

Conditions Générales de Vente

en vigueur au 11 févr. 2025

General terms and conditions of sale

valid as of 2025-02-11

[FR]

- [Article 1 – Champ d’application](#)
- [Article 2 – Commande](#)
- [Article 3 – Tarif](#)
- [Article 4 – Processus de paiement](#)
- [Article 5 – Délai de paiement et pénalités de retard](#)
- [Article 6 – Annulation](#)
- [Article 7 – Conditions d'exécution](#)
- [Article 8 – Date de prestation](#)
- [Article 9 – Réclamations](#)
- [Article 10 – Possibilité de médiation](#)
- [Article 11 – Loi applicable et tribunal compétent](#)
- [Article 12 – Données personnelles](#)
- [Article 13 – Assurance](#)

[EN]

- [Article 1 – Scope of application](#)
- [Article 2 – Order](#)
- [Article 3 – Price](#)
- [Article 4 – Payment process](#)
- [Article 5 – Payment delay and late payment penalty](#)
- [Article 6 – Cancellation](#)
- [Article 7 – Conditions](#)
- [Article 8 – Date of service](#)
- [Article 9 – Claims](#)
- [Article 10 – Possibility of mediation](#)
- [Article 11 – Applicable law and competent court](#)
- [Article 12 – Personal data](#)
- [Article 13 – Insurance](#)

[FR]

Article 1 – Champ d’application

La version française des Conditions Générales de Vente (CGV) est celle qui fait foi au regard de la loi française, toute traduction dans une autre langue a uniquement une valeur indicative.

Les CGV ci-après constituent le contrat standard qui lie le Prestataire EI CHAPELLE CEDRIC (Entreprise Individuelle sous le régime de la micro-entreprise, SIREN 910518125, domiciliée au 25 rue de la Folie Méricourt 75011 Paris, France) à l’acheteur de la prestation, le Client.

La validation de la commande par le Client (lors de l’acceptation du devis ou en l’absence de devis lors du premier paiement) vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Les CGV opposables au Client sont celles en vigueur à la date de validation de la commande.

Dans l’éventualité de l’existence d’un devis fixant des conditions particulières supplémentaires liées à une prestation, les CGV sont explicitement mentionnées sur le devis et dans le cas d’informations contradictoires, ce sont celles du devis qui font foi.

Dénomination commerciale

L’entreprise utilise la dénomination commerciale **Paris B-sides** dans ses échanges avec les clients, ses communications publicitaires et réseaux sociaux, ainsi que dans ses documents contractuels (en sus de la dénomination sociale obligatoire pour ces derniers).

Contact

L’entreprise peut être contactée pour demande de renseignements, devis ou réclamation via l’adresse e-mail suivante : parisbsides@gmail.com.

Termes utilisés

Prestataire: l’entreprise EI CHAPELLE CEDRIC.

Client: la personne physique qui achète une prestation en son nom ou pour le compte d’une entreprise ou un organisme public, mentionnée sur les documents contractuels définissant la prestation vendue (devis, facture).

Groupe: l’ensemble des participants d’un groupe lié à la même réservation faite par le Client.

Visite guidée standard : une visite guidée dont le contenu (chemin et lieux) est prédéfini et fixe et dont la description est librement consultable sur les sites marchands et réseaux sociaux du Prestataire.

Visite guidée personnalisée : une visite guidée privée dont le chemin, la durée et le contenu ont été personnalisés lors d'une discussion préalable entre le Prestataire et le Client et qui requiert un travail préparatoire de la part du Prestataire.

Visite guidée semi-privée : une visite guidée similaire à une visite standard en terme de prédéfinition du chemin (voir ci-dessus), mais dont l'expérience diffère de la manière suivante:

- Le groupe est publiquement ouvert, ainsi les participants peuvent s'ajouter à un groupe déjà partiellement constitué en réservant une ou plusieurs places dans la limite des places disponibles.
- Le groupe est limité à un nombre restreint de participants pour favoriser les interactions (variant en général de 5 à 7 personnes de 12 ans ou plus, sauf mentions contraires).
- Ces visites sont programmées régulièrement et à dates fixes
- Ces visites ont en général une durée moindre pour s'adapter à l'hétérogénéité du groupe.

Description des offres

Le Prestataire propose des services d'accompagnement touristique sous forme de visites guidées, principalement à Paris et dans sa région (Île de France).

Le Prestataire ne disposant pas de la certification nationale de guide-conférencier régissant la médiation culturelle dans les lieux patrimoniaux, les visites de musées et de monuments remarquables sont exclues des prestations proposées.

Les visites guidées proposées ont vocation à montrer un Paris (et ses environs) moins touristique, hors des sentiers battus, de façon atypique. Elles mettent l'accent sur les aménagements urbains, les espaces verts méconnus, les aspects socio-culturels et le dynamisme du Paris d'aujourd'hui, dans un esprit amical et décontracté favorisant la discussion et l'échange culturel entre l'accompagnateur et les participants.

Trois formats de prestations sont proposés :

- les visites guidées standard: pour groupe privé avec chemin prédéfini non-modifiable (dont les références sont au format PBS#XX, XX étant un nombre inférieur à 40).
- les visites guidées personnalisées: pour groupe privé avec contenu adapté à la demande du client (dont la référence générique est PBS#0).
- les visites guidées semi-privées: pour groupe public de taille limitée avec chemin prédéfini et dates programmées non-modifiables (dont les références sont au format PBS#YY, YY étant un nombre supérieur à 40).

La description des visites guidées proposées est librement consultable sur le site web de Paris B-sides (<https://parisbsides.com>).

Article 2 – Commande

Une confirmation de commande sera envoyée au Client à l'adresse e-mail qu'il aura fourni au Prestataire ou renseigné lors du paiement sur la plateforme tierce.

Cette confirmation de commande précisera le montant exact facturé et le numéro de transaction, lequel vaudra acceptation de la commande et validera la transaction.

Cette confirmation de commande sera accompagnée de la facture correspondant à l'achat (Article 289 V du Code Général des Impôts).

Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute commande ou toute livraison en cas de litige avec le Client, de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires.

Article 3 – Tarif

Information sur la TVA

L'entreprise étant sous le régime de la franchise en base de TVA (article 293 B du Code Général des Impôts), **les prix des prestations sont facturés hors taxe (HT)**.

Base tarifaire

La base de la tarification des visites guidées dépend de plusieurs critères:

- la durée de la visite: le tarif est proportionnel à la durée sauf mention particulière
- l'âge des participants : les personnes de 12 ans ou plus sont considérées comme participant payant au même tarif, les personnes de moins de 12 ans peuvent participer gratuitement à condition que leur nombre soit mentionné lors de la commande de la prestation.
- le nombre de participants: le prix horaire par personne est dégressif selon le nombre de participants payants au sein du Groupe, et revient au prix horaire total suivant :

Participants payants	1	2	3	4	5	6	7	Plus
Prix horaire total	40€	50€	58€	65€	71€	76€	80€	voir devis

Prix du travail préparatoire

Dans le cadre d'une visite guidée standard, aucun travail préparatoire n'est facturé.

Dans le cadre d'une visite guidée personnalisée, le Prestataire se réserve le droit de demander un paiement forfaitaire supplémentaire allant de 50 € à 100 € compensant le travail préparatoire éventuel inhérent à la personnalisation de la visite. Le cas échéant, cette demande sera mentionnée de manière distincte dans le devis et/ou l'e-mail détaillant la prestation proposée.

Dépenses supplémentaires

Dans le cadre des visites guidées privées, le Prestataire se réserve la possibilité d'offrir un snack ou une boisson (non alcoolisée) de bienvenue avant le début de la visite de manière à se présenter brièvement, le prix n'excédant pas 2,50 € par participant.

Toute autre dépense potentielle du Groupe est à la charge de celui-ci (liste non exhaustive : boisson ou nourriture additionnelle, transport, entrées dans les lieux culturels préalablement décidées avec le Prestataire, commissions de conversion de monnaie lors des paiements en ligne, etc.).

Article 4 – Réservation et Paiement

Intermédiaire de paiement

Par défaut, la transaction financière est opérée par Stripe, un intermédiaire de paiement en ligne de réputation internationale, certifié PCI Service Provider Level 1 (niveau de certification le plus strict disponible dans l'industrie des paiements).

Le formulaire de paiement sur la plateforme requiert le renseignement par le Client de ses informations de paiement et de contact.

Si le client en fait la demande et au moins deux semaines avant la date de prestation, un paiement par transfert SEPA (via IBAN) sans passer par Stripe, est possible.

Processus de réservation

Il existe actuellement deux processus de réservation distincts, suivant le type de visite guidée réservée.

- Réservation d'une visite guidée privée (standard ou personnalisée): ce processus n'est pas automatisé à ce jour.
 - Le Prestataire échange par email avec le Client pour tout d'abord fournir un devis au Client.
 - Si ce dernier donne son accord par email sur le devis, il lui est demandé d'envoyer par email au Prestataire les informations de facturation légalement requises.
 - Le Prestataire envoie ensuite une facture détaillée conformément à la législation, générée depuis sa plateforme de facturation (Abby) qui contient un lien de paiement ainsi qu'une version digitale des CGV en vigueur.

- Le lien de paiement fournit un formulaire hébergé par la plateforme de facturation et proposant les options de paiement suivantes via Stripe: cartes de crédit (Visa, MasterCard, American Express), Apple Pay, Google Pay, ou le système de virement bancaire européen SEPA.
- Le Prestataire reçoit un email l'informant de la validation du paiement et la réservation est désormais actée. Il en informe à son tour par email le Client en lui envoyant à nouveau la facture marquée comme "payé".
- Réservation d'une visite guidée semi-privée: ce processus est automatisé et passe par le site web du Prestataire.
 - Sur la page du site dédiée à la visite semi-privée, le client choisit une date et une heure parmi les occurrences programmées de cette visite ayant encore des places disponibles.
 - Il choisit ensuite parmi les différents types de tickets possibles, ayant des prix différents, ainsi que le nombre désiré de chaque type de ticket.
 - Il arrive ensuite sur un formulaire dans lequel il lui est demandé de renseigner les informations requises légalement pour la facturation, de certifier qu'il est en accord avec les CGV consultables dans le pied de page du site web, et enfin de saisir ses informations de carte bancaire (CB, MasterCard ou American Express). A ce jour, aucun autre moyen de paiement n'est disponible dans ce cas.

Devise

Les paiements sont dus en euros (€) et le taux de conversion depuis une monnaie étrangère est celui proposé par la plateforme.

Paiement intégral ou arrhes à la réservation

Par défaut, si le prix de la prestation est inférieur à 200 €, le montant total est dû au moment de la réservation.

Si le prix de la prestation est égal ou supérieur à 200 € ou si le Client en fait la demande expresse, le Prestataire offre la possibilité de verser des arrhes (paiement partiel anticipé) d'au minimum 40% du montant total lors de la réservation. Conformément à l'article L214-1 du code de la consommation, le paiement d'arrhes n'engage pas le Client contractuellement à aller au bout de la prestation (et donc à payer la totalité) mais dans le cas de l'annulation de la prestation par le Client, le montant intégral des arrhes est conservé par le Prestataire.

Reçu de paiement

Une fois le paiement effectué, la plateforme de paiement envoie au Client un reçu de paiement. Dans le cas d'un transfert SEPA sans passer par Stripe, le Prestataire envoie une confirmation de transfert effectué par mail au Client.

Article 5 – Délai de paiement et pénalités de retard

Dans le cas où le Client a posé des arrhes pour la réservation, il a 7 jours pour régler le solde à partir de la réalisation de la prestation de service.

Au delà des 7 jours s'applique une indemnité forfaitaire de retard pour frais de recouvrement de 40 € ainsi que des pénalités de retard égales à 3 fois le taux d'intérêt légal (article L441-6 du code de la consommation).

Article 6 – Annulation

Par le Prestataire

En cas de force majeure (cf §Conditions d'exécution) ou tout autre événement pouvant affecter la bonne exécution de la prestation à l'appréciation du Prestataire, celui-ci peut proposer de modifier la date de la prestation, modifier tout ou partie du contenu de la prestation, ou en dernier ressort, d'annuler et rembourser la prestation. Le Client est prévenu dès que possible de tout changement par rapport à la prestation initiale.

Par le Client

Après réservation d'une visite guidée privée standard (sans personnalisation), si l'annulation arrive :

- Moins de 48 heures avant la date et heure de la visite, aucun remboursement n'est possible
- Entre 48 heures et 7 jours avant la date et heure de la visite, un remboursement partiel avec retenue de 40% du montant total sera effectué
- Plus de 7 jours avant la date de la visite, un remboursement intégral sera effectué.

Après réservation d'un ou plusieurs tickets pour une participation à une visite guidée semi-privée, si l'annulation arrive :

- Moins de 48 heures avant la date et heure de la visite, aucun remboursement n'est possible
- Plus de 48 heures avant la date de la visite, un remboursement intégral sera effectué.

Après réservation d'une visite guidée personnalisée (qui requiert un travail préparatoire de la part du Prestataire), si l'annulation arrive :

- Moins de 48 heures avant la date et heure de la visite, aucun remboursement n'est possible
- Plus de 48 heures avant la date et heure de la visite
 - dans le cas d'un paiement intégral à la réservation: un remboursement partiel avec retenue de 40% du montant total sera effectué
 - dans le cas d'un paiement partiel (arrhes) à la réservation: le montant des arrhes (au minimum 40% du montant total) sera retenu.

Article 7 – Conditions d'exécution

Les visites guidées privées (standard ou personnalisées) ont une durée minimale de 3 heures, tandis que les visites guidées semi-privées ont une durée minimale de 2 heures.

Sauf mention particulière, toutes les visites guidées se font à pied. La jonction entre deux zones éloignées pourra éventuellement se faire via les transports publics aux frais du Client avec l'accord de celui-ci.

Les personnes mineures (moins de 18 ans) sont acceptées uniquement en la présence d'une personne majeure (plus de 18 ans) responsable légalement.

Sauf mention particulière, les parcours prédéfinis ne sont pas adaptés aux PMR (personnes à mobilité réduite). Il est toutefois possible de contacter le Prestataire pour étudier la faisabilité d'une visite personnalisée allant dans ce sens.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable de toute défaillance dans l'exécution, qui pourrait être causée par un cas de force majeure, indépendant de sa volonté, y compris notamment les perturbations des transports publics, les grèves, les conditions météorologiques exceptionnelles, les incendies, etc.

Le jour de la prestation, si le Groupe arrive en retard au lieu de rendez-vous par rapport à l'heure fixée, le Client est fortement invité à prévenir d'un délai éventuel au préalable. Dans le cas contraire, le Prestataire attendra jusqu'à 30 minutes au point de rendez-vous, passé ce délai, il se réserve le droit d'annuler la prestation sans aucun remboursement possible.

Dans le cas standard, le nombre de participants payants est limité à 7 et le nombre total de participants est limité à 10 (incluant les participations payantes et gratuites). Pour un Groupe plus important, il est possible de contacter le Prestataire pour une étude de faisabilité et le cas échéant un devis.

Les visites sont pensées pour éviter la mise en danger des participants. Les personnes mineures (moins de 18 ans) sont sous la seule responsabilité des adultes accompagnants. Le prestataire se réserve le droit de mettre un terme à la prestation prématurément si un ou plusieurs participants du Groupe montrent un comportement dangereux pour les autres, menaçant, injurieux, ou serait sous forte influence de drogue ou d'alcool. Le cas échéant, aucun remboursement ne pourrait être demandé par le Client.

Article 8 – Date de prestation

La réservation d'une prestation est possible jusqu'à 12 mois à l'avance.

La prestation est effectuée à la date et l'heure fixées entre le Prestataire et le Client sur le devis, ou en l'absence de devis dans l'email de réservation.

Si la prestation ne peut pas s'effectuer à cette date et/ou heure, les deux parties peuvent d'un commun accord modifier, a posteriori de la réservation, la date et/ou l'heure. Le cas échéant, la nouvelle date est annoncée par e-mail, et annule et remplace la date initiale.

Si la demande de reprogrammation émane du Client, le Prestataire fera le maximum pour trouver une autre date mais se réserve le droit de refuser la reprogrammation de la prestation si la demande survient à une date trop proche de la date prévue initialement.

Article 9 – Réclamations

Toute réclamation ou plainte envers le Prestataire au regard de la prestation fournie doit être rapidement soumise à l'adresse de contact du Prestataire.

Article 10 – Possibilité de médiation

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, le Prestataire a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION.

En cas de litige, le Client peut déposer une réclamation sur le site

<http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à *CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 Avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND*.

Article 11 – Loi applicable et tribunal compétent

De convention expresse entre les parties, le présent contrat est régi et soumis au droit français.

Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis exclusivement au tribunal compétent, le Tribunal de Commerce de Paris.

Article 12 – Données personnelles

Prise de renseignement

Le Client dispose de plusieurs formulaires pour faire une demande d'information qui requiert entre autres la fourniture de données personnelles (soumises au RGPD):

- un formulaire général de demande de renseignements
- un formulaire de demande spécifique à chaque offre de visite guidée

Dans les 2 cas, sont demandées au Client les données personnelles suivantes:

- obligatoires
 - Nom de famille et Prénom du contact

- Adresse email du contact
- Facultatives
 - Pays de résidence

Les noms et adresse email sont intégrés au carnet d'adresse du Prestataire de Service en tant que contact ultérieur potentiel, le pays de résidence est gardé à des fins statistiques. Après la fin du traitement de la demande de renseignements, si celle-ci n'aboutit pas à un processus de Facturation (voir ci-dessous) le Client peut demander la suppression de ces données par le Prestataire de Service.

Facturation et Paiement

Pour permettre le paiement et la facturation, le Client est tenu de fournir son nom complet, son adresse électronique, son adresse de résidence (et de facturation si différente de celle de résidence) et ses données de paiement. Les données de paiement sont uniquement accessibles et utilisées par la plateforme de paiement tierce dans le cadre des transactions financières liées à la réservation d'un service.

Les documents électroniques juridiques/fiscaux ont une durée de conservation légale de 6 ans à compter de la date de la prestation de service.

Contact

Le Prestataire utilise l'adresse électronique pour contacter le Client avant la visite et demande en outre un numéro de téléphone facultatif pour faciliter la rencontre le jour de la visite.

Statistiques

Le Prestataire utilise les informations suivantes à des fins statistiques :

- Catégorie d'âge (si le client en a indiqué une)
- Pays et état/région de résidence
- Date de la visite

Ces statistiques sont anonymes et ne sont donc pas considérées comme des données personnelles.

Marketing

Le Prestataire tient une base de données clients contenant les informations suivantes à des fins de facturation et de marketing :

- Nom complet
- Adresse électronique
- Numéro de téléphone
- Adresse de facturation

Photos

Pendant la prestation, le Prestataire peut prendre des photos incluant les participants du Groupe et les utiliser pour illustrer les offres de visite guidée sur tous ses sites potentiels de marketing en ligne (sites web commerciaux, réseaux sociaux, existants ou futurs, campagne publicitaire).

Le Groupe peut refuser d'apparaître sur ces photos en le mentionnant explicitement pendant la visite guidée et a toujours la possibilité de demander un retrait même après le tour (en conformité avec les lois GDPR sur les données personnelles).

Utilisation des données

A l'exception des informations de facturation gérées et cryptées par la plateforme de paiement tierce, aucune information personnelle du Client n'est mise à la disposition de tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux, ni n'est utilisée pour une quelconque exploitation commerciale.

Droits du Client

Conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles (RGPD), en qualité de service client dans l'Union européenne, Le Client dispose des droits suivants :

- un droit d'information : donne au Client le droit d'obtenir des informations supplémentaires sur la façon dont les données personnelles sont traitées par le Prestataire
- un droit d'accès : permet au Client d'accéder à ses données personnelles et d'en vérifier l'exactitude
- un droit de rectification : permet au Client de modifier ou de compléter ses données à caractère personnel
- un droit à l'effacement : permet au Client de demander l'effacement de ses données si elles sont inexactes ou obsolètes
- un droit à la limitation du traitement : permet au Client de demander la limitation du traitement de toute donnée personnelle inexacte, contestée ou périmée
- un droit d'opposition : permet au Client, pour des raisons tenant à sa situation particulière, de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel
- un droit au retrait du consentement : dans les cas où le traitement des données a nécessité le consentement du Client, le Client peut le retirer à tout moment
- un droit à la portabilité des données : permet au Client de demander une copie des données à caractère personnel qu'il a communiquées au Prestataire, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et de transmettre ces données à un autre responsable du traitement.

Durée de rétention des données

Les documents fiscaux électroniques (devis approuvés, factures) et les documents juridiques (contrats) ont une période de conservation légale de 6 ans à compter de la date de prestation du service.

En ce qui concerne spécifiquement les données personnelles traitées par la plateforme de paiement tierce Stripe, veuillez vous référer à leur politique de confidentialité <https://support.stripe.com/questions/data-retention-policy>.

Article 13 – Assurance

Dans le cadre de son activité d'accompagnement touristique, le Prestataire a souscrit un contrat "Assurance Simplis Responsabilité Civile Professionnelle Auto Entrepreneur" auprès de la société Simplis, sous le n° 82841480, à effet du 22/02/2024.

[EN]

Article 1 – Scope of application

The French version of General Terms and Conditions of Sale (CGV in French) is the authoritative version under French law; any translation into another language is for information purposes only.

The GTCS constitute the standard contract between the Service Provider EI CHAPELLE CEDRIC (Entreprise Individuelle under the micro-enterprise regime, SIREN 910518125, domiciled at 25 rue de la Folie Méricourt 75011 Paris, France) and the purchaser of the service, the Customer.

Validation of the order by the Customer (when accepting the quotation or, in the absence of a quotation, when making the first payment) implies unreserved acceptance of these General Terms and Conditions of Sale.

The General Terms and Conditions of Sale applicable to the Customer are those in force on the date the order is validated.

In the event of the existence of a quotation setting out specific additional conditions relating to a service, the GTCS are explicitly mentioned on the quotation, and in the event of contradictory information, those of the quotation shall prevail.

Trade name

The company uses the trade name Paris B-sides in its dealings with customers, in its advertising and social network communications, and in its contractual documents (in addition to the company name required for the latter).

Contact

The company can be contacted for information, quotations or complaints at the following e-mail address: parisbsides@gmail.com.

Definition of terms used

Service Provider / Vendor: the enterprise EI CHAPELLE CEDRIC.

Customer: the individual who purchased a service in their own name or on behalf of a company or public body, mentioned on the contractual documents defining the service sold (quotation, invoice).

Group: all the participants of a group linked to the same reservation made by the Customer.

Standard guided tour: a guided tour whose content (route and locations) is predefined and fixed, and whose description can be freely consulted on the Provider's merchant sites and social networks.

Personalized guided tour: a private guided tour whose route, duration and content have been personalized in prior discussion between the Service Provider and the Customer, and which requires preparatory work on the part of the Service Provider.

Offer description

The Service Provider offers touring services in the form of guided tours, mainly in Paris and its region (Île de France).

As the Service Provider does not hold the national certification of “guide-conférencier” governing cultural mediation in heritage sites, visits to museums and remarkable monuments are excluded from the services offered.

The guided tours offered are designed to show a less touristy Paris (and its surroundings), off the beaten track, in an atypical way. They focus on urban developments, little-known green spaces, socio-cultural aspects and the dynamism of today's Paris, in a friendly, relaxed atmosphere that encourages discussion and cultural exchange between the tour guide and the participants.

Two service formats are available:

- standard guided tours: for private groups with a predefined, non-modifiable itinerary (with references in PBS#X format, where X is a 1 or 2-digit number).
- customized guided tours: for private groups with content tailored to the Customer's requirements (generic reference PBS#0).

Descriptions of standard tours are freely available on <https://www.reddit.com/r/ParisBSides>

Article 2 – Order

An order confirmation will be sent to the Customer at the e-mail address provided to the Service Provider or entered during payment on the third-party platform.

This order confirmation will specify the exact amount invoiced and the transaction number, which will constitute acceptance of the order and validate the transaction.

This order confirmation will be accompanied by the invoice corresponding to the purchase (Article 289 V of the French General Tax Code).

The Vendor reserves the right to refuse any order or delivery in the event of a dispute with the Customer, or refusal to authorize payment by credit card by banking organizations.

Article 3 – Price

VAT information

As the company is exempt from VAT (article 293 B of the French General Tax Code), **prices for services are invoiced exclusive of tax (“HT”)**.

Price base

The pricing basis for guided tours depends on several criteria:

- duration of the tour: unless otherwise specified, the rate is proportional to the duration
- age of participants: anyone aged 12 or over is a paying participant at the same rate; anyone under 12 can take part free of charge, provided their number is stated when the tour is ordered.
- number of participants: the hourly rate per person decreases according to the number of paying participants in the Group, which gives the following total hourly rate:

Paying participants	1	2	3	4	5	6	7	More
Total hourly rate	€40	€50	€58	€65	€71	€76	€80	see quote

Preparatory work price

No preparatory work is charged for a standard guided tour.

In the case of a personalized guided tour, the Service Provider reserves the right to request an additional flat-rate payment ranging from €50 to €100 to compensate for any preparatory work involved in personalizing the tour. Where applicable, this request will be mentioned separately in the quotation and/or e-mail detailing the proposed service.

Additional expenses

In the case of private guided tours, the Service Provider reserves the right to offer a welcome snack or (non-alcoholic) beverage before the start of the tour, in order to provide a brief introduction, at a cost of no more than €2.50 per participant.

Any other potential expenses incurred by the Group are at the Group's expense (non-exhaustive list: additional beverage or food, transport, entrance fees to cultural venues agreed in advance with the Service Provider, currency conversion fees for online payments, etc.).

Article 4 – Booking and Payment

Payment intermediary

By default, the financial transaction is operated by Stripe, an internationally renowned online payment intermediary, certified PCI Service Provider Level 1 (the strictest level of certification available in the payments industry).

The payment form on the platform requires the Customer to provide payment and contact information.

At the customer's request and at least two weeks before the date of the service, payment can be made by SEPA transfer (via IBAN) without going through Stripe.

Booking process

There are currently two distinct booking processes, depending on the type of tour booked.

- Booking a private tour (standard or personalized): this process is not currently automated.
 - The Service Provider exchanges emails with the Customer to first provide a quote.
 - If the Customer agrees to the quotation by email, he/she is asked to send the legally required billing information to the Service Provider by email.
 - The Service Provider then sends a detailed invoice in compliance with the law, generated from its billing platform (Abby), which contains a payment link and a digital version of the current T&Cs.
 - The payment link provides a form hosted by the billing platform offering the following payment options via Stripe: credit cards (Visa, MasterCard, American Express), Apple Pay, Google Pay, or the SEPA European bank transfer system.
 - The Service Provider receives an email informing him that the payment has been validated, and the booking is now confirmed. The Provider in turn informs the Customer by email, again sending the invoice marked as “paid”.
- Booking a semi-private tour: this process is automated and takes place via the Service Provider's website.
 - On the page of the website dedicated to the semi-private tour, the Customer chooses a date and time from among the scheduled occurrences of this tour that still have places available.
 - The Customer then choose from among the different types of tickets available, with different prices, as well as the desired number of each type of ticket
 - The Customer is then taken to a form in which they are asked to fill in the legally required information for billing, to certify that they agree with the T&Cs, which can be consulted in the footer of the website, and finally to enter they

credit card details (CB, MasterCard or American Express). NB: No other means of payment are currently available in this process.

Currency

Payments are due in euros (€) and the conversion rate from a foreign currency is that proposed by the platform.

Full payment or deposit on reservation

By default, the full amount is due at the time of booking.

If the price of the service is equal to or greater than €200, or if the Customer expressly requests it, the Service Provider can offer the possibility of paying a deposit (advance partial payment) of at least 40% of the total amount at the time of booking. In accordance with article L214-1 of the French Consumer Code, the payment of a deposit does not contractually commit the Customer to completing the service (and therefore to paying the full amount), but in the event of cancellation of the service by the Customer, the full amount of the deposit is retained by the Service Provider.

Payment receipt

Once a payment has been made, the payment platform sends the Customer a payment receipt. In case of SEPA transfer without using Stripe, the Service Provider sends a confirmation of the transfer by e-mail to the Customer.

Article 5 – Payment delay and late payment penalty

In case of booking with a deposit, the Customer has 7 days to pay the balance invoice from the time the service is rendered.

Beyond this 7-day period, a lump-sum indemnity of €40 will be applied, as well as late payment penalties equal to 3 times the legal interest rate (article L441-6 of the French Consumer Code).

Article 6 – Cancellation

By the Service Provider

In the event of force majeure (see §Conditions) or any other event which, at the discretion of the Service Provider, may affect the proper performance of the service, the Service Provider may propose to change the date of the service, modify all or part of the content of the service, or as a last resort, cancel and refund the service. The Customer will be informed as soon as possible of any change to the initial service.

By the Customer

After booking a standard private tour (without personalization), if cancellation occurs:

- Less than 48 hours before the date and time of the tour, no refund is possible.
- Between 48 hours and 7 days before the date and time of the tour, a partial refund will be made, with a deduction of 40% of the total amount.
- More than 7 days before the date of the tour, a full refund will be made.

After booking one or more tickets for taking part to a semi-private tour, if cancellation occurs:

- Less than 48 hours before the date and time of the tour, no refund is possible.
- More than 48 hours before the date of the tour, a full refund will be made.

After booking a personalized tour (which requires preparatory work on the part of the Service Provider), if the cancellation occurs:

- Less than 48 hours before the date and time of the tour, no refund is possible.
- More than 48 hours before the date and time of the tour
 - in the case of full payment at the time of booking: a partial refund will be made, with a deduction of 40% of the total amount.
 - in the case of partial payment (deposit) at the time of booking: the amount of the deposit (minimum 40% of the total amount) will be retained.

Article 7 – Conditions

Private tours (standard or personalized) have a minimal duration of 3 hours, while semi-private tours have a minimal duration of 2 hours.

Unless otherwise specified, all tours are on foot. The connection between two distant areas may be made by public transport, at the Customer's expense and with the Customer's agreement.

Minors (under 18) are accepted only in the presence of a legally responsible adult (over 18).

Unless otherwise specified, the predefined routes are not suitable for PRMs (persons with reduced mobility). However, it is possible to contact the Service Provider to discuss the feasibility of a personalized tour in this respect.

The Service Provider cannot be held responsible for any failure in performance that may be caused by an event of "*force majeure*" beyond its control, including in particular disruption to public transport, strikes, exceptional weather conditions, fire, etc.

On the day of the service, if the Group arrives later than the scheduled time, the Customer is strongly advised to give prior notice of any delay. Otherwise, the Service Provider will wait up to 30 minutes at the meeting point, after which it reserves the right to cancel the service without refund.

In the standard case, the number of paying participants is limited to 7 and the total number of participants is limited to 10 (including paying and free participants). For larger groups, please contact the Service Provider for a feasibility study and, if necessary, a quotation.

Visits are designed to avoid endangering participants. Minors (under 18) are the sole responsibility of the accompanying adults. The tour operator reserves the right to terminate the tour prematurely should one or more participants in the group behave in a manner that is dangerous to others, threatening, abusive, or under the influence of drugs or alcohol. In such a case, no refund can be requested by the Customer.

Article 8 – Date of service

Services can be booked up to 12 months in advance.

The service is provided on the date and at the time agreed between the Service Provider and the Customer on the quotation, or in the absence of a quotation in the reservation email.

If the service cannot be provided at this date and/or time, both parties may, by mutual agreement, modify the date and/or time after the reservation has been made. In this case, the new date is announced by email, and cancels and replaces the initial date.

If the rescheduling request is made by the Customer, the Service Provider will do its utmost to find another date, but reserves the right to refuse to reschedule the service if the request is made too close to the original date.

Article 9 – Claims

Any claim or complaint against the Service Provider in respect of the service provided must be submitted promptly to the contact address of the Service Provider.

Article 10 – Possibility of mediation

In accordance with Articles L.616-1 and R.616-1 of the French Consumer Code, the Service Provider has set up a consumer mediation system.

The chosen mediation body is: CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION.

In the event of a dispute, the Customer may file a claim on the

<http://cnpm-mediation-consommation.eu> website or by post by writing to CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 Avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND.

Article 11 – Applicable law and competent court

By express agreement between the parties, the present contract is governed by and subject to French law.

It is written in French. Should it be translated into one or more languages, only the French text will be deemed authentic in the event of a dispute.

All disputes arising from the present contract, concerning its validity, interpretation, performance, termination, consequences and follow-up, shall be submitted to the competent court, the Tribunal de Commerce de Paris.

Article 12 – Personal data

Payment and Accounting

To achieve the processes of payment and accounting purposes, the Customer is required to provide their full name, email address, billing address and payment details. The payment details are only accessible and used by the third-party payment platform in the context of financial transactions relating to the booking of a service.

Contact

The Service Provider uses the email address to contact the Customer prior to the tour and additionally asks an optional phone number in order to facilitate the meeting on the day of the tour.

Statistics

The Service Provider uses the following information for statistical purposes:

- Age category (if the Customer provided one)
- Country and state/region of residency
- Date of the tour

These statistics are anonymized and thus keep no link with any personal data.

Customer database

The Service Provider maintains a customer database with the following information for marketing purposes:

- Fullname
- Email address
- Billing address

Photos

During the tour, the Service Provider may take pictures involving participants of the Group and use them to illustrate the guided tour offers on any of their potential online marketing sites (commercial websites or social networks, existing or yet to be created, advertising campaign).

The Group may refuse to appear on these photos by mentioning it explicitly during the tour and still has the possibility to request a withdrawal even after the tour (complying with GDPR laws on personal data).

Data use

Excluding billing information managed and encrypted by the third-party payment platform, no personal information of the Customer is never made available, either for free or for payment, to any third parties and is not used for any kind of commercial exploitation.

Customer rights

In compliance with the relevant regulations on personal data (GDPR), in quality of service customer in the European Union, You have the following rights :

- the right of information: gives You the right to obtain additional information on how Your personal data is being processed by Us.
- the right of access: gives You the right to access Your personal data and check their accuracy
- the right to rectification: gives You the right to modify or complete Your personal data
- the right to erasure: gives You the right to request the deletion of Your data if it is inaccurate or out of date
- the right to restriction of processing: gives You the right to request to limit processing of any inaccurate, contested or outdated personal data
- the right to object: gives You the right, on grounds relating to Your particular situation, to object to the processing of Your personal data
- the right to the withdrawal of consent: in cases where the processing of Your data has required Your consent, You may withdraw it at any time
- the right to data portability: gives You the right to request a copy of any personal data that You have submitted to Us, in a structured, commonly used and machine-readable format, and the right to transmit those data to another controller.

Data retention period

Electronic fiscal documents (approved quotes, invoices) and legal documents (contracts) have a legal retention period of 6 years from the date of the service delivery.

Specifically for personal data handled by the third-party payment platform Stripe, please refer to their privacy policy <https://support.stripe.com/questions/data-retention-policy>.

Article 13 – Insurance

For its tourist guide activity, the Service Provider has taken out an insurance policy “Assurance Simplis Responsabilité Civile Professionnelle Auto Entrepreneur” with the company Simplis, under no. 82841480, effective from 2024/02/22.