

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA COMPAGNIE L'EXPRESS DES ILES et de sa filiale Jeans for Freedom en vigueur au 1er janvier 2024

## 1. DESIGNATION DU VENDEUR

L'EXPRESS DES ÎLES, SAS au capital de 1.524.500 €

Siège Social : Gare Maritime de Bergevin - 97110

Pointe-à-Pitre. RCS 437 743 974 Pointe-à-Pitre

Tel : 0590 919 520

Mail : [contact@express-des-iles.com](mailto:contact@express-des-iles.com)

Adresse du site internet de vente : [www.express-des-iles.com](http://www.express-des-iles.com)

(ci-après désignée par "EXPRESS DES ILES " ou par " la Compagnie ")

## 2. CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales et Particulières de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des billets de transport offerts à la vente et vendus par la compagnie L'EXPRESS DES ILES et sa filiale JEANS FOR FREEDOM, qu'elle représente. Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales et Particulières de Vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par la Compagnie et figurent sur le contrat de réservation.

**Le client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et Particulières de Vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.**

**IMPORTANT** : le client joue un rôle actif dans le contrat conclu et doit veiller à la bonne sélection de la prestation, de ses dates de départ, lieu de destination et de la bonne transmission et orthographe des informations d'identification personnelles relatives à lui-même et aux autres passagers. La Compagnie n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au client.

Par ailleurs, le client doit informer la Compagnie, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.).

## 3. INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

## 4. PRESTATIONS COMMERCIALISEES PAR LA COMPAGNIE

L'EXPRESS DES ILES dont l'activité consiste à transporter des passagers, leurs bagages et leurs véhicules, commercialise des traversées maritimes entre la Guadeloupe / Marie-Galante / les Saintes / la Dominique / la Martinique / Sainte-Lucie sur ses navires et ceux de sa filiale JEANS FOR FREEDOM qu'elle représente. Les lignes desservant (au départ ou à l'arrivée) la Guadeloupe, la Dominique, la Martinique et Sainte-Lucie sont désignées ci-après « *lignes Internationales* ». Les lignes desservant la Guadeloupe / Marie-Galante / les Saintes sont désignées ci-après « *lignes Régionales* ».

Il s'agit de traversées maritimes avec ou sans véhicule, sans installation (pas de siège attitré) et sans restauration (les boissons et la restauration à bord sont à la charge des passagers). Les prix des billets dépendent des destinations (ligne Régionale ou ligne Internationale), du caractère modifiable (avec frais) ou non du billet, de son caractère remboursable (avec frais) ou non, ainsi que des jours éventuels de voyage. Les tarifs, offres et promotions sont consultables en agence et sur le site Internet [www.express-des-iles.com](http://www.express-des-iles.com)

Le régime de responsabilité du transporteur maritime est soumis au droit français notamment au Code des Transports français, et aux textes européens et internationaux applicables aux transports maritimes (notamment le règlement (CE) n°392/2009 du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident et le règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure (Textes consultables sur les sites Internet [www.legifrance.fr](http://www.legifrance.fr) et [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu)). Ces textes s'appliquent seulement dans les cas et limites où ils sont obligatoires pour les parties, qui sont également soumises aux conditions et stipulations mentionnées ci-après.

Un résumé des droits des passagers peut être consulté sur cette page: [https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/voyager-en-bateau.pdf?v=1674487233](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/voyager-en-bateau.pdf?v=1674487233)

En cas d'annulation, de retard, les droits des passagers sont régis par le règlement (UE) n°1177/2010, notamment, le transporteur ne sera pas tenu responsable de toute annulation ou retard qui est dû à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité ou à des circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du service de transport.

En cas d'accident, de dommage corporel ou de réclamation, toute demande doit être introduite dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le service de transport a été exécuté ou aurait dû l'être.

## **5. ABSENCE DU DROIT DE RETRACTATION**

L'article L. 221-2 du Code de la consommation exclut la faculté d'exercer le droit de rétractation du consommateur pour les services de transports de passagers. La Compagnie se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que **le client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

## **6. RESERVATION - ACHAT DU BILLET – PAIEMENT – VALIDITE DES BILLETS**

### **6.1 Prix**

Le prix définitif des billets est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne.

Ce prix ne comprend pas, sauf mention contraire, certaines taxes ou frais supplémentaires imposées par les autorités de certains pays (notamment taxe de sortie du territoire, taxe touristique, frais de visa), le montant des assurances facultatives, les frais d'excédent bagage, les dépenses à caractère personnel et plus généralement toute prestation non expressément incluse dans le récapitulatif de la réservation.

### **6.2 Réservation**

Toute réservation peut être effectuée en ligne, par téléphone ou au comptoir au sein de nos billetteries jusqu'à 15 minute avant l'horaire de départ. Pour chaque réservation, le client sélectionne le port de départ et le port d'arrivée souhaité, les dates de transport, le nombre de passagers.

Les tarifs disponibles à la réservation s'affichent :

- TOUPITI\* : billets modifiables avec frais et non remboursables – tarif préférentiel disponible les mardis et jeudis pour les Lignes Régionales et les jeudis et samedis pour les Lignes Internationales.
- BEBE\*\* : billets modifiables sans frais et remboursables si son représentant légal est muni de billet FLEX.
- ENFANT : billets modifiables avec frais et remboursables si son représentant légal est muni de billet FLEX.
- ZEN\* : billets modifiables avec frais et non remboursables.
- FLEX\* : billets modifiables sans frais et remboursables avec frais de 10€ par billet
- FORFAIT VOITURE ou MOTO
- BAGAGE SUPPLEMENTAIRE
- CARTE FIDELITE

Le client sélectionne le tarif qu'il souhaite et renseigne les informations suivantes : sexe, prénom, nom, date de naissance, numéro de téléphone et adresse mail ainsi qu'une adresse postale de facturation. Pour les lignes Internationales un numéro de pièce d'identité doit également être transmis.

Les informations de contact (téléphone et adresse mail) sont demandées pour permettre à la Compagnie, dans la mesure du possible, de prévenir le client d'éventuelles perturbations de trafic (modifications horaires, retards, annulations). A ce titre, le Client s'engage au moment de l'achat de billets à fournir des informations exactes et à jour. La Compagnie ne pourra être tenue responsable des conséquences de la communication d'informations inexacts, erronée ou incomplètes par le Client.

En cas de modification tarifaire émanant des autorités, augmentation des taxes en vigueur, le prix des billets pourra être modifié à la hausse sans préavis. Le passager s'engage formellement à acquitter, en cas de hausse des tarifs, le montant de l'augmentation avant son embarquement.

La non-utilisation du billet n'entraîne aucun remboursement.

\* Tarifs TOUPITI, ZEN et FLEX : s'appliquent à tous les passagers ayant réservé cette option, sauf aux Bébé sur les lignes internationales. Le tarif enfant de moins de 12 ans n'existe que sur les lignes régionales.

\*\* Tarifs BEBE : s'appliquent uniquement aux passagers de moins de deux ans.

### **6.3 Paiement**

Lors de sa réservation, le client acquitte 100% du montant de la réservation. Aucune option n'est proposée et à défaut de paiement, aucune réservation ne peut être valide.

Seules les réservations de groupe (minimum de 10 passagers voyageant ensemble à l'aller et au retour) et les affrètements peuvent faire l'objet d'un paiement partiel (acompte de 25% minimum de la valeur totale du dossier) et d'une date d'option. Le cas échéant, si le solde de la réservation n'est pas payé dans les délais impartis (solde à J-8), la réservation des billets sur les lignes Régionales ou Internationales est annulée et le montant du versement partiel ne peut être remboursé. Il est transformé **en avoir d'une validité d'un an à compter de la date de création du dossier**. Il peut être utilisé dans ce délai comme moyen de paiement lors d'un nouvel achat d'une prestation équivalente. **Le montant de cet avoir n'est en aucun cas remboursable.**

Le Client garantit à la Compagnie qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation de la réservation. EXPRESS DES ÎLES se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par la Compagnie.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes :

- **Cartes de crédit** : CB, Visa, Mastercard, American Express (AMEX) - **Paiement possible en plusieurs fois sans frais** sous conditions dans nos billetteries de Pointe-à-Pitre et Fort-de-France uniquement (sous réserve d'un panier minimum de 250 € avec le Crédit Agricole).
- **Paiement possible par chèques vacances** dans nos billetteries de Pointe-à-Pitre, de Marie-Galante et de Fort-de-France uniquement.
- **Virement** bancaire pour les commandes de groupe ou lots de billets.

#### **6.4 Validité des billets**

**Lignes Internationales** : Les billets modifiables ont une validité d'un an à compter de leur date d'achat. Ils peuvent faire l'objet d'une prolongation de validité dans la limite de 30 jours après leur date d'expiration et en contrepartie de frais de 20€ par billet. Au-delà de ce délai de 30 jours, la prolongation ne sera plus possible et les billets seront perdus.

**Lignes Régionales** : Les billets modifiables ont une validité d'un an à compter de leur date d'achat. Ils peuvent faire l'objet d'une prolongation de validité dans la limite de 30 jours après leur date d'expiration et en contrepartie de frais de 10€ par billet. Au-delà de ce délai de 30 jours, la prolongation ne sera plus possible et les billets seront perdus.

**Cas particulier des Journées Découvertes** : Les billets pour les Journées Découvertes sont valables jusqu'à la date de voyage prévu. Au-delà, ils sont considérés comme périmés et ne peuvent faire l'objet, ni de modification, ni de remboursement, ni de réclamation.

**Pour les billets véhicules modifiables uniquement** : Les billets véhicules ont une validité d'un an à compter de leur date d'achat. Ils peuvent faire l'objet d'une prolongation de validité dans la limite de 30 jours après la date d'expiration et en contrepartie de frais de 200€ par billet. Au-delà de ce délai de 30 jours, la prolongation ne sera plus possible et les billets seront perdus.

#### **6.5 Documents de voyage**

Sont remis aux clients, outre les présentes Conditions Générales de Vente et de transport :

- **Sur les Lignes Régionales et Internationales dans le cas d'un achat sur notre site internet ou auprès de notre centre d'appels :**

Un document client intitulé **MEMO VOYAGE** indiquant le Numéro de Dossier qui comprend tous les éléments du voyage et du tarif est envoyé par mail au client, sur l'adresse email renseignée par ce dernier. Attention, **il ne s'agit pas d'un E-TICKET** mais d'un MEMO VOYAGE **nécessitant pour voyager le retrait de votre billet-carte d'accès à bord en bornes libre-service, en agence Express des Iles ou au comptoir d'enregistrement avant l'embarquement sur les Lignes Internationales.**

- **Sur les Lignes Régionale et Internationale dans le cas d'un achat dans l'une de nos billetteries :**

**Un billet-carte d'accès à bord est édité** qui doit être remis à l'embarquement. Sur les lignes Internationales, la remise du billet ALLER se fera après l'enregistrement.

Une carte par passager, par véhicule, par service additionnel est éditée lors des formalités de contrôles le jour du départ à l'embarquement. Elle permet d'accéder à bord, au garage et aux prestations annexes et doit impérativement être présentée à tout contrôle durant la traversée. En cas de perte, de vol ou de tout autre événement assimilable, le passager devra s'acquitter de nouveau du prix du trajet. Cette carte devra être conservée à bord et après la fin du voyage afin de pouvoir être présentée lors de toute demande ou réclamation.

A l'embarquement, sur toutes les lignes, toute réservation présentant des anomalies de taxation (par exemple : dimensions du véhicule erronées ou volume supplémentaire sur le toit ou à l'arrière du véhicule non précisé etc...) et effectuée sans respect de la réglementation en vigueur sera réajustée (paiement de la différence de tarif) et des taxes de modification seront perçues. A défaut, l'embarquement ne sera pas autorisé.

L'EXPRESS DES ILES se réserve le droit de refuser l'embarquement des véhicules non conformes aux déclarations effectuées au moment de la réservation dans le cas où il manquerait des emplacements adaptés dans le garage du navire.

En cas de perte ou de vol du titre de transport :

- vous devez en informer au plus vite nos services à l'adresse [support@express-des-iles.zendesk.com](mailto:support@express-des-iles.zendesk.com), ou notre agence la plus proche,
- aucun duplicata du billet-carte d'accès à bord ne sera délivré ; sa perte, son vol ou tout autre événement assimilable, entraînera l'achat d'un nouveau billet-carte d'accès à bord pour voyager. Le titre de transport initial ne pourra en aucun cas être remboursé, même à l'issue de sa période de validité.
- seul le billet FLEX pourra être remboursé à l'échéance de sa validité en contrepartie de frais de 10€ par billet. Le remboursement sera effectué après avoir vérifié que le billet n'a pas été utilisé et qu'aucun usage frauduleux n'en a été fait.

De manière générale, la Compagnie se réserve le droit de refuser aux passagers l'embarquement en cas :

- i. de non-respect des présentes conditions générales de vente,
- ii. de comportement présentant des risques pour eux-mêmes, les autres passagers, les membres de l'équipage ou tout autre personne ainsi que les biens appartenant aux personnes mentionnées,
- iii. de refus des autorités nationales du pays de départ ou d'arrivée,
- iv. de comportement inapproprié de nature à perturber l'embarquement, le transport ou le débarquement,
- v. de comportement offensant envers le personnel de la Compagnie ou les autres voyageurs.

## **7. MODIFICATION – ANNULATION – REMBOURSEMENT**

### **7.1 Modalités de modification de la part du client**

Si vous êtes amenés à modifier, à l'issue de votre réservation les dates de votre voyage, il vous sera demandé, outre la remise du billet original s'il est édité, le règlement de frais de modification tels qu'indiqués ci-dessous (en sus du réajustement tarifaire éventuel pour un billet TOUPITI) :

- **Sur les Lignes Régionales pour les tarifs modifiables**, si la modification de date est effectuée :
  - Avant le départ : perception de 3€ de frais par billet pour les **tarifs TOUPITI / ZEN / ENFANT**
  - Cas particulier du tarif **FLEX** : aucun frais de modification, ni de réajustement tarifaire n'est appliqué avant ou après le départ.
- **Sur les Lignes Internationales pour les tarifs modifiables**, si la modification de date est effectuée :
  - Avant le départ : perception de 5€ de frais par billet pour les tarifs **TOUPITI / ZEN**
  - Cas particulier du tarif **FLEX** : aucun frais de modification de date, ni de réajustement tarifaire éventuel n'est appliqué avant ou après le départ.
  - Cas particulier des passagers disposant d'une carte d'abonnement EXPRESS + en cours de validité : modification de date sans frais avant le départ, 30€ après le départ et en cas de NO-SHOW.

**Pour toutes les lignes**, les frais de modification peuvent varier en fonction du tarif appliqué. Seuls les billets FLEX peuvent faire l'objet d'une modification sans frais. De plus, les frais de modification et de revalidation éventuels perçus lors de la modification de votre réservation ne pourront être remboursés en cas d'annulation du fait du client, de la Compagnie et d'événements extérieurs.

Inclure tableau des modifications possibles avec frais et conditions

### **7.2 Conditions d'annulation du fait du client et modalités de remboursement**

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler partiellement ou intégralement votre voyage, adressez-vous au plus tôt et avant la date de départ prévue, à l'agence qui a effectué vos réservations ou à notre service client [support@express-desiles.zendesk.com](mailto:support@express-desiles.zendesk.com) pour faire annuler vos places et en demander le remboursement si votre billet le permet (Tarif FLEX).

**Si le dossier est en statut « paiement partiel » dans le cadre du versement d'un acompte sur un voyage de groupe :**

- si vous annulez votre voyage, le montant du versement partiel est entièrement retenu en frais.
- ce montant pourra être réutilisé dans la limite d'une année à compter de son dépôt pour la réservation d'un nouveau voyage de groupe (avoir)

### Si le dossier est payé en intégralité :

- si vous annulez votre voyage, le montant de la réservation est entièrement retenu en frais.
- seuls les **billets FLEX** dont les conditions prévoient le remboursement avec frais pourront être remboursés. Des frais de remboursement de 10€ par billet seront appliqués pour le remboursement de tout ou partie du billet. La demande de remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 60 jours après la date de voyage prévu.
- les billets véhicules avec chauffeur ne sont en aucun cas remboursables.
- les bagages supplémentaires dont vous avez fait l'acquisition ne sont pas remboursables (exception pour les **billets FLEX**)

En cas de non-embarquement "partiel" des passagers ou du véhicule, aucune modification ni aucun remboursement ne seront accordés.

Le remboursement ainsi que l'échange est soumis à la présentation obligatoire du titre de transport (original) du trajet concerné.

Pour tous les réseaux, certains billets émis à des tarifs spéciaux sont soumis à des restrictions de modifications, d'annulation et de remboursement. Les conditions sont indiquées sur les billets et sont disponibles dans tous nos points de vente.

**IMPORTANT** : Pour les lignes Internationales, un NO SHOW du client (non-présentation à l'enregistrement) le jour du départ prévu entraîne automatiquement l'annulation de la réservation pour le voyage retour et la nécessité d'effectuer une modification de billet.

## 8. BAGAGES DES PASSAGERS

Ne doivent-êtré chargés comme bagages que les objets personnels et vêtements nécessaires et appropriés au but du voyage. Le transporteur ne répond pas des espèces, titres, bijoux, appareils photographiques, caméscopes, ordinateurs, téléphones et autres objets de valeur transportés par les passagers.

Chaque passager doit marquer sur chaque bagage ses noms, adresse complète et contact téléphonique. La Compagnie ne sera pas responsable pour la perte, le dommage ou le retard résultant de l'inobservation de ces prescriptions.

### • **Sur la ligne Internationale**

Les billets vendus par la Compagnie incluent systématiquement un bagage de 25kg (sauf cas particulier des journées découvertes). Ce bagage est dit « **bagage de soute** » et doit respecter les dimensions suivantes : **Longueur + Largeur + hauteur = 250cm**

Chaque passager a droit à un bagage main limité à 10kg, dit « **bagage de cabine** ».

Les passagers abonnés porteur de la carte « EXPRESS + » ont droit à un deuxième bagage de soute selon les mêmes caractéristiques énoncées.

### Bagages supplémentaires :

Chaque bagage supplémentaire de 25kg maximum est **facturé 20€ par bagage**.

Chaque supplémentaire dont le poids est **supérieur à 25kg et inférieur à 32kg** et respectant les dimensions énoncées, est facturé **40€ le bagage**

Bagage inclus dans le billet dont le poids est **supérieur à 25kg et inférieur à 32kg** et respectant les dimensions énoncées est facturé **10€ le bagage**.

**Bagage hors gabarit de moins de 25kg** : est considéré comme bagage hors gabarit les planches de surf / Planche à voile / Kite-Surf / Matériel de Golf / etc... et n'entrant pas dans la franchise bagage. **Ils sont facturés 20€ par tronçon (trajet aller ou trajet retour)**.

### • **Sur les Lignes Régionales**

Les passagers peuvent embarquer avec leurs bagages à bord du navire dans la limite d'un bagage en soute de 25kg dont les dimensions sont les suivantes : **Longueur + Largeur + hauteur = 250cm** + 1 bagage cabine de 10kg.

L'utilisation et la dépose de vos bagages auprès du comptoir bagages vous sera facturé **3€ par bagage ou colis de moins de 25kg**.

Cas particulier des billets FLEX : les bagages supplémentaires peuvent être remboursés si et seulement si le client souhaite le remboursement de sa commande comportant les billets et les bagages supplémentaires. Les bagages supplémentaires ne sauraient être remboursés dans le cadre d'une commande additionnelle.

Il ne sera procédé à aucun remboursement des bagages supplémentaires achetés par les passagers et aucun report de date ne peut non plus être effectué sur ce type d'article.

### Contenu des bagages

Ne doivent être chargés comme bagages que les objets personnels et vêtements nécessaires et appropriés au but du voyage. La Compagnie n'assure pas de transport de fret. Dans le cas où des marchandises de toutes natures, échantillons, articles et objets de

collection de toutes sortes seraient chargés comme bagages en violation de la disposition qui précède, les passagers pourraient se voir refuser l'accès au bateau à l'embarquement.

### **Matières interdites**

Les passagers ne sont pas autorisés à embarquer ou placer dans leurs bagages des matières inflammables, explosives ou dangereuses telles que : allumettes, poudre, cartouches, films, pétards etc... ou des objets dont l'importation est prohibée ou qui ne serait pas conforme aux lois et règlements de douane ou de police. Les passagers contrevenant à cette disposition seront responsables vis à vis de la Compagnie ou de tout autre transporteur des dommages et dépenses pouvant résulter de l'embarquement de ses bagages, sans préjudice des pénalités édictées par les lois françaises et étrangères. Les passagers doivent se conformer sous leur responsabilité exclusive, aux interdictions d'importation ou d'exportation édictées par les lois et règlements de douane et de police de tous pays où le navire fait escale.

Les limites de la responsabilité du transporteur en cas de perte ou d'avarie affectant les bagages (hors véhicule) sont établies par le règlement 293/2009 du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident et accessible ici : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009R0392&from=FR>.

### **9. REFUS DE NOUVELLES COMMANDES**

La Compagnie se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande d'un client qui aurait mis la sécurité à bord en péril lors d'une précédente traversée ou qui n'aurait pas payé tout ou partie de traversées précédentes sur L'EXPRESS DES ILES ou JEANS FOR FREEDOM. A ce titre, la Compagnie traitera vos données personnelles aux fins de gérer le blocage de nouvelles commandes. Pour plus de détail, nous vous invitons à consulter notre Politique de protection des données personnelles en cliquant sur le lien suivant : <https://www.express-des-iles.com>

### **10. DISPOSITIONS EN VIGUEUR A L'EMBARQUEMENT**

La Compagnie conserve le droit de substituer l'un de ses navires à celui annoncé pour le départ.

**IMPORTANT** : Les heures limites d'enregistrement et heures de présentation sont précisées dans les documents clients et sur les titres de transports.

Les passagers devront se présenter au lieu de l'embarquement une heure et quinze minutes (1H15) au moins avant l'heure de départ prévu dans les ports français et deux heures (2h00) dans les ports étrangers de la ligne internationale. L'enregistrement se clôture quinze (15) minutes avant l'heure de départ prévue dans les ports français, trente (30) minutes avant l'heure de départ prévue dans les ports étrangers, sur la ligne internationale.

Sur la ligne régionale entre Pointe-à-Pitre et Marie-Galante, il se clôture cinq (5) minutes avant l'heure de départ prévue.

#### **Formalités d'embarquement :**

Outre le contrôle du billet :

**Sur les Lignes Régionales** : Des contrôles d'identité sont effectués entre la Guadeloupe et les Saintes. L'EXPRESS DES ILES et ses représentants se réservent le droit de vérifier vos pièces d'identité, carte grise et justificatifs de réduction.

**Sur les lignes internationales** : La présentation des pièces d'identité, de l'autorisation de sortie de territoire pour les mineurs, de la carte grise du véhicule est obligatoire. Les justificatifs de réductions seront demandés.

L'entrée sur les territoires de la Dominique et de Sainte-Lucie est soumise, pour les ressortissants de l'Union Européenne, à la présentation OBLIGATOIRE de passeport\* en cours de validité et éventuellement d'un VISA.

Pour les ressortissants de nationalité française, la carte d'identité en « cours de validité uniquement » est acceptée pour un voyage de moins de 14 jours.

L'entrée sur le territoire de la Dominique est soumise pour tout passager ressortissant hors Union Européenne à la présentation obligatoire d'un passeport en cours de validité, d'un visa, ou d'un titre de séjour, et/ou tout autre justificatif autorisant le passager à entrer sur le territoire européen.

En cas de non-admission, les passagers concernés devront effectuer le retour à leurs frais, sans pouvoir prétendre au remboursement de la traversée qu'ils auront effectuée. Par conséquent, la Compagnie vous conseille vivement de vous renseigner auprès des consulats et ambassades avant tout départ.

La présentation du certificat d'immatriculation du véhicule est également obligatoire, ainsi que les justificatifs donnant lieu à réduction de tarif. \* (y compris pour les enfants sauf s'ils sont portés sur le passeport de l'un des parents effectuant le voyage)

Embarquement des véhicules sur la ligne Internationale entre la Guadeloupe et la Martinique uniquement : l'embarquement des véhicules à bord des navires est fonction des dimensions des véhicules (longueur, hauteur et largeur) données par les constructeurs automobiles. Si une, deux ou trois de ces dimensions est (sont) modifiée(es) par un volume supplémentaire sur le toit ou à l'arrière du véhicule, comme par exemple la présence d'un coffre à bagages ou d'un porte-vélos, il sera alors perçu un supplément dont les montants et les dates d'application figurent sur le site Internet [www.express-des-iles.fr](http://www.express-des-iles.fr).

**Important** : Des restrictions temporaires ou définitives ainsi que des formalités spécifiques sont parfois applicables à l'entrée sur le territoire de la Dominique et de Sainte-Lucie (formalités applicables aux passagers, aux mineurs, à leurs bagages, aux marchandises et aux animaux de Compagnie) ; elles sont susceptibles de modifications à tout moment par les autorités, par conséquent, la Compagnie vous conseille vivement de vous renseigner auprès des consulats et ambassades avant tout départ.

## **11. HORAIRES**

La Compagnie s'efforce de prendre toutes les mesures nécessaires pour transporter sans retard les clients, leurs bagages et véhicules. Dans ce cadre, et dans le but d'éviter l'annulation du voyage, la Compagnie pourra être amenée à proposer au client d'être transporté sur un autre navire que celui initialement prévu.

En cas d'annulation ou de retard, la Compagnie mettra en œuvre toutes les dispositions de la réglementation applicable en la matière. Sous réserve de la loi applicable, la Compagnie traitera les demandes d'indemnisation au titre du règlement (CE) n°1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure. Il est précisé au client qu'en application de cette réglementation, aucune indemnisation équivalant à un pourcentage du prix du billet ne sera due si l'annulation ou le retard est intervenue en raison de conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité ou dans des circonstances extraordinaires, qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises (par exemple des vents de forte puissance, une mer agitée, des courants de forte intensité, des conditions de gel difficiles et un niveau des eaux extrêmement haut ou bas, les ouragans, tornades et inondations).

## **12. COMPORTEMENT A BORD**

A bord des navires, les clients et bénéficiaires de billets réservés par ce client s'engage à ne pas adopter un comportement de nature à gêner, incommoder, menacer ou mettre en danger une ou des personnes, des biens ou le navire lui-même. A ce titre, ils s'engagent à ne pas empêcher l'équipage de remplir ses fonctions et s'engagent se soumettre aux consignes, instructions et recommandations de celui-ci visant à assurer la sécurité et la sûreté du navire, le bon déroulement de la navigation ainsi que le confort des autres passagers. Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur des navires (décret n° 2006 - 1386 du 15/11/2006) et sur les ponts extérieurs. La consommation d'alcool personnel n'est pas permise à bord. Si le client ne se conforme pas aux termes du présent article, la Compagnie peut être amenée, conformément aux dispositions législatives et réglementaires, à prendre toute mesure adaptée et raisonnablement nécessaire. À cet effet, elle pourra notamment procéder au débarquement du client et/ou recourir à des mesures de contrainte à tout moment de la navigation.

## **13. RESTRICTIONS AU TRANSPORT**

### **13.1 Cas des passagers mineurs**

La Compagnie n'assure pas le transport des mineurs de moins de 12 ans non accompagnés.

Sur la ligne régionale, le mineur doit être âgé d'au moins 12 ans pour voyager sans représentant légal.

Sur la ligne internationale entre la Guadeloupe et la Martinique, le mineur doit être âgé d'au moins 16 ans pour voyager sans représentant légal et disposer d'une autorisation de sortie du territoire en bonne due forme.

Depuis le 15 janvier 2017, il est obligatoire pour les mineurs voyageant sur des lignes internationales (Guadeloupe et Martinique) sans représentant légal de produire une autorisation de sortie du territoire (AST) accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du signataire de l'autorisation (le mineur doit aussi être en possession de ses documents d'identité requis habituellement).

Aucun passager mineur ne sera accepté au départ ou vers La Dominique et Sainte-Lucie.

Pour une information complète, nous vous recommandons de vous renseigner auprès des services administratifs compétents.

### **13.2 Cas des femmes enceintes**

Les femmes enceintes peuvent effectuer un voyage en mer jusqu'à 7 mois de grossesse non révolue, sous réserve de présenter un certificat médical autorisant le voyage.

### **13.3 Les passagers ayant besoin d'une assistance**

Les passagers ayant besoin d'une assistance particulière durant le voyage (insuffisance respiratoire, personnes à mobilité réduite, mal voyants, etc...) sont invités à le signaler lors de la réservation et à l'embarquement.

## **14. ASSURANCE**

Il revient aux passagers de veiller à ce que leur véhicule, et leurs bagages, leurs animaux soient correctement assurés avant d'accepter les présentes Conditions Générales de Vente.

Sous réserve des dispositions du règlement (UE) 392/2009 et de la Convention d'Athènes du 1<sup>er</sup> novembre 2002, la Compagnie ne sera pas tenue responsable des pertes, dommages, ou frais découlant de l'inapplicabilité ou du caractère impropre d'une couverture d'assurance portant sur ou à l'égard de tout dommage, perte (y compris le décès, la maladie, ou des dommages corporels aux animaux), détention, détérioration, retard, livraison défectueuse ou livraison non exécutée de bagages ou passagers, quelle qu'en soit la cause.

## **15. TRANSPORT DES ANIMAUX**

L'importation d'animaux et le transport des animaux domestiques sont soumis à une réglementation spéciale nationale, propre à chaque pays de départ et de destination, et européenne. Les animaux ne sont pas autorisés à voyager dans les véhicules de leur propriétaire. Par ailleurs, sur toutes nos lignes, les animaux ne sont pas autorisés dans les aménagements passagers, ils sont à réserver exclusivement en espace bagages (moyennant un supplément).

Seuls les chiens guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant leur maître sont acceptés sans facturation supplémentaire et autorisés dans les locaux à passagers, y compris dans les zones où se trouvent les services de restauration.

La présence d'animaux vivants dans les locaux à passagers étant strictement interdite, il appartient au passager de respecter cette interdiction. À défaut, la Compagnie se réserve le droit de prendre les mesures nécessaires à l'égard du passager.

Il convient que tout client voyageant avec un animal de Compagnie sur la ligne internationale signe une lettre de décharge de responsabilité et fasse l'acquisition d'un Tag type bagage avec le code « PET » afin que son animal soit autorisé à embarquer à bord du navire.

### **Frais de transport :**

Facturation par animal et non par cage, c'est-à-dire que s'il y a plusieurs animaux dans la cage, les frais correspondront au nombre d'animaux dans celle-ci.

Sur la ligne Internationale, frais : 20€ par animal

Sur la ligne Régionale, frais : 10€ par animal

## **16. IMPORTATION DE PRODUITS ALIMENTAIRES D'ORIGINE ANIMALE**

L'importation de viandes fraîches, produits à base de viande, lait et produits laitiers est interdite. Nous vous recommandons de vous renseigner auprès des services sanitaires et vétérinaires compétents sur les réglementations en vigueur dans les pays de départ et d'arrivée (Règlements CE n° 132/2008 et CE n° 206/2009).

## **17. TRANSPORT D'ARMES ET DE MATIERES DANGEREUSES A BORD DES NAVIRES (LIGNES REGIONALES ET INTERNATIONALES)**

Les clients sont informés sur le site Internet de la Compagnie à la rubrique « Transport d'armes et de matières dangereuses », en agences et en gares maritimes, des restrictions réglementaires en matière de transport d'armes et de marchandises dangereuses autorisées.

Ce transport est soumis à conditions et/ou à déclaration auprès de la Compagnie.

Les clients peuvent directement consulter la liste des marchandises interdites à bord, et la liste des marchandises dangereuses autorisées sous conditions.

Pour les véhicules à usage non commercial, le transport d'armes et munitions ou encore le matériel de plongée et les feux d'artifices doit impérativement faire l'objet d'une déclaration auprès de la Compagnie. Les véhicules de type mobile home, caravane peuvent être autorisés à transporter des bouteilles de gaz, butane, propane, etc.. De la même manière, tout client souhaitant embarquer ce type de marchandises doit le déclarer lors de l'enregistrement en gare maritime ou en agence ou au plus tard à l'arrivée à bord du navire.

Le passager, souhaitant transporter une arme ou une munition, doit témoigner d'un motif légitime. Vaut titre de transport légitime des armes, selon la catégorie d'armes en cause, le permis de chasser en cours de validité et la licence de tir en cours de validité. Toutefois, il n'est autorisé qu'à transporter des armes à feu de catégorie B, C et D (les armes de nature A sont interdites à défaut d'une autorisation particulière) à condition qu'il fasse une déclaration et qu'elles soient remises à l'EXPRESS DES ÎLES avant l'embarquement aux fins de stockage sécurisé.

Les passagers sont informés lors de l'embarquement de la procédure mise en œuvre aux fins de conservation des armes.

Le transport d'armes par des personnes constituant un détachement de la force publique est soumis à des conditions particulières.

## **18. RECLAMATIONS**

Les droits des passagers sont définis par le règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure.

Seules les réclamations reçues durant la période de validité des dossiers et au plus tard 60 jours après la date de voyage initialement prévue seront traitées. En cas de litige, les billets-carte d'accès à bord originaux ou documents clients vous seront demandés. Toutes réclamations intervenant après ce délai de 60 jours ou ne comportant pas les billets-carte d'accès à bord originaux seront considérées comme nulles et non avenues.

Les réclamations s'effectuent uniquement en ligne : [support@express-des-iles.zendesk.com](mailto:support@express-des-iles.zendesk.com)

## **19. DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de son activité, la Compagnie met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients et aux bénéficiaires de billets. Pour plus de détails, vous pouvez accéder à notre Politique de Protection des données personnelles en cliquant sur ce lien : <https://www.express-des-iles.fr/politique-de-confidentialite/>

## **20. REGLEMENT DES LITIGES**

L'illégalité ou la nullité d'une clause, d'un paragraphe ou d'une stipulation quelconque des présentes Conditions Générales de Vente, n'affectera ni n'invalidera un autre paragraphe ou stipulation des dites Conditions Générales de Vente.

### **20.1 Loi applicable et juridiction**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français sans préjudice dispositions nationales plus protectrices pour les clients consommateurs ayant leur résidence dans un pays de l'Union Européenne (hors France). Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

### **20.2. Médiation**

Le client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Après avoir saisi la Compagnie et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

### **20.3. Vente en ligne**

Dans le cas où le billet aurait été acheté en ligne par le client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE TRANSPORT FORFAITS VOITURE ou MOTO**

Les présentes Conditions Particulières de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par la Compagnie des FORFAITS VOITURE ou MOTO.

Elles se substituent et complètent les Conditions Générales de Vente pour les thèmes qui y sont abordées. En cas de contradiction entre les deux, les Conditions Particulières de Vente priment sur les Conditions Générales de Vente.

### **Caractéristiques des véhicules acceptés à bord :**

Véhicule en état de marche

Longueur maximum : 4,30 mètres

Largeur maximum : 1,90 mètre

Hauteur maximum : 1,90 mètre

Poids Total en Charge (PTC) : 1,2 Tonne soit 1 200 kg

Pour un véhicule hors gabarit dont l'une des dimensions, longueur ou largeur n'est pas respectée, s'appliquera le tarif hors gabarit (tarif forfait véhicule x 2 avec un chauffeur inclus). A noter que la hauteur maximum de 1,90 mètre ne peut en aucun cas être dépassée.

Pour les véhicules fonctionnant au GPL, seuls ceux équipés d'une soupape de sécurité sont admis à bord des navires

En cas de dépassement des dimensions indiqués ci-dessus :

- Si la disponibilité le permet, il sera nécessaire de vous acquitter d'une place supplémentaire.
- Dans le cas contraire, la Compagnie se réserve le droit de refuser l'embarquement de tout véhicule hors gabarit. Le cas échéant, vous ne pourrez voyager et ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

### **Documents à fournir lors de l'embarquement :**

- ✓ Carte d'identité ou passeport du chauffeur en cours de validité

- ✓ Permis de conduire du chauffeur
- ✓ Attestation d'assurance + coupon (photocopie non-acceptée)
- ✓ Carte grise originale
- ✓ Contrôle technique à jour si véhicule de plus de 4 ans
- ✓ Autorisation du propriétaire si le véhicule n'appartient pas au chauffeur

### **Horaires de convocation et de clôture de l'enregistrement :**

Convocation des véhicules : **1h15** avant le départ

Clôture de l'enregistrement : **30 minutes** avant le départ (après, l'enregistrement n'est pas garanti)

Clôture de l'embarquement : **30 minutes** avant le départ (après, l'embarquement n'est pas garanti)

### **Modification du billet véhicule :**

- **Si le client a fait l'acquisition d'un billet modifiable (529€ AR / 459€ AS) ou d'un billet modifiable hors-gabarit (999€ AR / 899€ AS)**
  - Les frais de modification s'élèvent à 50€ par billet jusqu'à 3 jours ouvrés avant le départ
  - Véhicule modifiable, frais : 50€, sous réserve de respecter les dimensions
  - Les modifications doivent être faites au plus tard 3 jours ouvrés avant le départ, à défaut des frais de 200€ par billet s'appliqueront.
  - En cas de no-show (non-présentation le jour du départ), les réservations ALLER et RETOUR seront perdues. Des frais de modification de date de 200€ s'appliqueront.
- **Le client a fait l'acquisition d'un billet non-modifiable (459€ AR / 399€ AS) ou d'un billet non modifiable hors-gabarit (899€ AR / 799€ AS)**
  - Aucune modification n'est possible, le billet ALLER-RETOUR est perdu si le voyage n'est pas effectué à la date prévue
- **Le client se présente en liste d'attente et une place se libère**
  - Avec un billet modifiable, le client est invité à modifier son billet et des frais de modification de date de 200€ s'appliqueront
  - Avec un billet non modifiable, le client est invité à acheter un nouveau billet

### **Modification du billet MOTO :**

- **Le client a fait l'acquisition d'un billet modifiable (339€ AR / 289€ AS)**
  - Les frais de modification s'élèvent à 50€ par billet jusqu'à 3 jours ouvrés avant le départ
  - Moto modifiable, frais : 50€, sous réserve de respecter les dimensions
  - Les modifications doivent être faites au plus tard 3 jours ouvrés avant le départ, à défaut des frais de 200€ par billet s'appliqueront.
  - En cas de no-show (non-présentation le jour du départ), les réservations ALLER et RETOUR seront perdues. Des frais de modification de date de 200€ s'appliqueront.
- **Le client a fait acquisition d'un billet non-modifiable (289€ AR / 239€ AS)**
  - Aucune modification n'est possible, le billet ALLER-RETOUR est perdu si le voyage n'est pas effectué à la date prévue

### **Remboursement de votre billet véhicule/moto :**

Les billets véhicules sont **NON-REMBOURSABLES**

### **Perte du billet véhicule/moto :**

La **perte d'un billet véhicule**, nécessite l'achat d'un nouveau billet « pour le chauffeur » afin de disposer d'une carte d'embarquement. Le cas échéant, l'escale enregistrera le billet véhicule perdu et le billet passager associé pour éviter toute réutilisation ultérieure.