KARUKERA EXPERIENCES

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (C.G.V.) CONCERNANT LES PRESTATIONS DE TRANSPORT DE PERSONNES & DE MISE À DISPOSITION DE VÉHICULES ET CHAUFFEURS.

En application au 22/05/2025

---

Les présentes conditions générales s'appliquent aux relations contractuelles entre LA SOCIÉTÉ BRUDEY MOBILITY, société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) au capital de 2 500 €, dont le siège social est situé à la Rue de Fonds Chaux Fond Cacao 97130 Capesterre Belle Eau, immatriculée au registre du commerce de BASSE-TERRE sous le numéro 888 660 776, ci-après dénommée comme Karukera Experiences ou BRUDEY MOBILITY ou « LA SOCIÉTÉ », et le passager qui achète une prestation de transport, ci-après dénommé « LE CLIENT » ou « LE PASSAGER ».

KARUKERA EXPERIENCES est une marque déposée et exploitée par LA SOCIÉTÉ BRUDEY MOBILITY.

Nous vous remercions de bien vouloir lire ce contrat attentivement avant d'entamer une démarche de réservation ; toute réservation implique son acceptation préalable. Karukera Experiences se réserve le droit de modifier les termes du contrat ainsi que les informations divulguées sur ses sites internet www.karukera-experiences.com, en.karukera-experiences.com et de.karukera-experiences.com, et dans ses véhicules à tout moment.

Les termes du contrat appliqués le jour du transfert ou de la prestation de transport sont les termes en vigueur lors de la confirmation de réservation.

## 1 – OBJET DU SERVICE

LA SOCIÉTÉ propose un service de transport public de voyageurs à titre onéreux dans des véhicules de 5 à 9 places (chauffeur compris) en Guadeloupe. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes :

### 1.1. Prestation de transport dite "Transfert".

La mise à disposition de véhicule de transport de 5 à 9 places (chauffeur compris) avec chauffeur notamment pour se rendre vers les gares maritimes, les hôtels/gîtes et aéroports, le taux de T.V.A applicable sera de 2,10 % :

- Un transfert est une transport d'un point A à un point B.
- Tout transfert effectué entre 18h00 et 07h00, le dimanche et jours fériés, fera l'objet d'une majoration de 15%.
- Le tarif annoncé est fonction d'une course prévue à l'avance et ne pourra être modifié sauf en présence des situations ci-dessous qui engendreront la facturation de frais supplémentaires :
  - i. Tout ramassage ou dépôt de passagers et/ou arrêt supplémentaire à la demande du client sera facturé 20 € HT + 8,5% TVA. Une durée maximum de 20 minutes, en cas d'arrêt avant l'adresse de destination, ne pourra être dépassée sous peine de frais de retard supplémentaire.
  - ii. Dans le cas de retards ou de non présentation (No show) définies dans l'article 2.3.2.1.2 et 3.2.1.
- ARRIVÉES AÉROPORT POINTE-A-PITRE:
  - Le service d'accueil est fourni au terminal des arrivées de l'aéroport à l'heure d'arrivée prévue des vols ou de l'heure de rendez-vous choisie par le client.
  - LA SOCIÉTÉ utilisera un panneau d'accueil portant le nom du CLIENT ou de KARUKERA EXPÉRIENCES.
  - Le départ est immédiat et un maximum de 20 minutes d'attente sera toléré.
  - LE CLIENT sera alors conduit vers l'adresse de destination prédéfinie à l'avance.
  - Des rafraîchissements sont fournis pour tous les transferts depuis l'aéroport effectués au-delà de la ville de Pointe-à-Pitre
- DÉPART - GARES MARITIMES & TERMINAL DE CROISIÈRE :
  - Le service d'accueil est fourni au terminal des arrivées et/ou à la sortie de la gare à l'heure d'arrivée prévue du bateau ou de la navette, ou de l'heure de rendez-vous choisie par le client.
  - LA SOCIÉTÉ utilisera un panneau d'accueil portant le nom du CLIENT ou de KARUKERA EXPÉRIENCES.
  - Le départ est immédiat et un maximum de 20 minutes d'attente sera toléré.
  - LE CLIENT sera alors conduit vers l'adresse de destination prédéfinie à l'avance.
- DÉPART - LIEU DE RÉSIDENCE ET AUTRES ADRESSES :
  - L'heure et le lieu de prise en charge depuis l'hôtel ou le lieu de résidence, doivent être confirmés à la réservation.
  - La dépose du client à l'aéroport ou à la gare maritime sera faite, dans la mesure du possible, au terminal approprié en fonction de la compagnie aérienne ou maritime.
- Le paiement intégral sera dû pour tous les clients absents ou les « No Show ».
- Si un client a un retard de plus de 20 minutes, LE CLIENT sera redevable de frais d'attente définies dans l'article 3.2.1. Ces frais supplémentaires devront être réglés avant le départ du véhicule.

### 1.2. Prestation de transport dite "CIRCUIT PERSONNALISÉ".

La mise à disposition de véhicule de transport avec chauffeur/guide "SERVICE À L'HEURE", le taux de T.V.A applicable sera de 8,5 % :

- Il s'agit d'un service pendant lequel le véhicule et le chauffeur sont à disposition avec LE CLIENT. Le minimum de facturation est de quatre heures. Toute heure supplémentaire sera facturée (60€ par heure supplémentaire). Toute heure débutée est due dans son intégralité.
- LA SOCIETE définit un itinéraire personnalisé et le soumettra au CLIENT pour validation.
- Les prestations fournies(ticket d'entrée, nourriture et boisson,...) par d'autres prestataires ne sont pas inclus sauf indication contraire.
- Les horaires retenus seront l'heure de prise de charge (pick-up) et l'heure de dépôt (drop off).
- Les remises ne peuvent être cumulées avec toute autre forme de réductions.

### 1.3. Prestation de transport dite “EXCURSION À TERRE, EXPERIENCES, CIRCUIT PRIVÉ OU PARTAGÉ”

La mise à disposition de véhicule de transport avec chauffeur-guide “EXCURSION À TERRE, BALADE, CIRCUIT PRIVÉ OU ESCAPADE”, le taux de T.V.A applicable sera de 8,5 % :

- Il s'agit d’un service à la demi-journée (4 heures), à la journée (7 ou 8 heures) ou sur une durée personnalisée (ne dépassant pas 10 heures sur un jour) pendant lequel le véhicule et le chauffeur-guide sont à disposition avec LE CLIENT afin de parcourir un itinéraire thématique (culturel, panoramique, gourmand…) proposé par LA SOCIÉTÉ.
- Elles sont proposées dans des minibus 8 places climatisés avec des commentaires fournis par des chauffeurs-guides expérimentés. Ceux-ci sont sélectionnés en fonction de leurs connaissances en matière touristique, afin de présenter à nos clients une information détaillée sur la Guadeloupe.
- Elles peuvent être pour le compte d’un seul ou de plusieurs clients dans la limite des places disponibles.
- La langue requise doit être stipulée lors de la réservation du service. Les “EXCURSION À TERRE, EXPERIENCES, CIRCUIT PRIVÉ OU PARTAGÉ” ne peuvent être garantis qu'en langue française et anglaise. Les autres langues sont sur demande.
- Nos chauffeur-guides ne sont pas tenus d'accompagner les clients sur les sites de visite ou à l'intérieur des monuments touristiques sauf en cas de demande/prestation prédéfinie à l’avance. Les horaires des visites des sites seront donnés par le chauffeur-guide à l'arrivée sur les sites et en conformité avec l’itinéraire en cours.
- Le temps d'attente maximum du chauffeur-guide au lieu de rendez-vous est de 10 minutes après l'heure de départ officielle.
- L'heure de départ et l'heure de retour peuvent varier en fonction des conditions de trafic ou d'autres circonstances imprévues.
- Sauf indication contraire, chaque “EXCURSION À TERRE, EXPERIENCES, CIRCUIT PRIVÉ OU PARTAGÉ” requiert un minimum de cinq(5) adultes ou enfants (à partir de 5 ans).
- Sauf indication contraire, les repas et les prix d'entrées pour les sites touristiques ne sont pas inclus dans le prix du service.
- Les remises ne peuvent être cumulées avec toute autre forme de réductions.

A ce titre, et afin de justifier du respect de la réglementation en vigueur, LA SOCIÉTÉ déclare disposer de l’ensemble des autorisations, licences et habilitations pour le transport public de voyageur à titre onéreux dont notamment :

- Le certificat de Capacité Professionnelle au Transport National et International par route de voyageur délivrée par le Ministère chargé des Transports le 02 Décembre 2019 # EV 1119 03277.
- Et la licence pour le transport intérieur de personnes par route pour le compte d’autrui délivrée par la Direction Régionale De L’équipement De Guadeloupe (DEAL) le 2020 01 0000136.

LA SOCIÉTÉ bénéficie par ailleurs des garanties légales obligatoires en matière de contrats de transport de personnes et déclare avoir souscrit les assurances suivantes :

- Assurance Voitures : MAAF Assurances SA.
- RC Pro : Hiscox.

## 2- MODALITÉS DE RÉSERVATION

### 2.1. Procédure de réservation

Les réservations sont soumises à disponibilité. Avant de réserver, LE CLIENT doit lire attentivement les Conditions Générales de Vente.
LE CLIENT accepte expressément que la Réservation du Service constitue son acceptation des tarifs de LA SOCIÉTÉ et des Conditions Générales. Avant de confirmer sa Réservation, LE CLIENT aura la possibilité de vérifier qu’il n’y ait pas d’erreur dans la saisie des données. LE CLIENT aura alors la possibilité, si nécessaire, de modifier ces données et de valider sa Réservation.

Le CLIENT fournira un numéro de téléphone avec l'indicatif du pays (+33, +44,...) concerné afin que LA SOCIÉTÉ puisse contacter le CLIENT si nécessaire. La SOCIÉTÉ décline toute responsabilité en cas de communication d'un numéro de téléphone incomplet.

Si LA SOCIÉTÉ peut effectuer le Service dans les conditions demandées par LE CLIENT, LA SOCIÉTÉ confirmera la Réservation. Si le Service ne peut être assuré dans les conditions précisées dans la Réservation, LA SOCIÉTÉ informera LE CLIENT. LA SOCIÉTÉ ne sera pas responsable si une réservation ne peut être acceptée, quel qu’en soit le motif.

LA SOCIÉTÉ ne garantit pas que le service sera disponible à l’heure et à la date choisies par LE CLIENT. Dans ce cas, la demande de réservation par LE CLIENT sera rejetée sans que LA SOCIÉTÉ soit tenue responsable.

LE CLIENT s’il est un professionnel, indiquera à LA SOCIÉTÉ pour les besoins de la facturation, ses coordonnées de facturation.

LE CLIENT garantit la véracité et l’exactitude des informations qu’il communique à LA SOCIÉTÉ et reconnaît que la responsabilité de LA SOCIÉTÉ ne pourra être engagée en cas d’erreur de saisie par LE CLIENT de ses coordonnées de facturation.

Les réservations moins de 48 heures avant l’heure prévue d’une prestation de transport ne peuvent être effectuées que par téléphone.

La réservation est confirmée une fois le paiement de 100% de la somme due est effectué, sauf accord contractuel expresse.

Les passagers de bateaux de croisières souhaitant réserver l’une de nos prestations doivent clairement indiquer le nom du navire et le port d'escale local. LA SOCIETE décline toute responsabilité si un port d'escale erroné a été signalé lors de la réservation. Toutes les réservations doivent préciser le port d'escale local : « Terminal de croisière de Pointe-à-Pitre », « Port de Basse-Terre » ou « Port de Deshaies ». Aucune assurance annulation ni assistance n'est incluse dans les prix mentionnés pour les excursions à terre, les expériences, et les circuits privés, partagés ou personnalisés. Chaque client doit vérifier qu'il est en possession des documents nécessaires à son voyage : un passeport (avec visa si nécessaire) ou une carte d'identité valide. Aucun remboursement ne sera accordé en cas d'absence ou de perte de documents d'identité. Tous les passagers sont assurés pendant les excursions à bord des minivans. La responsabilité de LA SOCIETE est limitée aux clauses de notre contrat d'assurance.

LE CLIENT a 2 possibilités pour réserver la prestation de LA SOCIÉTÉ :

1. **Via l'un des sites internet de LA SOCIETE**
(www.karukera-experiences.com/en.karukera-experiences.com/de.karukera-experiences.com)

- Je consulte les informations sur la page de la prestation désirée.
- Je remplis les informations nécessaires via le calendrier et le formulaire de réservation.
- Je vérifie que les informations données sont exactes et je valide ma réservation.
- J'effectue le paiement en ligne par carte bancaire afin de finaliser la réservation.
- Je reçois une confirmation de ma réservation par email.
- Le jour J, votre chauffeur ou chauffeur-guide vous attendra à l'heure et au lieu de prise en charge convenu.

**2. Par email : info@karukera-experiences.com**

- j'envoie ma demande pour une prestation (transfert, circuit, …) par courrier électronique à l'adresse de courrier électronique indiquée.
- Le service Karukera Expériences m'indique le prix, la prestation proposée et la disponibilité par email.
- Je valide ma demande et effectue le paiement via un lien de paiement sécurisé.
- LA SOCIÉTÉ enregistre ma réservation et m'envoie la confirmation de réservation par email ou, à défaut, par SMS.
- Le jour J, votre chauffeur ou chauffeur-guide vous attendra à l'heure et au lieu de prise en charge convenu.

## 2.2. **Modification**

### a. Modification demandée par LE CLIENT

Les modifications de la Commande peuvent être effectuées par email au moins 72 heures avant la date prévue de la prestation réservée. Les modifications sont effectuées dans la limite des disponibilités pour une commande, un itinéraire et un nombre de passagers équivalents notamment. Toute modification au contrat peut entraîner un réajustement du prix convenu.

Si les propositions avancées par LA SOCIÉTÉ sont refusées par LE CLIENT, LE CLIENT sera libre de renoncer à sa commande initiale et de procéder à son annulation dans les conditions d'annulations suivantes (2.3. Conditions d'annulation).

### b. Modification demandée par LA SOCIÉTÉ

LA SOCIÉTÉ se réserve le droit de modifier ou d'annuler les prestations sans préavis et lorsque cela est nécessaire pour le confort et la sécurité des passagers (comme des conditions météorologiques défavorables), ou en cas de grève ou de manifestations notamment en Guadeloupe pendant la période de Noël et de carnaval - et tout autre événement pouvant entraîner un risque lors de la conduite.

Nous ferons de notre mieux pour vous tenir informé en temps utile. Si nous devons annuler une prestation, vous recevrez un remboursement intégral, égal au montant total payé à LA SOCIÉTÉ au moment de la réservation.

## 2.3. **Conditions d'annulation**

Les remboursements applicables seront traités dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de votre demande d'annulation par le mode de paiement initial ou par virement bancaire.

### 2.3.1. À l'initiative du Client

**2.3.1.1** *Annulation pour un TRANSFERT*

Toute annulation du fait du client devra nous être signifiée obligatoirement par email, quelque soit le motif, il sera dû, à titre de pénalités fixes et forfaitaires les montants ci-après :

- Si vous annulez au moins 2 jours pleins avant la date prévue de la prestation réservée, aucun frais d'annulation ne sera appliqué.
- Si vous annulez à moins de 2 jours pleins de la date prévue de la prestation réservée, des frais d'annulation de 50 % du prix total seront appliqués.
- Si vous annulez le jour la date prévue de la prestation réservée, des frais d'annulation de 100 % du prix total seront appliqués.

**2.3.1.2** *Annulation pour "EXCURSION À TERRE, EXPERIENCES, CIRCUIT PRIVÉ OU PARTAGÉ, CIRCUIT PERSONNALISÉ"*

Toute annulation du fait du client devra nous être signifiée obligatoirement par email, quelque soit le motif, il sera dû, à titre de pénalités fixes et forfaitaires les montants ci-après :

- Si vous annulez au moins 14 jours pleins avant le départ prévu ou l'heure locale de commencement de la prestation, aucun frais d'annulation n'est appliqué.
- Si vous annulez entre 13 et 7 jours pleins avant le départ prévu ou l'heure locale de commencement de la prestation, des frais d'annulation de 50 % du prix total seront appliqués.
- Si vous annulez à moins de 6 jours pleins du départ prévu ou de l'heure locale de commencement de la prestation, des frais d'annulation de 100 % du prix total seront appliqués.

### 2.3.2. À l'initiative de LA SOCIÉTÉ

LA SOCIÉTÉ se réserve le droit d'annuler les prestations sans préavis et lorsque cela est nécessaire pour le confort et la sécurité des passagers (comme des conditions météorologiques défavorables), ou en cas de grève ou de manifestations notamment en Guadeloupe pendant la période de Noël et de carnaval - et tout autre événement pouvant entraîner un risque lors de la conduite.

Nous ferons de notre mieux pour vous tenir informé en temps utile. Si nous devons annuler une prestation, vous recevrez un remboursement intégral, égal au montant total payé à LA SOCIÉTÉ au moment de la réservation.

**2.3.2.1** *Annulation pour un TRANSFERT*
LA SOCIÉTÉ ne pourra être tenu responsable en cas de changement d'heure d'un transporteur aérien ou maritime. Elle fera cependant tout son possible pour ajuster son organisation en fonction des nouveaux horaires prévus. Cependant, après un temps d'attente de vingt minutes (20) par rapport à l'heure initialement prévue, si LA SOCIÉTÉ n'est pas en mesure d'attendre plus longtemps, LE CLIENT sera informé de l'annulation du transfert et devra trouver un autre moyen à ses frais. Le transfert prévu par LA SOCIÉTÉ sera dû et non remboursé.

*2.3.2.1.2 Annulation pour un TRANSFERT - Cas de non présentation du CLIENT, dit « Non charge » ou « No Show »*
Le CLIENT a été informé par la SOCIETE par SMS de l'arrivée du chauffeur et rappel du délai d'attente maximum de ce dernier en fonction de l'heure préalablement sélectionnée par le CLIENT. En cas d'absence du passager au point de rencontre à l'issue de ce délai et sans nouvelle de sa part, le chauffeur est réputé autorisé à partir. Il constate alors la « non charge » et arrête la course.

**2.3.2.2** *Annulation pour un "EXCURSION À TERRE, EXPERIENCES, CIRCUIT PRIVÉ OU PARTAGÉ"*
Toutes les "EXCURSION À TERRE, EXPERIENCES, CIRCUIT PRIVÉ OU PARTAGÉ, CIRCUIT PERSONNALISÉ" partent à l'heure. Les clients doivent se présenter au point de rendez-vous prévu au moins 10 minutes avant le début de la prestation. Le chauffeur/guide n'attendra pas, sauf si LA SOCIETE a été préalablement informée du retard du client, avec un temps d'attente maximum de 10 minutes. Passé ce délai, les "EXCURSION À TERRE, EXPERIENCES, CIRCUIT PRIVÉ OU PARTAGÉ, CIRCUIT PERSONNALISÉ" partiront et LA SOCIETE ne pourra être tenu responsable des clients absents. La réservation sera considérée comme une non-présentation et aucun remboursement ne sera accepté.

Les passagers de bateaux de croisières souhaitant réserver l'une de nos prestations doivent clairement indiquer le nom du navire et le port d'escale local. LA SOCIETE décline toute responsabilité si un port d'escale erroné a été signalé lors de la réservation. Toutes les réservations doivent préciser le port d'escale local : « Terminal de croisière de Pointe-à-Pitre », « Port de Basse-Terre » ou « Port de Deshaies ». Aucune assurance annulation ni assistance n'est incluse dans les prix mentionnés. Aucun remboursement ne sera effectué dans le cas où le bateau ne pourrait pas accoster au port d'escale.

LA SOCIETE peut annuler toute prestation à tout moment avant le départ pour quelque raison que ce soit, y compris, sans limitation, si le nombre de participants inscrits à une prestation donnée est insuffisant pour organiser cette dernière.

Veuillez noter que les extras (dégustations, déjeuners et toute prestation ajoutée à l'itinéraire initial) "CIRCUIT PERSONNALISÉ" ne sont pas remboursables et soumis à des conditions particulières, veuillez vous référer à notre équipe de réservation pour plus de détails.

*2.3.2.3 Annulation pour un cas de Force Majeure*
LA SOCIÉTÉ ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution totale ou partielle du contrat si l'exécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au CLIENT, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture de la prestation, soit à un cas de force majeure et plus généralement dans les cas suivants empêchant l'exécution du contrat dans des conditions normales et attendues et reconnus comme cas de force majeure : panne ou dysfonctionnement informatique et/ou des réseaux de télécommunication empêchant la disponibilité des services en ligne, grève, manifestation, intempéries, accident de la circulation perturbant la circulation, embouteillage d'une ampleur inhabituelle, indisponibilité de taxis, épidémie ou pandémie, une guerre, une menace de guerre, une guerre civile, une activité terroriste et ses conséquences ou la menace d'une telle activité, une émeute, l'acte d'un gouvernement ou d'une autre autorité nationale ou locale, y compris les autorités portuaires, aériennes ou fluviales, un conflit du travail, la fermeture d'un port ou une gare maritime, une catastrophe naturelle ou nucléaire, un incendie, une catastrophe chimique ou biologique et des conditions météorologiques, maritimes, et fluviales défavorables et tous les événements similaires échappant à notre contrôle ou à celui du ou des fournisseurs et partenaires concernés.

## 3- CONDITIONS DE LA PRISE EN CHARGE

### 3.1. Procédure de départ et d'arrivée

### 3.1.2. Depuis une gare maritime, un hébergement, un embarcadère et un aéroport
Le CLIENT doit monter dans le véhicule ou prendre contact avec le chauffeur au numéro indiqué par LA SOCIETE dès que celui-ci arrive à l'adresse indiquée, ou à l'heure de réservation convenue, le chauffeur étant déjà au point de rendez-vous.

Le CLIENT est informé que le chauffeur est arrivé à l'adresse indiquée par SMS envoyé au numéro de téléphone mobile communiqué lors de la commande. A défaut, si le CLIENT n'a pas souhaité communiquer le numéro de téléphone mobile du passager à la commande, le chauffeur est réputé être arrivé à l'adresse indiquée à l'issue du délai communiqué au CLIENT lors de sa commande.

Le CLIENT s'engage à se présenter au chauffeur, ainsi que toute personne l'accompagnant, dans une tenue et avec les bagages n'affectant pas l'état de propreté du véhicule taxi.

Dès sa prise en charge, le CLIENT est responsable de toute dégradation/réparation qu'il pourrait occasionner au véhicule, au cours de la course. Tout comportement de nature à salir ou à détériorer l'intérieur du véhicule taxi fera l'objet d'une facturation de « frais de dégradation du véhicule de 90 € TTC ». Il est ici précisé que le chauffeur pourra refuser toute personne en état d'ivresse manifeste ou dont le comportement pourrait nuire au bon déroulement de la course.
Il est strictement interdit de manger, boire et fumer à bord des minibus (loi du 17 septembre 1977).

### 3.1.3. Depuis le terminal de croisière de Pointe-à-Pitre, de Basse-Terre, le port de Deshaies

Toutes les prestations partent à l'heure. Les clients doivent se présenter au point de rendez-vous fixé au moins 10 minutes avant le début de la visite. Le chauffeur/guide n'attendra pas, sauf si LA SOCIETE a été préalablement informée du retard du client, avec un temps d'attente maximum de 10 minutes. Au-delà de ce temps d'attente, les circuits et transferts partiront et LA SOCIETE ne peut être tenu responsable des clients qui manquent leur circuit ou transfert. La réservation sera considérée comme une absence “No Show” et aucun remboursement ne sera accepté.

Sauf indication contraire, le point de départ et le retour se feront au même endroit. Il est strictement interdit de manger, boire et fumer à bord des minibus (loi du 17 septembre 1977).

Le chauffeur-guide contactera Le CLIENT si nécessaire au numéro de téléphone mobile communiqué lors de la commande. A défaut, si le CLIENT n’a pas souhaité communiquer le numéro de téléphone mobile du passager à la commande, le chauffeur-guide est réputé être arrivé à l’adresse indiquée à l’issue du délai communiqué au CLIENT lors de sa commande.

## 3.2. Retard

LA SOCIÉTÉ ne pourra être tenu responsable en cas de changement d’heure d’un transporteur aérien ou maritime ou du fait du client. Elle fera cependant tout son possible pour ajuster son organisation en fonction des nouveaux horaires prévus.

### 3.2.1. Pour un Transfert

Les retards de vols par rapport à l'heure de réservation convenue allant jusqu'à 20 minutes sont inclus. Pour des retards de vols de plus de 20 minutes, vous devez contacter le chauffeur pour demander que le véhicule vous attende.

Idem pour les retards de navette maritime ou de bateau, les retards par rapport à l'heure de réservation convenue allant jusqu'à 20 minutes sont inclus. Pour ces retards de plus de 20 minutes, vous devez contacter également le chauffeur pour demander que le véhicule vous attende.

Tout retard du (des) passager(s) supérieurs à 20 minutes par rapport à l’horaire de prise en charge indiqué dans l’email ou le SMS de confirmation entraîne une majoration du prix de la prestation, dans le cas où LE CLIENT prévient par téléphone le chauffeur au 0059 690 70 35 55, selon les modalités suivantes :

- Jusqu’à 15 minutes de retard : 10 euros
- De 15 à 30 minutes de retard : 25 euros
- Pour toute demi-heure de retard supplémentaire : 25 euros

Le paiement de ces majorations intervient au plus tard au moment de la montée du (des) passager(s) dans le véhicule.

Passé un délai de 60 minutes par rapport à l'heure de réservation convenue, le chauffeur sera libre de reprendre sa route et LA SOCIETE ne pourra être tenu responsable des clients absents. La réservation sera considérée comme une non-présentation et aucun remboursement ne sera accepté.

### 3.2.2. Pour un/une “EXCURSION À TERRE, EXPERIENCES, CIRCUIT PRIVÉ OU PARTAGÉ, CIRCUIT PERSONNALISÉ”

Toutes les “EXCURSION À TERRE, EXPERIENCES, CIRCUIT PRIVÉ OU PARTAGÉ, CIRCUIT PERSONNALISÉ” partent à l'heure. Les clients doivent se présenter au point de rendez-vous prévu au moins 10 minutes avant le début de la prestation. Le chauffeur/guide n'attendra pas, sauf si LA SOCIETE a été préalablement informée du retard du client, avec un temps d'attente maximum de 10 minutes. Passé ce délai, les “EXCURSION À TERRE, EXPERIENCES, CIRCUIT PRIVÉ OU PARTAGÉ, CIRCUIT PERSONNALISÉ” partiront et LA SOCIETE ne pourra être tenu responsable des clients absents. La réservation sera considérée comme une non-présentation et aucun remboursement ne sera accepté.

## 3.3. Itinéraire

l’itinéraire peut être modifié en fonction des conditions météorologiques, de circulation, en cas de grève ou de manifestations notamment en Guadeloupe pendant la période de Noël et de carnaval - et tout autre événement pouvant entraîner un risque lors de la conduite. Le Chauffeur ou Chauffeur-guide choisira l’itinéraire qu’il considère comme étant le plus approprié.

LA SOCIÉTÉ et le Chauffeur se réservent le droit de refuser des arrêts supplémentaires pendant la prestation.

## 3.4. Disponibilité des véhicules

Dans certaines circonstances, LA SOCIÉTÉ se réserve le droit de mettre à disposition des Clients un véhicule de remplacement susceptible de ne pas porter le logo de la compagnie et qui n’est pas le même modèle que celui indiqué sur le Site.

LE CLIENT accepte que LA SOCIÉTÉ sous-traite le service à un autre transporteur de personnes. Le transporteur ainsi missionné sera responsable de toutes les obligations découlant du contrat.

## 3.5. Bagages – passagers

### 3.5.1 Bagages

La franchise de bagages est acceptée dans la taille et le poids d'une valise de maximum 23 kg par passager, incluant une taille cumulée de 158 cm (longueur + largeur + profondeur) ou un bagage cabine de maximum 12 kg d'une taille maximale de 55x35x25 cm.

Tous les bagages supplémentaires doivent être indiqués lors de votre réservation avec un supplément en vigueur (5 € par bagages).
Tous les bagages spéciaux tels que vélos, sacs de golf, cantines, malles, kitesurf, caisse vélo, etc… doivent être indiqués à l'avance au moment de votre réservation avec un supplément en vigueur (15 € par bagages).

Afin de garantir la sécurité des passagers, les bagages doivent être déposés dans les zones réservées à cet effet. Ils ne peuvent pas être transportés à bord du Véhicule entre et sur les sièges.

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de placer les produits suivants dans les bagages: gaz comprimé et notamment bombes défensives, aérosols, gaz butane, explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants ou toxiques.

Les bagages à bord font l'objet de tous nos soins, mais restent de la seule responsabilité du CLIENT qui doit s'assurer, avant chaque départ, que sa valise est chargée. LA SOCIETE n'est pas responsable des colis ou bagages à main laissés dans le véhicule, qu'ils soient ou non sous la surveillance du chauffeur/chauffeur-guide ou verrouillés ou déverrouillés.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, avarie, vol de bagages, argent, bijoux, lunettes, souvenirs, téléphones portables, appareils photo, appareils photo… laissés dans les véhicules par LE CLIENT.

Le chauffeur/chauffeur-guide peut refuser des bagages dont le poids ou la taille sont excessifs, ainsi que les bagages qu'il juge nuisibles à la sécurité du transport.

Tout objet trouvé dans un véhicule sera déposé au siège social de LA SOCIÉTÉ, et LE CLIENT pourra le récupérer dans un délai de 3 mois à compter de la date d'exécution du Service.

### 3.5.2 Passagers, enfants et Sièges enfant

Le nombre maximum de passagers dans le véhicule (y compris le Chauffeur) ne doit pas dépasser le nombre maximal de passagers mentionné dans les spécifications techniques du véhicule. Le Chauffeur et / ou LA SOCIÉTÉ se réserve le droit de refuser un passager dépassant ces limites.

L'accès au service de transport de personnes est ouvert aux personnes majeures. Les mineurs de plus de 16 ans sont également autorisés à souscrire aux services de LA SOCIETE.

Toute utilisation du service de réservation de LA SOCIETE est effectuée par le mineur sous l'entière responsabilité du titulaire de l'autorité parentale. En outre, la responsabilité de LA SOCIÉTÉ et du chauffeur ne pourra en aucun cas être engagée si le passager mineur doit être accompagné par le titulaire de l'autorité parentale et que celui-ci est absent.

Tous les enfants occupant un siège seront priés de payer le tarif complet.
Les sièges bébé ne sont pas fournis par LA SOCIÉTÉ.

Un siège enfants ou réhausseur est disponible sur demande uniquement et est soumis à disponibilité au moment de la réservation. La fourniture d'un deuxième siège enfant ou réhausseur fera l'objet d'une facturation supplémentaire de six(6) euros.

La demande de siège enfants doit être explicitement formulée lors de la réservation. S'il se révèle au jour du transfert qu'un tel équipement était nécessaire sans avoir été prévu par LE CLIENT, LA SOCIÉTÉ pourra procéder à l'annulation de la prestation dans les conditions prévues aux annulations imputables au Client intervenant moins de 24 heures avant l'heure prévue de la prestation. LA SOCIETE se dédouane de toute responsabilité en cas d'omission ou de triche vis-à-vis de l'âge des enfants déclarés par ses parents clients au demeurant par la responsabilité du payeur des tickets.

Les clients qui apportent leurs propres sièges pour enfants doivent assumer la pleine responsabilité du montage du siège et de la sécurité de l'enfant qui y est assis.

Les enfants de moins de 5 ans ne sont pas acceptés dans "EXCURSION À TERRE, EXPERIENCES, CIRCUIT PRIVÉ OU PARTAGÉ, CIRCUIT PERSONNALISÉ". Les mineurs de moins de 18 ans ne sont acceptés dans aucun de nos circuits Spiritourisme.

## 3.6 Exigences en matière de santé

En remplissant un formulaire de réservation en ligne ou un formulaire de réservation imprimé/télécopié et en envoyant une demande par email, LE CLIENT certifie qu'il n'a pas de condition physique ou de handicap susceptible de créer un danger pour lui-même ou pour les autres participants, qu'il est physiquement capable de participer à la prestation et qu'il a lu toutes les informations la concernant et les exigences relatives à la marche et à la station debout.

### 3.7 Animaux

La réglementation concernant le transport des animaux en navette doit être conforme aux normes suivantes :
– Précédemment signalé au moment de la réservation, installé dans une cage de transport prévue à cet effet. Dans tous les cas, l'animal ne pourra pas quitter sa cage tant qu'il se trouve à l'intérieur du véhicule.
– Les animaux voyageant en cage, un supplément de 15 € est appliqué.
– Il est indispensable d'indiquer toutes les particularités sur la réservation afin que le transfert soit conforme à la réglementation routière et au confort des passagers.
– Les animaux domestiques non dangereux de petite taille (moins de 5 kg) sont tolérés à condition d'être transportés dans un panier ou cage fermé gardé sur les genoux.
– Les animaux dangereux, y compris les chiens de 1ère ou de 2ème catégorie, ne sont pas admis à bord.
– Les chiens-guides des voyageurs non-voyants sont admis à bord, de même que ceux en formation sur présentation d'un justificatif.
– En tout état de cause, les animaux ne doivent pas incommoder les autres clients et/ou constituer une gêne à leur égard et/ou souiller le véhicule d'une quelconque façon. L'animal est sous la responsabilité du CLIENT.

## 4- ASSURANCES

LA SOCIÉTÉ est garantie par une police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle, ainsi que par une police d'assurance couvrant les dommages occasionnés par la conduite du véhicule pour tout dommage qui serait susceptible d'être occasionné à un tiers, et/ou à son passager. Ces assurances ne s'appliquent pas aux cas de vol, perte ou détérioration des objets dont LE CLIENT est propriétaire (bagages, effets personnels), y compris s'ils ont été « confiés » au conducteur.

L'assurance annulation/interruption de voyage est fortement recommandée, mais n'est pas obligatoire pour participer à un circuit ou un tranfert. L'assurance annulation/interruption de voyage protège les clients en cas d'annulation pour certaines raisons nécessaires, telles que la maladie, le chômage ou le décès, et prévoit le remboursement des billets d'avion et des frais de voyage.

Une assurance complémentaire pour les bagages, la santé et les accidents est également fortement recommandée et est disponible auprès de la plupart des grandes compagnies d'assurance voyage. L'organisateur n'est pas responsable des dépenses supplémentaires qui pourraient résulter du fait que le voyageur n'a pas souscrit d'assurance voyage.

## 5- RESPONSABILITÉ

### 5.1.Responsabilité de l'entreprise

Les Véhicules mis à disposition des Clients sont conformes aux normes techniques imposées par la réglementation française en vigueur. Les chauffeurs sont des professionnels titulaires d'un permis de conduire valide et d'un certificat d'aptitude médicale délivré par la Préfecture. Ils sont tenus de se conformer aux règlements du Code de la route.
LA SOCIÉTÉ s'engage à réaliser le Service dans les meilleurs délais et dans des conditions de sécurité optimales.

LA SOCIÉTÉ ne pourra être tenue responsable des erreurs commises par LE CLIENT lors de la saisie des informations requises dans les formulaires en ligne, ou en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers de l'identité ou des moyens de paiement du Client identifiés sur une commande ou réservation demande.

LA SOCIÉTÉ ne pourra également être tenue responsable des dommages de toute nature qui pourraient résulter de l'indisponibilité temporaire du Site ou de l'interruption de la connexion entre les équipements terminaux du Client et le Site Karukera Experiences lors de la passation de commande ou de la demande de réservation.

LA SOCIÉTÉ ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution totale ou partielle du contrat si l'exécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au CLIENT, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture de la prestation, soit à un cas de force majeure et plus généralement dans les cas suivants empêchant l'exécution du contrat dans des conditions normales et attendues et reconnus comme cas de force majeure : panne ou dysfonctionnement informatique et/ou des réseaux de télécommunication empêchant la disponibilité des services en ligne, grève, manifestation, intempéries, accident de la circulation perturbant la circulation, embouteillage d'une ampleur inhabituelle, indisponibilité de taxis, épidémie ou pandémie.

Il est expressément convenu que les retards imputables au Client et aux retards de transport dus à des difficultés de circulation imprévues (embouteillages, accidents, détours, conditions météorologiques, événements divers, etc.) ne donnent lieu à aucune indemnité de quelque nature que ce soit. En cas de retard à un aéroport, à une gare ou tout autre lieu de rendez-vous les éventuels frais d'hôtellerie, de restauration, de train, de taxi ou de tout autre frais consécutifs à ce retard, ne seront pas pris en charge par LA SOCIÉTÉ. Si LE CLIENT décide de son propre chef d'utiliser d'autres moyens de transport que ceux proposés sur son devis, pour quelque raison que ce soit, il ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

LA SOCIÉTÉ ne pourra ainsi être tenue pour responsable d'un temps de trajet plus long. Concernant les déplacements importants et/ou à destination des gares maritimes et des aéroports, il appartient au Client de prendre une marge de précaution suffisante afin de pallier tout aléa de circulation ou autre. LA SOCIÉTÉ recommande au Client de prendre une marge de précaution supplémentaire de 150 minutes à destination des gares maritimes et de 160 minutes à destination des aéroports dans des conditions de circulation normales, et ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des conditions de circulation.

### 5.1.Responsabilité du client

LE CLIENT est entièrement responsable de toutes ses actions et accepte de dégager LA SOCIETE et ses chauffeurs et chauffeurs-guides de toute responsabilité en cas d'accident, de dommage ou de blessure.

Les responsabilités du CLIENT comprennent, sans s'y limiter, l'adhésion à toutes les lois locales, le respect des coutumes locales, de la culture, des chauffeurs-guides et des professionnels, l'évaluation des capacités, le respect de la vie privée des autres participants et le suivi des suggestions et des conseils de LA SOCIETE et du chauffeur-guide au cours de la prestation. LA SOCIETE se réserve le droit de refuser, d'accepter ou de retenir à tout moment un CLIENT en tant que participant à un circuit, s'il estime que le comportement de l'invité perturbe le groupe ou le circuit, qu'il est inapproprié et offensant pour le groupe ou qu'il interfère avec la prestation des services du circuit.

LA SOCIETE se réserve le droit de retirer un participant d'une prestation si, de l'avis de LA SOCIETE, le participant n'est pas en mesure de satisfaire aux exigences physiques du voyage telles qu'elles sont définies dans l'itinéraire, s'il perturbe le programme de la prestation ou s'il affecte négativement la dynamique générale du groupe. Si un participant est retiré d'un circuit, LA SOCIETE ne remboursera aucune somme d'argent. Les frais de transport aller-retour, les pénalités de vol et toute autre dépense sont à la charge de l'invité. Si un invité décide volontairement de quitter un circuit, LA SOCIETE exigera une déclaration écrite et signée de l'intention du participant de quitter le circuit. Dans ce cas, LA SOCIETE ne remboursera aucune somme d'argent au participant. Les frais de transport aller-retour, les pénalités de vol et toute autre dépense sont à la charge du CLIENT. Au cours d'une prestation, le client participe à autant ou moins d'activités qu'il le souhaite et à sa propre discrétion. Les services, activités, dégustations, excursions, ateliers ou parties d'un circuit non utilisé, pour quelque raison que ce soit, ne seront pas remboursés.

## 6- PRIX / TARIFS

Le paiement est dû en euros (€). Les prix comprennent tous les services listés dans la description de chaque produit comme indiqué sur chaque page. Les pourboires/gratuités, les assurances personnelles, les boissons ou la nourriture lorsqu'ils ne sont pas mentionnés dans l'inclusion du produit et tous les autres achats de nature personnelle ne sont pas inclus. Les prix sont nets et incluent les taxes. Les prix TTC incluent en particulier la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de la réservation. Toute modification du taux applicable peut impacter les prix à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux.

Tous les prix affichés sur le Site web peuvent être modifiés en cas d'instabilité économique, d'offres ou de ventes spéciales, ou de modification des tarifs des Partenaires. Le prix applicable est celui indiqué sur le Site à la date à laquelle la réservation est conclue par le Client.

## 7- PAIEMENT

Le paiement est exigé au moment de la réservation ou de la commande.

Il s'effectue par carte bancaire ou de crédit via notre passerelle de paiement sécurisée « STRIPE » ou « SUMUP ». Le paiement par virement bancaire est possible également sur demande.

Nous acceptons les cartes de crédit suivantes : Mastercard, Visa, American Express. Le titulaire de la carte doit être présent au moment de la présentation du billet.

Nous ne facturons pas de frais de service pour le traitement des paiements par carte de crédit. Le paiement sera indiqué sous le nom de BRUDEY MOBILITY SASU sur le relevé de carte bancaire ou de crédit.

Nous ne fournissons pas de facture pour chaque réservation mais si nécessaire, nous vous en fournirons une par e-mail. Le Client peut demander à LA SOCIETE une facture en adressant un courriel à l'adresse suivante: info@karukera-experiences.com.

## 8- POURBOIRE

Le pourboire n'est aucunement obligatoire et est laissé à la discrétion du Client.

## 9- DÉLAI DE RÉTRACTION

Vous êtes informé que, en application des articles L. 121-16-1 et L. 121-21-8 du Code de la consommation les services de transport de LA SOCIÉTÉ ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-20-12 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

## 10- Langue, loi applicable et juridiction

En cas de divergence ou de conflit entre la version anglaise, allemande et française des Conditions Générales de Vente, la version française prévaudra. Les versions anglaises et allemandes sont seulement fournies à titre informatif.

Les Conditions Générales et tout contrat connexe y seront régis et interprétés conformément au droit français.

En cas de litige survenant à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes Conditions Générales ou relatif aux présentes Conditions Générales , LE CLIENT est invité à contacter le service réclamations de LA SOCIETE.

Si aucun accord n'est trouvé ou si l'Utilisateur justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de LA SOCIETE par une réclamation écrite, il sera alors proposé une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif aux présentes Conditions Générales, y
compris portant sur leur validité.

Si cette procédure de médiation échoue ou si LE CLIENT souhaite intenter une action en justice, le Code de procédure civile français s'appliquera.
Tout consommateur peut aussi recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse suivante :

- https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=fr

## 11- DONNÉES PERSONNELLES

La Prestation, objet des présentes conditions générales est soumise à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, comprenant le RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 (« RGPD ») et tous autres textes législatifs ou réglementaires venant le compléter ou s'y substituer (la « Règlementation applicable »).

Les données à caractère personnel, communiquées par le CLIENT lors de son inscription sur le site www.karukera-experiences.com, en.karukera-experiences.com et de.karukera-experiences.com, ou les applications mobiles et celles recueillies à l'occasion de chaque course, sont obligatoires et pertinentes pour la réalisation de la Prestation. Sans ces informations, la prestation de la SOCIÉTÉ ne pourrait être fournie.

Ces informations sont :

- le numéro de téléphone avec l'indicatif du pays présenté par le CLIENT,
- l'enregistrement de la conversation téléphonique,
- les nom et prénom du (des) passager(s) et adresse email,
- le détail des données relatives à la course effectuée,
- les données de connexion, d'utilisation, de localisation
- et les données relatives à la carte de paiement du CLIENT (N° de la carte, date d'expiration, cryptogramme visuel).

La SOCIÉTÉ se réserve la possibilité d'enregistrer et de conserver, à des fins de preuve et afin d'optimiser l'efficacité du processus de gestion des commandes, l'ensemble des informations relatives aux appels reçus par via son numéro principal indiqué sur le site internet, aux commandes passées via le site Internet ou les applications mobiles, aux données d'identification du CLIENT et aux courses réalisées.

La SOCIÉTÉ pourra également utiliser les données personnelles du CLIENT pour lui adresser par courrier électronique ou par sms, sous réserve de son consentement, des offres commerciales susceptibles de l'intéresser notamment via sa newsletter. En tout état de cause, le CLIENT dispose du droit de s'opposer à la réception de ces informations, selon les indications précisées par la SOCIÉTÉ à l'occasion de ses envois.

Les données à caractère personnel ne sont transmises aux prestataires et partenaires de la SOCIÉTÉ que pour les besoins exclusifs de la réalisation de la Prestation, de sa facturation et du suivi de la relation commerciale avec le CLIENT.

Afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles recueillies dans le cadre de sa Prestation, la SOCIÉTÉ met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé, et que la SOCIÉTÉ ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

En application de la Réglementation applicable, le CLIENT dispose du droit de demander l'accès, la rectification et la suppression des données le concernant et de s'opposer à leur traitement dans les limites prévues par la législation applicable.

Pour exercer ces droits, le CLIENT peut, à son choix, soit envoyer un e-mail par l'intermédiaire du site de la SOCIÉTÉ (www.karukera-experiences.com), soit adresser un courrier à la SOCIÉTÉ :Brudey Mobility SASU, Rue Fonds Chauds, 97130 Capesterre-Belle-Eau, en joignant à sa demande une copie de sa pièce d'identité.

Par ailleurs, Le CLIENT est informé de son droit à s'inscrire sur la liste BLOCTEL d'opposition au démarchage téléphonique conformément aux dispositions légales.

Pour compléter ces informations, le CLIENT consultera la politique « DONNÉES PERSONNELLES » de la SOCIÉTÉ sur le site www.karukera-experiences.com, en.karukera-experiences.com et de.karukera-experiences.com et les applications mobiles.

## 12- DIVISIBILITÉ

Autant que possible, chaque clause des Conditions Générales doit être interprétée de manière à être effective et valable en vertu de la loi applicable. Dans le cas où l'une ou plusieurs des clauses contenues dans les Conditions Générales doit, pour une raison quelconque , être jugée invalide, illégale ou non exécutoire (ou exécutable), cette clause sera sans effet dans la limite de l'invalidité, l'illégalité ou l'inapplicabilité sans discréditer le reste de cette cause, sauf si une telle interprétation était déraisonnable.

## 12- DROIT À L'IMAGE ET AUTORISATION DE PUBLICATION

En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, LE CLIENT autorise expressément et à titre gratuit, LA SOCIÉTÉ à le photographier ou le filmer durant la délivrance de la prestation et à utiliser sur tous supports les photos, vidéos ou sons, et ce pour une durée de 10 ans. Cette autorisation vaut également pour toutes les personnes accompagnant le client. Elle a pour but d'assurer la promotion nationale et internationale des services de LA SOCIÉTÉ sur ses sites internet, ses brochures, ses comptes sur les réseaux sociaux, ses présentations commerciales ou dans les guides touristiques.

LE CLIENT est informé qu'il lui revient de signaler par écrit à LA SOCIÉTÉ, dès le début de la prestation, son opposition éventuelle à cette pratique.