

# **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

## **ELO' PROVENCE**

*Actualisation : 15/06/2020*

Tout achat et réservation de prestations dispensées par la société Elo'Provence implique l'acceptation pleine et entière des Conditions Générales de Vente décrites ci-après.

La société Elo'Provence se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment et sans préavis les présentes conditions générales de vente. Les conditions applicables sont celles en vigueur à la date du jour d'achat ou de réservation confirmée par la société Elo'Provence.

### **1) Vendeur :**

Société Elo'Provence  
*en la personne de* Elodie Massé  
34 Avenue Ollivary  
Résidence l'Aillaude - Bâtiment D  
13008 MARSEILLE  
Tel : 06.64.97.65.92  
Carte N° GC 15/92/09/P  
SIRET : 524 248 879 00024  
CNIL : 1898436 v 0

Le guide conférencier est Madame Elodie Massé, dont une photo récente est disponible sur le site Internet de la société Elo'Provence. Elle est munie de sa carte professionnelle que le client est en droit de demander de voir.

### **2) Description des prestations :**

Les prestations dispensées par la société Elo'Provence sont des visites guidées de villes, quartiers, musées, monuments historiques et tout autre site touristique présenté via son site internet « [www.elo-provence.fr](http://www.elo-provence.fr) ». Ces visites guidées font l'objet d'une description détaillée sur le site internet susnommé via l'onglet « Catalogue des visites ».

Certaines de ces visites guidées font l'objet d'une programmation à des dates et horaires précis, consultables via un calendrier nommé « Programmation » sur le site Internet de la société.

**Ces visites guidées programmées pour individuels et/ou groupes se font uniquement sur réservation.** Si aucune réservation n'est effectuée 24h avant la date prévue de ce type de visites, cette visite n'aura pas lieu.

De même, ces visites se déroulent avec un minimum de 4 personnes payantes inscrites. En deçà de ce nombre, la visite n'aura pas lieu et sera retirée de la programmation.

Il reste à la charge du client de se tenir informé de la bonne tenue ou non d'une visite prévue au programme par ses propres moyens (téléphone, e-mail) auprès de la société *Elo'Provence* dès lors qu'il souhaite s'y inscrire. Egalement, le calendrier de programmation du site internet Elo'Provence est mis à jour et permet au client d'être informé en temps réel du nombre d'inscrits à l'une de ces visites.

En aucun cas, le guide ne se rendra sur place s'il n'y a pas eu de réservation(s) au préalable pour une visite guidée mentionnée dans l'onglet « Programmation ».

Le point de rendez-vous pour le départ de toutes les visites guidées se fait au lieu indiqué dans le déroulé de visite sur le site internet « [www.elo-provence.fr](http://www.elo-provence.fr) ». La fin de la visite correspond au point de rendez-vous de départ, sauf indication contraire mentionnée dans le déroulé de visite. Une carte Google Maps vous aidera à vous repérer.

L'heure de départ de la visite guidée sera rigoureusement observée. Il est conseillé de se présenter 15 minutes avant l'heure de début de la visite choisie, notamment pour effectuer le paiement de la prestation sur place s'il y a lieu.

Les visites proposées ont lieu quel que soit le nombre de participants inscrits. Il n'y a pas de minimum imposé.

Cependant, un maximum de 20 personnes (avec une tolérance d'une à deux personnes supplémentaires) est imposé par la société Elo'Provence pour le confort et la qualité d'écoute et de mouvement durant la visite.

Si le nombre de 20 personnes est atteint via les réservations pour une visite guidée, il sera mentionné « Complet » à la date prévue au calendrier de la page « Programme ».

La durée des visites est indiquée dans le *déroulé de visite*. Elle est en général de 1h30 à 2h environ. Cette durée est approximative et peut évoluer selon les besoins du groupe constitué pour la visite et les aléas rencontrés le jour de la visite (*se référer aux paragraphes 5 et 6*).

Le kilométrage de chaque visite de ville ou quartier est disponible dans le « déroulé de visite ».

Il est recommandé que les participants portent des vêtements et des chaussures adaptés aux conditions de visite, notamment pour les visites en extérieur.

Les visites sont accessibles aux enfants (se référer au « déroulé de visite »). Cependant, le client doit savoir que l'utilisation de la poussette peut constituer une gêne sur certains parcours.

**Les animaux ne sont pas acceptés lors des visites**, qu'elles soient en extérieur ou à l'intérieur d'un monument. Seuls les chiens guides sont admis.

Il sera spécifié également dans le « déroulé de visite » si la visite est accessible ou non aux personnes à mobilité réduite.

Les visites en extérieur sont assurées même par temps de pluie. Se référer au paragraphe 5 en cas d'annulation.

La société Elo'Provence se réserve le droit de modifier à tout moment (*avant ou en cours de visite*) le déroulé d'une visite guidée en raison de modifications qui ne sont pas de son fait :

- Modifications liées aux musées et monuments (*fermeture exceptionnelle de site, changement de programmation et/ou d'agencement des salles et œuvres présentées, mesures exceptionnelles de sécurité*),
- Modifications liées à la météo (*ne permettant pas la bonne conduite de la visite guidée*),
- Modifications liées à d'éventuels travaux de voiries en cours lors de visites extérieures.

↳ Une solution de rechange sera alors proposée au(x) client(s). Sa non-acceptation par le client ne saurait entraîner le remboursement de la prestation.

↳ *Visites privées :*

Il est possible d'établir en accord entre le client et la société Elo'Provence un choix de visite(s) « à la carte » pour des visites privées, sur réservation uniquement. Ce choix de visite(s) fera l'objet obligatoirement d'un devis établi gratuitement.

↳ *Carte cadeau :*

Il est également possible pour un client d'offrir une visite guidée à une autre personne sous forme de « Carte cadeau » (*se référer au paragraphe 7 des Conditions Générales de Vente*).

### 3) Conditions de réservation :

Toutes les visites proposées nécessitent une réservation au préalable.

→ Pour une visite non-privée : (= prévue au calendrier, onglet « Programmation »)

Pour s'assurer une place lors d'une prochaine visite guidée, le client peut effectuer une demande de réservation à l'avance via le calendrier de l'onglet « Programmation » ou par mail via l'onglet « Contact ». Cette demande peut s'effectuer jusqu'à 24 heures avant la date prévue pour la visite guidée, sous réserve de place disponible et en suivant les modalités de réservation décrites ci-après.

Le client recevra alors par mail une confirmation de la bonne réception de sa demande.

**Attention : Sa réservation ne sera validée et confirmée qu'à réception du règlement total de la prestation souhaitée** (cf. paragraphe 4 « modalités de paiement »).

Uniquement pour une réservation effectuée 1 à 2 jours seulement avant la date prévue de la visite, le règlement total se fera exceptionnellement en début de visite le jour J. Un mail sera toutefois envoyé au préalable par la Société Elo' Provence afin de confirmer et d'engager les 2 parties sur la réservation et le paiement des sommes dues pour cette prestation.

→ Pour une visite privée (sur devis uniquement) :

Il est également possible pour un ou des particuliers ou pour un groupe déjà préconstitué (entreprise, association...) de réserver à l'avance une visite privée. Un délai minimum de réservation de 15 (quinze) jours est préconisé entre la date de demande de réservation et la date

effective de la visite demandée pour la bonne mise en œuvre de la prestation souhaitée (établissement d'un devis gratuit jusqu'à sa validation par les deux parties). Les choix de la date, des horaires, du parcours de la ou des visites doivent faire l'objet d'un devis établi par la société Elo'Provence pour le client demandeur.

Les réservations pour une demande de visite privée ne sont prises en compte qu'à réception, par e-mail ou par courrier, du « *formulaire de réservation* » (via l'onglet « Demande de devis ») dûment rempli et signé, ou par un e-mail ou courrier de demande établissant le détail de la prestation souhaitée. Pas de demande orale.

La société Elo'Provence établira alors un devis qui sera proposé au client, avec les Conditions Générales de Vente. Si le client valide ce devis, il le retourne signé, précédé de la mention « bon pour accord ». Le client s'engage alors totalement auprès de la société Elo' Provence quant au maintien des dates réservées et à la réalisation par la société Elo' Provence de la (des) prestation(s) demandée(s).

Le client recevra ensuite la facture inhérente à ce devis à régler en totalité par chèque, virement bancaire ou espèces à la société Elo' Provence, suite à la réalisation de la (des) prestation(s) ou en fonction des conditions d'annulation s'il y a lieu (*se référer au paragraphe 5 « Cas particulier »*).

Si le client n'est pas en accord avec le premier devis établi et après en avoir expliqué les raisons auprès de la société Elo'Provence, une nouvelle proposition de visite sera alors transmise au client. Et ainsi de suite jusqu'à acceptation du devis par le client.

Toute réservation est enregistrée sur la seule base des informations fournies par l'acheteur. L'acheteur est tenu de vérifier les éléments de sa réservation.

La société Elo'Provence décline toute responsabilité en cas de réservation effectuée sur la base d'informations inexacts ou incomplètes.

#### 4) **Tarifs et modalités de paiement :**

##### - *Tarifs :*

Les prix des prestations vendues sont ceux en vigueur au jour d'achat et/ou de réservation. Tous les prix sont libellés en euros.

Il existe un tarif de visite pour les adultes et un tarif pour les enfants entre 7 et 17 ans inclus. Les enfants de moins de 7 ans ont la gratuité. Une pièce d'identité pourra être demandée par le guide pour vérification de la tarification à appliquer.

Lors d'une demande de visite privée par un particulier ou une entreprise, pour un groupe de 1 à 30 personnes maximum, le prix sera indiqué sur le devis préalablement établi entre les deux parties.

→ Se référer à la page « Tarification » du site Internet « [www.elo-provence.fr](http://www.elo-provence.fr) » pour visualiser les tarifs en vigueur.

#### Non-inclus dans les tarifs :

Les tarifs des visites guidées indiqués ne comprennent pas les droits d'entrée pour les visites de sites touristiques tels que musées, monuments, etc... sauf indication contraire mentionnée dans le déroulé de visite sur le site internet « [www.elo-provence.fr](http://www.elo-provence.fr) ».

Les tarifs ne comprennent pas le transport pour se rendre sur le lieu de visite, ni l'utilisation des transports en commun s'il y a lieu durant la visite.

Les tarifs ne comprennent pas la restauration sur place, ni les dépenses liées aux achats en boutiques ou autre pour du shopping.

La société Elo'Provence s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les prestations commandées via la réservation en ligne aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

#### - Modalités de paiement :

Le paiement des prestations peut s'effectuer soit en espèces, soit par virement bancaire, soit par chèque à l'ordre de Mme Massé Elodie. Les billets de 100 euros et plus ne seront pas acceptés. Les chèques vacances ne sont pas acceptés.

Une facture peut être délivrée au client sur sa simple demande.

Le paiement d'une prestation suite à un devis se fait sur facture. Le règlement total doit être effectué auprès de la société Elo'Provence dans les 10 jours ouvrables maximum à la réception de la facture par le client.

*La TVA n'est pas applicable (art. 293B du CGI).*

### 5) Annulations et retards (délais et conditions de remboursement) :

#### - Annulations :

Les conditions d'annulation formulées ci-dessous ne s'envisagent qu'en cas de réservation préalable d'une prestation via le site Internet Elo'Provence (par e-mail, formulaire de réservation, devis signé).

#### › Dans le cas d'une annulation du fait de l'acheteur :

↳ Pour une réservation d'une *visite non-privée* :

- Dans les 2 (deux) jours **avant** le jour de la prestation prévue ET le jour J, la totalité du règlement reste dû à la société Elo'Provence.

↳ *Exemple* : pour une visite guidée prévue le 07 du mois, cela concerne toute annulation reçue du 05 au 07 inclus de ce même mois.

- Entre 10 (dix) et 2 (deux) jours **avant** le jour de la prestation prévue, 50% du règlement sera dû à la société Elo'Provence.
- Entre le moment de la réservation et 10 (dix) jours avant le jour de la prestation prévue, aucun paiement ne sera demandé à l'acheteur par la société Elo'Provence.

**\*Cas particulier :**

↳ Annulation de réservation du fait de l'acheteur d'une *visite privée* (suite à un devis signé) :

- Dans les 7 (sept) jours **avant** le jour de la prestation prévue ET le jour J, la totalité du règlement sera dû à la société Elo'Provence.

↳ *Exemple* : pour une prestation prévue le 08 du mois, cela concerne toute annulation reçue du 01 au 08 inclus de ce même mois.

- Entre 30 (trente) et 07 (sept) jours **avant** le jour de la prestation prévue, 50% du règlement sera dû à la société Elo'Provence.
- Entre le moment de la réservation et 30 (trente) jours avant le jour de la prestation prévue, aucun paiement ne sera demandé à l'acheteur par la société Elo'Provence.

▸ **Dans le cas d'une annulation du fait de la société Elo'Provence:**

- Entre le moment de la réservation par l'acheteur et le jour J de la prestation prévue, l'acheteur ayant effectué une réservation de **visite guidée non-privée** au préalable en est immédiatement averti par e-mail et/ou par téléphone portable.

Une nouvelle date de visite guidée est alors proposée au client.

Si le client n'est pas en accord avec cette proposition, et s'il y a lieu, la totalité des sommes versées par l'acheteur lui seront restituées dans un délai de 7 (sept) jours.

Aucun dédommagement supplémentaire ne pourra être exigé par le client.

- **Dans le cas d'un devis signé**, et entre le moment de la réservation par l'acheteur et le jour J de la prestation prévue :

La société Elo' Provence s'engage à proposer toutes les solutions alternatives possibles au bon maintien des prestations demandées par le client et dans le respect du devis établi : nouvelle(s) date(s), autres prestataires de guidage et/ou accompagnement au même tarif.

Aucun dédommagement financier supplémentaire (dommages et intérêts) ne pourra être exigé par le client du fait qu'aucun acompte n'ait été demandé, ni versé au préalable.

**A NOTER** : Si un client souhaitait assister à une visite guidée sans avoir effectué de réservation au préalable, il est tenu de s'informer régulièrement et par ses propres moyens de la bonne tenue de ladite visite en se rendant sur le site de la société Elo'Provence jusqu'au jour J, inclus, de la visite. Si des places sont encore disponibles, le client devra se rendre directement au point de rendez-vous prévu dans le « Déroulé de visite » et effectuera exceptionnellement le paiement sur place avant le début de la visite.

- **Retards** :

En cas de retard d'un particulier pour une visite (privée ou non), le client est tenu de prévenir le guide dans les plus brefs délais sur son téléphone portable au : 06.64.97.65.92.

L'horaire de départ étant strictement observée, le guide indiquera alors au(x) retardataire(s) le meilleur moyen et lieu pour rejoindre le groupe.

A son arrivée, le(s) retardataire(s) devra(ont) s'acquitter du montant de la prestation de visite guidée, si le règlement s'effectue sur place (c'est-à-dire si aucune réservation avec règlement n'avait été effectué au préalable).

Ce rattachement en cours de visite, sur le parcours de visite, ne donne lieu à aucun remboursement, même partiel, de la prestation, ni de rallongement de la visite pour le(s) retardataire(s).

En cas de retard d'un groupe préconstitué ayant établi une réservation de visite guidée privée, le guide restera en attente du groupe pendant maximum la première demi-heure suivant l'heure de rendez-vous fixée sur la confirmation de réservation, que le groupe ait informé ou non le guide de ce retard.

La visite pourra être écourtée d'une durée équivalente à ce retard si le site visité ne permet pas le dépassement d'horaires.

Sous réserve de la disponibilité et de l'accord du guide et du groupe, la visite pourra être rallongée d'autant. Ce temps supplémentaire sera facturé au prorata du taux horaire indiqué sur le site Internet de la société Elo'Provence à la page « Tarification ».

Au-delà de 30 minutes de retard, la visite sera considérée par le guide comme étant annulée complètement. Aucun remboursement, même partiel, ne pourra être réclamé par le(s) client(s) ou le groupe.

En cas de retard du guide, les visiteurs en seront tous informés par téléphone. Ils resteront en attente du guide pendant les vingt premières minutes. Sous réserve 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 les clients calculée au prorata du taux horaire indiqué sur le site Internet de la société Elo'Provence à la page « Tarification ». Ce remboursement sera restitué dans un délai de 7 (sept) jours.

Au-delà de vingt minutes de retard, chaque client du groupe est en droit d'annuler la visite et de réclamer un dédommagement qui ne pourra cependant pas excéder 50% du montant de la visite initialement prévue.

En cas de non-venue du guide le jour prévu de la visite, se référer au paragraphe « annulations » ci-dessus.

## **6) Force majeure et Responsabilité :**

### **- Force majeure :**

La responsabilité de la société Elo'Provence ou du client ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard ou la modification dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure.

A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil et inclus notamment les cas d'interruption de transport, de grève, de conditions climatiques exceptionnelles, d'incendie.

A ces cas de force majeure, la société Elo' Provence inclut l'état d'urgence crise sanitaire entraînant un confinement et un accident invalidant le guide.

Aucun remboursement de la prestation ne sera dû ni ne pourra être réclamé.

- Responsabilité :

Il est de la responsabilité pleine et entière des clients présents aux visites guidées de se conformer aux règles de bonnes conduites évoquées ci-après :

- Se présenter dans une tenue décente,
- Respecter la loi en vigueur,
- Ne pas consommer de nourriture ou de boissons dans les lieux visités,
- Ne pas fumer dans les lieux visités,
- Respecter le silence de rigueur devant les œuvres d'art et dans tous les sites touristiques clos visités (musées, monuments, églises...),
- Eteindre ou mettre en position vibreur son téléphone portable lors de visite dans ces mêmes lieux clos,
- Respecter les règles de politesse envers le personnel présent sur tous les sites visités,
- Respecter le règlement des lieux visités.

La société Elo'Provence en la personne de Elodie Massé se réserve notamment le droit de refuser l'accès à la visite à toute personne ou tout groupe en cas de non-respect de ces règles précitées.

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance responsabilité civile.

7) Cartes cadeaux :

Les cartes cadeaux peuvent être commandées sur simple demande par email à la société Elo'Provence et payées, suite à la réception de la facture, soit par chèque bancaire, soit en espèces. Elles sont expédiées au plus tard 1 jour après réception du paiement.

Les cartes cadeaux ne sont pas nominatives, ne sont pas datées et ne sont pas limitées dans le temps.

Le tarif de la carte cadeau est égal au tarif pratiqué pour une visite guidée (se référer à la page « Tarification » du site Internet de la société Elo'Provence).

Elles sont valides **une seule fois** pour chacune des visites proposées dans le catalogue des visites. Pour réserver la visite souhaitée, le client détenteur de la carte cadeau devra indiquer dans le formulaire de réservation (via l'onglet « Contact ») - encadré « *informations complémentaires* » le numéro de code figurant sur ladite carte. Ce qui vaudra règlement de la prestation demandée sur la facture.



Les cartes cadeaux ne sont pas valides pour une demande de visite privée, qui doit faire l'objet d'un devis spécifique.

- *Délai de rétractation et conditions de remboursement des cartes cadeaux :*

Le délai de rétractation est de 07 jours à compter de la date de réception des cartes cadeaux. Vous devez retourner les cartes cadeaux faisant l'objet d'une rétractation, en parfait état, en précisant vos noms et adresses à :

Mme Elodie Massé  
34 Avenue Ollivary  
Résidence l'Aillaude - Bâtiment D  
13008 MARSEILLE

↳ Un chèque du montant correspondant vous sera alors envoyé.

8) **Données personnelles :**

Les informations et données concernant le client sont nécessaires à la réalisation de ses transactions et au bon suivi de ses réservations. Ces données sont conservées par la société Elo'Provence uniquement dans ce but.

La société Elo'Provence a fait une déclaration auprès de la CNIL (N° 1898436 v 0).

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 06 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles.

Si le client ne souhaite plus figurer sur les fichiers de la société Elo'Provence, il doit l'indiquer en adressant sa demande datée et signée par courrier postal ou par e-mail à la société Elo'Provence.

9) **Propriété intellectuelle :**

Tous les éléments du présent site sont et restent la propriété intellectuelle exclusive du vendeur. Seule l'utilisation pour un usage privé est autorisée. Toute reproduction partielle ou totale de tout ou partie des éléments figurant sur ce site est interdite.