



Les visites guidées d'Émilie,
Émilie Saëz
7 bis quai des étroits
69005 Lyon
SIRET : 799 050 927 000 34
Tel : 06 33 67 98 09
Email : info@lesvisitesguideesdemilie.fr
Site web : <http://lesvisitesguideesdemilie.fr/>

Conditions générales de vente

1. Objet

Les conditions générales de ventes décrites ci-après détaillent les droits et obligations de Émilie Saëz, dont le siège social est au 7 bis quai des étroits 69005 Lyon, et de son client dans le cadre de la vente d'une prestation de visite guidée touristique.

Toute prestation accomplie par Émilie Saëz implique donc l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

2. Service proposé

« Le guide-conférencier assure des visites guidées en français, en langue étrangère ou en langue des signes avec l'aide d'un traducteur, dans un espace ouvert ou fermé. Il fait vivre oralement des actions de médiation dans le champ de la connaissance, à destination des publics dans les territoires et lieux patrimoniaux. Cette profession est réglementée dès lors qu'elle est exercée dans un musée, un monument historique, un secteur sauvegardé ou un territoire labellisé "Villes et Pays d'art et d'histoire". Il convient d'être titulaire de la carte professionnelle de guide-conférencier », Arrêté du 7 mars 2012 relatif à la délivrance de la carte de guide-conférencier.

Article L221-1 du code du tourisme, Modifié par LOI n°2016-925 du 7 juillet 2016 - art. 109, Section 1 : Dispositions générales : *« Pour la conduite de visites guidées dans les musées de France et les monuments historiques, les personnes physiques ou morales réalisant, y compris à titre accessoire, les opérations mentionnées au I de l'article L. 211-1 ne peuvent utiliser que les services de personnes qualifiées titulaires de la carte professionnelle de guide-conférencier délivrée dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État. Les personnes morales mentionnées au III de l'article L. 211-18 ne sont pas soumises à cette obligation. »*

Noter par ailleurs la législation en terme de vente de forfaits : Code du tourisme, Article L211-2 à 6, extrait :

« II.-A.-Constitue un forfait touristique la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si : 1° Ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu »

N'ayant pas d'immatriculation auprès d'Atout France, Émilie Saëz n'est pas autorisée à vendre des services d'autres prestataires, comme un restaurant, l'entrée dans un musée ou autre activité connexe.

3. Cadre juridique

Émilie Saëz est inscrite au registre du commerce sous le numéro de SIRET 799 050 927 000 34 sous un statut juridique « Auto-entrepreneur », régime simplifié. Le statut juridique exempt de TVA les services proposés. TVA non applicable - article 293 B du CGI

4. Disponibilité et Réservation

La réservation s'effectue par email.

Par email : info@lesvisitesguideesdemilie.fr

Sur le site : <http://lesvisitesguideesdemilie.fr/> en complétant le formulaire de réservation de la page Contact.

Le prestataire, Émilie Saëz, s'engage à proposer par courriel au client une confirmation de disponibilité, une proposition de date ainsi qu'un devis détaillé dans un délai maximum de 72 heures.

Le client doit renvoyer le devis signé et accompagné d'une mention « Bon pour accord ». un acompte de 50 % sera demandé au moment de la réservation. Cet acompte et le devis signé valent pour confirmation ferme.

Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente.

La commande d'une prestation implique l'acceptation sans réserve et son adhésion pleine et entière aux présentes Conditions générales de ventes qui prévalent sur tout autre document.

5. Tarifs

a) Tarifs des prestations

Les tarifs des prestations vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros.

La signature d'un devis vaut pour validation du tarif proposé. Le client peut consulter la grille tarifaire sur demande ou sur le site internet d'Émilie Saëz. Les prix sont réévalués chaque année. L'entreprise d'Émilie Saëz n'est pas soumise à la TVA. TVA non applicable - article 293 B du CGI.

Les prix sont soumis à la variation de la saisonnalité. Les tarifs sont applicables du 1er janvier au 31 décembre. Cependant, une majoration est appliquée sur certains jours particuliers, comme les 25 et 31 décembre, le 1^{er} janvier, le 1^{er} mai, lors des Journées Européennes du Patrimoine et de la Fête des Lumières (les quatre jours officiels de la Fête). Ces jours ont une grille particulière, sur demande.

Émilie Saëz s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer la prestation au prix indiqué lors de l'enregistrement de la commande.

b) Heures supplémentaires

Une heure supplémentaire sera facturée si celle-ci est demandée à la dernière minute, au cours de la même prestation. Émilie Saëz se réserve le droit de refuser d'effectuer une heure supplémentaire. Toute modification concernant les caractéristiques de la visite guidée (horaires, contenu, nombre de personnes...) doit être notifiée au plus tôt et sera prise en compte sous réserve de la disponibilité et de la capacité du guide.

c) Indemnités de repas

Pour les circuits d'une durée supérieure à 5 heures, un repas devra être proposé à la guide ou, le cas échéant, une indemnité compensatoire de 18 euros. Dans le cas de visites d'une journée, le temps passé aux repas est compris dans le tarif. Le coût du repas n'est pas inclus et reste à la charge du client.

6. Conditions de règlement

a) Réservation et acompte

La réservation de la prestation est définitive dès lors que le devis est retourné, daté et signé avec la mention « Bon pour accord » et accompagné d'un acompte de 50 % du montant total de la commande.

L'acompte peut être réglé par chèque, libellé à l'ordre de Émilie Saëz ou par virement bancaire. Les coordonnées bancaires seront fournies sur demande. Cet acompte, s'il est envoyé par chèque, ne sera pas encaissé avant la réalisation de la visite guidée, et ce sauf annulation de la part du client, dans le cadre du paragraphe 6-a.

Une fois le règlement effectué, une confirmation de réservation sera alors envoyée par email ou par courrier au client.

La réservation des prestations ne sera considérée comme définitive qu'après réception du paiement de l'acompte par le client. Émilie Saëz ne sera pas tenue de fournir les prestations de services commandées par le client si le paiement de l'acompte ne lui a pas été préalablement réglé en totalité selon les conditions ci-dessus indiquées.

b) Solde et retard de paiement

A l'issue de la visite, une facture sera envoyée pour règlement du solde. Ce règlement devra intervenir sous 30 jours à partir de la date d'émission de la facture.

En cas de défaut de paiement total ou partiel de la prestation dans les 60 jours suivants le jour de la réception, l'acheteur doit verser à Émilie Saëz une pénalité de retard égale à **30%**. Cette pénalité est calculée sur le montant de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Si dans les trente jours qui suivent la mise en œuvre de la clause « Retard de paiement », l'acheteur ne s'est pas acquitté des sommes restant dues, la vente sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de Émilie Saëz.

7. Conditions et frais en cas d'annulation

L'annulation de la prestation, par Émilie Saëz ou le client, postérieure à la confirmation de réservation est soumise aux dispositions ci-après.

a) Annulation imputable à Émilie Saëz

Émilie Saëz s'engage à être présente à la date, à l'heure et au lieu de rendez-vous spécifiés lors de la réservation. En cas de force majeure ou événements exceptionnels, ne permettant pas à Émilie Saëz d'assurer la prestation (maladie ou accident), Émilie Saëz pourra proposer un autre guide professionnel pouvant la remplacer. Le client pourra accepter ou refuser cette offre. Si le client refuse le remplacement, l'intégralité du montant de la prestation sera remboursée au client.

b) Annulation imputable au client

Si le client annule la prestation dans les délais cités ci-dessous, Émilie Saëz pourra facturer la prestation :

- Moins de 15 jours calendaires avant le début de la prestation : 50 % du prix total de la prestation. Tout service annulé dans les trois jours, c'est à dire dans les 72 heures précédant le service est intégralement dû, sauf cas de force majeure.

Si le client annule après l'heure de rendez-vous fixée ou s'il ne se présente pas au lieu de rendez-vous, aucun remboursement ne sera effectué et le prix de la visite sera dû, dans son intégralité. L'horaire de fin de la prestation reste celle établie par le contrat au moment de la prise de la commande. Le client doit s'assurer d'être à l'heure et au lieu de rendez-vous avant le départ de la visite.

8. Modification des visites guidées

Toute modification concernant les caractéristiques de la visite guidée (horaires, contenu, nombre de personnes...) doit être notifiée au plus tôt et sera prise en compte sous réserve de la disponibilité et de la capacité du guide.

En cas de retard au moment de la prestation :

- retard du groupe :

Le guide reste en attente du groupe pendant 30 min suivant l'heure de rendez-vous fixée sur la confirmation. La visite sera écourtée d'une durée équivalente à ce retard ou, sous réserve de la disponibilité et de l'accord du guide et du groupe, pourra être rallongée d'autant ; ce temps supplémentaire sera facturé sur la base des tarifs en vigueur.

Au delà de 30 minutes d'attente, la guide se réserve le droit d'annuler la prestation et sans que aucun remboursement ne soit fait sur les frais avancés de la part du client.

- retard du guide :

Le groupe restera en attente du guide pendant la première demi-heure. Sous réserve de la disponibilité du guide et de l'accord du groupe, la visite pourra être rallongée du temps de retard (avec une tolérance de 10 minutes).

Sinon, en cas de désaccord, la visite sera écourtée d'une durée équivalente à ce retard et donnera lieu à une réduction pour le client d'une demi-heure pour chaque demi-heure entamée, sur la base des tarifs en vigueur.

Au delà d'une demi-heure de retard, le groupe est en droit d'annuler la visite et de réclamer un dédommagement qui ne pourra excéder 50% du tarif de la visite initialement prévu. Ce dédommagement s'appliquera également en cas de non-venue du guide.

9. Fermeture exceptionnelle des musées

La responsabilité d'Émilie Saëz ne pourra pas être mise en cause si un site touristique payant, tel qu'un musée, prévu au programme de la visite du client, a décidé du changement d'horaire d'ouverture de manière inopinée, sans en avoir averti le public à l'avance.

10. Responsabilité civile

Émilie Saëz ne peut être tenue responsable du comportement inapproprié de son client au cours de sa prestation de visite guidée ou d'accompagnement, ni des dégradations causées aux biens de tiers.

11. Mise en sécurité des personnes dans le cas des visites en autocar

Pour la législation relative au transport des personnes et la mise en sécurité des membres du groupe comme du personne d'accompagnement, merci de vous référer au code des transports, Arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes. Version consolidée au 31 juillet 2009.

A noter par exemple que le guide doit avoir un siège sécurisé et muni d'une ceinture de sécurité. Il est formellement interdit au guide de s'asseoir dans l'allée, à l'avant ou devant la porte arrière.

12. Assurances

En cas d'accident pendant la prestation, sur la personne du guide ou des clients, comme à des tiers, Émilie Saëz et son client pourront avoir affaire à leurs sociétés d'assurances. La responsabilité civile professionnelle de Émilie Saëz est assurée par Axa.

13. Vos données personnelles

A la suite d'une réservation par mail, les données personnelles (nom, prénom, adresse mail) des clients sont collectées dans le cadre d'un programme de diffusion. Cependant, conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez faire valoir ce droit sur simple demande par courrier ou par mail.

14. Tribunal compétent

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce 44 r Bonnel 69433 LYON CEDEX 03.

14. Médiation

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : <http://cnpm-médiation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MÉDIATION – CONSOMMATION / 27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

Fait à Lyon, le 21 décembre 2022

Émilie Saëz

Signature du client, précédé de la mention « Lu et approuvé » :