



GENERAL TERMS & CONDITIONS

Thank you so much for trusting us with our guiding services! Please read through the terms and conditions and if you have any questions, please reach out, we are here for you.

1. Confirmation of booking and payment:

As soon as you confirm your date, an option is held for you. Kindly understand that your tour will only be confirmed when your deposit is made in full. Tours will only start if the payment has been received at least 24h before the beginning of a tour.

Once your deposit is received, your tour is confirmed, and you will receive the contact details of your guide as well as your meeting point.

To simplify our service, the final payment is to be done to the tour guide on the day of your tour unless stated otherwise.

Payment of the deposit is to be made via EFT or payment link sent. Please note that you must meet any bank transfer fees incurred. We must receive the full amount NET of any fees. Payment of the amount remaining is to be done to the tour guide on the day of your visit in cash, unless stated otherwise.

2. Allocation of guide or cancellation on our behalf:

We will always do our best for you to get your allocated guide mentioned during booking. Please understand your guide is only a human being; Should he or she fall ill or encounter any unexpected circumstance preventing he or she to be present at your booked date, we will do our utmost to make sure you are allocated another guide (and let you know prior).

Should this not be possible or should no one be available for a replacement, we will, of course, repay you in full.

Guides allocated by us are all freelance guides, their personal, religious or political opinions and beliefs represent by no means those of Love Cape Town by Julie or JG Ventures, as well as their vehicles or dressing styles.

All of our guides are South African accredited official tour guides.

Fees charged by guides can vary as guides set their own rates based on the requirements of each individual tour request.

3. Cancellation on your behalf or late arrival:

When your date is confirmed, it means your guide has held his agenda specifically for you and refused other clients. Cancellation (especially last minute) can therefore result in total loss of business for the guide as clients make their bookings long in advance and last-minute bookings are rare. Cancellation up to 20 days prior to date: Your deposit is lost.

Cancellation between 19 and 8 days prior to date: 50% cancellation fee, a payment link will be sent with the remaining amount.

Cancellation less than 7 days prior to date or no show: Amount is due in full, a payment link will be sent with the remaining amount.

Should you need to change the date of your tour, we will do everything we can to accommodate you and be flexible but if no guide is available, the cancellation policy will apply.

Should any activity or entrance be booked on your behalf, third party's terms and conditions will apply, and an administrative fee can be charged on our side.

Please let us know as soon as possible if you need to cancel. Cancellations will only be done in writing via email to info@lovecapetownbyjulie.com or via whatsapp on +27711496468 (no voice notes please).

Should you arrive late on the day of your visit: Please let your tour guide know as soon as possible. He or she will do his best to accommodate but please take into consideration that your guide might have another tour or meet & greet with clients after you, he may therefore not be able to extend your tour above the agreed end time.

4. What is included in the price:

Unless specified otherwise, our prices cover the tour guide service. Entrances to parks, activities, and food are at client's account.

Tour Guides enjoy free access to most of our tourist attractions, should this not be the case, you will be notified prior to the activity.

5. Tour Type Definitions:

Half Day Tour: Tour in duration of up to 4 hours, ending before 13.00 or starting after 13.00.

Full Day: Tour in duration of more than 4 hours, in one day, do not exceed 9 hours of service.

Overland Tour: Tours that span over one calendar day.

The Tour Type of your booking is indicated in the description of your tour.

6. Group Size:

For both safety and tour quality purposes we strongly recommend that walking tours maintain a maximum of 15 guests per guide.

7. Insurance:

We recommend that our clients and the guests on their tours / bookings with us have suitable travel, medical, and cancellation insurance. No guide can be held liable of accidents due to third party injury while on tour. Please follow thoroughly all recommendations given by your guide while on tour. JG Ventures can not be held liable of any accident or mistake committed by a freelance tour guide while on tour.

8. Governing law and jurisdiction:

To the extent permitted by law, these terms and conditions shall be governed by and construed in accordance with South African law and any matter or claim arising from them shall be dealt with only by the South African courts.

None of these terms are intended to contravene or contradict the Consumer Protection Act, and your statutory rights under any such legislation are not affected.

Thank you for trust!



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Merci beaucoup pour votre confiance! Nous sommes impatients de vous emmener découvrir le Cap et ses environs. Vous trouverez ci-dessous nos conditions générales de vente, veuillez les parcourir et n'hésitez pas à nous contacter en cas de questions!

1. Confirmation de réservation et paiement

Dès que vous confirmez votre date, une option est placée pour vous. Votre visite n'est confirmée qu'une fois votre acompte intégralement reçu. Les visites ne commenceront que si votre acompte est reçu au moins 24h avant le début de la visite. Une fois l'acompte reçu, votre visite est confirmée et vous recevrez les coordonnées de votre guide ainsi que votre point de rendez-vous. Pour simplifier notre service et sauf indication contraire, le solde est à régler directement au guide le jour de votre visite. Le paiement de l'acompte doit être effectué par virement bancaire (EFT) ou via le lien de paiement envoyé. Les éventuels frais bancaires restent à votre charge: Nous devons recevoir le montant total net de tout frais. Sauf indication contraire, le paiement du solde restant sera effectué en espèces auprès de votre guide le jour de votre visite.

2. Attribution du guide ou annulation de notre part

Nous ferons toujours de notre mieux pour que vous soyez accompagné par le guide mentionné lors de la réservation. Veuillez comprendre que votre guide reste un être humain ; s'il tombe malade ou rencontre une circonstance imprévue l'empêchant d'être présent à la date prévue, nous ferons tout notre possible pour vous attribuer un autre guide (et vous en informer à l'avance). Si cela n'est pas possible ou si aucun remplaçant n'est disponible, nous vous rembourserons bien entendu intégralement.

Les guides attribués par nos soins sont tous indépendants ; leurs opinions personnelles, religieuses ou politiques ne représentent en aucun cas celles de Love Cape Town by Julie ou JG Ventures, ni leurs véhicules ou styles vestimentaires. Tous nos guides sont des guides officiels accrédités en Afrique du Sud. Les honoraires facturés par les guides peuvent varier, car ils fixent leurs propres tarifs en fonction des exigences de chaque demande de visite.

3. Annulation de votre part ou retard au point de rendez-vous

Lorsque votre date est confirmée, cela signifie que votre guide a réservé son agenda spécialement pour vous et refusé d'autres clients. Une annulation (surtout de dernière minute) peut donc entraîner une perte totale de revenus pour le guide, car les réservations se font longtemps à l'avance et les réservations de dernière minute sont rares.

- Annulation jusqu'à 20 jours avant la date: votre acompte est perdu.
- Annulation entre 19 et 8 jours avant la date: frais d'annulation de 50 %, un lien de paiement vous sera envoyé pour le montant restant.
- Annulation moins de 7 jours avant la date ou absence au point de rendez-vous: le montant total est dû, un lien de paiement vous sera envoyé pour le montant restant.

Si vous devez modifier la date de votre visite, nous ferons tout notre possible pour vous accommoder et rester flexibles, mais si aucun guide n'est disponible, la politique d'annulation s'appliquera. Si une activité ou une entrée a été réservée en votre nom, les conditions générales du tiers s'appliqueront, et des frais administratifs pourront être facturés de notre côté. Merci de nous prévenir dès que possible si vous devez annuler. Les annulations ne seront prises en compte que par écrit, via email à info@lovecapetownbyjulie.com ou par WhatsApp au +27 71 149 6468 (pas de messages vocaux, s'il vous plaît).

Si vous êtes en retard pour votre visite: Merci d'en avertir votre guide le plus vite possible. Merci de prendre en compte que votre guide à peut-être une visite ou un accueil client réservé après votre tour, il ou elle fera donc tout son possible pour que vous puissiez faire l'intégralité de votre visite mais ne pourra peut-être pas étendre l'heure de fin prévue à la réservation.

4. Ce qui est inclus dans le prix

Sauf indication contraire, nos prix couvrent uniquement le service du guide. Les entrées aux parcs, activités et repas sont à la charge du client pour vous permettre un maximum de flexibilité et transparence. Les guides bénéficient d'un accès gratuit à la plupart des attractions touristiques ; si ce n'est pas le cas, vous en serez informé avant l'activité.

5. Définitions des types de visites

- Visite d'une demi-journée : durée maximale de 4 heures, se terminant avant 13h00 ou commençant après 13h00.
- Visite d'une journée complète : durée de plus de 4 heures en une journée, sans dépasser 9 heures de service.
- Visite itinérante (Overland Tour) : visites s'étendant sur plus d'une journée calendaire. Le type de visite réservé est indiqué dans la description de votre visite.

6. Taille des groupes

Pour des raisons de sécurité et de qualité, nous recommandons fortement que les visites à pied ne dépassent pas 15 participants par guide.

7. Assurance

Nous recommandons à nos clients et à leurs invités de souscrire une assurance voyage, médicale et annulation adaptée. Aucun guide ne peut être tenu responsable d'accidents causés par des tiers pendant la visite. Veuillez suivre attentivement toutes les recommandations données par votre guide. JG Ventures ne peut être tenu responsable de tout accident ou erreur commis par un guide indépendant pendant la visite.

8. Droit applicable et juridiction

Dans la mesure permise par la loi, ces conditions générales sont régies et interprétées conformément au droit sud-africain, et toute réclamation ou litige en découlant sera traité uniquement par les tribunaux sud-africains. Aucune de ces conditions n'a pour but de contrevenir ou de contredire la loi sur la protection des consommateurs (Consumer Protection Act), et vos droits légaux en vertu de cette législation ne sont pas affectés.

Merci pour votre confiance!