

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

MARIE GALANTE ON LINE SARL

Version 1.0 – Entrée en vigueur le 16 juillet 2026

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les droits et obligations de la société MARIE GALANTE ON LINE SARL et de ses clients dans le cadre de la commercialisation, mise en relation, réservation et vente de prestations touristiques réalisées par Marie-Galante Online ou par des partenaires indépendants selon la nature de la prestation proposées sur le site internet www.mariegalanteonline.com, en agence, par téléphone ou par courrier électronique.

Les présentes CGV s'appliquent notamment aux prestations suivantes :

- Location de véhicules ;
- Réservation d'hébergements touristiques ;
- Commercialisation de billets de transport maritime ;
- Excursions ;
- Activités de loisirs ;
- Prestations de conciergerie touristique ;
- Services associés proposés par Marie-Galante Online.

Certaines prestations sont réalisées directement par Marie-Galante Online, tandis que d'autres sont exécutées par des partenaires sélectionnés.

Des conditions particulières peuvent compléter les présentes CGV pour certaines prestations spécifiques.

ARTICLE 2 – IDENTIFICATION DU PROFESSIONNEL

Les présentes prestations sont commercialisées par :

MARIE GALANTE ON LINE SARL

Société à responsabilité limitée au capital de **8 000 €**

Siège social : Rue Saint-Jean Moeson- Immeuble Héliconia

97134 Saint-Louis – Marie-Galante

RCS Pointe-à-Pitre : **885 025 411**

SIRET : **885 025 411 00012**

Téléphone : 05 90 10 66 39

Courriel : mariegalanteonline@gmail.com

Directrice de publication : Madame Georgy Seymour

ARTICLE 3 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent à toute réservation réalisée :

- Sur le site internet de Marie-Galante Online ;
- En agence ;
- Par téléphone ;
- Par courrier électronique ;
- Via un partenaire autorisé.

Toute réservation implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à toute réservation.

Les présentes CGV prévalent sur tout autre document émanant du client, sauf accord écrit exprès de Marie-Galante Online.

ARTICLE 4 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Lors de toute réservation effectuée sur le site internet, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les accepter sans réserve.

Cette acceptation est matérialisée par la validation de la case prévue à cet effet avant la confirmation de la réservation.

Pour les réservations réalisées par téléphone ou par courrier électronique, les présentes CGV sont réputées acceptées dès la confirmation écrite de la réservation et/ou le paiement de tout ou partie des prestations.

ARTICLE 5 – DÉFINITIONS

Au sens des présentes Conditions Générales de Vente :

Client

Toute personne physique ou morale procédant à une réservation auprès de Marie-Galante Online.

Site

Le site internet accessible à l'adresse : www.mariegalanteonline.com

Prestataire partenaire

Toute entreprise indépendante fournissant une prestation réservée par l'intermédiaire de Marie-Galante Online.

Réservation

Toute commande de prestation effectuée par le client.

Prestation

Toute location, activité, excursion, hébergement, transport ou service proposé à la réservation.

ARTICLE 6 – INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, Marie-Galante Online communique au client, avant toute conclusion du contrat, les informations essentielles relatives :

- Aux caractéristiques des prestations ;
- Au prix total TTC ;
- Aux éventuels frais complémentaires ;
- Aux modalités de paiement ;
- Aux conditions d'exécution ;
- Aux conditions d'annulation ;
- Aux modalités de réclamation ;
- A la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, après épuisement des recours internes.

Les informations publiées sur le site internet sont régulièrement mises à jour.

Toutefois, des erreurs matérielles ou typographiques peuvent exceptionnellement survenir. Marie-Galante Online se réserve le droit de les corriger à tout moment.

ARTICLE 7 – DISPONIBILITÉ DES PRESTATIONS

Les prestations proposées sur le site internet sont disponibles dans la limite des disponibilités des partenaires et des capacités d'exploitation de Marie-Galante Online.

Lorsque la prestation est assurée par un partenaire, la confirmation est subordonnée à son acceptation :

- Vérification des disponibilités lorsque cela est nécessaire ;
- Confirmation écrite adressée au client ;
- Réception du règlement ou de l'acompte prévu.

En cas d'indisponibilité d'une prestation avant confirmation, le client sera informé dans les meilleurs délais et aucun montant ne sera définitivement encaissé au titre de cette prestation.

Lorsque l'indisponibilité intervient après confirmation pour une cause indépendante de la volonté de Marie-Galante Online (force majeure, indisponibilité imprévisible d'un partenaire, fermeture administrative, conditions météorologiques exceptionnelles ou autre événement empêchant l'exécution de la prestation), une solution de remplacement ou un remboursement des sommes correspondant à la prestation indisponible sera proposé conformément aux dispositions légales et contractuelles applicables.

ARTICLE 8 – EXACTITUDE DES INFORMATIONS FOURNIES PAR LE CLIENT

Le client est seul responsable de l'exactitude des informations communiquées lors de la réservation.

Il s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour concernant notamment :

- Son identité ;
- Ses coordonnées ;
- Les informations nécessaires à l'exécution de la prestation ;
- Les informations relatives aux conducteurs pour les locations de véhicules.

Marie-Galante Online ne pourra être tenue responsable des conséquences résultant d'informations inexactes, incomplètes ou erronées communiquées par le client.

CHAPITRE 2 – RÉSERVATION, TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

ARTICLE 9 – PROCESSUS DE RÉSERVATION

Les réservations peuvent être effectuées :

- Directement sur le site internet www.mariegalanteonline.com ;
- Par téléphone ;
- Par courrier électronique ;
- Au sein des points de vente de Marie-Galante Online ;
- Par l'intermédiaire d'un partenaire agréé.

Marie-Galante Online commercialise des prestations touristiques réalisées soit directement par elle, soit par des partenaires indépendants. Selon la nature des prestations, Marie-Galante Online intervient en qualité de vendeur, d'intermédiaire commercial ou de mandataire.

La réservation devient ferme et définitive uniquement après :

- Validation de la disponibilité de la prestation ;
- Acceptation des présentes Conditions Générales de Vente ;
- Réception du règlement ou de l'acompte demandé ;
- Envoi d'une confirmation écrite par Marie-Galante Online.

Aucune réservation ne peut être considérée comme confirmée tant que ces conditions ne sont pas réunies.

ARTICLE 10 – DEMANDE DE DISPONIBILITÉ

Certaines prestations commercialisées par Marie-Galante Online sont soumises à confirmation de disponibilité par les prestataires partenaires.

Dans ce cas, la demande formulée par le client constitue une demande de réservation et non une confirmation immédiate.

Marie-Galante Online s'engage à informer le client dans les meilleurs délais de l'acceptation ou du refus de cette demande.

En cas d'indisponibilité, le client pourra :

- Accepter une prestation équivalente ;
- Modifier ses dates ;
- Ou demander le remboursement intégral des sommes éventuellement versées pour cette prestation.

ARTICLE 11 – TARIFS

Les prix affichés sur le site internet sont exprimés en euros (€), toutes taxes comprises (TTC), sauf indication contraire.

Ils comprennent exclusivement les prestations expressément mentionnées dans le descriptif.

Sauf mention contraire, les prix ne comprennent notamment pas :

- La taxe de séjour lorsqu'elle est due ;
- Les cautions ;
- Les assurances optionnelles ;
- Les dépenses personnelles ;
- Les suppléments demandés par le client ;
- Toute prestation non expressément incluse dans la réservation.

Marie-Galante Online se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Toutefois, les prestations sont facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la confirmation de la réservation.

ARTICLE 12 – DEVIS

Pour certaines prestations (groupes, séjours personnalisés, CSE, entreprises, événements, packages ou demandes spécifiques), un devis est établi.

Les devis sont valables pendant la durée indiquée sur ceux-ci.

Passé ce délai, Marie-Galante Online pourra réviser les tarifs selon les conditions économiques et les disponibilités.

ARTICLE 13 – CODES PROMOTIONNELS

Marie-Galante Online peut proposer des codes promotionnels dans le cadre d'opérations commerciales ou de conventions de partenariat.

Les codes promotionnels :

- Sont strictement personnels lorsqu'ils sont attribués nominativement ;
- Ne peuvent être cédés ;
- Ne sont pas cumulables avec une autre offre sauf mention contraire ;
- Ne peuvent donner lieu à aucun remboursement en espèces.

En cas d'utilisation frauduleuse ou contraire aux conditions d'utilisation, Marie-Galante Online pourra annuler l'avantage accordé.

ARTICLE 14 – TARIFS PRÉFÉRENTIELS ET PARTENARIATS

Marie-Galante Online peut conclure des conventions avec des entreprises, collectivités, comités sociaux et économiques (CSE), associations ou tout autre partenaire.

Les avantages consentis dans ce cadre sont soumis aux conditions prévues par la convention concernée.

Marie-Galante Online se réserve le droit de demander tout justificatif permettant de vérifier l'éligibilité du bénéficiaire.

ARTICLE 15 – MODALITÉS DE PAIEMENT

Le règlement peut être effectué par les moyens de paiement proposés lors de la réservation.

Selon la prestation réservée, Marie-Galante Online peut exiger :

- Le paiement intégral lors de la réservation ;
- Un acompte ;
- Ou un solde à régler avant le début de la prestation

- Sécurisation des paiements
- Absence de conservation des données bancaires

Les modalités applicables sont précisées lors de chaque réservation.

ARTICLE 16 – DÉFAUT DE PAIEMENT

En cas de non-paiement à la date prévue, Marie-Galante Online pourra :

- Suspendre la réservation ;
- Annuler la prestation ;
- Remettre la prestation en vente ;
- Appliquer, le cas échéant, les frais d'annulation prévus aux présentes Conditions Générales.

Le client demeure redevable des sommes dues conformément aux présentes CGV.

ARTICLE 17 – FACTURATION

Une facture pourra être remise au client sur simple demande.

Les factures sont établies conformément à la réglementation fiscale en vigueur.

Le client est tenu de vérifier l'ensemble des informations figurant sur sa facture dès sa réception.

Toute erreur devra être signalée dans un délai raisonnable afin de permettre sa rectification.

ARTICLE 18 – ERREUR MANIFESTE DE PRIX

Malgré le soin apporté à la mise à jour du site internet, une erreur manifeste de prix peut exceptionnellement survenir.

Lorsqu'une erreur évidente affecte le prix affiché d'une prestation, Marie-Galante Online en informe le client dans les meilleurs délais.

Le client pourra alors :

- Maintenir sa réservation au tarif corrigé ;
- Ou annuler sa commande sans aucun frais et obtenir le remboursement intégral des sommes versées.

CHAPITRE 3 – NATURE DES PRESTATIONS ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES

ARTICLE 19 – NATURE DES PRESTATIONS COMMERCIALISÉES

Marie-Galante Online commercialise différentes prestations touristiques destinées à faciliter l'organisation du séjour de ses clients à Marie-Galante et, plus largement, dans l'archipel de la Guadeloupe.

Les prestations proposées peuvent notamment comprendre :

- La location de véhicules ;
- La réservation d'hébergements touristiques ;
- La commercialisation de billets de transport maritime ;
- Des excursions et activités touristiques ;
- Des prestations de conciergerie ;
- Des prestations complémentaires liées au séjour.

Les caractéristiques essentielles de chaque prestation sont décrites sur le site internet ou communiquées au client avant la confirmation de la réservation.

ARTICLE 20 – INTERVENTION DE PRESTATAIRES PARTENAIRES

Certaines prestations commercialisées par Marie-Galante Online sont exécutées par des professionnels indépendants sélectionnés pour la qualité de leurs services.

Il peut notamment s'agir :

- D'hébergeurs ;
- De compagnies maritimes ;
- De guides ;
- D'organiseurs d'activités ;
- De sociétés de transport ;
- Ou de tout autre prestataire partenaire.

Chaque prestataire demeure juridiquement responsable de la bonne exécution de la prestation qu'il réalise.

La qualité dans laquelle intervient Marie-Galante Online est précisée au client lors de la réservation et dépend de la nature de la prestation concernée.

Lorsque la prestation est exécutée par un partenaire, celui-ci reste responsable de ses obligations légales, réglementaires et contractuelles.

ARTICLE 21 – EXACTITUDE DES DESCRIPTIFS

Marie-Galante Online apporte le plus grand soin à la rédaction des descriptifs publiés sur son site internet.

Les photographies, vidéos, plans, illustrations et descriptions sont présentés à titre informatif afin de permettre au client d'apprécier les caractéristiques principales des prestations.

Certaines différences mineures peuvent toutefois exister entre les visuels présentés et la prestation effectivement réalisée, sans que cela constitue une inexécution contractuelle dès lors que les caractéristiques essentielles demeurent conformes à la réservation.

En cas de modification substantielle affectant une prestation avant son exécution, le client en sera informé dans les meilleurs délais.

ARTICLE 22 – MODIFICATION D'UNE PRESTATION

Lorsque, avant le début de la prestation, un événement indépendant de la volonté de Marie-Galante Online ou de son partenaire rend impossible l'exécution de tout ou partie du service réservé, le client sera informé dans les meilleurs délais.

Selon les circonstances, il pourra lui être proposé :

- Une prestation équivalente ;
- Une prestation de qualité supérieure sans supplément de prix ;
- Une prestation différente avec ajustement tarifaire ;
- Ou le remboursement de la prestation concernée lorsqu'aucune solution satisfaisante ne peut être proposée.

Marie-Galante Online privilégiera toujours une solution amiable permettant au client de poursuivre son séjour dans les meilleures conditions.

ARTICLE 23 – CAS PARTICULIER DES ACTIVITÉS ET EXCURSIONS

Les excursions et activités proposées peuvent être modifiées ou annulées notamment en raison :

- Des conditions météorologiques ;
- Des conditions de sécurité ;
- D'une décision administrative ;
- D'une panne technique ;
- D'un nombre insuffisant de participants lorsque celui-ci est expressément prévu ;
- D'un cas de force majeure.

Dans ces situations, Marie-Galante Online ou le prestataire concerné s'efforcera de proposer une activité équivalente ou une autre date.

À défaut, le client pourra bénéficier du remboursement des sommes correspondant à la prestation annulée, sauf dispositions particulières prévues par la réglementation applicable.

ARTICLE 24 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage notamment à :

- Fournir des informations exactes lors de la réservation ;
- Respecter les horaires communiqués ;
- Respecter les consignes de sécurité ;
- Adopter un comportement respectueux envers les autres voyageurs, les partenaires et le personnel ;
- Utiliser les biens mis à disposition en bon père de famille ;
- Respecter les capacités maximales des hébergements et véhicules ;
- Signaler immédiatement toute difficulté rencontrée pendant la prestation afin de permettre une intervention rapide.

Interdiction :

- De fumer dans les véhicules ;
- De transporter des animaux sans autorisation ;
- D'utiliser un véhicule sur les plages ou hors des voies autorisées.

Le client demeure responsable des dommages qu'il cause du fait de son comportement.

ARTICLE 25 – OBLIGATIONS DE MARIE-GALANTE ONLINE

Marie-Galante Online s'engage à :

- Fournir une information claire, loyale et transparente avant la réservation ;
- Assurer le suivi administratif des réservations ;
- Informer le client de toute modification connue avant le départ ;
- Accompagner le client en cas de difficulté rencontrée avec un partenaire ;
- Rechercher, dans la mesure du possible, une solution amiable en cas d'imprévu.

Marie-Galante Online met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la qualité des prestations commercialisées sans pouvoir garantir l'absence de tout aléa inhérent aux activités touristiques.

ARTICLE 26 – RÉCLAMATIONS PENDANT LE SÉJOUR

Afin de permettre une résolution rapide des difficultés éventuelles, le client est invité à signaler toute réclamation ou anomalie dès sa constatation et, dans la mesure du possible, pendant l'exécution de la prestation.

Marie-Galante Online s'efforcera de rechercher une solution adaptée avec le partenaire concerné dans les meilleurs délais.

À défaut de signalement pendant le séjour, il pourra être plus difficile d'établir les circonstances du litige et d'y apporter une solution appropriée.

Le client conserve toutefois l'ensemble des droits que lui reconnaît la législation applicable.

CHAPITRE 4 – CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES À LA LOCATION DE VÉHICULES

ARTICLE 27 – CONDITIONS DE LOCATION

La location d'un véhicule est réservée aux personnes majeures (21 ans) disposant d'un permis de conduire valide (3 ans de permis minimum) et répondant aux conditions exigées par la catégorie de véhicule réservée.

Le conducteur principal doit être présent lors de la remise du véhicule.

Marie-Galante Online se réserve le droit de refuser la remise d'un véhicule si les conditions de location ne sont pas remplies.

ARTICLE 28 – DOCUMENTS À PRÉSENTER

Lors de la remise du véhicule, le conducteur principal devra obligatoirement présenter :

- Un permis de conduire original et en cours de validité ;
- Une pièce d'identité officielle ;
- Un moyen de paiement accepté permettant le dépôt de garantie (de 950€ et 1500€ en fonction de la catégorie).

Le défaut de présentation de l'un de ces documents pourra entraîner l'annulation de la réservation, dans les conditions prévues aux présentes CGV.

ARTICLE 29 – CONDUCTEURS AUTORISÉS

Seules les personnes expressément déclarées lors de la réservation ou au moment de la remise du véhicule sont autorisées à conduire celui-ci.

Le conducteur principal demeure responsable du véhicule pendant toute la durée de la location.

Toute utilisation par un conducteur non déclaré pourra entraîner l'exclusion des garanties prévues par l'assurance.

ARTICLE 30 – DÉPÔT DE GARANTIE

Selon la catégorie du véhicule, un dépôt de garantie est exigé.

Celui-ci pourra être réalisé :

- Par préautorisation bancaire ;
- Par l'intermédiaire d'une solution de caution dématérialisée telle que Swikly (entraînant des frais de 25€ / dossier)

Le montant du dépôt de garantie est indiqué avant la confirmation de la réservation.

Le dépôt de garantie ne constitue pas une franchise d'assurance et pourra être utilisé pour couvrir notamment :

- Les dommages non couverts ;
- Les franchises contractuelles ;
- Les frais de carburant ;
- Les frais de nettoyage ;
- Les accessoires manquants ;
- Les contraventions ou frais administratifs restant à la charge du locataire.

ARTICLE 31 – ÉTAT DU VÉHICULE

Un état du véhicule est réalisé lors de la remise et de la restitution.

Le client est invité à vérifier attentivement l'état du véhicule avant son départ.

Le client peut prendre des photos et vidéo du véhicule avant son départ.

Toute anomalie non signalée avant le départ est réputée acceptée par le client.

Lors de la restitution, un nouvel état du véhicule est réalisé contradictoirement lorsque cela est possible.

ARTICLE 32 – UTILISATION DU VÉHICULE

Le locataire s'engage à utiliser le véhicule :

- Conformément au Code de la route ;
- Avec prudence ;
- Uniquement sur des voies adaptées ;
- Sans participation à une compétition ;
- Sans sous-location ;

- Sans transport rémunéré de personnes ou de marchandises ;
- Sans utilisation contraire à sa destination.

Il est interdit de conduire sous l'emprise d'alcool, de stupéfiants ou de toute substance altérant les capacités de conduite.

ARTICLE 33 – CARBURANT

Le véhicule est remis avec un niveau de carburant indiqué sur l'état de départ.

Il devra être restitué avec un niveau identique.

À défaut, des frais correspondant au carburant manquant, majorés de frais de gestion, pourront être facturés conformément à la grille tarifaire en vigueur.

ARTICLE 34 – RESTITUTION DU VÉHICULE

Le véhicule devra être restitué :

- A la date ;
- A l'heure ;
- Et au lieu convenus lors de la réservation.

Toute restitution tardive pourra entraîner une facturation complémentaire.

Toute prolongation devra être acceptée préalablement par Marie-Galante Online.

À défaut d'accord préalable, le véhicule sera considéré comme conservé sans autorisation.

ARTICLE 35 – PROPRIÉTÉ DU VÉHICULE

Le véhicule devra être restitué dans un état de propreté normal.

Lorsque le véhicule nécessite un nettoyage exceptionnel en raison d'un usage anormal (présence importante de sable, boue, déchets, odeurs persistantes, poils d'animaux, tabac ou tout autre état nécessitant une intervention spécifique), des frais de nettoyage pourront être facturés

conformément à la grille tarifaire en vigueur (catégories A au D tarif de 55€ et pour les catégories au-dessus 70€)

ARTICLE 36 – PANNE, CREVAISON ET ASSISTANCE

En cas de panne, d'accident ou de crevaison, le locataire s'engage à contacter immédiatement Marie-Galante Online avant toute intervention sur le véhicule.

Aucune réparation ou remplacement de pièce ne pourra être effectué sans accord préalable, sauf urgence justifiée.

Lorsque l'intervention d'un collaborateur de Marie-Galante Online ou d'un prestataire mandaté est rendue nécessaire en raison d'un événement non imputable à un défaut du véhicule (notamment crevaison provoquée par un corps étranger, erreur d'utilisation, perte de clés, batterie déchargée par négligence ou oubli), des frais d'intervention pourront être facturés selon le tarif en vigueur, porté à la connaissance du client avant toute intervention lorsque cela est possible.

Lorsque la panne résulte d'un défaut mécanique ou d'un vice affectant le véhicule, aucune facturation d'intervention ne sera appliquée au client.

ARTICLE 37 – ACCIDENT, VOL ET DÉGRADATIONS

Tout accident, tentative de vol, vol ou dégradation devra être signalé immédiatement à Marie-Galante Online.

Le locataire devra :

- Informer les autorités compétentes lorsque cela est nécessaire ;
- Compléter un constat amiable en cas d'accident ;
- Transmettre tous les éléments utiles dans les meilleurs délais.

Le non-respect de ces obligations pourra entraîner la perte du bénéfice des garanties prévues au contrat.

ARTICLE 38 – CONTRAVENTIONS ET INFRACTIONS

Le locataire demeure seul responsable des infractions commises pendant la durée de la location.

Marie-Galante Online pourra communiquer les coordonnées du conducteur aux autorités compétentes conformément à la réglementation applicable.

Les frais administratifs d'un montant de 25€ liés au traitement des contraventions seront facturés au locataire.

ARTICLE 39 – IMMOBILISATION DU VÉHICULE

Lorsque le véhicule est immobilisé à la suite d'un accident ou de dommages imputables au locataire, Marie-Galante Online pourra demander l'indemnisation du préjudice réellement subi, dans les limites prévues par la réglementation applicable.

ARTICLE 40 – SIÈGES ENFANTS ET ACCESSOIRES

Les sièges enfants, rehausseurs, GPS et tout autre accessoire proposé par Marie-Galante Online sont des options de location payantes. Leur mise à disposition est soumise au paiement du tarif en vigueur au moment de la réservation ou de la prise en charge du véhicule.

Le locataire reconnaît avoir reçu les accessoires loués en bon état apparent et s'engage à les utiliser conformément à leur destination et à les restituer, à l'issue de la location, dans le même état que lors de leur remise, sous réserve de l'usure normale.

Le locataire est responsable des accessoires pendant toute la durée de la location.

En cas de perte, de vol, de détérioration, de casse, de restitution incomplète ou de non-restitution, Marie-Galante Online se réserve le droit de facturer au locataire :

- Le coût de remplacement de l'accessoire concerné ;
- Le coût de la remise en état lorsque celle-ci est possible ;
- Les frais de nettoyage exceptionnels rendus nécessaires par un état de salissure anormal.

Le locataire est invité à vérifier l'état des accessoires lors de leur remise et à signaler immédiatement toute anomalie. À défaut de réserve formulée au départ de la location, les accessoires seront réputés avoir été remis en parfait état.

Le montant des options de location est indépendant des éventuels frais facturés en cas de perte, de détérioration ou de non-restitution.

ARTICLE 41 – OBJETS PERSONNELS

Marie-Galante Online ne pourra être tenue responsable des objets oubliés dans les véhicules après leur restitution.

Les objets retrouvés seront conservés pendant une durée raisonnable avant leur remise aux autorités compétentes ou leur destruction lorsque leur conservation n'est pas possible.

CHAPITRE 5 – CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

ARTICLE 42 – RÉSERVATION D'UN HÉBERGEMENT

Toute réservation d'un hébergement est soumise à la disponibilité du logement concerné.

La réservation devient définitive uniquement après :

- Validation de la disponibilité ;
- Confirmation écrite adressée par Marie-Galante Online ;
- Paiement de l'acompte ou du montant total selon les conditions communiquées.

ARTICLE 43 – DESCRIPTION DES HÉBERGEMENTS

Marie-Galante Online s'efforce de présenter des descriptions fidèles des hébergements proposés.

Les photographies, plans et descriptifs ont une valeur informative et ne sont pas contractuels.

Les caractéristiques essentielles du logement (capacité, équipements, localisation, prestations incluses) sont indiquées dans chaque annonce.

De légères différences de décoration, d'aménagement ou d'équipement ne pourront constituer un motif de réclamation dès lors que les caractéristiques essentielles sont respectées.

ARTICLE 44 – ARRIVÉE ET DÉPART

Sauf indication contraire figurant sur la confirmation de réservation :

- Les arrivées sont prévues à partir de **15 h 00** ;
- Les départs doivent intervenir avant **11 h 00**.

Toute arrivée tardive devra être signalée à l'avance.

Toute demande de départ tardif reste soumise à la disponibilité de l'hébergement et pourra donner lieu à une facturation complémentaire.

ARTICLE 45 – ÉTAT DES LIEUX

Un état des lieux d'entrée et/ou de sortie pourra être réalisé selon les modalités prévues par le propriétaire ou son représentant.

Le client est invité à signaler toute anomalie constatée dans les vingt-quatre (24) heures suivant son arrivée.

À défaut de signalement dans ce délai, le logement sera réputé conforme à la description et en bon état.

ARTICLE 46 – DÉPÔT DE GARANTIE

Certains hébergements nécessitent le versement d'un dépôt de garantie.

Celui-ci est fixé par le propriétaire ou le gestionnaire du logement et son montant est communiqué avant la réservation.

Le dépôt de garantie pourra être effectué :

- Par empreinte bancaire ;

- Par chèque lorsque cela est accepté ;
- Par une solution de caution dématérialisée ;
- Ou par tout autre moyen convenu.

Il pourra être retenu, en tout ou partie, en cas de dommages, de pertes, de dégradations ou de non-respect des obligations contractuelles, après justification.

ARTICLE 47 – OCCUPATION DES LIEUX

Le nombre de personnes occupant le logement ne pourra excéder la capacité maximale indiquée dans la réservation.

Toute personne supplémentaire devra faire l'objet d'une autorisation préalable.

Le non-respect de cette disposition pourra entraîner :

- Une facturation complémentaire ;
- Ou, dans les cas les plus graves, la résiliation immédiate de la location sans indemnité.

Climatisation

Préciser :

- Utilisation normale ;
- Ne pas laisser fonctionner en permanence avec les ouvertures ouvertes.

ARTICLE 48 – RESPECT DU VOISINAGE

Le client s'engage à respecter la tranquillité du voisinage.

Sont notamment interdits :

- Les nuisances sonores excessives ;
- Les fêtes non autorisées ;
- Les comportements susceptibles de troubler l'ordre public.

En cas de manquement grave, le propriétaire ou son représentant pourra demander la cessation immédiate des troubles ou mettre fin au séjour dans les conditions prévues par la loi.

ARTICLE 49 – MÉNAGE

Le client s'engage à restituer le logement dans un état d'usage normal.

Lorsque des frais de ménage sont prévus, ceux-ci correspondent au nettoyage courant du logement.

Ils ne dispensent pas le client :

- De vider les poubelles ;
- De nettoyer la vaisselle utilisée ;
- De restituer le logement dans un état raisonnable de propreté.

Un nettoyage exceptionnel rendu nécessaire par un usage anormal pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

ARTICLE 50 – TAXE DE SÉJOUR

Lorsque la réglementation locale le prévoit, la taxe de séjour est due par les occupants.

Son montant est fixé par la collectivité compétente.

Elle :

- Est perçue séparément avant ou pendant le séjour.
-

ARTICLE 51 – ANIMAUX

Les animaux domestiques sont admis uniquement lorsque cela est expressément indiqué dans l'annonce ou autorisé par le propriétaire.

Le client demeure responsable de tout dommage causé par son animal.

Les animaux ne devront pas occasionner de nuisances aux autres occupants ou au voisinage.

ARTICLE 52 – PISCINES, JACUZZIS ET ÉQUIPEMENTS DE LOISIRS

Lorsque le logement dispose d'une piscine, d'un jacuzzi ou de tout autre équipement de loisirs, leur utilisation demeure sous l'entière responsabilité des occupants.

Le client reconnaît que les piscines privées ne sont pas surveillées donc les enfants doivent être placés sous la surveillance permanente d'un adulte.

Le client s'engage à respecter les consignes de sécurité affichées dans le logement.

ARTICLE 53 – RESPONSABILITÉ DU PROPRIÉTAIRE

Le propriétaire est responsable de la conformité du logement loué ainsi que de son entretien.

Il s'engage à mettre à disposition un logement correspondant aux caractéristiques annoncées lors de la réservation.

Les réparations urgentes rendues nécessaires pendant le séjour seront réalisées dans les meilleurs délais, sous réserve des contraintes techniques et de disponibilité des entreprises intervenantes.

ARTICLE 54 – RESPONSABILITÉ DE MARIE-GALANTE ONLINE

Lorsqu'elle intervient comme simple intermédiaire, Marie-Galante Online n'est pas responsable de l'exécution matérielle des prestations réalisées par les propriétaires ou partenaires indépendants.

Lorsqu'elle agit en qualité d'intermédiaire entre le client et le propriétaire, sa responsabilité est limitée à son rôle de réservation, d'information et d'assistance.

Marie-Galante Online accompagne les clients dans leurs démarches en cas de difficulté rencontrée pendant leur séjour et facilite la recherche d'une solution amiable avec le propriétaire lorsque cela est possible.

ARTICLE 55 – DÉPART ANTICIPÉ

Tout départ anticipé décidé par le client, quelle qu'en soit la raison, ne donne lieu à aucun remboursement, sauf disposition légale impérative ou accord écrit de Marie-Galante Online ou du propriétaire.

ARTICLE 56 – OBJETS PERSONNELS

Les effets personnels laissés dans l'hébergement après le départ demeurent sous la responsabilité du client.

Lorsqu'ils sont retrouvés, ils pourront être conservés pendant une durée raisonnable et restitués aux frais du client si celui-ci en fait la demande.

CHAPITRE 6 – CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX EXCURSIONS, ACTIVITÉS TOURISTIQUES ET BILLETS DE TRANSPORT

ARTICLE 57 – OBJET DES PRESTATIONS

Marie-Galante Online assure la commercialisation de prestations proposées par des partenaires sélectionnés ainsi que de certaines prestations réalisées directement par ses soins.

- Excursions terrestres ;
- Excursions maritimes ;
- Visites culturelles ;
- Activités nautiques ;
- Activités de loisirs ;
- BILLETS de transport maritime ;
- Prestations touristiques réalisées par des partenaires.

Chaque prestation fait l'objet d'une description détaillée précisant ses caractéristiques essentielles, son contenu, sa durée, les prestations incluses ainsi que, le cas échéant, les prestations non comprises.

ARTICLE 58 – CONFIRMATION DES PRESTATIONS

Toutes les excursions et activités proposées sont organisées sous réserve :

- Des disponibilités ;
- Des conditions météorologiques ;
- Des conditions de sécurité ;
- Des autorisations administratives éventuelles ;
- De la disponibilité des prestataires partenaires.

La réservation devient définitive uniquement après confirmation par Marie-Galante Online.

ARTICLE 59 – MODIFICATION D'UNE EXCURSION OU D'UNE ACTIVITÉ

En raison de contraintes indépendantes de la volonté de Marie-Galante Online ou du prestataire (conditions météorologiques, panne, indisponibilité exceptionnelle d'un intervenant, décision administrative, force majeure ou toute autre circonstance imprévisible), le contenu d'une excursion ou d'une activité peut être adapté.

Lorsque cette adaptation n'affecte pas les caractéristiques essentielles de la prestation, elle ne constitue pas une inexécution contractuelle.

En revanche, si une modification porte sur un élément essentiel de la prestation réservée, Marie-Galante Online en informera le client dans les meilleurs délais et lui proposera, selon les circonstances :

- Une prestation équivalente ;
 - Une prestation de qualité supérieure sans supplément de prix ;
 - Un remboursement total ou partiel lorsque aucune solution satisfaisante ne peut être proposée.
-

ARTICLE 60 – PRESTATIONS RÉALISÉES PAR DES PARTENAIRES

Les excursions et activités sont, pour la plupart, réalisées par des professionnels indépendants sélectionnés par Marie-Galante Online.

Chaque prestataire demeure responsable :

- de son personnel ;
- de son matériel ;
- de ses assurances ;
- des autorisations administratives nécessaires ;
- de la bonne exécution de sa prestation.

Marie-Galante Online assure la commercialisation, la coordination et l'assistance auprès du client dans le cadre de ces prestations.

ARTICLE 61 – HORAIRES ET PONCTUALITÉ

Le client s'engage à respecter les horaires communiqués.

Tout retard est susceptible d'entraîner la perte du bénéfice de la prestation lorsque celle-ci ne peut matériellement être différée.

En cas de non-présentation du client à l'heure convenue ("No Show"), la prestation sera considérée comme réalisée, sauf circonstances exceptionnelles appréciées par Marie-Galante Online.

ARTICLE 62 – CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES ET SÉCURITÉ

La sécurité des participants demeure prioritaire.

Lorsqu'une activité est annulée ou interrompue pour des raisons de sécurité ou de conditions météorologiques défavorables, Marie-Galante Online ou le prestataire proposera, selon les possibilités :

- Un report ;
 - Une prestation équivalente ;
 - Ou un remboursement de la prestation non réalisée.
-

ARTICLE 63 – CONDITIONS PHYSIQUES DES PARTICIPANTS

Le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions physiques éventuellement requises pour participer à certaines activités.

Il appartient au client de signaler toute situation particulière susceptible d'affecter sa participation.

Le prestataire pourra refuser l'accès à une activité lorsque la sécurité du participant ou du groupe l'exige.

ARTICLE 64 – BILLETS DE TRANSPORT MARITIME

Les billets de bateau sont soumis aux conditions générales de transport de la compagnie maritime concernée.

Les horaires, modifications, reports, annulations, conditions d'embarquement et politiques de remboursement relèvent exclusivement de cette dernière.

Marie-Galante Online accompagne le client dans ses démarches mais ne peut être tenue responsable des décisions prises par le transporteur.

Marie-Galante Online agit uniquement comme intermédiaire de réservation pour les billets commercialisés par les compagnies maritimes, sauf mention contraire.

ARTICLE 65 – RESPONSABILITÉ EN CAS D'INTERRUPTION DE PRESTATION

Lorsqu'une prestation est interrompue après son commencement pour une cause indépendante de la volonté de Marie-Galante Online (conditions météorologiques, décision administrative, incident de sécurité ou force majeure), le remboursement éventuel est apprécié au regard de la partie effectivement réalisée et des conditions applicables au prestataire concerné.

ARTICLE 66 – RÉCLAMATIONS RELATIVES AUX EXCURSIONS

Toute difficulté rencontrée pendant une excursion ou une activité devra être signalée immédiatement au guide, au prestataire ou à Marie-Galante Online afin qu'une solution puisse être recherchée dans les meilleurs délais.

Toute réclamation formulée après la fin de la prestation sera examinée avec attention sur la base des éléments transmis par le client et le prestataire concerné.

Le client est invité à conserver tout document utile (photographies, échanges, justificatifs) permettant d'étayer sa demande.

CHAPITRE 7 – MODIFICATION, ANNULATION, REMBOURSEMENT ET FORCE MAJEURE

ARTICLE 67 – MODIFICATION D'UNE RÉSERVATION PAR LE CLIENT

Toute demande de modification d'une réservation devra être adressée à Marie-Galante Online dans les meilleurs délais.

Les modifications sont étudiées en fonction :

- Des disponibilités ;
- Des conditions des prestataires concernés ;
- Des contraintes d'exploitation.

La modification d'une réservation n'est jamais automatique et ne devient effective qu'après confirmation écrite de Marie-Galante Online.

Des frais de modification peuvent être appliqués lorsque ceux-ci sont imposés par un prestataire partenaire ou lorsqu'ils résultent d'une demande du client nécessitant une nouvelle organisation.

ARTICLE 68 – MODIFICATION PAR MARIE-GALANTE ONLINE

Lorsque des circonstances indépendantes de sa volonté rendent impossible l'exécution d'une prestation dans les conditions initialement prévues, Marie-Galante Online en informe le client dans les meilleurs délais.

Selon les circonstances, il pourra être proposé :

- Une prestation équivalente ;
- Une prestation de qualité supérieure sans supplément ;
- Une prestation différente avec ajustement tarifaire ;
- Ou le remboursement de la prestation concernée lorsque aucune solution satisfaisante ne peut être proposée.

ARTICLE 69 – ANNULATION PAR LE CLIENT

Toute annulation devra être formulée par écrit (courriel ou courrier).

La date de réception de la demande fait foi pour le calcul des éventuels frais d'annulation.

Les conditions d'annulation varient selon la nature de la prestation réservée.

ARTICLE 70 – LOCATION DE VÉHICULES

Sauf conditions particulières plus favorables mentionnées lors de la réservation :

- Annulation plus de **7 jours** avant le départ : remboursement intégral des sommes versées.
- Entre **7 jours et 72 heures** avant le départ : retenue de **30 %** du montant de la réservation.
- Moins de **72 heures** avant le départ : retenue de **50 %**.
- Le jour du départ ou en cas de non-présentation ("No Show") : aucun remboursement.

ARTICLE 71 – HÉBERGEMENTS

Les conditions d'annulation applicables sont celles communiquées lors de la réservation.

Lorsque l'hébergement est proposé par un partenaire, les conditions de ce dernier prévalent si elles sont plus restrictives ou imposées contractuellement.

Ces conditions sont portées à la connaissance du client avant la confirmation de sa réservation.

ARTICLE 72 – EXCURSIONS ET ACTIVITÉS

Sauf conditions particulières indiquées lors de la réservation :

- Plus de **72 heures** avant : remboursement intégral ;
 - Entre **72 heures** et **24 heures** : retenue de **30 %** ;
 - Moins de **24 heures** : retenue de **50 %** ;
 - Absence du client ("No Show") : aucun remboursement.
-

ARTICLE 73 – BILLETS DE TRANSPORT MARITIME

Les billets de bateau sont soumis aux conditions générales de transport de la compagnie maritime concernée.

Toute demande de modification ou d'annulation est traitée conformément aux règles du transporteur.

Marie-Galante Online accompagne le client dans ses démarches mais ne peut accorder un remboursement supérieur à celui autorisé par la compagnie.

ARTICLE 74 – PRESTATIONS COMBINÉES

Lorsque plusieurs prestations sont réservées au cours d'une même commande (par exemple location de véhicule, hébergement, activité ou billet de bateau), chacune fait l'objet d'un contrat distinct et demeure soumise à ses propres conditions générales et conditions d'annulation. La réservation simultanée de plusieurs prestations ne constitue pas un forfait touristique au sens des articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme.

ARTICLE 75 – REMBOURSEMENTS

Lorsqu'un remboursement est dû, celui-ci est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la réservation, sauf accord contraire entre les parties.

Le remboursement intervient dans un délai raisonnable après validation du dossier et sous réserve des délais de traitement des établissements bancaires ou des prestataires concernés.

ARTICLE 76 – CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations lorsqu'il résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Constituent notamment des cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative :

- cyclone ;
- tempête tropicale ;
- séisme ;
- tsunami ;
- éruption volcanique ;
- pandémie ou épidémie ;
- fermeture administrative ;
- mouvements sociaux d'ampleur ;
- fermeture des ports ou aéroports ;
- interruption générale des transports ;
- décision des autorités publiques ;
- tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur empêchant l'exécution normale des prestations.

Les parties rechercheront prioritairement une solution amiable, telle qu'un report de la prestation ou une prestation de substitution, avant d'envisager un remboursement lorsque celui-ci est juridiquement ou contractuellement possible.

ARTICLE 77 – INTERRUPTION D'UNE PRESTATION

Lorsqu'une prestation est interrompue après son commencement pour une cause indépendante de la volonté de Marie-Galante Online, le remboursement éventuel est apprécié au regard de la partie effectivement exécutée et des conditions applicables au prestataire concerné.

ARTICLE 78 – ABSENCE DU CLIENT

En cas de non-présentation du client au lieu, à la date ou à l'heure convenus, sans information préalable ni motif légitime, la prestation est considérée comme annulée du fait du client.

Les frais éventuellement retenus sont déterminés conformément aux présentes Conditions Générales de Vente ou aux conditions particulières du prestataire concerné.

CHAPITRE 8 – RÉCLAMATIONS, MÉDIATION, DONNÉES PERSONNELLES ET DISPOSITIONS FINALES

ARTICLE 79 – RÉCLAMATIONS

Toute réclamation relative à une prestation devra être adressée dans les meilleurs délais après sa réalisation et, au plus tard, dans un délai de trente (30) jours suivant la fin de la prestation.

La réclamation devra être accompagnée de tout élément permettant son instruction (numéro de réservation, photographies, échanges, justificatifs, etc.).

Les réclamations peuvent être adressées :

Par courrier :

MARIE GALANTE ON LINE SARL

Rue Saint-Jean Moeson - Immeuble Heliconia - 97134 Saint-Louis – Marie-Galante

Par courriel : mariegalanteonline@gmail.com

Marie-Galante Online s'engage à accuser réception de la réclamation et à rechercher une solution amiable dans les meilleurs délais.

ARTICLE 80 – RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

En cas de difficulté relative à l'exécution d'une prestation, les Parties s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable.

Le client est invité à contacter le service clientèle avant toute autre démarche.

Marie-Galante Online met tout en œuvre pour répondre rapidement aux demandes de ses clients et privilégie la recherche d'une solution équilibrée.

ARTICLE 81 – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige.

Le client devra préalablement adresser sa réclamation par écrit à Marie-Galante Online.

À défaut d'accord amiable, il pourra saisir le médiateur

CM2C

49 rue de Ponthieu - 75 008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net

Ici, dans cet établissement,
le médiateur de la consommation est :

CM2C

CENTRE DE LA MÉDIATION
DE LA CONSOMMATION DE
CONCILIEURS DE JUSTICE

En cas de litige de la consommation, vous pouvez le
déclarer directement sur la plate-forme CM2C
à l'adresse : <https://www.cm2c.net>



CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris
contact@cm2c.net - 01 89 47 00 14

ARTICLE 82 — DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées sont nécessaires au traitement des réservations, à la gestion de la relation client ainsi qu'au respect des obligations légales et réglementaires.

Les traitements sont réalisés conformément :

- au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) ;
- à la loi Informatique et Libertés.

Le client dispose notamment :

- d'un droit d'accès ;
- d'un droit de rectification ;
- d'un droit d'effacement ;
- d'un droit d'opposition ;
- d'un droit à la limitation du traitement ;
- d'un droit à la portabilité.

Les modalités d'exercice de ces droits sont détaillées dans la Politique de confidentialité disponible sur le site internet.

ARTICLE 83 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des contenus présents sur le site internet de Marie-Galante Online, notamment :

- textes ;
- photographies ;
- vidéos ;
- logos ;
- guides touristiques ;
- brochures ;
- illustrations ;
- bases de données ;
- documents commerciaux,

demeure la propriété exclusive de Marie-Galante Online ou de ses partenaires.

Toute reproduction, représentation, diffusion ou exploitation sans autorisation préalable est interdite.

ARTICLE 84 – PREUVE

Les registres informatisés, courriers électroniques, confirmations de réservation, factures, preuves de paiement ainsi que toutes données électroniques conservées par Marie-Galante Online constituent des éléments de preuve recevables entre les Parties, sauf preuve contraire.

ARTICLE 85 – NULLITÉ PARTIELLE

Si une disposition des présentes Conditions Générales de Vente devait être déclarée nulle, illégale ou inapplicable par une juridiction compétente, les autres dispositions demeureront pleinement applicables.

ARTICLE 86 – NON-RENONCIATION

Le fait pour Marie-Galante Online de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une disposition des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 87 – MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Marie-Galante Online se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de confirmation de la réservation.

Les nouvelles versions seront publiées sur le site internet.

ARTICLE 88 – DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

ARTICLE 89 – JURIDICTION COMPÉTENTE

En cas de litige ne pouvant être résolu amiablement ou par voie de médiation, les juridictions françaises seront seules compétentes, sous réserve des règles impératives protégeant les consommateurs.

ARTICLE 90 – ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à compter du 6 juillet 2026.

Elles annulent et remplacent toute version antérieure.

ANNEXE 1 — GRILLE DES FRAIS APPLICABLES AUX LOCATIONS DE VÉHICULES

MARIE GALANTE ON LINE SARL

Version du 6 juillet 2026

La présente annexe fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente de Marie-Galante Online. Elle indique les principaux frais susceptibles d'être appliqués au locataire lorsqu'ils résultent d'un manquement contractuel, d'une demande particulière ou d'une intervention rendue nécessaire pendant ou après la location.

Les frais ne sont appliqués qu'après constatation de la situation concernée et, lorsque cela est nécessaire, sur présentation d'un justificatif, d'une facture, d'un devis ou d'un état contradictoire.

Nature du frais	Montant ou mode de calcul	Conditions d'application
Carburant manquant	12 €/ barre manquante	Véhicule restitué avec un niveau inférieur au niveau constaté au départ
Nettoyage exceptionnel	55 €	Sable en quantité importante, boue, déchets, poils d'animaux, odeur de tabac

Nature du frais	Montant ou mode de calcul	Conditions d'application
		ou état nécessitant une intervention supplémentaire
Frais d'abandon	25€	Véhicule restitué dans un lieu différent de celui prévu, sans accord préalable
Frais administratifs de sinistre	60 €	Traitement administratif d'un accident ou d'un sinistre, hors réparation et franchise
Frais de traitement d'une contravention	25€ / dossier	Identification du conducteur et traitement administratif de l'avis de contravention
Caution dématérialisée Swikly	25€ / dossier	Lorsque cette solution est utilisée pour mettre en place le dépôt de garantie
Renouvellement d'une caution Swikly	25€ / renouvellement	En cas de prolongation nécessitant la création ou le renouvellement d'une caution
Intervention pour crevaison imputable à un élément extérieur	Selon tarif communiqué avant l'intervention	Déplacement d'un collaborateur ou prestataire lorsque la crevaison ne résulte pas d'un défaut du véhicule
Perte ou détérioration d'une clé	Coût réel de remplacement + programmation + déplacement éventuel	Sur justificatif ou facture du concessionnaire/prestataire
Clé enfermée dans le véhicule	Coût réel de l'intervention	Déplacement, ouverture ou intervention d'un professionnel
Batterie déchargée par négligence	Coût réel de l'intervention	Feux, radio, climatisation ou équipement laissé en fonctionnement
Remorquage imputable au locataire	Coût réel facturé par le dépanneur	Utilisation inadaptée, erreur de carburant, accident responsable ou autre faute du locataire
Erreur de carburant	Coût réel de vidange, dépannage et réparation	Mauvais carburant introduit dans le véhicule
Restitution tardive	50€	Retard non autorisé au-delà de la tolérance prévue
Journée supplémentaire non autorisée	Tarif public applicable + frais éventuels	Véhicule conservé au-delà de la date prévue sans accord
Siège enfant ou rehausseur perdu	Coût réel de remplacement	Non-restitution, vol ou équipement devenu inutilisable
Siège enfant ou rehausseur détérioré	Coût réel de remise en état ou de remplacement	Casse, déchirure, pièce manquante ou salissure anormale
GPS perdu ou détérioré	Coût réel de remplacement ou de réparation	Non-restitution, casse ou accessoire incomplet

Nature du frais	Montant ou mode de calcul	Conditions d'application
Accessoire manquant	Coût réel de remplacement	Câble, support, plage arrière, triangle, gilet, enjoliveur ou équipement remis au départ
Dommages au véhicule	Coût réel des réparations, dans la limite des conditions d'assurance et de franchise	Après constatation et justification
Immobilisation du véhicule	Préjudice réel et justifié	Lorsque les dommages imputables au locataire empêchent la relocation du véhicule

Règles d'application

Aucun prélèvement ou retenue ne doit être effectué de manière arbitraire. Toute somme réclamée doit correspondre au tarif annoncé ou au préjudice réel et justifié.

Lorsque le montant exact ne peut pas être connu à l'avance, le mode de calcul est indiqué au client. La DGCCRF exige que les frais supplémentaires et les conditions de location soient communiqués clairement avant la conclusion du contrat.

ANNEXE 2 — TABLEAU DES CONDITIONS D'ANNULATION

La présente annexe résume les articles 69 à 78 des CGV. En cas de contradiction, la condition particulière expressément communiquée au client avant son paiement doit être identifiée clairement.

A. Location de véhicules

Date de réception de l'annulation	Remboursement au client	Retenue
Plus de 7 jours avant la prise du véhicule	100 %	0 %
Entre 7 jours et 72 heures avant	70 %	30 %
Moins de 72 heures avant	50 %	50 %
Le jour prévu ou non-présentation	0 %	100 %

B. Excursions et activités

Date de réception de l'annulation	Remboursement au client	Retenue
Plus de 72 heures avant	100 %	0 %

Date de réception de l'annulation	Remboursement au client	Retenue
Entre 72 heures et 24 heures avant	70 %	30 %
Moins de 24 heures avant	50 %	50 %
Non-présentation	0 %	100 %

C. Hébergements

Les conditions applicables à chaque logement sont affichées sur sa fiche et rappelées avant le paiement.

Elles doivent préciser au minimum :

- les délais d'annulation ;
- le montant ou pourcentage retenu ;
- le traitement d'une non-présentation ;
- les conditions particulières du propriétaire ;
- les modalités d'un éventuel report.

La formule actuelle selon laquelle les conditions du propriétaire « prévalent si elles sont plus restrictives » doit être maniée avec prudence : les conditions exactes doivent avoir été portées à la connaissance du client **avant** sa réservation. Elles ne peuvent pas lui être opposées après le paiement si elles ne lui ont pas été clairement communiquées. Les clauses créant un déséquilibre significatif peuvent être considérées comme abusives.

D. Billets de bateau

Les billets sont soumis aux conditions de la compagnie maritime concernée, communiquées au client avant le paiement ou accessibles par un lien clairement identifiable.

Les éventuels frais de traitement appliqués par Marie-Galante Online doivent apparaître séparément et ne doivent pas être confondus avec ceux du transporteur.

E. Réservations comportant plusieurs prestations distinctes

Chaque service est traité séparément :

Prestation	Conditions applicables
Véhicule	Barème location de véhicules
Hébergement	Conditions spécifiques du logement
Billet de bateau	Conditions de la compagnie
Excursion ou activité	Barème excursion/activité

F. Annulation par Marie-Galante Online ou par un prestataire

Lorsque la prestation réservée ne peut pas être fournie, le client doit se voir proposer :

1. une prestation réellement équivalente, qu'il reste libre d'accepter ;
2. un report accepté par écrit ;
3. ou le remboursement des sommes correspondant à la prestation non délivrée.

Aucune solution différente ne doit être imposée lorsqu'elle modifie une caractéristique essentielle de la prestation.

ANNEXE 3 — CHECK-LIST DE DÉPART ET DE RESTITUTION DU VÉHICULE

- Date et heure de départ :
- Date et heure prévues de retour :
- Lieu de départ :
- Lieu de restitution :
- Kilométrage départ :
- Niveau de carburant :
- Montant du dépôt de garantie :
- Moyen de dépôt de garantie :

A. Informations générales

- Numéro de contrat :
- Nom du locataire :
- Conducteur principal :
- Conducteur additionnel :
- Véhicule :
- Immatriculation :

B. Documents vérifiés

- ☐ Permis de conduire original valide
- ☐ Pièce d'identité
- ☐ Conducteur âgé d'au moins 21 ans
- ☐ Permis détenu depuis au moins trois ans
- ☐ Conducteur additionnel déclaré
- ☐ Dépôt de garantie validé
- ☐ Contrat signé
- ☐ CGV acceptées

C. État extérieur au départ

Élément	Bon état	Domage existant	Observation/photo
Pare-chocs avant	☐	☐	
Capot	☐	☐	
Aile avant droite	☐	☐	
Portière droite	☐	☐	
Aile arrière droite	☐	☐	
Pare-chocs arrière	☐	☐	
Aile arrière gauche	☐	☐	
Portière gauche	☐	☐	
Aile avant gauche	☐	☐	
Pare-brise	☐	☐	
Vitres	☐	☐	
Rétroviseurs	☐	☐	
Pneus et jantes	☐	☐	
Feux	☐	☐	

D. État intérieur

- ☐ Sièges propres et intacts
- ☐ Tableau de bord en bon état
- ☐ Climatisation fonctionnelle
- ☐ Autoradio fonctionnel
- ☐ Coffre propre
- ☐ Aucun voyant d'alerte
- ☐ Niveau de carburant relevé
- ☐ Kilométrage relevé

E. Équipements remis

- ☐ Clé principale
- ☐ Double de clé, le cas échéant
- ☐ Gilet de sécurité
- ☐ Triangle
- ☐ Kit antirevaison
- ☐ Documents du véhicule
- ☐ Siège enfant n° _____
- ☐ Rehausseur n° _____
- ☐ GPS n° _____
- ☐ Autre : _____

F. Information remise au locataire

Le locataire reconnaît avoir été informé :

- ☐ de l'absence éventuelle de roue de secours et de la présence d'un kit antirevaison ;
- ☐ de l'obligation d'appeler Marie-Galante Online avant toute intervention ;
- ☐ du niveau de carburant à restituer ;
- ☐ du lieu et de l'heure de restitution ;
- ☐ des frais applicables ;
- ☐ des consignes en cas d'accident, de panne ou de crevaison.

G. Restitution

- Date et heure réelles :
- Kilométrage retour :
- Niveau de carburant :
- État de propreté :
- Dommage nouveau constaté :
- Accessoires restitués :
- Observation du locataire :
- Observation de l'agent :

Signature du locataire au départ :

Signature de l'agent au départ :

Signature du locataire au retour :

Signature de l'agent au retour :

Le devis et les conditions de location doivent être communiqués au consommateur avant la conclusion du contrat ; une check-list contradictoire renforce la preuve de l'état du véhicule et des équipements remis.

ANNEXE 4 — ÉTAT DES LIEUX D'UN HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

A. Identification

- Nom du logement :
- Adresse :
- Propriétaire :
- Gestionnaire :
- Nom du voyageur :
- Numéro de réservation :
- Nombre d'occupants :
- Date et heure d'arrivée :
- Date et heure de départ :
- Montant du dépôt de garantie :
- Mode de dépôt de garantie :

B. Relevés et moyens d'accès

- Nombre de clés remises :
- Badge :
- Télécommande portail :
- Télécommande climatisation :
- Code Wi-Fi :
- Relevé compteur d'eau, si nécessaire :
- Relevé compteur électrique, si nécessaire :

C. Contrôle pièce par pièce

Entrée et séjour

- ☐ Sols et murs en bon état
- ☐ Mobilier en bon état
- ☐ Canapé propre
- ☐ Télévision fonctionnelle
- ☐ Climatisation fonctionnelle
- ☐ Éclairage fonctionnel
- ☐ Fenêtres et volets fonctionnels

Observations :

Cuisine

- ☐ Réfrigérateur
- ☐ Plaques de cuisson
- ☐ Four ou micro-ondes
- ☐ Cafetière
- ☐ Vaisselle complète
- ☐ Ustensiles
- ☐ Évier et robinetterie
- ☐ Poubelle vidée et propre

Observations :

Chambre 1

- ☐ Literie propre
- ☐ Matelas et sommier en bon état
- ☐ Linge présent
- ☐ Rangements
- ☐ Climatisation/ventilateur
- ☐ Fenêtres et volets

Observations :

Chambre 2 / Chambre 3

À reproduire selon le logement.

Salle de bain et WC

- ☐ Douche ou baignoire
- ☐ Lavabo
- ☐ Robinetterie
- ☐ WC
- ☐ Eau chaude
- ☐ Serviettes
- ☐ Éclairage et ventilation

Observations :

Extérieurs

- ☐ Terrasse
- ☐ Mobilier extérieur
- ☐ Barbecue
- ☐ Jardin
- ☐ Piscine/jacuzzi
- ☐ Éclairage extérieur
- ☐ Parking
- ☐ Portail

Observations :

D. Inventaire simplifié

- Nombre d'assiettes :
- Nombre de verres :
- Nombre de couverts :
- Nombre de casseroles :
- Nombre de serviettes :
- Nombre de draps :
- Autres équipements :

E. Réserves du voyageur

Le voyageur est invité à signaler immédiatement les anomalies constatées. Le délai de signalement ne doit cependant pas avoir pour effet de supprimer automatiquement ses droits lorsqu'un défaut non apparent ne pouvait pas être découvert à l'arrivée.

F. Sortie

- ☐ Clés restituées
- ☐ Vaisselle nettoyée
- ☐ Poubelles vidées
- ☐ Réfrigérateur vidé
- ☐ Logement rendu dans un état normal
- ☐ Mobilier remis en place
- ☐ Aucun dommage constaté
- ☐ Dommages relevés et photographiés

La DGCCRF rappelle que, pour une location saisonnière, le contrat doit notamment préciser le dépôt de garantie et son délai de restitution.

ANNEXE 5 — RÈGLEMENT INTÉRIEUR DES VILLAS ET HÉBERGEMENTS

1. Occupation

Le logement est réservé aux personnes indiquées dans la réservation. La capacité maximale ne doit pas être dépassée sans accord écrit préalable.

Les visiteurs extérieurs ne peuvent séjourner ou utiliser les équipements du logement sans autorisation.

2. Arrivée et départ

Sauf indication différente :

- arrivée à partir de 15 h 00 ;
- départ avant 11 h 00.

Les clés doivent être restituées selon la procédure communiquée.

3. Tranquillité et voisinage

Le voyageur doit respecter le voisinage, en particulier entre **22 h 00 et 8 h 00**.

Les fêtes, soirées, cérémonies, sonorisations importantes et événements non autorisés sont interdits.

4. Nombre d'occupants

L'hébergement ne peut accueillir un nombre supérieur à sa capacité prévue. Toute personne supplémentaire doit être déclarée et autorisée.

5. Interdiction de fumer

Il est interdit de fumer à l'intérieur du logement. Cette interdiction peut également s'étendre aux chambres, terrasses couvertes ou espaces désignés par le propriétaire.

Les mégots doivent être jetés dans les récipients prévus à cet effet.

6. Animaux

Les animaux ne sont admis qu'après accord préalable écrit.

Le voyageur reste responsable des dommages, salissures et nuisances causés par son animal.

7. Piscine et jacuzzi

Les équipements aquatiques sont utilisés sous la responsabilité des occupants.

Les enfants doivent être surveillés en permanence par un adulte. Les dispositifs de sécurité ne remplacent jamais la vigilance.

Il est interdit :

- de plonger dans une zone non prévue ;
- d'utiliser des objets en verre autour de la piscine ;
- de manipuler le système de filtration ;
- de laisser les enfants seuls.

8. Climatisation

La climatisation doit être utilisée raisonnablement.

Les portes et fenêtres doivent rester fermées lorsqu'elle fonctionne. Elle doit être éteinte lorsque les occupants quittent le logement pour une période prolongée, sauf consigne contraire.

9. Eau et électricité

Marie-Galante connaît régulièrement des contraintes d'approvisionnement en eau et en énergie. Les voyageurs sont invités à adopter une consommation responsable.

Toute panne ou coupure doit être signalée sans délai.

10. Ménage

Même lorsqu'un forfait ménage est facturé, le voyageur doit :

- faire la vaisselle ;
- vider les poubelles ;
- vider le réfrigérateur ;
- nettoyer le barbecue après utilisation ;
- remettre le mobilier à sa place ;
- ne pas laisser le logement dans un état anormalement sale.

11. Déchets

Les déchets doivent être déposés dans les bacs ou points de collecte indiqués.

Les consignes de tri doivent être respectées lorsqu'elles sont disponibles.

12. Mobilier et équipements

Le mobilier intérieur ne doit pas être déplacé à l'extérieur.

Tout dysfonctionnement, dommage ou casse doit être signalé rapidement. Aucune réparation ne doit être entreprise sans autorisation.

13. Sécurité

Le voyageur doit fermer les portes, fenêtres et portails lorsqu'il quitte le logement.

Les objets de valeur restent sous sa responsabilité.

Il est interdit :

- d'introduire des produits dangereux ;
- d'allumer des feux en dehors des équipements prévus ;
- de neutraliser les détecteurs de fumée ;
- de modifier les installations électriques ou techniques.

14. Barbecue

Le barbecue doit être utilisé dans l'espace prévu, sous surveillance et loin des matériaux inflammables.

Il doit être nettoyé après utilisation.

15. Stationnement

Les véhicules doivent être garés uniquement dans les emplacements autorisés, sans bloquer les accès, les voisins ou les voies publiques.

16. Dysfonctionnement pendant le séjour

Toute difficulté doit être signalée dès sa constatation à Marie-Galante Online :

Téléphone : 05 90 10 66 39

Courriel : mariegalanteonline@gmail.com

17. Manquement grave

En cas de nuisances importantes, mise en danger, dépassement non autorisé de capacité ou dégradation volontaire, il pourra être demandé au voyageur de cesser immédiatement le comportement concerné.

Toute fin anticipée du séjour doit néanmoins être décidée et appliquée dans le respect des règles légales et sans clause créant un déséquilibre excessif au détriment du consommateur.

18. Acceptation

Le voyageur reconnaît avoir lu et accepté le présent règlement avant son arrivée.

Nom :

Réservation :

Logement :

Date :

Signature :