



Foire aux questions vente en ligne

Réservez en toute sérénité : conditions d'annulation flexibles jusqu'à J-3 !

Quelles conditions du fait des restrictions sanitaires ?

Les jauges imposées sont sous réserve de l'évolution sanitaire. En effet, compte tenu du contexte de crise sanitaire, le nombre maximum de participants par guide est susceptible d'évoluer afin de respecter la réglementation sanitaire en vigueur.

Comment nous joindre ?

Par téléphone : 02 40 20 60 11

Par mail : scolaires@nantes-tourisme.com

Informations sur la réservation en ligne :

- **Faut-il réserver ma visite longtemps en avance ?**
Vous pouvez effectuer votre réservation au plus tard 20 jours avant la date de votre visite. Pensez à réserver très en amont afin d'avoir la date qui vous convient.
- **Quel document doit être présenté le jour de la visite ?**
Aucun document spécifique n'est à présenter le jour de votre visite, votre guide conférencier pourra vous reconnaître en lui communiquant à quel nom a été réservé la visite.
- **Comment retrouver mon contrat de réservation ?**
Le contrat de réservation se trouve dans le mail de confirmation qui vous a été envoyé lors de votre réservation. Si vous avez perdu le mail, merci de nous contacter.
- **Le règlement s'effectue-t-il avant ou après la visite ?**
Le règlement de la prestation s'effectue avant la date de votre visite directement en ligne
- **Puis-je payer directement le guide ?**
Le règlement de la prestation s'effectue avant la date de votre visite par carte bancaire chèque, virement, mandat administratif.
- **Quel type de règlement est accepté ?**
Les types de règlement acceptés sont les suivants : CB, chèque, virement, mandat administratif.
- **Comment retrouver ma facture ?**
Votre facture est disponible sur votre espace personnel

Informations générales sur ma visite :

- **Quelles sont les propositions de visites ?**

Plusieurs thématiques de visites sont proposées aux scolaires. Retrouvez nos offres par niveau :

[Primaire Cycle 2 et 3](#)

[Collège](#)

[Lycée et Enseignement supérieur](#)

Pour les visites non réservables en ligne merci de contacter le service groupe.

- **Est-il possible d'échanger avec le guide avant la visite ?**

Non, cependant si vous avez un projet de classe spécifique, merci de nous contacter.

- **Est-il possible de réserver une visite guidée en langue étrangère ?**

Vous pouvez choisir de réaliser cette visite en langue étrangère sans frais supplémentaires, pour cela contacter notre service. Les langues proposées : Anglais, Espagnol, Allemand et Italien

- **Quel est le nombre minimum et maximum de personnes pour une visite guidée ?**

Il n'y a pas de minimum requis. Le nombre maximum par guide dépend de la thématique de la visite choisie. L'information figure sur le descriptif de la visite.

- **Combien d'accompagnateurs faut-il pour la visite ?**

Il appartient aux enseignants de définir le nombre d'accompagnateurs. Cependant nous préconisons au moins 1 accompagnateur par groupe. La jauge maximum par guide inclut l'effectif des accompagnateurs.

- **Est-il possible de choisir mon lieu de départ de visite ?**

Il n'est pas possible de choisir son lieu de départ de visite. Le RDV sera indiqué sur votre contrat de réservation.

- **Le lieu de fin de visite est-il le même que le lieu de départ ?**

Le lieu de fin de visite est différent du lieu de départ. Il ne s'agit pas de circuit en boucle.

- **Combien de temps dure une visite guidée ?**

Dans la grande majorité nos visites durent 2h00.

- **Les visites guidées ont elles des heures de départ fixe ?**

Les visites réservables en ligne ont des créneaux déjà définis. Cependant, si cet horaire de visite ne vous convient pas vous pouvez contacter le service groupe afin de définir le créneau de votre choix.

- **Quelle est l'heure limite dans la journée pour effectuer ma visite ?**

Vous pouvez choisir de réaliser votre visite à toute heure de la journée, cependant après 21h un supplément tarifaire est à prendre en compte.

- **Les visites guidées sont-elles possibles les dimanches et jours fériés ?**
Oui les visites sont possibles les dimanches et jours fériés, cependant des frais supplémentaires sont à prendre en compte
- **Peut-on réserver plusieurs groupes sur le même horaire de visite ?**
Il n'est pas possible de réserver en ligne plusieurs groupes au même horaire de visite. Pour des groupes supplémentaires, merci de contacter le service Groupes.
- **Proposez-vous un car pour vos visites ?**
Le car n'est pas inclus dans la réservation. Cependant, nous pouvons nous charger de faire la réservation, des frais supplémentaires sont à prendre en compte.
- **Comment reconnaître mon guide le jour de la visite ?**
Votre guide sera présent sur place à l'horaire défini il portera un badge Le Voyage à Nantes qui vous permettra de l'identifier.
- **Comment joindre le guide en cas de retard le jour de la visite ?**
En semaine, merci de contacter le service Groupes au 02 40 20 60 11. Le week-end et les jours fériés, nous vous communiquons les coordonnées du guide.
- **Comment annuler, modifier ou me faire rembourser ma réservation ?**
Pour toute annulation, modification ou remboursement, merci de contacter le service Groupes
- **Quelles sont les conditions de vente ?**
Nos conditions de vente pour les scolaires sont disponibles [ici](#)



SERVICE COMMERCIAL GROUPES SCOLAIRES
T.02 40 20 60 11
scolaires@nantes-tourisme.com