



2023

Conditions Générales de Location

Article 1**Les conditions générales de location de véhicules**

Les dispositions de nos Conditions Générales de Location régissent toutes les locations consenties par la SARL MA RUN, ci-après dénommée le «Loueur», sur le territoire de La Réunion à ses Clients ci-après dénommés le «Client». Durant la location, le Client est maître et gardien du véhicule. Le Client devra fournir tout document nécessaire à l'établissement de son contrat de location tel qu'une pièce d'identité, son adresse ainsi que la date de délivrance de son permis. L'original du permis de conduire en cours de validité doit être présenté à chaque location de véhicule. Le Client ou tout conducteur désigné au contrat doit être âgé de plus de 21 ans et titulaire d'un permis de conduire valide depuis plus d'un an. Bien noter que certaines catégories de véhicules en location nécessitent des moyens de paiement spécifiques et des conditions d'âge minimum. La réservation et le dépôt de garantie doivent être réalisés au nom du conducteur. Sauf en cas de souscription de l'option «conducteur supplémentaire», le Client est le seul conducteur autorisé à conduire le véhicule loué. Le Client est le seul autorisé à signer le contrat et à porter des modifications au contrat de location. La location, le Client est maître et gardien du véhicule. Le Client devra fournir tout document nécessaire à l'établissement de son contrat de location tel qu'une pièce d'identité, son adresse ainsi que la date de délivrance de son permis. L'original du permis de conduire en cours de validité doit être présenté à chaque location de véhicule. Le Client ou tout conducteur désigné au contrat doit être âgé de plus de 21 ans et titulaire d'un permis de conduire valide depuis plus d'un an. Bien noter que certaines catégories de véhicules en location nécessitent des moyens de paiement spécifiques et des conditions d'âge minimum. La réservation et le dépôt de garantie doivent être réalisés au nom du conducteur. Sauf en cas de souscription de l'option «conducteur supplémentaire», le Client est le seul conducteur autorisé à conduire le véhicule loué. Le Client est le seul autorisé à signer le contrat et à porter des modifications au contrat de location.

Article 2**Départ et retour du véhicule**

Le client peut récupérer le véhicule dans une agence du loueur et doit le restituer à l'endroit, à la date et à l'heure indiqués au contrat, pendant les heures d'ouverture de l'agence. Si le client souhaite restituer le véhicule dans un autre endroit, il en est responsable jusqu'à ce que le loueur le reprenne en charge. Si le client abandonne le véhicule dans un lieu non autorisé, il devra payer une pénalité de 100€ pour frais d'abandon et les frais de rapatriement qui dépendront du lieu, de l'heure et du jour de récupération. Si le véhicule doit être livré ou restitué en dehors des heures d'ouverture et de fermeture de l'agence, en raison d'un retard de vol par exemple, des frais de livraison ou de restitution "hors horaires" de 45€ TTC seront facturés au client. Il est interdit de sortir le véhicule du territoire de location, sous peine de déchéance des assurances contractuelles.

Article 3**État du véhicule à la prise en charge**

Le Loueur met à disposition du Locataire une catégorie de véhicule sans garantie de modèle ou de marque spécifique. Un état descriptif du véhicule est fourni avec le contrat de location et seule l'agent du Loueur est habilité à le compléter. Si aucun état n'est fourni, le véhicule est considéré comme conforme à la description donnée. Tout dommage constaté lors du retour du véhicule, pour lequel le Locataire est responsable, sera facturé en supplément de la location, sauf si une protection complémentaire a été souscrite.

Le Locataire est responsable de rendre le véhicule dans l'état où il l'a reçu et de le restituer propre. Si le véhicule est rendu excessivement sale, le coût du nettoyage sera facturé en fonction des tarifs affichés dans les agences. Les pneus du véhicule sont conformes à la réglementation routière, mais les frais liés à leur détérioration, leur vol, leur crevaison et le carburant restent à la charge du Locataire.

Le Loueur peut proposer au Locataire, moyennant un supplément à payer au moment de la prise du véhicule, des équipements supplémentaires tels qu'un GPS, un réhausseur ou un siège bébé. Ces équipements sont fournis en parfait état de fonctionnement et de propreté et doivent être restitués dans le même état. Tout dommage ou perte d'équipement entraînera une franchise*.

Article 4**Sanctions en cas de violation des termes du contrat de location**

Le Locataire doit respecter certaines conditions d'utilisation du véhicule pour bénéficier des garanties d'assurance. Il s'engage donc à ne pas conduire le véhicule sous l'emprise de l'alcool ou de substances altérant sa capacité de conduite, à ne pas le propulser ou le tirer avec un autre véhicule, à ne pas l'utiliser pour la compétition ou pour être reloué, pour le transport rémunéré de passagers ou de marchandises dangereuses. Le Client ne peut pas non plus céder, vendre, hypothéquer ou mettre en gage le contrat de location, le véhicule ou son équipement, ni les utiliser de manière préjudiciable au Loueur.

Le client est tenu de se conformer aux lois et règlements relatifs au transport et à la circulation des marchandises en vigueur. Il est également responsable de toutes les déclarations et paiements de droits et taxes. Sa responsabilité s'étend sur toute la période de mise à disposition du véhicule.

Article 5**Conditions de location de véhicule****Modalités de dépôt de garantie**

Lors de la prise du véhicule, le Loueur demandera au Client de verser un dépôt de garantie sous forme de pré-autorisation bancaire avec une carte de crédit (CB, VISA, MASTERCARD). Le montant de ce dépôt de garantie varie en fonction de la catégorie de véhicule loué et est spécifié dans les grilles tarifaires du Loueur et sur le contrat de location. Cette somme est destinée à couvrir les éventuels dommages ou vols subis par le véhicule loué, mais ne dispense pas le

Client de régler toute somme qui lui serait due, même si elle dépasse le montant du dépôt de garantie.

Le dépôt de garantie prendra la forme d'une pré-autorisation bancaire soumise aux règles du droit bancaire, avec un blocage de la somme sur le compte du Client sans débit. Cette autorisation de prélèvement par le Loueur est valable pendant trente jours. La carte de crédit utilisée doit être au nom et prénom du Client et répondre aux exigences de l'article 14 des présentes. Si le montant du dépôt de garantie n'est pas disponible sur le compte du Client, le Loueur se réserve le droit de refuser de remettre le véhicule et de résilier le contrat de location.

Pour toute location, un justificatif de domicile de moins de trois mois (quittance EDF-GDF, facture téléphonique ou attestation de Carte Vitale) est exigé.

Le Loueur peut refuser la location et la remise du véhicule si le Client n'est pas en mesure de justifier son domicile avec un document datant de moins de trois mois. En cas de dommage causé par le Client, de vol du véhicule ou de dettes impayées, le dépôt de garantie versé par le Client sera conservé par le Loueur. Le Loueur est autorisé à prélever sur ce dépôt toutes les sommes dues par le Client, telles que les frais de carburant, de réparation, d'entretien et les amendes, même après la restitution du véhicule, dès lors que la dette a été contractée pendant la période de location. Si le dépôt de garantie est insuffisant pour couvrir ces sommes, le Client s'engage à les payer sur demande du Loueur.

Prolongation de la location et modalités de paiement :

La location doit être payée avant la prise du véhicule ou au moment de la prise de possession en agence. Le paiement initial ne peut en aucun cas être utilisé pour prolonger la durée de la location. Si le Client souhaite garder le véhicule pour une durée supérieure à celle prévue initialement, il devra se rendre dans une agence du Loueur pour établir un nouveau contrat correspondant à la nouvelle période, avec un tarif basé sur le tarif public en vigueur, sans bénéficier des assurances et réductions de franchise qu'il aurait pu souscrire. Si le Client ne restitue pas le véhicule à la date et au lieu convenus dans le contrat, ou le retient au-delà de la période contractuelle sans conclure un nouveau contrat de location, il sera poursuivi en justice. Le Client sera également privé de toutes les assurances et devra payer des pénalités par jour de retard, ainsi que le montant dû pour chaque jour supplémentaire. Au moment de la restitution du véhicule, le Client doit payer au Loueur : le coût de la location pour la durée de la location au tarif en vigueur, les pénalités pour chaque jour de retard et le coût des couvertures d'assurance complémentaires et autres prestations optionnelles souscrites par le Client au début ou en cours de location.

Le Client sera responsable de toutes les amendes ou violations de la loi en matière de circulation ou de stationnement. Si le solde restant sur la facture est dû par le Client pour ces raisons, il sera automatiquement débité du compte lié à la carte présentée, à moins que le Client ne fournisse un autre mode de paiement accepté par le Loueur. Le Client accepte également que la franchise non rachetable et tous les autres frais liés au véhicule, à sa location ou à son utilisation par le Locataire (tels que les frais de carburant, de réparation ou de contravention) soient déduits automatiquement du même compte.

Article 6

Obligations et responsabilités du titulaire de la carte bancaire, de l'émetteur d'un bon de voyage ou du bon de commande

Lorsque la location est effectuée en utilisant une carte bancaire, un bon de voyage ou un bon de commande, le titulaire de la carte, l'émetteur du bon ou le bénéficiaire du bon sera considéré comme responsable conformément aux termes du contrat. Ils seront tenus :

- de l'utilisation du véhicule loué,
- du paiement de la location et de toutes les charges associées,
- de toute prolongation éventuelle de la location ou de la disparition du véhicule.

En outre, un dépôt de garantie sera exigé pour toute location, et le montant correspondant sera bloqué sur le compte associé à la carte bancaire présentée lors de la prise du véhicule. Si le titulaire de la carte, l'émetteur du bon ou le bénéficiaire du bon sont redevables d'un solde au Loueur, celui-ci sera automatiquement débité du compte associé à la carte présentée.

Article 7

Responsabilité en cas de non-présentation

La réservation du véhicule est garantie pour une durée maximale de 1 heure après l'heure d'arrivée et uniquement pendant les heures d'ouverture de l'agence. Au-delà de cette période, la réservation pourra ne pas être honorée. Si le locataire se voit proposer un véhicule d'une catégorie supérieure à celle réservée, il devra s'acquitter de la différence de tarif. En revanche, s'il se voit proposer un véhicule d'une catégorie inférieure, aucune compensation ne sera accordée. Pour les prises en charge à l'aéroport, si le numéro de vol est précisé lors de la réservation, le Loueur maintiendra la réservation jusqu'à 1 heure après l'heure d'arrivée réelle en cas de retard de l'avion.

Si le Locataire se présente à l'agence du Loueur avec plus d'une heure de retard par rapport à l'heure de réservation, le Loueur se réserve le droit soit de remettre le véhicule en location et de proposer au Client un autre véhicule de même catégorie ou de catégorie différente si le véhicule réservé n'est plus disponible, soit d'annuler le contrat sans remboursement des sommes encaissées, à titre indemnitaire, en raison de l'immobilisation du véhicule.

Article 8

Conditions d'annulation de la réservation par le client

Le client peut annuler sa réservation en suivant les conditions suivantes :

- Si l'annulation est effectuée au moins 30 jours avant la date prévue de début de location, le client sera remboursé du montant de sa location, déduction faite des frais d'annulation d'un montant de 50 euros.
- Si l'annulation est effectuée entre J-29 jours et J-15 jours avant la date prévue de début de location, le client sera remboursé du montant de sa location, déduction faite des frais d'annulation correspondant à 50% du montant total de la réservation, qui ne peuvent être inférieurs à 50 euros.

- Si l'annulation est effectuée entre J-14 jours et J-3 jours avant la date prévue de début de location, le client sera remboursé du montant de sa location, déduction faite des frais d'annulation correspondant à 75% du montant total de la réservation, qui ne peuvent être inférieurs à 50 euros.
- Si le client n'a pas souscrit au service d'annulation, aucun remboursement ne sera effectué par le Loueur en cas d'annulation effectuée par le Locataire moins de 3 jours avant la date de prise en charge du véhicule.

Article 9

Conditions de retour anticipé du véhicule

En cas de retour anticipé du véhicule, le coût de location sera recalculé en fonction du nombre de jours réellement utilisés et des options souscrites. Le remboursement sera effectué en déduisant la différence entre le montant payé par le Locataire au début de la location et le montant de la location effective. Une pénalité de 70% sera appliquée sur cette différence. Le remboursement sera envoyé par chèque dans les 30 jours suivant le retour du véhicule. Cette clause ne s'applique pas aux locations prépayées. Si le véhicule est rendu avant la date prévue de fin de location, les jours restants ne seront pas remboursés. Le Locataire devra alors se conformer aux conditions particulières de vente associées à la prestation achetée.

Article 10

Assurance et options complémentaires

Tous les véhicules loués sont couverts par la responsabilité civile vis-à-vis des tiers conformément à la réglementation en vigueur. Le locataire peut également souscrire des compléments de protection optionnels tels que la CDW, qui permet de racheter partiellement ou totalement la franchise en cas de dommage au véhicule, la TP, qui permet de racheter partiellement la franchise en cas de vol intégral du véhicule, et la PI, qui offre une protection pour le conducteur et les passagers. Les détails concernant ces options, leur champ d'application et leurs exclusions sont disponibles dans le document explicatif des assurances et compléments de protection fourni par le loueur et disponible à l'agence.

En cas de sinistre, le locataire doit déclarer tout accident, dégradation ou incendie au loueur dans les deux jours ouvrés à partir de la découverte de l'événement, et alerter immédiatement les autorités de police et le loueur en cas de vol ou d'accident corporel. La déclaration de sinistre doit mentionner les circonstances particulières, les noms et adresses des témoins éventuels, le nom et l'adresse de la compagnie d'assurance de la partie adverse, ainsi que le numéro de police. Le locataire doit joindre à cette déclaration tous les rapports de police, de gendarmerie, le récépissé de déclaration de plainte, etc. Il doit également communiquer au loueur les coordonnées de son assureur dans les deux jours ouvrés suivant la survenance du sinistre si le client a souscrit une assurance personnelle. Le locataire ne doit en aucun cas discuter de la responsabilité, ni traiter ou transiger avec des tiers relatifs à l'accident, et ne doit pas abandonner le véhicule sans prendre soin d'assurer sa sauvegarde et sa sécurité.

Si le locataire a souscrit aux compléments de protection, la franchise non rachetable s'appliquera en cas de sinistre. Si le locataire a décliné ces compléments, le montant total des réparations relatives aux dommages matériels s'appliquera

en cas de sinistre. Toutefois, même si le locataire a accepté de payer un ou plusieurs compléments de protection pour réduire la franchise, il reste intégralement responsable de tous les dommages causés aux parties supérieures de la carrosserie à la suite d'un choc contre un corps fixe ou mobile (pont, tunnel, porche, branche d'arbre, autres objets surplombants, etc.). Il en va de même pour les dégâts occasionnés à la carrosserie et aux parties mécaniques situées sous le véhicule (train avant, carter d'huile, bas de caisse, etc.). Tous les dégâts occasionnés au véhicule à la suite d'une utilisation non prévue par le constructeur ou hors des routes asphaltées entraîneront la responsabilité financière totale du locataire, même s'il a accepté le complément pour réduction de franchise.

Le locataire sera responsable de tous les dommages causés par les eaux (pluie, mer, etc.) en raison de sa propre négligence, comme le franchissement dangereux de crues, le stationnement du véhicule à ciel ouvert ou dans un endroit susceptible d'être inondé, ainsi que tout vol ou détérioration d'accessoires et bris de glace. Si les clés sont perdues ou endommagées, le locataire devra supporter les frais de remorquage, le double des clés et la réinitialisation de l'antivol, quel que soit le type d'assurance souscrite. Si le montant des dommages causés au véhicule est inférieur au montant de la franchise non rachetable, le loueur conservera la franchise et remboursera au locataire la différence. Le montant des dommages correspond à la valeur financière de la perte subie par le loueur en raison de la dégradation, de la destruction ou du vol du véhicule loué par le locataire. Par conséquent, toute somme réclamée par le loueur pour les dommages subis par le véhicule loué est de nature indemnitaire et correspond au coût des réparations, évalué par un expert, ainsi que les frais d'expertise, les éventuels frais de remorquage, les frais d'immobilisation du véhicule de 40 euros TTC et les frais de traitement du dossier de 50 euros TTC.

En cas d'impossibilité de réaliser les réparations, le client sera tenu responsable du coût estimé de ces réparations, car la valeur marchande du véhicule diminuera. Si le montant des dommages causés au véhicule dépasse le montant de la franchise non rachetable, le loueur conservera le montant de la franchise souscrite par le client sans réclamer de paiement supplémentaire. Cependant, si le sinistre est dû au non-respect du code de la route, à la négligence, ou à une conduite sous l'influence de substances illicites ou d'alcool, le loueur aura le droit de réclamer au client fautif le coût total des réparations et les dommages subis par des tiers, sans tenir compte des éventuelles protections souscrites par le client. Dans ce cas, le loueur pourra également mettre fin au contrat sans fournir de véhicule de remplacement et conservera les sommes prépayées. Si le véhicule est considéré économiquement irréparable, le client devra payer le coût de remplacement du véhicule et les frais annexes encourus par le loueur, tels que les frais d'expertise, les frais de remise en circulation et le remboursement anticipé du prêt. Si le client n'a souscrit aucune protection supplémentaire, le loueur facturera la valeur de remplacement du véhicule ainsi que les frais annexes au client pour remboursement, et le client devra communiquer les coordonnées de son assureur dans les deux jours ouvrés suivant le sinistre. Si le client a souscrit une protection supplémentaire pour les dommages causés au véhicule, le loueur ne pourra réclamer que le montant de la franchise liée à cette protection.

Article 11

Carburant et carburant manquant

Le client est responsable de remplir le réservoir de carburant du véhicule loué. Si le véhicule est restitué avec un niveau de carburant inférieur à celui constaté lors de la livraison, le client devra payer des frais de remise à niveau, en plus du coût du carburant manquant, selon le tarif en vigueur dans l'agence de location.

Article 12

Obligations et responsabilités du client en matière d'usage et d'entretien du véhicule loué

Pendant la durée de la location, le client doit faire un usage raisonnable du véhicule et prendre toutes les précautions nécessaires pour le maintenir dans le même état que lors de la prise en charge. Le client est responsable de tout préjudice résultant d'un manquement à ses obligations d'entretien. Si des alertes ou des dysfonctionnements surviennent pendant la location, le client doit informer le loueur dans les meilleurs délais afin que les réparations nécessaires soient effectuées. Toute modification ou intervention mécanique sur le véhicule est strictement interdite sans l'autorisation préalable du loueur. En cas de non-respect de cette interdiction, le client devra supporter les coûts justifiés de remise en état du véhicule dans son état d'origine.

Article 13

Responsabilité du Client

Le Client est responsable de toutes les amendes, contraventions et procès-verbaux, ainsi que des poursuites douanières engagées contre lui, en vertu des articles L.121-1 et L.121-2 du Code de la Route. Il s'engage donc à rembourser au Loueur tous les frais de ce type payés par ce dernier. Le Client est également responsable des infractions commises pendant la durée de la location, conformément au principe de la personnalité des peines. Les autorités compétentes peuvent demander les coordonnées du Client et des frais de traitement de dossier de 20 euros TTC seront facturés si ces coordonnées sont transmises. Le Client est responsable de vérifier qu'il n'oublie aucun effet personnel dans le véhicule. Le Loueur ne pourra pas être tenu responsable de la perte ou des dommages causés aux biens laissés à bord du véhicule, pendant ou après la période de location.

Article 14

Modification du contrat

La durée de location est précisée au recto du contrat et les journées de location sont facturées par tranche de 24 heures. Si le véhicule n'est pas restitué à l'échéance convenue, en l'absence d'accord pour une éventuelle prolongation, le Loueur appliquera l'article 5.2 du contrat. Si le Client rend le véhicule en retard, au-delà d'une tolérance de 30 minutes, une journée supplémentaire sera facturée au tarif en vigueur. Le non-respect des conditions de location entraînera la résiliation du contrat, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts réclamés par le Loueur.

Article 15

Résolution des litiges

Dans le cas où le Client rencontre un litige, il doit d'abord contacter le Service Client de SARL MA RUN pour tenter de trouver une solution amiable. Si cette démarche échoue, le Client peut recourir au service de médiation en ligne du CMAR (Centre de Médiation et d'Arbitrage de la Réunion) disponible à l'adresse URL : <https://www.cmar-mediationarbitrage.com> ou par courrier à l'adresse suivante : CMAR (Service Médiation de la Consommation) – Ordre des avocats - Barreau de Saint Pierre, Palais de Justice, 28 Rue Augustin Archambaud, 97410 Saint Pierre, Île de la Réunion, ou en appelant le 0693 018 132.

Pour que la saisine du CMAR soit valide, elle doit inclure les coordonnées postales, e-mail et téléphoniques du Client, ainsi que les nom et adresse complets de SARL MA RUN, un exposé bref des faits, et la preuve des démarches effectuées auprès du Service Client. Conformément aux règles de la médiation, un litige de consommation doit être adressé par écrit au Service Client de SARL MA RUN avant de demander une médiation auprès du CMAR.

Article 16

Compétence juridique

En cas de désaccord concernant l'exécution du présent contrat, le Client peut saisir le tribunal de sa résidence au moment de la conclusion du contrat ou du lieu de survenance du dommage, le tribunal du domicile du défendeur, ou le tribunal du lieu de livraison de l'objet.

Article 17

Protection des données personnelles

Lorsque le Client procède à la location, il est obligatoire de fournir certaines données personnelles. Sans ces informations, la location ne pourra pas être conclue. Le Loueur est responsable du traitement de ces données, qui sont utilisées pour la gestion de la relation commerciale (contrat de location, facturation, gestion des contraventions et des sinistres, option coupe-file, gestion des comptes Clients, enquête de satisfaction, avis sur des produits/services, etc.). Le Loueur peut également utiliser les coordonnées du Client pour lui envoyer des offres commerciales similaires à celles qu'il a déjà commandées. Le Client peut s'opposer à ce type de communication en contactant le Loueur.

Le Client a le droit d'accéder à ses données personnelles, de les rectifier ou de les supprimer. Il peut également s'opposer au traitement de ses données, demander une limitation du traitement, demander la portabilité de ses données et définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès. Pour en savoir plus sur la gestion des données personnelles par le Loueur ou sur l'exercice de ses droits, le Client peut consulter la Politique de Confidentialité disponible à l'accueil, en magasin, ou sur le site internet du Loueur à l'adresse suivante : www.multiauto.fr, ou encore contacter le Loueur par e-mail à reunion@multiauto.fr.