

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PRESTATIONS « ÉVASIONS NORMANDIE »

Votre interlocutrice



Estelle ISIDOR-LEROUX,

Guide-Conférencier Carte Pro n°1314026P

Formée PSC1 1^{er} secours – Sophrologue rncp

06.03.95.48.69 contact@sophro-nature-evasions.fr

SOPHRO NATURE ÉVASIONS®

PRESTATIONS DE BIEN-ÊTRE ET DE TOURISME

Siret 847 564 473 00019 - n° TVA Intracommunautaire FR33847564473

5 rue des Mésanges – 1400 SUBLES

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) déterminent les droits et obligations des parties (le vendeur et le client) dans le cadre de la vente des Prestations « Évasions » par **Estelle ISIDOR-LEROUX, Entreprise Individuelle, créatrice de Sophro Nature Évasions®, siège social : 5 rue des Mésanges 14400 Subles**, Vendeur, au Client.

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS - DISPOSITION GÉNÉRALES - OBJET

Dans les présentes Conditions Générales de Vente, le vendeur Estelle ISIDOR-LEROUX, Entreprise Individuelle, Sophro Nature Évasions®, Siret 847 564 473 00019, siège social, 5 rue des Mésanges, 14400 Subles, propose les services de **prestations de visites guidées – balades nature (tourisme expérientiel-ludique, vert, historique) pour la clientèle individuelle, scolaire, groupe, entreprise en langue et française et anglaise** et que se décline comme suit :

- **visites de sites, ville** avec forfait 2h
- **forfait de voyages** : journée (9h avec temps repas inclus dans tarif), demi-journée (4h)
- **encadrement de groupes sur plusieurs jours**
- **ateliers teams buildings, séminaires**

Le client désigne la personne morale ou physique utilisant les services proposés.

Le client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et les accepter sans restriction ni réserve. Le client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires à la vente et correspondant à ses besoins et les accepter sans conditions ni réserve.

ARTICLE 3 : INFORMATIONS CLIENT - VALIDATION RÉSERVATION

Le client reconnaît avoir reçu toutes les informations nécessaires sur le service avant de conclure le contrat par retour devis signé et versement d'un acompte 30%. **Le renvoi du devis avec la mention « bon pour accord » et le versement de l'acompte valent pour confirmation ferme.** Tout manquement à l'une de ces deux conditions rendra le contrat caduc.

Le versement de l'acompte peut s'effectuer par chèque ou virement bancaire.

Toute demande de réservation peut s'effectuer par téléphone ou mail jusqu'à 24h avant le départ. Dans ce cas, le règlement complet de la prestation est demandé avant le départ par virement bancaire.

ARTICLE 4 : PRODUITS - SERVICES – RÈGLEMENT

-Les produits et prestations sont conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et santé des personnes.

-La demande de service dans le devis inclus

- Dans l'intitulé : nom groupe, nationalité, nbre pers, prestation, date, type de groupe, nom responsable et coordonnées téléphoniques
- Titre prestation
- Thèmes
- Date-lieu-horaires-durée
- Déroulé
- Heure et lieu rdv guide
- Heure et lieu de dépose du guide
- Coordonnées guide
- Conditions particulières
- Indemnités kms calculée à partir du siège de l'entreprise (barème fiscal)
- Quantité produit
- Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises net TVA.
- Mentions spéciales : RC-Médiation-Note/horaires
- Conditions réservations : devis signé-acompte
- Mode règlement
- Conditions d'annulation
- Nom et adresse de facturation et le cas échéant, numéro de tva intracommunautaire
- Autres informations utiles

Toute modification concernant cette demande de service (horaires, contenu, nombre de personnes, lieu rdv-dépose...) initiée par l'une ou l'autre partie, doit être notifiée au plus tôt ; un nouveau document sera réalisé.

-Points sur les tarifs :

- Les tarifs des visites guidées sont disponibles sur simple demande et consultables sur le site www.sophro-nature-evasions.fr dans la rubrique dédiée.
- **Toute heure dépassant le forfait de base sera facturé à hauteur de 65€.**
- **Le vendeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment mais ces prestations sont facturées au tarif indiqué au moment de la commande du client. Une majoration est appliquée le week-end, les jours fériés et le soir à partir de 21h.**
- En forfait journée **si le repas du guide n'est pas fourni, il sera facturé à hauteur de 25€.**
- **Les tarifs incluent exclusivement la visite commentée par la guide.** Ne sont pas inclus dans le prix : le droit d'entrée dans le musée ou monument, le droit de parole et les équipements audio. Pour certaines visites, les équipements audio ne sont pas disponibles.

-Règlement de la prestation :

- **30% acompte, lors de la réservation**
- **Solde à réception de la facture, paiement sous 30 jours**
- À défaut du règlement de la prestation dans les 60 jours suivant le jour de réception, le client devra verser une pénalité d'un montant de 30%.

- Conditions diverses au règlement de la prestation :

- **Les visites guidées s'effectuent quel que soient les conditions météorologiques.** Le client est prié d'adapter sa tenue vestimentaire et de porter chaussures adaptées.
- **Retard du client** (tolérance 15 mns) - 2 options : **visite écourtée ou maintien du temps de visite initial avec facturation temps supplémentaire (sous réserve disponibilité guide et du client)**
- **Attente du guide : le guide attend le client sur site maximum pendant 1heure, passé ce délai, si le guide n'a pas de nouvelles, il quitte le point de rdv et la prestation est considérée comme due à 100%**
- **Retard du guide : le groupe restera en attente du guide pendant la première heure.** Sous réserve de la disponibilité du guide et de l'accord du groupe, **la visite pourra être rallongée du temps de retard.** 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 sur la base des tarifs en vigueur.**
- **Cas de force majeure : la responsabilité du vendeur ne saurait être engagée dans le cas où surviennent des événements indépendants de sa volonté** (fermeture exceptionnelle site, mesure sécurité, conditions météorologiques...). Le montant de la visite guidée ne sera pas dû et aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le groupe pour inexécution dommageable.

ARTICLE 5 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Estelle ISIDOR-LEROUX est propriétaire des droits relatifs à la propriété intellectuelle pour tous les éléments figurant pendant la prestation. Il est donc interdit de reproduire, exploiter, transférer tout ou partie du site sans autorisation.

ARTICLE 6 : RÉTRACTATION - REPORT – ANNULATION – REMBOURSEMENT

-Délai de rétractation : le client reconnaît qu'il ne peut se prévaloir du délai de rétractation de **14 jours** (prévu à l'article L.121-21 du Code de la consommation) qui est inapplicable au cas présent conformément aux dispositions de l'article L.221-28-12° du Code de la consommation qui exclut du champ d'application du délai de rétractation certains contrats et notamment les contrats liés à une activité de loisir qui doivent être fournis à une date ou une période déterminée. L'article L.221-28 du Code de la consommation prévoit en effet que « Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : (...) 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ; »

-Annulation imputable au client :

- **30 jours calendaires avant le début de la prestation : l'acompte sera remboursé**
- **- de 30 jours calendaires avant le début de la prestation : l'acompte sera encaissé**
- **- de 48h avant la date le début de la prestation : la prestation sera facturée en intégralité**
- **dans le cas d'une annulation par la guide, celle-ci vous propose les solutions suivantes : remboursement des montants versés, proposer une autre date ou proposer à un autre guide professionnel de la remplacer.**
- en cas d'impossibilité des deux parties Sophro Nature Évasions® en accord avec le client pourra déplacer la date de la prestation à titre exceptionnel et sous conditions.

-Modification : le client peut modifier jusqu'à **7 jours calendaires avant le jour – l'horaire de la visite guidée, sous réserve de disponibilité.**

ARTICLE 7 : SÉCURITÉ - ASSURANCE – MÉDIATION - LITIGES

-Consignes : pendant la visite guidée, le client s'engage à être à l'écoute des consignes données, qu'elles soient verbales ou non (signes faits avec les mains etc....). Pendant toute la durée de la visite guidée, le client s'engage à respecter le code de la route française, notamment le respect des feux, passages piétons, etc.... Il est interdit de s'éloigner du groupe pendant la visite guidée, sauf en cas de nécessité liée à la sécurité de tout ou partie du groupe ou d'autrui, ou de demande expresse du guide. Le client sera entièrement responsable s'il se retrouve dans une situation d'infraction au vue de la loi française et de la sécurité routière.

-Sécurité : le guide encadrant les visites guidées peut décider pour la sécurité du groupe (client alcoolisé, ne respectant pas les règles de sécurité etc....), de demander à un ou plusieurs clients de ne pas y prendre part, ou de quitter le groupe en cours de visite guidée. Le ou les clients concernés doivent s'exécuter sans discussion. Un client ainsi écarté par le guide ne pourra prétendre à aucun remboursement.



-Assurance : Sophro Nature Évasions® est assuré pour ses prestations Evasions au titre de la RC Pro (MMA IARD, 14 Bd Marie et Alexandre Oyon, 72100 Le Mans), partenaire de la Fédération des Guides de Normandie. Estelle ISIDOR-LEROUX, 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

-Médiation : Sophro Nature Évasions® a souscrit un contrat au sein du service médiation pour ses prestations Evasions au sein de CNPM (27 avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond), partenaire de la Fédération Nationale des Guides Interprètes et Conférenciers.

Conformément aux articles L.616-1 [6] et R.616-1 [7] 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-mediation-consommation.eu> [8] ou par voie postale en écrivant à CNPM - MÉDIATION – CONSOMMATION 27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

-Litiges : les présentes Condition Générales de Vente sont soumises au droit Français ; en cas de litige, seuls les tribunaux de Caen sont compétents.

ARTICLE 8 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles vous concernant. En adhérant à ces conditions générales de vente, le Client consent à ce que le vendeur collecte et utilise des données pour la réalisation du présent contrat. Le Client consent à recevoir des emails contenant des informations et des offres promotionnelles concernant des produits édités par Sophro Nature Evasions®. Le Client pourra se désinscrire à tout instant. Il lui suffira pour cela de contacter le responsable du traitement à l'adresse suivante : contact@sophro-nature-evasions.fr