



## Conditions Générales de Vente (CGV) – JOÏALIE

### 1. Parties concernées

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent entre :

**Joïalie** (ci-après « *le Prestataire* » ou « *la Société* »), entreprise individuelle enregistrée sous le **SIRET 83503419000016**, dont le siège social est situé à **Pierrelaye**,

et

**l'Acheteur** (ci-après « *le Client* »), personne physique ou morale souhaitant acquérir les services proposés par la Société.

---

### 2. Objet

Les présentes conditions ont pour objet de définir le cadre contractuel entre Joïalie et le Client, ainsi que les conditions applicables à toute commande effectuée par email, via les réseaux sociaux ou tout autre canal de communication utilisé par la Société.

Joïalie propose des prestations de **conseil et d'organisation de voyages** : recherche sur la destination, hébergements, transports et activités, élaboration d'un **itinéraire personnalisé**, recommandations et conseils pratiques, et création d'un **carnet de voyage sur mesure** selon la formule choisie.

Joïalie **n'est ni une agence de voyage ni un tour-opérateur** et **ne procède à aucune réservation** au nom du Client.

L'achat d'une prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, que le Client reconnaît avoir lues et comprises avant toute commande.

---

### 3. Tarifs

Les tarifs des prestations sont communiqués au Client **avant toute exécution** du service. Ils peuvent varier selon la complexité de la demande, le nombre de voyageurs, la durée et la nature du voyage.

Les tarifs sont exprimés en euros **hors taxes**. La TVA applicable (actuellement 20 %) pourra être ajoutée dès que l'activité de Joïalie y sera assujettie.

Les tarifs en vigueur au jour de la commande sont applicables.

Toute demande complémentaire ou modification postérieure au devis initial fera l'objet d'un **devis additionnel**.

---

## 4. Commande et prise de contact

Le Client peut contacter Joïalie par téléphone, email ou via les réseaux sociaux (notamment Instagram).

Un **appel découverte gratuit et sans engagement** est proposé afin de cerner les besoins du Client.

À la suite de cet échange, un **devis** est transmis. La commande est considérée comme **validée** dès l'acceptation écrite du devis et, le cas échéant, après réception de l'acompte mentionné.

À compter de cette validation, le Prestataire entame la prestation prévue (document contenant les liens de réservation, itinéraire détaillé, carnet digital, etc.).

---

## 5. Modalités de paiement

- Le règlement s'effectue selon les modalités indiquées sur le devis (virement bancaire uniquement).
- Le **démarrage de la prestation** est conditionné à la **réception de l'acompte de 50 %** mentionné sur le devis.
- En cas de retard de paiement, des pénalités pourront être appliquées conformément à la législation en vigueur.
- En cas de non-paiement avant le départ, la Société se réserve le droit de **suspendre la prestation** et d'engager une procédure de recouvrement.

Aucun remboursement ne pourra être effectué après validation de la prestation, sauf dispositions particulières précisées à l'article "Annulation et résiliation".

---

## 6. Droit de rétractation

Conformément à l'article **L121-28 du Code de la consommation**, les prestations de Joïalie constituent des **contenus numériques non fournis sur support matériel**, dont l'exécution débute après accord préalable exprès du Client.

En validant le devis et en versant l'acompte, le Client reconnaît expressément que **l'exécution du service commence avant la fin du délai légal de rétractation** et qu'il **renonce à son droit de rétractation**.

---

## 7. Livraison

Les prestations sont livrées **sous format numérique**, par email, selon les délais indiqués dans le devis. Le carnet de voyage peut, sur demande, être imprimé et expédié moyennant des **frais supplémentaires**.

Le Client est seul responsable de la finalisation de ses **réservations de transport, hébergement et activités**.

Le Prestataire **ne réalise aucune réservation** pour le compte du Client.

---

## 8. Obligations et responsabilités

Le Prestataire s'engage à :

- Fournir des informations fiables, à jour et pertinentes.
- Proposer au minimum une option de transport, un logement et une ou deux activités par jour.

Son obligation est **de moyen et non de résultat**.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- Des modifications, retards, annulations ou incidents liés à des **prestataires tiers** (compagnies aériennes, hôtels, agences locales, etc.).
- Des variations tarifaires ou indisponibilités survenues après envoi du carnet.
- Des conséquences d'une **mauvaise information** ou omission transmise par le Client.

Le Client demeure **seul responsable** de ses choix et réservations.

---

## 9. Annulation, modification et résiliation

En cas d'annulation par le Client après validation du devis :

- Les sommes versées restent acquises à Joïalie à titre de dédommagement pour le travail déjà effectué.

En cas d'annulation à l'initiative de Joïalie (hors force majeure) :

- Le Client sera **remboursé au prorata** des prestations non réalisées.

En cas de report du projet à une date ultérieure :

- Un **avoir** pourra être émis, valable 6 mois à compter de la date initiale de la commande.

Conformément à l'article **L216-6 du Code de la consommation**, en cas de manquement du Prestataire à son obligation de fourniture de service, le Client pourra obtenir **remboursement dans un délai maximal de 14 jours** à compter de la résiliation du contrat.

---

## 10. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas d'inexécution ou de retard résultant d'un événement de **force majeure**, au sens de l'article **1218 du Code civil** et de la jurisprudence française (catastrophes naturelles, grèves, pandémies, pannes informatiques, interruption de services tiers, etc.).

L'exécution du contrat sera suspendue pendant la durée de l'événement. Si celui-ci excède **60 jours**, chacune des parties pourra résilier le contrat sans indemnité.

---

## 11. Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments fournis par Joïalie (documents, carnets de voyage, textes, visuels, etc.) reste la propriété exclusive de la Société et est protégé par le **Code de la propriété intellectuelle**.

Toute reproduction, diffusion, modification ou utilisation non autorisée est strictement interdite et passible de poursuites.

---

## 12. Données personnelles

Joïalie s'engage à protéger la confidentialité des données personnelles transmises par le Client. Conformément à la loi **n°78-17 du 6 janvier 1978** et au **Règlement européen (RGPD)**, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données, en adressant sa demande par email ou courrier postal au siège de la Société.

---

## 13. Règlement des litiges

En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable.

À défaut, le litige sera soumis aux **tribunaux compétents français**.

Le Client est informé qu'il peut recourir gratuitement à un **médiateur de la consommation**, conformément aux articles **L612-1 et suivants** du Code de la consommation.

Les présentes CGV sont régies par le **droit français**.

*Ces conditions générales de vente sont susceptibles d'être modifiées à tout moment pour s'adapter aux nouvelles réglementations ou améliorer l'expérience utilisateur. Les conditions en vigueur à la date de la commande restent applicables.*

**Date de dernière mise à jour : 21/10/2025**