



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 **prestashopiers 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