



Article 1. Objet et Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Prestation de Services (CGPS) de l'entreprise GUADELOUPE EXPLOR SAS (GUADELOUPE EXPLOR) au capital de 15 000 euros, dont le numéro au RCS de Pointe à Pitre (Guadeloupe) est le 812 735 835, dont le siège est sis 424 Route de Boisvin Section eau blanche 97160 Le Moule, s'appliquent de plein droit, à toutes les prestations de services fournies par GUADELOUPE EXPLOR via un service de commande en ligne, par mail ou téléphone de visites touristiques qui requière ou non le transport routier, (Ci-après « la Prestation ») à l'égard de tout Client consommateur (ci-après « le Client »).

N° de licence pour le transport intérieur de personnes par route pour compte d'autrui : 2015/01/0000097

Licence délivrée le : 03/09/2015

Inscrite sur le registre des transporteurs publics des transporteurs.

Immatriculée à Atout France sous le numéro : IM971160002

Guadeloupe Explor a souscrit une assurance responsabilité civile auprès de HISCOX sis 12, quai des Queyries - CS 41177 - 33072 Bordeaux – Tél : 0810 50 20 10 sous le numéro de contrat HA RCP0248361 pour tout sinistre survenant à l'occasion de son activité d'agent de voyage sur le territoire de la Guadeloupe.

Le service Clients de GUADELOUPE EXPLOR est joignable au : 06 90 268 111

L'adresse mail de GUADELOUPE EXPLOR pour contacter le service Clients est la suivante : info@guadeloupe-explor.com

Le Site internet de GUADELOUPE EXPLOR est : www.guadeloupe-explor.com (ci-après « le Site »).

Préalablement à toute commande, les présentes CGPS sont portées systématiquement à la connaissance du consommateur, ce que celui-ci reconnaît, conformément aux dispositions du code de la consommation.

Toute commande implique l'adhésion sans réserves du Client à ces CGPS qui prévalent sur toutes autres stipulations éventuelles, notamment toutes conditions d'achat ou de commande, sauf accord dérogatoire préalable et écrit de GUADELOUPE EXPLOR.

Tout autre document que les présentes CGPS, notamment les photos présentées sur le Site, catalogues, prospectus, publicités, n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CGPS serait déclarée nulle ou sans effet, cette seule disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions.

Article 2. Commandes

Les commandes se font en ligne sur le Site, par téléphone ou par email et impliquent obligatoirement un paiement intégral au moment de la commande.

Toute réservation devient ferme et définitive après confirmation par écrit de la réservation par GUADELOUPE EXPLOR (ci-après « Confirmation de réservation »).

La confirmation de réservation est transmise à l'adresse email ou l'adresse postale renseignée par l'utilisateur dans le formulaire de commande ou réservation et reprend les informations contractuelles requises à l'article L.121-19 du

Code de la consommation, notamment la Prestation commandée, le prix payé auprès de GUADELOUPE EXPLOR, les frais de livraison et l'adresse à laquelle le Client peut présenter ses réclamations.

Il appartient au Client de présenter la Confirmation de réservation avant le début de la Prestation ou de présenter la pièce d'identité de personne ayant payé la Prestation. En aucun cas, le seul justificatif bancaire ne peut faire office de preuve de réservation ou de commande.

Article 2.1 Commandes en ligne sur le Site

La procédure de commande en ligne sur le Site comprend les étapes suivantes :

- Le Client choisit sa prestation et l'ajoute dans son panier ;
- Le Client entre l'adresse à laquelle *doit être* envoyé l'email ou le courrier postal de confirmation ;
- Le Client entre son adresse de facturation ;
- Le Client indique son acceptation pleine et entière des CGPS en cochant la case prévue à cet effet
- La mention « commande avec obligation de paiement » apparaît avant que le Client ne puisse valider sa commande ;
- Avant de valider définitivement sa commande, le Client revoit son panier et vérifie le prix ; En passant commande ou en réservant une prestation sur le Site, le Client reconnaît avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques de cette prestation. Si le Client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de GUADELOUPE EXPLOR.
- Le Client paie sa commande en entrant ses informations sur le paiement pour le paiement par carte bancaire.

Pour le paiement par virement, les coordonnées bancaires de GUADELOUPE EXPLOR seront communiquées par GUADELOUPE EXPLOR.

Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique à GUADELOUPE EXPLOR dans le cadre de l'utilisation des services et, garantit à ce titre GUADELOUPE EXPLOR contre toute action ou revendication de tiers quant à une utilisation illicite ou frauduleuse de ces informations.

Toute utilisation frauduleuse du Site ou qui contreviendrait aux présentes CGPS, justifie que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux prestations proposées par les partenaires ou autres fonctionnalités du Site.

L'attention du Client est expressément attirée sur l'importance pour lui de vérifier l'exactitude des informations saisies et de les corriger le cas échéant, selon les modalités offertes sur le Site avant toute confirmation définitive. Toute commande ou réservation effectuée sur le Site n'est plus modifiable en ligne ultérieurement.

Article 2.2 – Commandes par téléphone

La procédure de commande par téléphone comprend les étapes suivantes :

- Le Client choisit la Prestation et l'indique l'adresse électronique ou postale à laquelle il souhaite recevoir le bon de réservation.
- Les conditions du bon de réservation n'engage GUADELOUPE EXPLOR que pour une durée de 3 mois. Passé ce délai, les prestations et leur prix pourront être révisés ;
- Le Client retourne le bon de réservation, accompagnées des CGPS paraphées, et du règlement intégral. Lequel peut s'effectuer par chèque, par carte bancaire ou par virement bancaire.

- Une fois la réservation validée, GUADELOUPE EXPLOR adresse par écrit la confirmation de réservation comportant indication des prestations commandées, et d'autres informations concernant ces prestations (heure, tenue...).

L'attention du Client est expressément attirée sur l'importance pour lui de vérifier l'exactitude des informations saisies dans le bon de réservation et de les corriger le cas échéant.

Toute demande de modification de la commande passée par le Client doit être formulée par écrit et doit être acceptée par GUADELOUPE EXPLOR. Elle ne sera prise en considération par le prestataire qu'après acceptation par le Client d'un bon de commande et du paiement complémentaire.

Article 2.3 – Annulations et Reports

Aucun remboursement ou échange ne sera accordé au Client qui ne se présente pas au lieu et heure indiqué dans la confirmation de réservation.

Si pour des raisons indépendantes de sa volonté ou des raisons de sécurité, GUADELOUPE EXPLOR était contrainte d'annuler une prestation de services, GUADELOUPE EXPLOR s'efforcera dans les meilleurs délais d'en informer le client par tous moyens. Si la Prestation ne peut pas être reportée avec l'accord du Client, celui-ci sera remboursé sans délai des sommes qu'il aura versées.

GUADELOUPE EXPLOR se réserve le droit de reporter à une date ultérieure toute prestation pour laquelle le nombre de Clients sera inférieur ou égal à 4 personnes, ce que le Client accepte expressément.

Article 3 - Absence de droit de rétractation

Le Client est informé qu'il ne peut pas se rétracter après avoir réservé en ligne ou par téléphone les prestations proposées par GUADELOUPE EXPLOR :

- le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de restauration, l'activité ou les activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée (L. 121-21-8, 12° du code de la consommation),
- les contrats portant sur des services de transport de passagers sont exclus du champ d'application de la section consacrée aux contrats conclus à distance (L. 121-16-1, 9° du code de la consommation).

Article 4 - Prix

Les prix des prestations mentionnés sur le Site sont exprimés en euros et sont des prix TTC. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux sera répercuté sur le prix des prestations, comme toute autre taxe ou contribution.

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. En cas d'annulation par le Client, la totalité des sommes versées reste acquise à GUADELOUPE EXPLOR.

Il est rappelé que les prix des prestations affichés sur le Site résultent des tarifs pratiqués par GUADELOUPE EXPLOR pour les prestations la concernant. Pour les prestataires extérieurs, GUADELOUPE EXPLOR n'intervient en aucune manière dans la détermination des tarifs de ces derniers. Ces prix sont mis à jour sur le Site au fur et à mesure des modifications de tarifs pratiqués par GUADELOUPE EXPLOR et les partenaires étant précisé que ces modifications ne seront pas applicables aux commandes préalablement conclues. Les prix des prestations facturés au Client correspondent aux prix en vigueur au jour de la confirmation définitive de la commande ou demande de réservation par le Client sur le Site.

Le prix des prestations tel que figurant dans le récapitulatif de la demande de réservation avant toute confirmation définitive par le Client correspond au montant total des prestations dû par le Client, incluant les éventuels extras sélectionnés. Le prix des prestations est rappelé dans l'email de confirmation de la commande adressé par GUADELOUPE EXPLOR.

Article 5 – Conditions de règlement

Sauf convention contraire, le prix est payable comptant, en totalité, selon les modes de paiement indiqués sur le Site.

Seul le crédit sur le compte de GUADELOUPE EXPLOR constitue un paiement concernant les virements et les paiements par carte bancaire.

Article 6 – Modes de paiement

Pour régler sa commande, le Client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par GUADELOUPE EXPLOR et listés sur le Site, à savoir en espèce, par carte bancaire, ou virement bancaire.

GUADELOUPE EXPLOR se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. GUADELOUPE EXPLOR se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une Prestation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. GUADELOUPE EXPLOR a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu.

Dans le cadre de cette vérification, il pourra être demandé au Client d'adresser par à GUADELOUPE EXPLOR une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. La commande ne sera alors validée qu'après réception et vérification par GUADELOUPE EXPLOR des pièces envoyées.

Article 7 – Signature électronique

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'acheteur et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord du Client conformément aux dispositions de la loi du 13 mars 2000 et vaudront :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande,
- signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le 06 90 26 81 11.

Article 8 – Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du GUADELOUPE EXPLOR dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Le Client reconnaît que les données enregistrées par GUADELOUPE EXPLOR dans le cadre des commandes et réservations effectuées sur le Site constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées avec le Client et, que les données enregistrées par le système de paiement électronique fourni sur le Site constituent la preuve des transactions financières.

Article 9 - Evolutions et opposabilité des conditions générales de prestation de services (CGPS) et des Prestations

Les CGPS et/ou le contenu des Prestations sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par GUADELOUPE EXPLOR, pour tenir compte de modifications apportées au Site et aux prestations par les partenaires ou, d'une évolution de la réglementation applicable ou de toutes autres modifications mises en œuvre par GUADELOUPE EXPLOR. La version des CGPS opposable au Client est celle figurant sur le Site au moment de la confirmation définitive par le Client de sa commande ou demande de réservation.

Seule la description de la Prestation figurant dans la Confirmation de réservation, n'engage GUADELOUPE EXPLOR.

Article 10 Conditions particulières relatives au transport, aux visites et aux excursions

GUADELOUPE EXPLOR se réserve le droit de faire descendre du véhicule toute personne représentant un danger pour elle-

même ou pour les autres. De plus, le Client devra avoir les aptitudes physiques pour suivre la prestation. De plus, il devra être équipé ainsi que GUADELOUPE EXPLOR le demandera dans son e-mail de confirmation, notamment pour les excursions (équipements, chaussures et vêtements adaptés).

Le Client est responsable de toutes dégradations qu'il commettrait sur le véhicule, qui dans ce cas lui seront facturées sur justificatif.

Le Client est tenu de respecter le règlement du bus affiché dans l'habitacle. Ainsi, notamment GUADELOUPE EXPLOR n'autorise pas le Client à manger, boire ou fumer dans l'habitacle. La tenue vestimentaire doit être correcte et appropriée à la Prestation effectuée. Les animaux ne sont pas autorisés sauf en cage. Le Client s'engage à respecter strictement le code de la route.

Article 11 - Responsabilité de GUADELOUPE EXPLOR

GUADELOUPE EXPLOR ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle du contrat dû à un cas de force majeure, à un tiers au contrat ou à la faute du Client. En particulier, GUADELOUPE EXPLOR ne saurait être tenu pour responsable d'erreurs commises par le Client lors de la saisie des informations requises dans les formulaires en ligne, ou encore en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers, de l'identité ou des moyens de paiement du Client tel qu'identifié sur une commande ou une demande de réservation.

GUADELOUPE EXPLOR ne saurait également être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du Site ou d'interruption de connexion entre les équipements terminaux du Client et le Site de GUADELOUPE EXPLOR lors d'une commande ou demande de réservation.

GUADELOUPE EXPLOR ne saurait être tenu pour responsable des pertes de bagages, oublis ou détériorations des équipements et effets personnels appartenant au Client.

Article 12 - Données personnelles

GUADELOUPE EXPLOR est amené à collecter des données à caractère personnel concernant le Client dans le cadre des services fournis sur le Site, pour son compte et/ou pour le compte des partenaires ou prestataires, afin de pouvoir traiter et exécuter sa commande ou demande de réservation sur le Site. GUADELOUPE EXPLOR peut être ainsi amené à les transmettre à des tiers et notamment, ses partenaires, afin de permettre au Client de pouvoir bénéficier des prestations commandées ou réservées sur le Site. En procédant à une commande ou une demande de réservation sur le Site, le Client consent expressément à ces transferts.

Les traitements de données à caractère personnel ainsi effectués par GUADELOUPE EXPLOR en qualité de responsable de traitement via le Site ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL. Les données à caractère personnel du Client sont traitées par GUADELOUPE EXPLOR dans le respect de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée, que ce soit en qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant de ses partenaires.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée précitée, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition, pour motif légitime, au traitement de ses données. Le Client peut exercer ces droits en adressant un courrier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, accompagné d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité, à l'adresse suivante : GUADELOUPE EXPLOR 424 Route de Boisvin Section eau blanche - 97160 Le Moule.

GUADELOUPE EXPLOR pourra adresser au Client des informations sur ses offres spéciales ou toutes nouvelles prestations qui seraient proposées sur le Site, sauf refus de sa part manifesté lors de sa commande sur le Site. Le Client pourra par ailleurs, à tout moment, en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans cet email d'information, demander à ne plus recevoir de courrier électronique de la part de GUADELOUPE EXPLOR.

Article 13 - Propriété intellectuelle

GUADELOUPE EXPLOR est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés au Site et aux éléments le composant ou dispose des licences requises par les titulaires de ces droits.

Il est par conséquent interdit de reproduire, modifier, transférer ou exploiter tout ou partie du Site sans l'autorisation expresse et écrite de GUADELOUPE EXPLOR : il est toutefois toléré une reproduction partielle par le Client à des fins strictement personnelles.

Il est strictement interdit de procéder à la revente de produits ou d'utiliser le Site à des fins commerciales sans l'autorisation expresse et écrite de GUADELOUPE EXPLOR.

Article 14 – Force majeure

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, cyclones, tempêtes ou ondes tropicales, inondations, foudre, arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux Clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 15 - Litiges - contestations - Procédure de médiation gratuite

En cas de contestation ou de litige né de l'application des présentes CGPS de leur validité, de leur interprétation, de leur exécution et plus généralement tout litige relatif à la Prestation, les parties pourront, pour mettre fin à leur différend et si elles le souhaitent, recourir au médiateur du tourisme et du voyage agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle des médiateurs de la consommation.

Dont les coordonnées sont disponibles sur le site <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.

Adresse postale : MTV Médiation Tourisme Voyage ;BP 80 303 ; 75 823 Paris Cedex 17

En cas de désaccord persistant, le litige sera porté devant les tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.