

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRÉAMBULE

Présentation générale de la structure

Vouvant & Moi™ est un nom commercial utilisé pour désigner l'activité d'une micro-entreprise en nom propre. La directrice de cette micro-entreprise est Janys VIVIES, n° Siret 88751851200025, immatriculée à l'URSSAF en tant que Guide Touristique (Code NAF 7990Z) et animatrice culturelle pour de la prestation de service en profession libérale. Les prestations proposées sont couvertes par un contrat de responsabilité civile Professionnelle (n° I83004604) souscrit auprès de l'agence Crédit Mutuel Océan. Les horaires habituels de travail se concentrent entre 09h30 et 18h00 tous les jours sauf le jeudi (fermeture hebdomadaire).

Présentation générale des prestations

Les prestations sont proposées au libre choix du consommateur. Les présentes Conditions Générales de Ventes s'attachent à décrire l'administration des services afin que le consommateur puisse consentir à un contrat encadrant la vente en toute connaissance de causes. En cas de désaccord mineur, le vendeur est en droit de convenir de Conditions Particulières de Vente avec le consommateur selon l'art. L441-1 du Code du Commerce. En cas de désaccord majeur, le consommateur sera redirigé vers d'autres services plus adaptés à ses besoins. Dès lors qu'un consommateur valide la commande de l'une des prestations proposées, il accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente, s'engageant ainsi contractuellement, et appelé « Participant ».

I- INFORMATION

Paramètres des prestations

Vouvant & Moi™ propose cinq types de prestations, toutes sur réservation :

- Les visites personnalisées

Promenade commentée de 2h00 privative et sur mesure jusqu'à 15 personnes incluant l'accès à des lieux peu fréquentés par le public et un cadeau souvenir.

- Les visites privilégiées

Demi-journée (3h30) d'activités privative et sur mesure jusqu'à 10 personnes avec promenade commentée d'1h30 incluant l'accès à des lieux peu fréquentés par le public (voire des lieux privés), rencontre privilégiée avec un intervenant, dégustation de produits locaux et cadeau souvenir.

- Les visites découvertes pour groupes (de 15 à 45 personnes)

Promenade commentée de 2h tous public avec visite de la Tour uniquement en saison (d'avril à octobre). Cette prestation fait l'objet de Conditions Particulières de Vente.

- Les animations à Vouvant

Visite thématique de 2h00 ou demi-journée d'activité (3h30) tous public selon un programme saisonnier. Le nombre de participants et le tarif peuvent varier selon l'animation. Chaque animation fait l'objet de Conditions Particulières de Vente.

- Les animations dans le Sud Vendée

Intervention sur demande dans le secteur du Sud Vendée pour des prestations de visite guidée ou animation culturelle sur-mesure. Cette prestation fait l'objet de Conditions Spécifique de Vente.

II- RENSEIGNEMENT ET RÉSERVATION

Pour toute demande de réservation et/ou de renseignements complémentaires, vous pouvez contacter directement la structure pour obtenir des réponses précises à vos questions. Les coordonnées sont les suivantes :

Adresse postale : 7, rue du Calvaire, 85120 Vouvant

Téléphone : 07.62.87.31.30

Mail : contact@vouvantetmoi.fr

Formulaire contact sur : <https://vouvantetmoi.fr/contact/>

Messagerie instantanée (Facebook, Instagram, LinkedIn)

Plateformes en ligne (Google, Pages jaunes, Infos Locales)

Personnaliser une prestation

Lors de votre réservation, une série de questions vous sera posée pour établir une commande personnalisée. Un devis récapitulatif le déroulement de l'activité vous sera ensuite proposé par mail.

1. Informations du Participant :

Type de prestation souhaitée

Date et heure souhaitées

Nombre de d'adultes, ados, enfants + situations particulières

Nom + Prénom + Code postal + commune

Coordonnées Mail + Téléphone portable

Centres d'intérêts (1 à 5 thèmes)

Remarques complémentaires (mobilité, allergie, phobie, ...)

2. Récapitulatif Vouvant & Moi

Principe et durée de l'activité

Lieu et heure de RDV

Prévenir si modification, retard ou annulation

Prix unitaire, montant total, modalité de règlement

Recommandations (vêtements, chaussure, etc.)

III- DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Demander un devis

La demande de devis est une action informative et sans engagement, elle permet d'avoir une idée des tarifs et un récapitulatif des éléments personnalisés. Pour transformer le devis en commande, il est impératif de le renvoyer daté et signé. La signature du devis vaut pour engagement réciproque dans l'accomplissement de la prestation.

Validation de la commande

Chaque commande est enregistrée sur un logiciel de réservation interne (AE Gestion). Une fois les informations remplies grâce aux questions posées lors de la réservation, un document administratif est créé pour récapituler l'échange et assurer le suivi administratif de la commande jusqu'au moment de la prestation. Dans le cas d'une demande de devis, la commande est considérée comme validée une fois le devis renvoyé daté et signé. Dans les deux cas, un document au format PDF est automatiquement créé. Ce document vous est ensuite envoyé par mail sur demande. ATTENTION : la validation d'une commande implique la pleine et entière acceptation des présentes Conditions Générales de Vente par les participants.

Modifications par le participant

À tout moment, vous disposez d'un droit d'accès, de modification ou de suppression de votre commande et ce, jusqu'à 48h avant la prestation. ATTENTION : Sans avertissement ou notification de votre part avant ce délai à propos d'une modification, d'une absence ou d'une annulation, toute prestation réservée est considérée comme due.

Modifications par Vouvant & Moi

En cas de force majeure, Vouvant & Moi se réserve le droit de modifier le déroulement de l'activité ou d'annuler la prestation.

Sont considérés comme cas de force majeure :

- Conditions météorologiques (tempête, canicule, forte pluie)
- Directives gouvernementales (crise sanitaire, état d'urgence)
- Impératifs individuels (maladie grave, hospitalisation, décès)

Toute modification liée à un cas de force majeure vous sera communiquée grâce aux coordonnées de contact que vous aurez fournies lors de votre réservation.

En cas d'annulation préalable par Vouvant & Moi, aucune prestation réservée ne pourra être considérée comme due. En cas d'annulation en cours de prestation, un remboursement sera transmis au participant au prorata du temps de prestation non réalisé.

Facturation

Suite à la prestation, une facture est systématiquement créée et conservée sur le logiciel interne AE Gestion. Cette facture peut être transmise au participant sur demande. Dans le cas d'un paiement par carte bancaire, un reçu pourra être immédiatement envoyé au participant par sms ou par mail grâce au terminal de paiement électronique sans fil SumUp.

IV- PAIEMENT

Modalités de paiement

Le paiement des prestations s'effectue en EURO (€). Le règlement du montant est possible par Carte Bancaire, par Chèque, par Virement bancaire, par Paiement sécurisé en ligne (Paypal) ou en Espèces. Le montant à régler est précisé lors de la réservation. Il est établi selon la grille tarifaire mentionnée au IV-2°. Ces prix sont fixés librement par Vouvant & Moi selon l'art. 1 de l'arrêté du 3/12/1987 et tiennent compte des charges professionnelles libérales, des coûts spécifiques de la prestation et du salaire de la guide. Certains participants peuvent bénéficier d'une réduction sous conditions et sur présentation d'un justificatif. ATTENTION : Certaines prestations peuvent faire l'objet de Conditions Particulières de Vente (selon le caractère variable de la prestation) ou de Conditions Spécifiques de Vente (selon la typologie du client).

Grille tarifaire :

Le déroulement de chacune des prestations nécessite du temps, des compétences, des coûts obligatoires et beaucoup d'organisation logistique afin que chaque participant soit accueilli au mieux. Vouvant & Moi™ assume cette charge de travail de manière indépendante, sans subvention, et oriente sa pratique professionnelle dans le tourisme durable ainsi que dans les valeurs de la permaculture.

Les prix unitaires présentés ci-dessous correspondent au tarif par personne, toutes charges comprises :

PRIX UNITAIRES	Plein (TP)	Réduit (TR)	Autre
Visite Personnalisée	15€	10€	Participation Libre et Consciente
Visite Privilégiée	25€	15€	
Visite Découverte	8€	5€	

Conditions d'application des tarifs :

1. Le Tarif Plein (TP) s'applique à toute personne majeure.
2. Le Tarif Réduit (TR) s'applique si au moins une des conditions suivantes est remplie :
 - Adolescent de 12 ans à 17 ans inclus
 - Etudiant (justificatif de moins de 3 mois)
 - Demandeur d'emploi (justificatif de moins de 3 mois)
 - Personne à Mobilité Réduite (PMR)
 - Personne en Situation de Handicap (PSH)
 - Accompagnant Carte Invalidité
3. La Participation Libre et Consciente (PLC) s'applique si au moins une des conditions suivantes est remplie
 - Enfant de 0 à 11 ans inclus
 - Accompagnant PSH
 - Carte Invalidité
 - Carte Prescripteur

Définition de la Participation Libre et Consciente

Vouvant & Moi™ choisi de pratiquer occasionnellement la Participation Libre et Consciente sous conditions.

Il est proposé aux personnes remplissant ces conditions de déterminer eux-mêmes la valeur qu'ils estiment juste en échange du travail fourni. Afin de guider les participants dans le choix de leur contrepartie, un montant global de la valeur de la prestation peut être fourni à titre indicatif. Selon les possibilités des participants, la contrepartie peut être autre que monétaire.

Ex : photo et/ou vidéo avec autorisation de réutilisation, avis positif sur le web, dessin, carte postale, convention de partenariat, bouche à oreille, accès exclusif, entrée libre, formation, bref tout ce qui peut participer à l'étoffement, la visibilité et au dynamisme de l'activité.

Délais de paiement

1. Paiement en direct

Selon la préférence de Vouvant & Moi™, le paiement se fait comptant, en Euros (€), à l'arrivée le jour de la prestation, par Carte Bancaire, espèces ou chèque.

2. Paiement en avance

Selon la préférence du participant, le paiement peut être fait comptant, en Euros (€), en avance, sans escompte, par virement bancaire, paiement sécurisé sur Paypal ou chèque.

3. Paiement différé

Selon la typologie du client, le paiement peut être fait comptant, en Euros (€), dans un délai de trois semaines après réception de la facture, par virement bancaire, paiement sécurisé sur Paypal ou chèque.

Retard de paiement

En cas de difficulté de paiement, un délai exceptionnel de 15 jours peut être accordé sur demande écrite. Passé ce délai, la pénalité de retard prévoit une majoration de 20% du montant total de la prestation.

Attention : Pour les clients professionnels, si le retard de paiement dépasse 30 jours, une indemnité forfaitaire de 40€ s'ajoutera à la pénalité de retard pour pallier les frais de recouvrement engagés.

V- DÉROULEMENT

Avant l'animation

Sauf indication contraire, l'accueil se fait 5 minutes avant l'heure de début de l'animation sur la place du bail (85120 Vouvant), en face du Café Mélusine. Les participants règlent le montant de la prestation à l'arrivée. Une fois l'accueil effectué et ce jusqu'à maximum 10 minutes après de début de l'animation, la guide présente les précautions de sécurité que chaque participant s'engage à suivre à la lettre.

Pendant l'animation

Les activités se déroulent en partie dans l'espace public et parfois dans des propriétés privées. Les participants s'engagent à respecter ces espaces ainsi que ce qui s'y trouve.

Le nombre limité de participants est propice au dialogue dans un cadre bienveillant. Chacun est libre d'exprimer d'éventuelles questions ou remarques ainsi que ses ressentis.

La guide se charge de modérer la conversation et/ou le parcours pour favoriser l'échange tout en permettant la découverte des lieux. En cas de débordement, la guide rappelle le cadre de bienveillance. Si le débordement persiste malgré le rappel, la personne concernée pourra être exclue de l'animation sans recours ni remboursement.

Après l'animation

La synthèse du travail de recherche, restituée sous forme de commentaires lors de la prestation, est soumis à un droit de propriété intellectuelle. Il en va de même pour les éventuels supports interactifs. Les participants sont invités à rester discrets sur le contenu des animations. La guide pourra partager quelques références documentaires sur demande.

Les participants sont invités à partager leur témoignage par écrits à la suite de la prestation (formulaire de satisfaction, avis par mail, recommandation sur les réseaux sociaux).

En acceptant les présentes Conditions Générales de Ventes, les participants consentent à ce que des éléments de leur témoignage soient sélectionnés puis anonymisés pour être intégrés dans les communications de Vouvant & Moi™ afin de rendre compte de l'évaluation globale des prestations.

Droit à l'image

Durant la visite, les participants peuvent être amenés à voir des œuvres d'art. Ces œuvres sont soumises au droit de propriété intellectuelle mais aussi au droit à l'image. Il est recommandé de demander à l'artiste l'autorisation de prendre une œuvre en photo. Sans possibilité de demander cette autorisation il est préférable de s'abstenir car la visibilité non consentie d'une œuvre (notamment en ligne) peut vous exposer à des poursuites judiciaires.

De même, si les participants souhaitent prendre des photos durant l'animation, il est préférable d'avertir afin de laisser à chacun (participants, habitants) la liberté de préserver son droit au respect de la vie privée.

Cette disposition s'applique également à Vouvant & Moi™ dans le cas où des photos seraient prises pour la promotion de l'activité de la structure. La guide s'engage à avertir les participants si une photo est prise à son initiative pour illustrer les temps forts de l'animation. Les clichés seront systématiquement pris ou retravaillés de manière à respecter l'anonymat des participants, qui restent libres de ne pas apparaître sur le cliché malgré cette disposition.

En acceptant les présentes Conditions Générales de Ventes, les participants consentent à ce que les images soient par la suite intégrées dans les communications de Vouvant & Moi™.

Composition

A la fin d'une prestation personnalisée, les participants seront amenés à recevoir un petit pot de gourmandises bio et artisanale ainsi qu'un souvenir de visite. Pour la visite privilégiée, la dégustation inclura des boissons sans

alcool ainsi que des produits locaux sucrés et/ou salés. Ces éléments sont faits par des professionnels. La composition pourra être donnée sur demande afin de prévenir d'éventuelles complications de santé (allergie, intolérances).

VI- LITIGES

Insatisfaction

En cas de mécontentement à l'issue de la prestation, la personne concernée est invitée à exprimer les raisons de son insatisfaction à l'écrit dans un délai de quinze (15) jours :

Par mail prioritaire à l'adresse : contact@vouvantetmoi.fr

- Par courrier avec accusé de réception à l'adresse : Vouvant & Moi™, 7 rue du Calvaire, 85120 Vouvant
Vouvant & Moi™ s'engage à proposer une solution amiable dans un délai de quinze (15) jours supplémentaires.

Médiation

Si au bout de trente (30) jours après la prestation aucun terrain d'entente n'est trouvé, le participant est invité à informer Vouvant & Moi de son souhait d'engager une médiation conformément aux articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation. Le souhait de demande de médiation devra impérativement être adressé à Vouvant & Moi™ par courrier avec recommandé et accusé de réception.

Recours judiciaire

Les présentes conditions générales de ventes sont soumises à la loi française. Quelles que soient les éventuelles traductions existantes, la langue d'interprétation est le français. Quand un litige persiste malgré les solutions mentionnées ci-dessus, toute demande de recours judiciaire devra être adressée au tribunal compétent selon la nature du litige.

VII- DONNÉES PERSONNELLES

Traitement

Vouvant & Moi™ est amené à collecter des données personnelles afin d'assurer le fonctionnement interne de l'activité. Le logiciel utilisé pour le traitement des données est AE·Gestion. Son accès est exclusivement réservé à Janys VIVIES, directrice de la structure, qui s'engage à ne jamais céder ces données à des tiers.

Finalités

Ces données sont principalement utilisées pour assurer le suivi administratif des prestations (devis, commande, facture, personnalisation de la prestation, etc) et, occasionnellement, à des fins statistiques internes pour ajuster les offres et adapter la qualité des services.

Cadre juridique

Conformément à la Réglementation Générale sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de vos données personnelles.

Autorisation particulière

Si l'un des participants souhaite approfondir les échanges avec l'un des acteurs du territoire, Janys VIVIES sera en mesure de faciliter la mise en lien avec l'autorisation des parties concernées. Aucune donnée ne sera transmise en dehors de Vouvant & Moi™ sans demande d'autorisation préalable.

Version mise à jour le 22.02.2023.