

## **Conditions Générales de Vente**

### **PREAMBULE :**

Les Conditions Générales de Vente ci-dessous s'appliquent à la vente de prestations de visites guidées, effectuées par **Mme Elisa Jehanno – Entreprise individuelle**.

L'entreprise individuelle Elisa Jehanno – Guide-conférencière, située au 3, avenue Georges Lafenestre, 75014, Paris, est enregistrée sous le numéro SIRET N°795 075 779 00012. Conformément à la réglementation en vigueur, la guide est titulaire de la Carte professionnelle de Guide-conférencier n° GC 13751170P, délivrée par les Ministères du Tourisme et de la Culture. La délivrance de cette carte professionnelle est soumise aux conditions fixées par les articles R. 221-1 et suivants du code du tourisme.

Le client déclare accepter les dispositions suivantes en passant commande pour une prestation de service. La passation d'une commande implique de la part du client l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente, ainsi que la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre de ces conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente pourront être modifiées à tout moment sous réserve de faire apparaître ces modifications sur le site [www.elisaguideparis.com](http://www.elisaguideparis.com). Les conditions générales sont accessibles à tout moment sur le site [www.elisaguideparis.com](http://www.elisaguideparis.com), et peuvent être communiquées sur demande du Client.

### **ARTICLE 1 : COMMANDE ET RESERVATION**

La réservation de la visite guidée s'effectue par email ([elisa@elisaguideparis.com](mailto:elisa@elisaguideparis.com)), ou via le formulaire de pré-réservation disponible sur le site à l'adresse suivante : <https://www.elisaguideparis.com/contact/> Le formulaire de pré-réservation n'engage aucunement la guide pour une quelconque prestation, c'est une simple demande de devis.

Suite à une demande de réservation, Elisa Jehanno E.I. s'engage à remettre au Client un devis détaillé par email, dans un délai de 72 heures après réception de la demande (jours ouvrables). Le devis est valable 30 jours, sous réserve de disponibilité de la guide lors de la réception du devis signé.

La prestation n'est confirmée qu'après réception du devis daté et signé par le Client, et portant la mention « Bon pour accord ».

### **ARTICLE 2 : TARIFS**

Le tarif proposé dans le devis inclut uniquement la prestation de visite guidée, sauf mention contraire sur le devis. Seules les prestations indiquées dans le descriptif du devis sont incluses.

Les tarifs peuvent être modifiés à tout moment, mais les prestations seront toujours facturées sur la base du devis établi. Les informations relatives aux prix indiquées sur le site [www.elisaguideparis.com](http://www.elisaguideparis.com) ne sont données qu'à titre indicatif.

Les tarifs sont exprimés en Euros et incluent 20% de TVA.

### **ARTICLE 3 : CONDITIONS DE REGLEMENT**

Le règlement peut être effectué par chèque, libellé à l'ordre d'Elisa Jehanno, par virement bancaire, par carte bancaire en ligne, ou en espèces. En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine, et envoyé par courrier, sous enveloppe affranchie au tarif en vigueur, à : Elisa Jehanno Guide Conférencière, 3, avenue Georges Lafenestre,

Hall 8, 75014 Paris. Elisa Jéhanno n'est pas responsable de la non-réception des chèques envoyés en courriers simples.

Le règlement de la visite doit être effectué en une fois et en totalité, au plus tard 7 jours avant la date du début de la prestation. Le règlement d'une prestation donne toujours lieu à la remise d'une facture au Client par Elisa Jéhanno E.I. Dès réception du règlement, Elisa Jéhanno E.I. envoie un mail de confirmation récapitulant toutes les informations nécessaires à la bonne tenue de la visite guidée. Elisa Jéhanno ne sera pas tenue d'effectuer la prestation de visite guidée si le paiement de la visite n'a pas été effectué en totalité selon les conditions indiquées ci-dessus.

Exceptionnellement, en cas de demande de réservation pour une visite ayant lieu dans un délai de moins de 7 jours, le paiement peut avoir lieu sur place, par chèque ou espèces. La réalisation de la visite est toujours soumise à réception du devis signé et à l'acceptation des conditions de vente.

#### **ARTICLE 4 : CONDITIONS D'ANNULATION ET REMBOURSEMENT**

En cas d'annulation de la prestation par le client après la confirmation de la réservation et la signature du devis, les conditions de remboursement sont les suivantes :

- Annulation effectuée à plus de 30 jours calendaires avant le début de la prestation : la commande sera remboursée à hauteur de 50%.
- Annulation effectuée moins de 30 jours calendaires avant le début de la prestation : la commande sera intégralement due et aucun remboursement ne sera possible.

Le remboursement sera effectué par virement bancaire dans un délai de 7 jours après réception de la demande, et après transmission de ses informations bancaires par le Client. Une facture d'avoir sera établie par Elisa Jéhanno E.I. au Client. Aucun billet ne pourra être remboursé.

Toute modification (changement de date, d'horaire, de visite, etc.) demandée après la signature du devis pourra être facturée 120€ TTC et sera sous réserve de la disponibilité de la guide.

En cas d'annulation de la prestation par la guide, Elisa Jéhanno E.I. s'engage à rembourser intégralement la prestation, ou à proposer un report de la visite à une date ultérieure.

En cas d'impossibilité d'effectuer la visite, pour une raison non imputable à la guide (fermeture d'un site en raison de conditions météorologiques, grèves dans le musée ou site visité, fermeture exceptionnelle...), les solutions seront envisagées au cas par cas : remboursement (partiel ou total), report de la visite ou changement de la visite initiale. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le Client pour inexécution dommageable.

#### **ARTICLE 5 : CONDITIONS DE VISITE**

La guide s'engage à être présente à la date, à l'heure et au point de rendez-vous définis lors de la réservation. Le client doit s'assurer d'être présent à la date, à l'heure, et au point de rendez-vous défini pour le départ de la visite.

En cas de retard du client, la guide s'engage à rester en attente du client pendant 30 minutes au maximum après l'heure convenue. La durée de la visite ne pourra pas être rallongée en cas de retard du client. En cas de non-présentation du client, et sans nouvelle de sa part 30 minutes après le début prévu de la visite, la visite sera annulée, et aucun remboursement ne sera possible.

Les visites sont maintenues en cas de pluie.

#### **ARTICLE 6 : CONDITION D'UTILISATION DES CARTES CADEAUX**

La carte cadeau est envoyée au format PDF par email, dans un délai de 48 heures après réception du règlement de la carte cadeau.

La carte cadeau est valide jusqu'à la date de validité indiquée, ou le cas échéant, pendant 12 mois maximum à compter de la date du règlement. La date limite d'utilisation est indiquée sur la carte cadeau.

La carte cadeau est utilisable une seule fois, pour une seule visite guidée. Les bénéficiaires de la carte cadeau doivent fournir le numéro de la carte cadeau lors de la réservation de la date de la prestation. Aucun échange ou remboursement de carte cadeau ne sera possible.

#### **ARTICLE 7 : CONTENUS ET CREDITS**

Elisa Jéhanno E.I. n'est responsable que du contenu des pages qu'elle édite. Les textes et photographies illustrant le descriptif de chaque visite sont non contractuels, et ne sauraient engager la responsabilité d'Elisa Jéhanno E.I. à quelque titre et de quelque façon que ce soit.

Toute reproduction, représentation ou utilisation, en totalité ou partielle, des éléments constituant ce site, sont interdites sans l'accord préalable de la responsable de publication. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon et engagerait immédiatement la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

Le contenu du site peut comporter des inexactitudes techniques ou des omissions. Elisa Jéhanno E.I. décline toute responsabilité quant à l'usage qui peut être fait des informations diffusées sur son site. Elle ne peut, en aucun cas, être tenue responsable des dommages pouvant en résulter et de l'utilisation et de l'interprétation de l'information contenue dans le site.

Elisa Jéhanno dégage toute responsabilité concernant les liens créés par d'autres sites internet vers son propre site. Cela n'implique en aucune façon qu'elle cautionne ces sites ou qu'elle approuve leur contenu. Les liens vers d'autres sites internet ne sont proposés qu'à titre informatif. Pour toute suggestion, remarque ou anomalie technique constatée sur le site, contactez Elisa Jéhanno E.I. à l'adresse [elisa@elisaguideparis.com](mailto:elisa@elisaguideparis.com).

#### **ARTICLE 8 : RESPONSABILITE**

Les prestations proposées par Elisa Jéhanno E.I. sont conformes à la législation française en vigueur.

En cas de litige, les tribunaux français seront les seuls compétents.

Pendant la visite, les participants sont sous leur propre responsabilité civile. La responsabilité d'Elisa Jéhanno E.I. ne peut pas être engagée, notamment en cas de :

- Vol ou perte d'objets ou de valeur appartenant au Client ou aux participants
- Accident corporel ou matériel subis par le Client ou les participants pendant de la prestation
- Dommages, directs ou indirects, et de quelque nature que ce soit, que le Client ou les participants pourraient causer, à l'encontre d'autres participants
- Dégradations causées par le Client ou les participants, dans les musées ou sites visités.

#### **ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITE**

Des photos et vidéos peuvent être prises par le Client au cours des visites, dans le respect des règles fixées par chaque musée. Dans le cas où ces photos et vidéos seraient postées sur Internet, l'accord de toutes les personnes prises en photo, y compris la guide, devra avoir été préalablement obtenu.

Aucun enregistrement sonore ou vidéo de la visite n'est autorisé.

#### **ARTICLE 10 : INFORMATIONS PERSONNELLES**

Elisa Jéhanno E.I. s'engage à ne pas divulguer à des tiers les données communiquées par le Client. Les données collectées ne sont que les données strictement nécessaires au bon traitement des réservations. En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès aux informations le concernant. Sur demande, elles peuvent lui être communiquées et, en cas d'erreur ou de modification, être rectifiées ou supprimées.

### **ARTICLE 11 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les données sont traitées exclusivement par Elisa Jéhanno E.I., responsable du traitement des données personnelles.

Les données traitées sont les suivantes : nom, prénom, adresse postale, coordonnées téléphoniques, adresse email, nationalité, et autres informations nécessaires à l'organisation des visites guidées demandées par le prospect ou le client.

Les données recueillies sont utilisées pour permettre le traitement des demandes de réservations, ainsi que pour l'envoi occasionnel de mails type newsletters et vœux de nouvelle année. Lors de l'envoi de mails, un lien de désabonnement sera toujours présent.

Les données sont accessibles et gérées par Elisa Jéhanno E.I. De manière occasionnelle, un prestataire externe pourrait y avoir accès (dans le cadre d'une délégation à une assistante administrative), avec un accord de confidentialité. Les données ne seront pas transmises à un tiers.

Les données personnelles recueillies seront conservées pour une durée de 20 ans, afin d'assurer le suivi des clients. Le client dispose d'un droit d'accès aux informations le concernant. Il peut demander à supprimer ou à modifier les données personnelles fournies, par simple demande par mail à l'adresse [elisa@elisaguideparis.com](mailto:elisa@elisaguideparis.com).

Les données sont sécurisées via l'utilisation de mots de passe sécurisés et modifiés régulièrement.

### **ARTICLE 12 : MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, Elisa Jéhanno E.I. a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le Client peut déposer une réclamation sur le site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 Avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND.

Les Conditions Générales de Vente ci-dessus ont été mises à jour le 15 avril 2024.