

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

En vigueur au 01/01/2022 – Mises à jour le 22/08/2022

### **ARTICLE 1 - Champ d'application**

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des Services suivants : visites guidées assurées par Charlène Khadri, guide-conférencière – Entrepreneur individuel, tels que proposés par le Prestataire aux clients non professionnels (« Les Clients ou le Client ») sur le site [charlene-guide.com](http://charlene-guide.com)

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet [charlene-guide.com](http://charlene-guide.com). Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute réservation. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site [charlene-guide.com](http://charlene-guide.com) et prévaudront sur toute autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant de réserver un Service auprès du Prestataire.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

Charlène Khadri, guide-conférencière – Entrepreneur individuel

30, rue du Maréchal Foch

Numéro d'immatriculation : 849096557

mail : [contact@charlene-guide.com](mailto:contact@charlene-guide.com)

téléphone : 06.12.81.70.17

### **ARTICLE 2 - Prix**

Les Services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site [charlene-guide.com](http://charlene-guide.com) lors de l'enregistrement de la réservation par le Prestataire.

Les prix sont exprimés en Euros. TVA non applicable, art. 293 B du Code Général des Impôts.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur le site [charlene-guide.com](http://charlene-guide.com)

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le Prestataire se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Les prix des visites guidées ne comprennent pas les frais des billets d'entrée, du droit de parole et de la location d'audiophone, qui sont à régler en supplément, dans les conditions indiquées sur les sites des musées et monuments choisis par le Client dans la composition de la visite guidée sur mesure que le Prestataire aura élaborer pour lui, et calculés préalablement à la réservation.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

### **ARTICLE 3 – Conditions de réservation**

Il appartient au Client de sélectionner sur le site [charlene-guide.com](http://charlene-guide.com) les Services qu'il désire réserver, selon les modalités suivantes :

Contactez Charlène Khadri – Entrepreneur individuel par téléphone au 06.12.81.70.17 ou par mail à [contact@charlene-guide.com](mailto:contact@charlene-guide.com) afin que le Prestataire puisse vous envoyer un devis détaillé.

Le Client devra en prendre connaissance, et le renvoyer signé au Prestataire avec la mention « Bon pour accord » afin que le Service soit réservé.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la réservation et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute réservation passée avec le Prestataire et confirmée par la réception d'un devis signé du Client avec la mention « Bon pour accord » constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute réservation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'un Service antérieur.

Le Client pourra suivre l'évolution de sa réservation en contactant directement le Prestataire par téléphone au 06.12.81.70.17 ou par mail à [contact@charlene-guide.com](mailto:contact@charlene-guide.com)

### **ARTICLE 4 - Conditions de paiement**

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- Paiement par virement bancaire sur le compte bancaire du Prestataire (dont les coordonnées sont communiquées au Client lors de la réservation).
- Paiement en espèces.

Le prix est payable comptant, en totalité au plus tard le jour de la fourniture des Services, intervenant selon les conditions définies à l'article « Fourniture des Prestations » et comme indiqué sur la facture remise au Client.

Un acompte correspondant au montant des billets d'entrée et du droit de parole, non échangeables et non remboursables, est exigé lors de la réservation par le Client.

Cet acompte ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes.

Le solde du prix est payable à la fourniture des Services, intervenant selon les conditions définies à l'article « Fourniture des Prestations » et comme indiqué sur la facture remise au Client.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Prestataire.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

## **ARTICLE 5 - Fourniture des Prestations**

Les Services réservés par le Client seront fournis selon les modalités suivantes :

Visite guidée effectuée par Charlène Khadri, guide-conférencière – Entrepreneur individuel, dans un musée, un monument, et/ou un quartier choisi par le Client selon les modalités définies par le musée et/ou le monument visité, et pendant la durée définie avec le client.

Lesdits Services seront fournis dans un délai maximum d'un an à compter de la validation définitive de la réservation du Client, dans les conditions prévues aux présentes CGV à l'adresse indiquée par le Client lors de sa réservation auprès du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services réservés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés.

Au cas où le Prestataire ne serait pas en mesure d'être opérationnel le jour J, par exemple en cas de maladie, le Prestataire pourra confier la visite guidée à un confrère ou une consœur, aux mêmes conditions tarifaires.

Si les Services réservés n'ont pas été fournis dans un délai d'un an après la date indicative de fourniture, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente des Services pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

## **ARTICLE 6 - Droit de rétractation, conditions d'annulation et de remboursement**

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, les visites guidées faisant partie des « activités de loisirs pour lesquels le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique », le droit de rétractation ne s'applique pas pour les Services proposés par le Prestataire.

En cas d'annulation du Service par le Client :

- Moins de 7 jours avant la visite guidée, Service remboursé à 70 %.
- 72 heures avant le début de la visite guidée, Service remboursé à 50 %.
- 48 heures avant le début de la visite guidée, pas de remboursement possible.

Les remboursements seront effectués par le Prestataire sur le compte bancaire du Client par virement bancaire dans les 7 jours qui suivent l'annulation qui devra être confirmée par mail.

Le Prestataire se réserve le droit de ne pas assurer le Service si le Client a plus de 30 minutes de retard le jour J à l'heure et au point de rencontre convenus pour le début de la visite guidée.

## **ARTICLE 7 - Responsabilité du Prestataire - Garanties**

Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services fournis par l'intermédiaire du Prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable si au cours de fourniture du Service, c'est-à-dire au cours de la visite guidée, le Client subit un vol ou une perte d'effets personnels, se blesse ou blesse autrui, ou encore s'il endommage une œuvre d'art.

## **ARTICLE 8 - Données personnelles**

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Services et leur réalisation et délivrance, confiées au Prestataire. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services.

### **9.1 Collecte des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site charlene-guide.com et par le Prestataire sont les suivantes :

#### **Réservation :**

Noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail.

#### **Paiement :**

Dans le cadre du paiement des Prestations proposés sur le site charlene-guide.com et par le Prestataire, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit du Client / utilisateur.

### **8.2 Destinataires des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique du Prestataire. Le responsable de traitement des données est le Prestataire, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

### **8.4 Limitation du traitement**

Les données à caractère personnelles du Client ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

### **8.5 Durée de conservation des données**

Le Prestataire conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

### **8.6 Sécurité et confidentialité**

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

## **ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle**

Le contenu du site charlene-guide.com et des visites guidées assurées par Charlene Khadri, guide-conférencière – Entrepreneur individuel sont la propriété du Prestataire et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Par conséquent, au cours d'une visite guidée, vous pouvez prendre des notes manuscrites mais les enregistrements audio et vidéo ne sont pas autorisés et interdits. Merci de votre compréhension.

Afin de respecter l'intimité de chacun, il est défendu au cours de la visite guidée de photographier des individus et de diffuser les photographies sans obtenir leur accord. Il s'agit du droit à l'image.

## **ARTICLE 10 - Droit applicable - Langue**

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## **ARTICLE 11 - Litiges**

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Prestataire indiquée à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : CNPM MÉDIATION CONSOMMATION.

## Conditions Générales de Vente

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM MÉDIATION CONSOMMATION - 27, avenue de la Libération - 42400 Saint-Chamond.

Le Client est également informé qu'il peut, également recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litige (RLL) :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le Prestataire ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Réalisé sur <https://www.legalplace.fr> et modifié et complété par Charlene Khadri, guide-conférencière – Entrepreneur individuel.