

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

**Nathalie Mesurolle**  
**1 rue Saint Genès 63000**  
**Clermont-Ferrand**  
**SIRET : 81908933500015**  
**TEL : 06 37 63 62 10**  
**MAIL : [nathalievousguide@gmail.com](mailto:nathalievousguide@gmail.com)**  
**SITE WEB : [nathalievousguide.fr](http://nathalievousguide.fr)**

## 1. Objet

Les conditions générales de ventes décrites ci-après détaillent les droits et obligations de Nathalie Mesurolle, dont le siège social est situé au 1 rue Saint Genès 63000 Clermont-Ferrand, et de son client dans le cadre de la vente d'une prestation de visite guidée touristique.

Toute prestation accomplie par Nathalie Mesurolle implique 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 ou en langue étrangère dans un espace ouvert ou fermé.

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 ».

### ***Carte de Guide-Conférencier de Nathalie Mesurolle : GC1563011P***

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.* »

## 3. Cadre juridique

Nathalie Mesurolle est inscrite au registre du commerce sous le numéro de **SIRET 819 089 335 000 15** avec un statut juridique « Auto-entrepreneur ».

#### **4. Disponibilité et Réservation**

La réservation s'effectue par courriel à l'adresse: [nathalievousguide@gmail.com](mailto:nathalievousguide@gmail.com).

Sur le site : [www.nathalievousguide.fr](http://www.nathalievousguide.fr) en complétant le formulaire de réservation de la page Contact.

Le prestataire, Nathalie Mesurolle, 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 », ainsi qu'un acompte de 50 %.

Cet acompte et le devis signé valent pour confirmation. 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 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 et calculés Toutes Taxes Comprises.

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 de Nathalie Mesurolle. Les prix sont réévalués chaque année.

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<sup>er</sup> janvier, le 1<sup>er</sup> mai, lors des Journées Européennes du Patrimoine.

##### **b) Heures supplémentaires**

Une heure supplémentaire sera facturée si celle-ci est demandée à la dernière minute, au cours de la même prestation. Nathalie Mesurolle 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 15 euros. Dans le cas de visites d'une journée, le temps passé en prise de 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 Nathalie Mesurolle 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 courriel (e-mail) ou par courrier au client.

## **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 Nathalie Mesurolle 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.

## **7. Conditions et frais en cas d'annulation**

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

### **a) Annulation imputable à Nathalie Mesurolle**

Nathalie Mesurolle 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 Nathalie Mesurolle d'assurer la prestation (maladie ou accident), Nathalie Mesurolle 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, Nathalie Mesurolle pourra facturer la prestation :

- Entre 15 à 30 jours calendaires avant le début de la prestation : Annulation sans frais, retour du chèque d'acompte.
- Moins de 15 jours calendaires avant le début de la prestation : 50% du prix total de la prestation. L'acompte de 50 % sera donc retenu.

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 celui établi 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 pourra être 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 sans qu'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 (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 ou lieux intérieurs**

La responsabilité de Nathalie Mesurolle 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**

Nathalie Mesurolle 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 personnel 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, Nathalie Mesurolle et son client pourront avoir affaire à leurs sociétés d'assurances. La responsabilité civile professionnelle de Nathalie Mesurolle est assurée par la MAAF (contrat n°163041606M001).

## **13. Vos données personnelles**

A la suite d'une réservation par courriel (e-mail), les données personnelles (nom, prénom, adresse e-mail) des clients sont collectées. Nathalie Mesurolle s'engage à ne pas divulguer ces dernières sous quelque forme que ce soit.

## **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 *de Clermont-Ferrand, 40 rue de l'Ange, 63000 Clermont-Ferrand.*

Fait à Clermont-Ferrand  
04/05/2020