

### **PRÉAMBULE :**

Les Conditions Générales de Vente ci-dessous s'appliquent à la vente de prestations de visites guidées, réalisées par **Marie-Rafaëlle DEJOU - Entrepreneure individuelle**, dénommée commercialement "Les Petits Secrets de Marie".

L'entreprise de Marie-Rafaëlle DEJOU, située au 4, rue d'avril - Chazelle, 71460 Cormatin, est enregistrée sous le numéro SIRET N°947 545 901 00011. Conformément à la réglementation en vigueur, votre guide est titulaire de la Carte professionnelle de Guide-conférencier n° GC 2271004P, délivrée par les Ministères du Tourisme et de la Culture, aux conditions fixées par les articles R. 221-1 et suivants du code du tourisme.

Avant de commander une prestation de guidage, en tant que client, vous déclarez avoir pris connaissance des dispositions suivantes. La passation d'une commande implique de votre part l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente, ainsi que la pleine capacité juridique permettant de vous engager au titre de ces conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente pourront être modifiées à tout moment sous réserve de faire apparaître ces modifications sur le site [www.lespetitssecretsdemarie.com](http://www.lespetitssecretsdemarie.com). Les conditions générales sont accessibles à tout moment sur le site [www.lespetitssecretsdemarie.com](http://www.lespetitssecretsdemarie.com), et sont communiquées avec le devis ou sur demande.

### **ARTICLE 1 : COMMANDE ET RÉSERVATION**

Vous pouvez réserver une visite guidée par téléphone (07 82 94 07 37) ou par email ([marie.dejou@gmail.com](mailto:marie.dejou@gmail.com)). Suite à votre demande de réservation, je m'engage à vous remettre un devis détaillé par email, dans un délai de 48 heures après réception de la demande. Le devis est valable 30 jours, sous réserve de ma disponibilité lors de la réception du devis signé. Je ne confirmerai la prestation qu'après réception du devis daté et signé par vos soins, et portant la mention « Bon pour accord ».

### **ARTICLE 2 : TARIFS**

Le tarif proposé dans le devis inclut uniquement la prestation de visite guidée, sauf mention contraire. Les tarifs peuvent être modifiés à tout moment, mais les prestations seront toujours facturées sur la base du devis établi. Les informations tarifaires indiquées sur le site [www.lespetitssecretsdemarie.com](http://www.lespetitssecretsdemarie.com) ne sont données qu'à titre indicatif. Les tarifs sont exprimés en Euros et sans TVA (TVA non applicable, art. 293B du CGI).

### **ARTICLE 3 : CONDITIONS DE RÈGLEMENT**

Le règlement peut être effectué par chèque, libellé à l'ordre de Marie-Rafaëlle Dejou, par virement bancaire, ou en espèces. En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine, et envoyé par courrier, sous enveloppe affranchie à : Marie-Rafaëlle Dejou - Entrepreneure individuelle, 4 rue d'avril - Chazelle 71460 Cormatin. Toutefois, je ne suis pas responsable de la non-réception des chèques envoyés en courrier simple via les services postaux.

Vous devez effectuer le règlement de la visite en une fois et en totalité, au plus tard 7 jours avant la date du début de la prestation. Dès réception du règlement, je vous délivrerai une facture et vous enverrai un mail de confirmation, récapitulant toutes les informations nécessaires à la bonne tenue de la visite guidée. Marie-Rafaëlle Dejou ne sera pas tenue d'effectuer la prestation de visite guidée si le paiement de la visite n'a pas été effectué en totalité selon les conditions indiquées ci-dessus.

Exceptionnellement, en cas de demande de réservation pour une visite ayant lieu dans un délai de moins de 7 jours, le paiement peut avoir lieu sur place, par chèque ou espèces. La réalisation de la visite est toujours soumise à réception du devis signé et à l'acceptation des conditions de vente.

### **ARTICLE 4 : CONDITIONS D'ANNULATION ET REMBOURSEMENT**

En cas d'annulation de la prestation de votre part après la confirmation de la réservation et la signature du devis, les conditions de remboursement sont les suivantes :

- Annulation effectuée à plus de 30 jours calendaires avant le début de la prestation : la commande sera intégralement remboursée
- Annulation effectuée entre 30 et 7 jours calendaires avant le début de la prestation : la commande sera remboursée à hauteur de 50%
- Annulation effectuée moins de 7 jours calendaires avant le début de la prestation : la commande sera intégralement due et aucun remboursement ne sera possible.

## Conditions Générales de Vente

Le remboursement sera effectué par virement bancaire dans un délai de 7 jours après réception de la demande, et après transmission de vos informations bancaires. Aucun billet préalablement acheté auprès d'un site ou monument ne pourra être remboursé.

En cas d'annulation de la prestation de mon fait, je m'engage à rembourser intégralement la prestation, ou à proposer un report de la visite à une date ultérieure. En cas d'impossibilité d'effectuer la visite, pour une raison qui ne m'est pas imputable (fermeture d'un site en raison de conditions météorologiques, grèves dans le musée ou site visité, fermeture exceptionnelle...), les solutions seront envisagées au cas par cas : remboursement (partiel ou total), report de la visite ou changement de la visite initiale. Vous ne pourrez réclamer aucun dédommagement pour inexécution dommageable.

### **ARTICLE 5 : CONDITIONS DE VISITE**

Je m'engage à être présente à la date, à l'heure et au point de rendez-vous définis lors de la réservation. Vous devez vous assurer d'être présent à la date, à l'heure, et au point de rendez-vous défini pour le départ de la visite.

En cas de retard, je m'engage à vous attendre pendant 30 minutes au maximum après l'heure convenue. La durée de la visite ne pourra pas être rallongée en cas de retard. En cas de non-présentation, et sans nouvelle de votre part 30 minutes après le début prévu de la visite, la visite sera annulée, et aucun remboursement ne sera possible.

Les visites sont maintenues en cas de pluie.

### **ARTICLE 6 : CONTENUS ET CRÉDITS**

Je ne suis responsable que du contenu des pages que j'édite. Les textes et photographies illustrant le descriptif de chaque visite sont non contractuels, et ne sauraient engager ma responsabilité à quelque titre et de quelque façon que ce soit.

Toute reproduction, représentation ou utilisation, en totalité ou partielle, des éléments constituant ce site, sont interdites sans mon accord préalable. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon et engagerait immédiatement la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

Le contenu du site peut comporter des inexactitudes techniques ou des omissions. Je décline toute responsabilité quant à l'usage qui peut être fait des informations diffusées sur mon site. Je ne peux, en aucun cas, être tenue responsable des dommages pouvant en résulter et de l'utilisation et de l'interprétation de l'information contenue dans le site.

Je dégage toute responsabilité concernant les liens créés par d'autres sites internet vers mon propre site. Cela n'implique en aucune façon que je cautionne ces sites ou que j'en approuve leur contenu. Les liens vers d'autres sites internet ne sont proposés qu'à titre informatif.

Pour toute suggestion, remarque ou anomalie technique constatée sur le site, contactez-moi à l'adresse [marie.dejou@gmail.com](mailto:marie.dejou@gmail.com).

### **ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ**

Les prestations que je propose sont conformes à la législation française en vigueur. En cas de litige, les tribunaux français seront les seuls compétents. Pendant la visite, vous et les participants êtes sous votre propre responsabilité civile. Ma responsabilité ne peut pas être engagée, notamment en cas de :

- Vol ou perte d'objets ou de valeur vous appartenant
- Accident corporel ou matériel que vous auriez subi pendant de la prestation
- Dommages, directs ou indirects, et de quelque nature que ce soit, que vous auriez pu causer, à l'encontre d'autres participants
- Dégradations que vous auriez pu causer, dans les musées ou sites visités.

### **ARTICLE 8 : CONFIDENTIALITÉ**

Vous pouvez prendre des photos et vidéos au cours des visites, dans le respect des règles fixées par chaque site. Dans le cas où ces photos et vidéos seraient postées sur Internet, l'accord de toutes les personnes prises en photo devra avoir été préalablement obtenu. Aucun enregistrement sonore ou vidéo de la visite n'est autorisé.

### **ARTICLE 9 : INFORMATIONS PERSONNELLES**

Je m'engage à ne pas divulguer à des tiers les données que vous me communiquez. Les données collectées ne sont que les données strictement nécessaires au bon traitement des réservations. En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant. Sur demande, je peux vous les communiquer et, en cas d'erreur ou de modification, les rectifier ou supprimer.

**ARTICLE 10 : LITIGE – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION**

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle - Alteritae  
[www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)  
5, rue Salvaing - 12000 Rodez



Les Conditions Générales de Vente ci-dessus ont été mises à jour le 07 novembre 2025.