



# CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

## Article 1 - Désignation du vendeur et éditeur du site

LES VISITES GUIDÉES DE JESSIKA

Jessika CHARLES, guide conférencière

Statut juridique d'auto-entrepreneur (entreprise individuelle), inscrite en tant que profession libérale réglementée auprès de l'URSSAF sous le numéro de SIRET 947 889 929 000 16 dont le siège social est situé au 13 Chemin des Mésanges, 17420 Saint Palais sur Mer.

Code APE : 7990Z

Téléphone : 07 45 09 14 65

Courriel : [contactelesvisitesguideesdejessika.com](mailto:contactelesvisitesguideesdejessika.com)

## Site internet : [www.lesvisitesguideesdejessika.com](http://www.lesvisitesguideesdejessika.com)

Responsable de la publication et contenus rédactionnels : Jessika CHARLES

Droits photos : Jessika CHARLES

Webmaster: Artgrafik Digital - [info@artgrafik.fr](mailto:info@artgrafik.fr) - <https://www.artgrafik.fr>

Hébergeur du site : AMEN - 12-14 Rond-Point des Champs Elysées 75008 PARIS

Assureur responsabilité civile professionnelle : MATMUT OCIANE - 66 rue de Sotteville - 76100 ROUEN - contrat n° : 980 0034 46483 A 30

Conformément à la réglementation en vigueur, Jessika CHARLES est titulaire de la Carte Professionnelle de Guide-Conférencier N° GC 12.17.004.P, 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.

## Article 2 - Objet

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente détaillent les droits et obligations de Jessika CHARLES - les visites guidées de Jessika - et de son client dans le cadre de la vente de prestations de visites guidées et d'accompagnements touristiques, de conférences (uniquement pour les professionnels), effectuées par Madame Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika.

## Article 3 - Contenu

Le guide-conférencier assure des visites guidées en français ou en langues étrangères 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.

La profession de guide-conférencier est réglementée par l'article L221-1 du Code du Tourisme, modifié par la loi N°2016-925 du 7 juillet 2016 qui fait obligation pour la visite commentée dans les musées et monuments historiques, dans le cadre d'une prestation commercialisée par un opérateur de voyages et de séjours, d'avoir recours à des personnes qualifiées, détentrices de la carte professionnelle de guide-conférencier. La profession est réglementée dès lors qu'elle est aussi exercée dans un secteur sauvegardé ou un territoire labellisé "Villes et Pays d'art et d'histoire".

N'ayant pas d'immatriculation auprès d'Atout France, Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - n'est pas autorisée à vendre des services d'autres prestataires, comme un restaurant, l'entrée dans un musée ou autre activité connexe.

## Article 4 - Champ d'application

Les présentes conditions générales et particulières de vente s'appliquent de plein droit aux prestations commercialisées par Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika, prestations vendues auprès d'une clientèle d'individuels et de groupes (ventes en direct ou par l'intermédiaire d'agences de voyages, autocaristes, organismes locaux du tourisme, services patrimoine des communes), en direct avec Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - ou sur le internet [www.lesvisitesguideesdejessika.com](http://www.lesvisitesguideesdejessika.com) via la plateforme de réservation Bookly.

La commande ou l'achat immédiat d'une prestation implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions générales et particulières de vente qui prévalent sur tout autre document. Les données enregistrées via la plateforme Bookly font foi et constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les conditions de vente de la prestation réservée et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou à la passation de la commande auprès de Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika.

Le Client reconnaît avoir eu connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la Consommation et ce de manière lisible et compréhensible préalablement à la passation de la commande et/ou à la signature du devis (joint à la réservation en ligne via la plateforme Bookly et transmission du document joint au devis envoyé par mail au Client).

Les présentes conditions générales et particulières de vente sont à tout moment accessibles sur le site internet [www.lesvisitesguideesdejessika.com](http://www.lesvisitesguideesdejessika.com).

## Article 5 - Prix

Les prix des visites guidées figurant sur le site [www.lesvisitesguideesdejessika.com](http://www.lesvisitesguideesdejessika.com) (via plateforme Bookly) et sur les documents (catalogue, offres) sous format PDF ou papier sont exprimés en euros. Conformément à l'article 293B du Code Général des Impôts, la TVA n'est pas applicable. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement de taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation. Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - s'engage à appliquer les prix en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur le jour de l'enregistrement de la commande ferme et définitive.

Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer la prestation au prix indiqué lors de l'enregistrement de la commande.

Les prix sont forfaitaires, valables pour l'ensemble d'un groupe de 2 à 40 personnes.

Les prix sont applicables du 1er janvier au 31 décembre de l'année en cours. Ils sont réévalués chaque année.

## **Article 6 – Modalités de réservation**

*Article 6.1 – Réservation en ligne sur le site internet [www.lesvisitesguideesdejessika.com](http://www.lesvisitesguideesdejessika.com) via la plateforme Bookly sous format de bon de réservation dématérialisé*

Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur la plateforme de réservation Bookly.

Le client sélectionne la prestation de son choix à la date et à l'heure qu'il aura sélectionné.

Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur la plateforme de réservation Bookly et sur le site internet [www.lesvisitesguideesdejessika.com](http://www.lesvisitesguideesdejessika.com) et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.

Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – ne peut être recherchée à cet égard. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

Une note d'information reprenant le choix de prestation (intitulé, date et heure) et le prix total de la prestation commandée permet de vérifier le détail de la commande et d'effectuer des modifications si nécessaire.

Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées à la réservation. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises. Le client a la possibilité d'y ajouter des informations telles que le nombre de participants à la prestation.

La plateforme de réservation accuse réception de la réservation du client par l'envoi sans délai d'un mail/bon de réservation. L'accusé de réception de la réservation par mail récapitule l'offre de contrat, la prestation réservée, le prix, la date de réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

La réservation sera effective à réception du devis signé et complété de la mention « Bon pour accord », les présentes conditions générales et particulières de vente signées ainsi que le versement d'un acompte correspondant à 50% du prix total de la ou des prestations réservées et ce dans les 10 jours ouvrables suivant l'émission du devis par Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika.

L'acompte peut être réglé par chèque, libellé à l'ordre de Jessika CHARLES et adressé par courrier à Jessika CHARLES – les visites guidées de Jessika – 13 chemin des Mésanges 17420 ST PALAIS SUR MER – ou par virement bancaire. Les coordonnées bancaires seront fournies sur demande.

Une fois le règlement effectué, l'accusé de réception de la réservation, transmis par courrier électronique ou par courrier postal, récapitule l'offre de contrat, la prestation réservée, les modalités de visite.

Le bon de réservation devra être présentée à Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – le jour de la prestation, attestant de sa bonne inscription.

Le solde restant dû devra être versé avant le démarrage de la visite, son non-versement pouvant justifier le non-commencement de la prestation tout en rendant exigible le solde restant dû. Le solde peut être réglé par chèque, libellé à l'ordre de Jessika CHARLES – ou en espèces ou par carte bancaire via l'application mobile Up2pay.

Le bon de réservation est nominatif et cessible sous certaines conditions selon l'article 15 des présentes conditions générales de vente. La réservation est uniquement valable pour le lieu, séance, date et heure précisée sur le billet.

Une facture sera adressée à la suite de la prestation.

*Article 6.2 – Réservation par téléphone ou par mail*

Jessika CHARLES – les visites guidées de Jessika – s'engage à proposer au client l'envoi par mail d'une confirmation de disponibilité, une proposition de date ainsi qu'un devis détaillé dans un délai maximum de 72 heures.

La réservation sera effective à réception du devis signé et complété de la mention « Bon pour accord », les présentes conditions générales et particulières de vente signées ainsi que le versement d'un acompte correspondant à 50% du prix total de la ou des prestations réservées et ce dans les 10 jours ouvrables suivant l'émission du devis par Jessika CHARLES.

L'acompte peut être réglé par chèque, libellé à l'ordre de Jessika CHARLES et adressé par courrier à Jessika CHARLES – les visites guidées de Jessika – 13 chemin des Mésanges 17420 ST PALAIS SUR MER – ou par virement bancaire. Les coordonnées bancaires sont indiquées sur le devis.

Une fois le règlement effectué, l'accusé de réception de la réservation, transmis par courrier électronique ou par courrier postal, récapitule l'offre de contrat, la prestation réservée, les modalités de visite. Le bon de réservation devra être présentée au guide le jour de la prestation, attestant de sa bonne inscription. Le billet est nominatif et cessible sous certaines conditions selon l'article 15 des présentes conditions générales de vente. La réservation est uniquement valable pour le lieu, séance, date et heure précisée sur le billet.

En cas de réservation effectuée moins de 15 jours avant ladite prestation, la totalité du montant de la ou des prestations sera à régler par virement bancaire ou en dernier recours, sur place, sous réserve de l'accord de Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika. Dans ce cas, un mail sera toutefois envoyé au préalable par Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – au client afin de confirmer par retour de mail et d'engager les deux parties sur la réservation et le paiement des sommes dues.

En absence du règlement d'acompte et de la réception de devis signé, la prestation sera considérée comme annulée.

Dans tous les cas, le solde restant dû devra être versé avant le démarrage de la visite, son non-versement pouvant justifier le non-commencement de la prestation tout en rendant exigible le solde restant dû. Le solde peut être réglé par chèque, libellé à l'ordre de Jessika CHARLES – ou en espèces ou par carte bancaire.

*Article 6.3 – Conditions particulières*

Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de non-paiement de toute somme due selon les conditions indiquées ci-dessus.

Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – se réserve le droit de refuser d'honorer une commande émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

## **Article 7 – Absence de droit de rétractation**

L'article L. 221-28 du Code de la Consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 du Code de la Consommation aucun droit de rétractation ne sera possible.

## **Article 8 – Convention de preuve**

La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales et particulières de vente et du bon ou de la demande de réservation, constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de Bookly seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. Le client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

## **Article 9 – Visites guidées**

Les visites guidées proposées par Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – sont limitées à 20 personnes maximum afin de privilégier la qualité d'écoute et les échanges entre le client et le guide conférencier. Sur demande et validation de Jessika CHARLES – les visites guidées de Jessika, le nombre de participants peut être supérieur à 20 personnes (limite de 40 personnes).

Le client doit se présenter au jour et heure ainsi qu'au lieu de rendez-vous précisés sur le devis. La durée de visite est précisée sur le contrat tout comme les points de départs et d'arrivée. En cas d'impossibilité ou d'arrivée tardive du client, le client doit prévenir Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – par téléphone (numéro de téléphone fourni lors de la réservation). Par réciprocité, Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – s'engage à contacter le client en cas d'arrivée tardive.

En cas de retard du client au moment de la prestation, le guide reste en attente du client pendant 15 minutes suivant l'heure de rendez-vous fixée sur le bon d'échange. Au-delà de 15 minutes d'attente, si le client ne prévient pas la guide ou demeure injoignable, 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.

En cas de retard du guide, le client restera en attente du guide pendant 15 minutes. Sous réserve de la disponibilité du guide et de l'accord du client, 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 de 15 minutes de retard, le groupe est en droit d'annuler la visite, l'intégralité du montant de la prestation sera remboursée au client.

## **Article 10 – Animaux domestiques**

Les animaux ne sont pas acceptés lors des visites guidées en raison de la non-accessibilité aux sites religieux.

D'autres parts, en raison des arrêtés municipaux, les animaux doivent être constamment tenus en laisse pendant toute la durée de la visite (sur la voie publique en zone urbaine, en zone boisée et forestière, dans les terres cultivées ou non – vignes notamment-, les marais et au bord de cours d'eau, les plages – accès limité à la période du 1er octobre au 31 mars, selon les plages et selon les communes). Le propriétaire, quant à lui, doit s'engager à se munir de sacs afin de ramasser les déjections de leurs animaux évitant ainsi de souiller le domaine public communal (trottoirs, voies, places) et le domaine maritime (plages, estuaires, océan). Ces contraintes ne sont pas compatibles avec l'organisation des visites guidées proposées par Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika.

## **Article 11 – Modification du devis**

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

Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du devis après validation de la commande et avant le début de la prestation et ce sans que le client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le client en soit informé le plus tôt possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

## **Article 12 – Conditions et frais en cas d'annulation**

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

*Article 12.1 – Conditions et frais d'annulation à la suite d'une réservation par téléphone ou par mail ou sur le site internet [www.lesvisitesguideesdejessika.com](http://www.lesvisitesguideesdejessika.com) via la plateforme Bookly*

L'annulation de la réservation peut s'effectuer directement auprès de Jessika CHARLES, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par mail.

Toute réservation annulée par le client avant le jour de la prestation donnera lieu à des pénalités facturées selon les conditions suivantes :

- Annulation effectuée entre 15 à 30 jours calendaires avant le début de la prestation : 50% du prix total de la prestation
- Annulation effectuée entre 7 et 14 jours calendaires avant le début de la prestation : 75% du prix total de la prestation
- Annulation effectuée moins de 7 jours calendaires avant le début de la prestation : 100%

*Article 12.2 – Conditions et frais d'annulation à la suite d'une annulation imputable à Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika*

Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – 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 Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – d'assurer la prestation (conditions météorologiques – fortes pluies, vigilance orange vent ou canicule– grève des transports, maladie ou accident, contexte sanitaire), Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – pourra proposer un report de date.

En cas de refus des nouvelles dates proposées au client, l'intégralité du montant de la prestation sera remboursée au client par virement ou chèque bancaire.

*Article 12.3 – Conditions et frais d'annulation le jour de la visite et en cours de visite*

L'horaire de fin de la prestation reste celle établie par le devis 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. Il est conseillé de se présenter 10 à 15 minutes avant le début de la visite guidée.

Si le client annule après l'heure de rendez-vous fixée ou s'il ne se présente pas au lieu de rendez-vous (no-show), aucun remboursement ne sera effectué et le prix de la visite sera dû, dans son intégralité.

## **Article 13 – Cession de la réservation**

*Article 13.1. Possibilité pour le Client de céder sa réservation*

Le Client a la possibilité de céder sa réservation à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation, tant que cette réservation n'a produit aucun effet.

*Article 13.2. Préavis pour céder la réservation*

Le Client ne peut céder sa réservation qu'à la condition d'informer Jessika Charles – Les visites guidées de Jessika – de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le jour de la visite. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

*Article 13.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire*

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

## **Article 14 – Responsabilités de Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – et du client**

### *Article 14.1 – Responsabilité de plein droit de Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika*

Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – est responsable de plein droit des prestations touristiques (visites guidées) vendues dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au client, soit du fait d'un tiers (notamment l'indisponibilité du réseau internet, l'impossibilité d'accès au site internet, l'intrusion extérieur, virus informatique, cas de prépaiement non autorisé par la banque du porteur), soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

### *Article 14.2 – Responsabilité du client*

Durant la visite, les participants sont sous leur propre responsabilité civile. Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – ne peut être tenu responsable d'accidents ou de vols 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 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, monuments ou sites visités.

Le client s'engage à détenir et être à jour de son assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

## **Article 15 – Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux clients et diffusés sur le site [www.lesvisitesguideesdejessika.com](http://www.lesvisitesguideesdejessika.com) demeurent la propriété exclusive de Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika –, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Le client s'engage à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers. Toute reproduction totale ou partielle et toute réutilisation du contenu du site [www.lesvisitesguideesdejessika.com](http://www.lesvisitesguideesdejessika.com) est strictement interdit.

Les informations recueillies sur le site [www.lesvisitesguideesdejessika.com](http://www.lesvisitesguideesdejessika.com) sont uniquement destinées à Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika. Ces données ne sont en aucun cas cédées ou vendues à des tiers.

## **Article 16 – Protection des données à caractère personnel**

### *16.1 Données collectées*

Dans le cadre de son activité de vente de visites guidées touristiques (réservation en ligne ou par formulaire de contact, commande cartes cadeaux), Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients et aux bénéficiaires.

A ce titre, Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – collecte vos données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, adresse, coordonnées téléphoniques et adresses électroniques.

### *16.2 But poursuivi*

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle de Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – dans le cadre de la conclusion de la réservation d'une prestation et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le client a consenti.

### *16.3 Personnes autorisées à accéder aux données*

La personne autorisée à accéder aux données collectées est Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika.

### *16.4 Conservation des données*

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – 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 Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – a formalisé les droits et les obligations des clients et bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : <https://lesvisitesguideesdejessika.com/politique-de-confidentialite/> et sur demande auprès de Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika.

### *16.5 Droits du titulaire des données collectées*

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé à Jessika CHARLES, Les visites guidées de Jessika, 13 chemin des mésanges 17420 SAINT PALAIS SUR MER – Tel : 07 45 09 14 65 – [contactelesvisitesguideesdejessika.com](mailto:contactelesvisitesguideesdejessika.com) – au délégué à la protection des données à Jessika CHARLES, 13 chemin des mésanges 17420 SAINT PALAIS SUR MER – Tel : 07 45 09 14 65 – [contactelesvisitesguideesdejessika.com](mailto:contactelesvisitesguideesdejessika.com) en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site internet (<https://www.cnil.fr>)

### *16.6 Modification de la clause*

Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment.

Si une modification est apportée à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel, Jessika CHARLES – Les visites guidées de Jessika – s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

### 16.7 Gestion des données personnelles inhérente à la plateforme Bookly

Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque. Les informations traitées sont destinées à l'établissement Bookly à ses entités, à ses partenaires, à ses prestataires.

Le client autorise Bookly à communiquer ses données personnelles à des tiers à la condition qu'une telle communication se révèle compatible avec la réalisation des opérations incombant à Bookly au titre des présentes conditions générales et en lien avec la Charte clients de protection des données personnelles.

### Article 17 - Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tous événements qui créent une situation échappant au contrôle du professionnel comme du client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution de la prestation sera poursuivie. Si le cas de circonstance exceptionnelle et inévitables a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

### Article 18 - Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les prestations non accessibles sont notifiées sur le devis et sur l'ensemble de nos supports.

### Article 19 - Conditions spécifiques de visite - crise sanitaire COVID-19

À la suite des nouvelles mesures gouvernementales en date du 19 mai 2021, Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - est autorisée en sa qualité de Guide-conférencière nationale (diplômée par l'Etat) à conduire les visites sans limite d'effectif. Le port du masque en extérieur pour les participants âgés de plus de 11 ans est soumis aux décisions nationales et préfectorales en vigueur au moment de la visite. Du gel hydroalcoolique est mis à disposition des participants qui devront respecter les gestes barrière pendant la durée de la visite.

Les conditions citées ci-dessus restent sous réserve d'un changement de situation sanitaire et pourront donc être révisées à tout moment selon les décisions gouvernementales en vigueur.

### Article 20 - Règlement des litiges

#### Article 20.1 Loi applicable

Les présentes conditions générales et particulières de vente sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le client s'adressera en priorité à Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - pour obtenir une solution amiable.

#### Article 20.2 Médiation

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 - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. 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 - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond

#### Article 20.3 Juridiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales et particulières de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions du droit commun.

#### Article 20.4 Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Lien vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R48100>

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE RELATIVE AUX VISITES GUIDÉES

### Avant une visite guidée

1. Une tenue vestimentaire confortable et adaptée au bord de mer et aux conditions météorologiques (coupe-vent, tenue imperméable, casquette/chapeau) est fortement recommandée.
2. Le port de chaussures fermées (type basket ou chaussures de randonnée) est fortement conseillé.
3. Pour éviter toute déshydratation, nous vous invitons à prendre de l'eau avec vous dans une gourde.
4. Afin de réduire votre impact carbone, Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - vous conseille de favoriser les déplacements en bus de ville en lieu et place de votre véhicule personnel.

### Pendant la visite guidée

1. Le client se doit de respecter le code de la route et plus particulièrement la réglementation des piétons lors de ses déplacements. Il se doit de respecter les signalisations routières (exemple : feux aux passages piétons).
2. Le client se doit de respecter les autres usagers de la route lorsque celui-ci se trouve dans des espaces de circulation partagée.
3. Le client se doit de respecter l'environnement qui l'entoure : patrimoine naturel, patrimoine bâti, afin de le protéger durablement.
4. Le client est tenu de respecter les lieux touristiques, plus particulièrement les lieux de culte. Il respecte le règlement intérieur du site lorsque celui-ci est affiché.
5. Toute personne, quittant le groupe pendant une visite pour quelconques raisons, n'est plus sous la responsabilité de Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika.
6. Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - se réserve le droit de modifier l'itinéraire de la visite en fonction des conditions météorologiques ou des imprévus indépendants de sa volonté (travaux de voirie).
7. Pour les circuits d'une durée supérieure à 5 heures, le repas du guide est inclus dans la prestation. Dans le cas de visites d'une journée, le temps passé au repas est compris dans le tarif.
8. Les personnes mineures sont sous la responsabilité des personnes majeures qui les accompagnent (parents, grands-parents notamment). Il convient que l'ensemble des règles à respecter les incombent.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE - PROFESSIONNELS DU TOURISME - VISITES GUIDÉES

### Modalités de réservation et de paiement

1. Les réservations s'effectuent par mail : [contact@lesvisitesguideesdejessika.com](mailto:contact@lesvisitesguideesdejessika.com) ou par téléphone auprès de Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika.
2. Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - s'engage à proposer au client l'envoi par mail d'une confirmation de disponibilité, une proposition de date ainsi qu'un devis détaillé dans un délai maximum de 72 heures.
3. La réservation sera effective à réception du devis signé et complété de la mention « Bon pour accord », les présentes conditions générales et particulières de vente signées ainsi que le versement d'un acompte correspondant à 50% du prix total de la ou des prestations réservées et ce dans les 10 jours ouvrables suivant l'émission du devis par Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika.
4. L'acompte peut être réglé par chèque, libellé à l'ordre de Jessika CHARLES et à adresser par courrier à Jessika CHARLES, Les visites guidées de Jessika, 13 Chemin des Mésanges 17420 ST PALAIS SUR MER ou par virement bancaire. Les coordonnées bancaires sont indiquées sur le devis.
5. Une fois le règlement effectué, une confirmation de réservation sera envoyée par mail ou par courrier. Elle devra être présentée au guide le jour de la prestation.
6. En cas de réservation effectuée moins de 15 jours avant ladite prestation, la totalité du montant de la ou des prestations sera à régler par virement bancaire ou en dernier recours, sur place, sous réserve de l'accord de Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika. Dans ce cas, un mail sera toutefois envoyé au préalable par Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - au client afin de confirmer par retour de mail et d'engager les deux parties sur la réservation et le paiement des sommes dues.
7. À l'issue de la visite, une facture sera envoyée pour règlement du solde. Ce règlement devra intervenir à réception de la facture.
8. En cas de défaut de paiement total ou partiel de la prestation dans les 30 jours suivants le jour de la réception, l'acheteur doit verser à Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - une pénalité de retard égale à 3 fois le taux d'intérêt légal. 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 Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika.

### Prestations vendues

1. Les prestations à destination des professionnels du tourisme comprennent des visites guidées de villes ou de villages, des accompagnements demi-journées ou journées, sur une journée ou plusieurs jours.
2. Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - se réserve le droit d'intervenir uniquement en tant qu'accompagnatrice du groupe pendant les visites guidées réalisées par d'autres guides conférenciers en dehors du territoire du Pays Royannais.
3. Au cours de la visite ou en fin de visite, le groupe sera amené à prendre leur autocar pour revenir au point de départ (après une randonnée notamment).
4. Pour une visite en autocar, la prestation se fait à bord du véhicule du client. L'autocar doit être équipé d'une sonorisation et d'un siège à disposition du guide.
5. Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - ne fournit pas d'audioguides aux clients avant la visite guidée, à charge de l'organisateur de proposer cette prestation. Jessika CHARLES - Les visites guidées de Jessika - peut toutefois effectuer la visite guidée avec un amplificateur de voix portatif afin d'améliorer l'écoute pendant la visite si cela s'avère nécessaire.
6. Dans le cadre d'un accompagnement journée, un repas devra être proposé à la guide ou, le cas échéant, une indemnité compensatoire de 24 euros.
7. Dans le cadre de prestations de plus d'une journée et si le lieu d'hébergement du groupe est à plus de 50 kilomètres de Saint Palais sur Mer, l'hébergement du guide devra être pris en charge par le client. Si l'hébergement n'est pas pris en charge par le client, un forfait minimum de 80€ par nuit sera appliqué (forfait soumis à variation en fonction des possibilités).
8. Le guide conférencier peut facturer des frais de déplacement, ils seront alors mentionnés lors de la réservation.

o J'ai pris connaissance des conditions générales et particulières de vente.

o J'accepte de transmettre mes données aux fins de recevoir nos promotions et sollicitations (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux).

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- Commande d'une visite guidée : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat
- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées (au plus tard) 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement. Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier postal à l'adresse suivante : Jessika CHARLES, Les visites guidées de Jessika, 13 chemin des Mésanges 17420 SAINT PALAIS SUR MER - tel : 07 45 09 14 65 - [contact@lesvisitesguideesdejessika.com](mailto:contact@lesvisitesguideesdejessika.com) au délégué à la protection des données à Jessika CHARLES, 13 chemin des Mésanges 17420 SAINT PALAIS SUR MER - tel : 07 45 09 14 65 - [contact@lesvisitesguideesdejessika.com](mailto:contact@lesvisitesguideesdejessika.com).

Signature du client