement.

Non-présentation

La non-présentation du client n'ouvre pas droit à remboursement.

V.4 Modification ou annulation par un fournisseur

Dans le cas où un dossier réservé serait modifié sur un élément essentiel ou annulé par la SEMECCEL, le client doit, dans un délai de 8 jours après en avoir été informé par écrit, soit mettre fin à sa réservation et en obtenir le remboursement, soit accepter la modification proposée en signant un avenant au contrat.

VI - Médiation

En cas de réclamation non résolu par un échange oral, le client est invité à adresser une demande écrite formelle à la SEMECCEL à l'adresse figurant en tête des présentes conditions. Il peut ensuite le cas échéant saisir le médiateur tourisme et voyage en suivant la procédure décrite sur le site suivant : www.mtv.travel. Le présent article n'empêche pas le client de saisir librement et à tout moment une juridiction.

2. PERSONNES MORALES

2.1. Réservations

Pour toute réservation de groupe, de séminaire ou de location d'espace, les conditions de réservations et les frais de dossiers sont ceux précisés au « II.2 – Groupes » de la partie « 1.2. Conditions communes aux voyageurs et aux visiteurs » des présentes conditions.

2.2. Objet

Les manifestations commerciales, expositions, représentations organisées par le client ne pourront avoir lieu dans l'enceinte du Site concerné qu'après avoir obtenu l'agrément ou l'autorisation des autorités officielles compétentes.
Toute manifestation à caractère musical doit faire l'objet au préalable d'une déclaration du client auprès de la SACEM, 7 esplanade Compans Cafarelli 31000 Toulouse. Tel : 05 62 27 93 80.
La SEMECCEL pourra résilier unilatéralement sans préavis, ni indemnité, tout contrat dont l'objet ou la cause serait incompatible avec la destination des lieux loués, ou contraire aux bonnes mœurs, ou risquant de troubler l'ordre public.

2.3. Paiement

La SEMECCEL pourra résilier la réservation sans indemnité, après simple mise en demeure restée sans effet, en l'absence de règlement par le client de tout ou partie de l'acompte à verser à la confirmation.
En cas de retard de règlement, le client sera redevable du paiement de pénalités de retard calculées sur la base de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Par ailleurs, le client sera redevable de plein droit à l'égard de la SEMECCEL d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement des sommes dues.

2.4. Organisation

Le client ne pourra apporter de l'extérieur quelque nourriture ou boisson que ce soit, sans avoir obtenu une dérogation exceptionnelle de la SEMECCEL. Celle-ci se réserve le droit de lui imposer un droit de bouchon.
Tout projet d'installation technique, d'aménagement divers des salles et d'animation, sera soumis pour examen et accord avant la confirmation du dossier. Dès la fin de la durée contractuelle d'utilisation des lieux, le client fera retirer à ses frais les divers matériels, effets, documentations et équipements quels qu'ils soient, apportés à sa demande dans les locaux du Site concerné pour l'exécution du contrat.
Le client s'engage à restituer la totalité des matériels loués. En cas de détérioration ou non restitution, le coût du remplacement en sera dû à la SEMECCEL.

2.5. Consommation, modification, annulation

Toute prestation de restauration non consommée ne pourra donner lieu à une minoration du prix de la prestation.
Toute annulation ou modification de location d'espace fera l'objet d'une facturation basée sur le prix total de la prestation, dans les conditions suivantes :

Annulation totale ou partielle	Jusqu'à J-30	J-29 à J-15	De J-14 à J ou non présentation
J = Premier jour de la prestation	50 %	75% pour les prestations de la SEMECCEL et 100% pour les prestations d'hébergement ou autres prestations externes	100%

Les prestations autres que les locations d'espace sont modifiables ou annulables dans les conditions décrites au **V.2 Groupes.**

2.6. Non-conformité – difficultés - réclamation

Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée à la SEMECCEL par lettre recommandée avec AR dans un délai inférieur à 72 heures après la prestation ou le séjour. Afin d'éviter toute contestation, les justificatifs de visite (contrat, billets d'entrée, bons d'échange, etc.) comportant le nombre de participants doivent être joints à la réclamation.

2.7. Responsabilité

La SEMECCEL ne peut être tenue responsable des dommages résultant de la force majeure, du fait du client ou de tous tiers à l'organisation, contrevenant au déroulement du séjour et aux prestations fournies à cette occasion.
La SEMECCEL décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient et, en particulier, incendie et/ou vol, susceptible d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les visiteurs, qui n'auraient pas fait l'objet d'un dépôt dans les locaux réservés à cet effet.
Le signataire du contrat est responsable de tout dommage direct ou indirect que l'un de ses membres pourrait causer à l'occasion de sa présence dans le parc ou le bâtiment et s'engage à prendre une assurance à cet égard.