*EXPRESS LOCATION AUTOMOBILE (ELA Location)*

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

## 1. Objet et documents contractuels

Les présentes conditions générales, dans leur version mise à jour et applicable à compter du **7 novembre 2026**, régissent la location de véhicules par **EXPRESS LOCATION AUTOMOBILE.**

Le contrat comprend les présentes conditions générales et les conditions particulières, avec en annexe 1 la grille tarifaire et en annexe 2 la notice RGPD, la fiche contradictoire d'état du véhicule ainsi que les documents d'assurance et d'assistance applicables.

En cas de divergence, les conditions particulières expressément acceptées prévalent, sous réserve des dispositions impératives

## 2. Conducteurs et justificatifs

Le conducteur principal et les conducteurs supplémentaires désignés doivent avoir **au moins 21 ans et être titulaires du permis requis depuis au moins 3 ans**, sous réserve de conditions plus strictes annoncées pour certaines catégories. Présentation d'un permis valide, d'une pièce d'identité, d'un justificatif de domicile de moins de 3mois et d'une carte bancaire au nom du locataire.

Pour une personne morale : le Kbis récent, le mandat du signataire si nécessaire et l'identification des conducteurs.

ELA peut refuser la remise pour motif légitime, notamment pièces non conformes ou garantie bancaire indisponible, dans le respect du droit applicable.

## 3. Réservation, prix et paiement

Le prix, la durée, le kilométrage inclus, les éventuels suppléments et les modalités de paiement sont indiqués dans l'offre acceptée.

Les options et frais prévisibles sont détaillés dans le devis ou récapitulatif avant validation.

Les tarifs sont exprimés TTC.

Aucun supplément non annoncé ne peut être appliqué, sauf frais découlant d'un événement prévu au contrat et dûment justifié.

## 4. Annulation et non-présentation

Toute demande d'annulation doit être communiquée par écrit au Loueur.

Les frais d'annulation sont calculés sur le montant total de la réservation, selon les conditions suivantes, en jours calendaires :

- Annulation **plus de 30 jours avant la prise en charge du véhicule :** le client est remboursé du montant versé, déduction faite de frais d'annulation de 30 €.
- Annulation **entre 15 et 30 jours avant la prise en charge du véhicule :** des frais d'annulation correspondant à 30 % du montant total de la réservation seront retenus. Le solde sera remboursé au client.

- Annulation **de 7 à moins de 15jours avant la prise en charge du véhicule :** des frais d'annulation correspondant à 50 % du montant total de la réservation seront retenus. Le solde sera remboursé au client.
- Annulation **moins de 7 jours avant la prise en charge du véhicule :** aucun remboursement ne sera effectué. Les sommes versées au titre de la réservation resteront acquises au loueur.

**Non-présentation du Locataire :**
En cas de non-présentation à la date et à l'heure convenues, sans annulation préalable, la totalité du montant de la réservation restera due et aucun remboursement ne sera effectué.
**Annulation par le Loueur :**
En cas d'annulation imputable au Loueur, les sommes versées seront intégralement remboursées si aucune solution de remplacement n'est acceptée par le Locataire, sans préjudice de ses droits légaux.

5. Mise à disposition et état des lieux
Le véhicule est remis dans la catégorie convenue, propre et en état de fonctionnement.
Un état descriptif de départ et de retour sont datés, accompagné si possible de photographies, ils mentionnent les dommages préexistant apparents, accessoires, kilométrage et niveau de carburant.
Le client signale sans délai tout défaut non mentionné.
Un défaut préexistant ou l'usure normale ne peut lui être imputé.
Toute substitution de catégorie s'effectue conformément aux droits du client.

6. Utilisation autorisée
Seuls les conducteurs désignés peuvent conduire.
Sont interdits notamment : sous-location, transport rémunéré non autorisé, compétitions, apprentissage, surcharge, conduite sous l'emprise de substances incompatibles avec la conduite, utilisation hors voies autorisées et sortie du territoire de location sans accord écrit.
Le locataire verrouille le véhicule et conserve les clés en sécurité. Il avertit ELA sans délai de toute anomalie et n'entreprend aucune réparation sans accord, sauf mesure urgente de sécurité justifiée.

7. Dépôt de garantie
Le locataire devra présenter une carte de crédit à son nom et prénom (CB, VISA, MASTERCARD) à titre de garantie.
Le montant du dépôt de garantie (1200 euros pour les véhicules de tourisme et 1500 euros pour les véhicules utilitaires ou 5000€ pour véhicules de tourisme à partir de la catégorie J) est destiné à garantir à EXPRESS LOCATION AUTOMOBILE le paiement des frais occasionnés sur le véhicule de location dont le locataire pourrait être redevable en cas de dommage(s) subi(s) sur le véhicule ou de son vol.

Le loueur est également autorisé à prélever sur ce dépôt toutes les sommes dues par le client, telles que les frais de carburant, de réparation, d'entretien, les amendes ou tout autres frais dont le locataire serait redevable, 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.
La pré autorisation bancaire faite pour ce dépôt de garantie par le Loueur est valable pendant trente jours**.**

8. Assurances et franchises — conservées

La responsabilité civile obligatoire est incluse.
Selon les conditions générales actuelles d'ELA Location et les montants confirmés, les franchises contractuelles sont de 1 200 € pour les véhicules de tourisme, 1 500 € pour les véhicules utilitaires, 2 000 € pour les motos et 5000€ pour les véhicules de tourisme à partir de catégorie J, sous réserve des garanties, plafonds et exclusions de la police d'assurance applicable.
Une option de rachat de franchise de 600€ est possible, selon conditions

9. Dommages, franchise et contestation

En cas de dommage imputable au locataire, ELA établit un constat circonstancié et communique les éléments de chiffrage (photographies, devis, facture ou expertise selon le cas). Pour les sinistres couverts, la participation du locataire est limitée à la franchise contractuelle applicable, sauf exclusions valides. Si le dommage justifié est inférieur à la franchise, seul le préjudice justifié est demandé, ainsi que les frais contractuellement applicables mentionnés dans l'annexe 1.
Les dommages non couverts peuvent être réclamés à hauteur du préjudice démontré. Le locataire peut présenter ses observations et contester le chiffrage.

Ce qui est à la charge du locataire en cas de sinistre ?
Dans le cas où :
• Le Locataire n'est pas responsable du sinistre (attribution totale de la responsabilité du sinistre à un tiers identifié par les assureurs), aucune franchise ne sera appliquée. Le Locataire ne devra rien.
• Le Locataire est totalement ou partiellement responsable du sinistre (si sinistre couvert par l'assurance), le Locataire ne devra au maximum que le montant de la franchise précisée au contrat.
• Le sinistre a eu lieu dans un des cas visés au PARAGRAPHE EXCLUSIONS CI-DESSOUS, auquel cas le locataire n'est pas couvert par le contrat d'assurance. Il sera redevable de la totalité des réparations sur le véhiculeet/ou de la valeur du véhicule et/ou des dommages causés aux tiers.
Il est rappelé que, dans le cas où le Locataire serait impliqué dans plusieurs sinistres pendant la durée de la location, chaque sinistre indépendamment donnera lieu à l'application d'un dédommagement selon les modalités ci-dessus.

**EXCLUSIONS :**

Le Locataire n’est pas assuré dans les cas suivants :

1. Si Le Locataire est dans l'incapacité de restituer au Loueur : les clefs originales, après avoir constaté le vol du véhicule, à condition que le vol vous soit imputable. Dans ce cas, vous serez tenu au paiement de la valeur du véhicule estimée par expert.
2. Quand les dommages au véhicule résultent de brûlures, de détériorations intérieures, de la surcharge, de la mauvaise appréciation par le conducteur du gabarit du véhicule en particulier sur les parties hautes (au-dessus du pare-brise) les dommages causés sur les parties basses du véhicule (en dessous du pare-chocs) tels que les dommages aux pneumatiques, enjoliveurs et jantes ainsi que leurs conséquences mécaniques ne sont pas prises en compte par l'assurance.
3. Quand le conducteur est en état d'ivresse tel que défini par le Code de la Route, ou lorsque le conducteur a fait usage de drogues ou de stupéfiants légalement interdits, ou lorsque le conducteur a absorbé des médicaments, médicalement prescrits ou non, dont la notice précise que leur usage est de nature à provoquer un état de somnolence
4. Quand les dommages au véhicule surviennent alors que le véhicule n'a pas été restitué à la date prévue au présent contrat, ce cas étant assimilé à une conduite contre le gré du Loueur et à un détournement du véhicule. Cette disposition ne s'applique pas si vous avez obtenu un accord exprès de prolongation de la durée de location de la part du Loueur.
5. Si Le Locataire et/ou le conducteur a fourni au Loueur de fausses informations concernant son identité ou la validité de son permis de conduire ou de ses attestations. Il en sera de même en cas de fausses déclarations sur le constat amiable ou la déclaration de sinistre ou l'état descriptif au retour du véhicule.
6. Pour les dommages ou la perte, de quelque nature que ce soit, affectant les effets personnels, les objets ou les animaux contenus dans le véhicule.
7. Quand les dommages résultent d'un fait volontaire du Locataire et/ou du conducteur.
8. Quand le véhicule est utilisé pour le transport payant de passagers ou pour l'apprentissage de la conduite.
9. Quand le véhicule est loué et utilisé en surcharge, en transportant un nombre de passagers ou une charge supérieure à celu i et celle autorisés sur la carte grise. Dans ce cas, seule la garantie responsabilité civile pourra s'appliquer.
10. Pour les bris de glaces sauf assurance complémentaire CDW + Bris de glaces.
11. Le remorquage en cas de sinistre responsable ou sans tiers identifié.
12. Toutes dégradations, accidents ou panne survenus hors des voies publique urbaines (sans goudron, pistes, ravines…) ne seront pas garanties par l’assurance, les frais éventuels seront supportés intégralement par le locataire.
13. Toute panne liée à une erreur de carburant

Dans tous ces cas, le locataire est redevable de la totalité des réparations et/ou de la valeur du véhicule sur présentation des justificatifs correspondants

10. Panne, accident, vol et assistance

**En cas de panne ou sinistre, le client met les personnes en sécurité, contacte l'assistance au 02 62 20 48 48 et informe ELA au 0693 86 52 94.**

Il déclare un accident à ELA dans les deux jours et fournit un constat ou une déclaration circonstanciée.

En cas de vol, il informe immédiatement la police/gendarmerie et ELA puis transmet le récépissé dans les 48 heures ouvrées.

Les obligations et délais légaux ou d'assurances applicables prévalent. Les frais d'assistance imputables au client sont ceux justifiés et préalablement annoncés lorsque possible.

△ *En ce qui concerne l'assistance du véhicule, le Locataire accepte de se conformer précisément aux instructions qui lui seront communiquées par son correspondant. Dans le cas contraire, le Locataire restera financièrement responsable des prestations qu'il aura mises en œuvre sur sa seule initiative et sans l'accord préalable de son correspondant.*

11. Restitution, retards et prolongations

La restitution s'effectue au lieu, jour et heure convenus, avec clés et accessoires.

Le client dispose d'une tolérance de 59 minutes par rapport à l'horaire prévu de restitution du véhicule, à condition de signaler son retard.

Au-delà, une journée supplémentaire peut être facturée au tarif communiqué, sans double facturation injustifiée.

Toute prolongation doit être demandée au moins 48 heures avant et acceptée expressément par ELA, avec règlement correspondant.

Une restitution hors horaires n'est possible que selon la procédure écrite communiquée et selon les tarifs mentionnés en annexe 1.

Le transfert des risques est apprécié selon les circonstances et le droit applicable.

12. Abandon et récupération du véhicule

Tout abandon dans un lieu non convenu doit être signalé immédiatement.

ELA pourra facturer les frais raisonnables et justifiés de récupération, remorquage, gardiennage et remise en état imputables au client, sur présentation d'un décompte.

Un éventuel forfait administratif ne s'applique que s'il figure dans l'annexe 1.

13. Carburant, propreté, accessoires et contraventions

Le véhicule est rendu avec le niveau de carburant noté au départ.

En cas de manque, sont facturés le carburant et les frais de service annoncés dans la grille.

Les salissures excédant l'usage normal peuvent donner lieu à des frais de nettoyage justifiés et annoncés.

Tout accessoire manquant ou détérioré est facturé à hauteur du coût justifié.
Les infractions restent à la charge de leur auteur. Des frais administratifs de traitement éventuels seront facturés selon les montants annoncés en annexe 1.

14. Frais liés aux sinistres et immobilisation

Les frais d'expertise, de remorquage et d'immobilisation ne sont facturés que dans les cas prévus au contrat, selon les responsabilités établies et sur une base justifiée. La grille tarifaire annexée précise tout forfait de gestion des sinistres, sans double indemnisation. Le manque à gagner d'immobilisation doit correspondre à une perte réellement justifiable, sans cumul excessif.

15. Retour anticipé

En cas de restitution avant l'échéance, le prix convenu reste dû, sauf disposition particulière acceptée, faute d'ELA ou règle impérative contraire.
Dans ce cas ELA proposera un avoir commercial.

16. Réclamations et médiation

Toute réclamation peut être adressée à :

ELA Location, 6 rue du Commerce, 97460 Saint-Paul,
Ou à gestion@elalocation.fr.

En cas de litige de consommation non résolu après réclamation écrite, le client peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation. Les droits de recours aux juridictions compétentes restent inchangés.

17. Données personnelles

ELA traite les données nécessaires à la réservation, à la gestion du contrat, des paiements, des sinistres et des obligations légales. Les durées de conservation, destinataires, fondements juridiques et modalités d'exercice des droits (accès, rectification, effacement, opposition lorsque applicable) figurent dans l'annexe 2 : NOTICE RGPD ci après.

18. Droit applicable et dispositions finales

Le droit français s'applique, sous réserve des règles impératives protectrices du consommateur. Si une stipulation est inapplicable, les autres demeurent applicables dans la mesure permise par la loi. Aucune clause ne prive le consommateur de ses droits légaux.

## ANNEXE 1 : GRILLE TARIFAIRE

- **Franchises maintenues** : véhicules de tourisme 1 200 € et 5000€ à partir de la catégorie J ; véhicules utilitaires 1 500 € ; motos 2 000 € ; Réduction de franchise éventuelle de 600€ + 8€ / jour
- **Frais de dossier sinistre et contravention :** 15 €
- **Frais de carburant / remise à niveau :** 20 €
- **Frais de nettoyage :** 40 € maximum, selon l'état du véhicule.
- **Frais d'abandon et de remorquage... :** De 70 € à 250 €, selon la situation. Et frais engagés
- **Livraison en dehors des horaires habituels : 20 €**.

## ANNEXE 2 : NOTICE D'INFORMATION RGPD — ELA LOCATION

Projet à compléter et valider avant diffusion aux clients

**1. Responsable du traitement**

EXPRESS LOCATION AUTOMOBILE (ELA Location), 6 rue du Commerce, 97460 Saint-Paul, La Réunion.

Contact pour l'exercice des droits : gestion@elalocation.fr.

Autre agence : 122 rue Desbassyns, 97438 Sainte-Marie.

**2. Données concernées**

Identité et coordonnées du locataire et des conducteurs autorisés ;

Justificatifs d'identité, de domicile et de permis lorsque nécessaires ;

Informations de réservation et de contrat ;

Données relatives au véhicule, à l'état des lieux, aux paiements et cautions (sans conservation du cryptogramme bancaire) ;

Échanges avec le service client ;

Informations relatives aux dommages, sinistres, contraventions et réclamations.

Les éventuelles copies de pièces ne sont conservées que si leur nécessité et leur durée sont justifiées.

**3. Finalités et bases légales**

Gestion des demandes, réservations, contrats, remises et restitutions : exécution du contrat ou mesures précontractuelles. Facturation et obligations comptables, obligations légales et réponses aux autorités : obligation légale. Prévention des impayés, gestion des dommages et défense des droits : intérêt légitime, sous réserve d'un équilibre avec les droits des personnes. Prospection commerciale : selon le canal, consentement lorsqu'il est requis ou règles applicables à la prospection de clients existants, avec possibilité de s'y opposer.

**4. Destinataires**

Personnel habilité d'ELA ; prestataires de réservation, paiement, hébergement et informatique ; assureurs, assistance, experts et réparateurs dans la mesure nécessaire ; autorités compétentes lorsque la loi le prévoit. Les prestataires agissant pour le compte d'ELA sont soumis aux obligations contractuelles de confidentialité et de protection des données.

**5. Durées de conservation**

Les données personnelles sont conservées pendant les durées suivantes :

- **Dossiers de location et contrats :** pendant la durée de la location, puis pendant une durée de 5 ans à compter de la fin du contrat, pour la gestion des réclamations et la défense des droits du loueur, sous réserve des obligations légales applicables.
- **Copies des pièces d'identité et permis de conduire :** pendant la durée nécessaire à la vérification de l'identité et des conditions de conduite. Les copies ne sont conservées au-delà de la location que si cela est nécessaire et justifié par une obligation légale ou un litige.
- **Photos des états des lieux et du véhicule :** pendant la durée de la location, puis pendant une durée maximale de 5 ans après sa clôture lorsqu'elles sont nécessaires à la preuve de l'état du véhicule ou à la gestion d'une réclamation.
- **Dossiers de sinistres et réclamations :** pendant la durée nécessaire au traitement du dossier, puis jusqu'à la clôture définitive du litige et l'expiration des délais de prescription applicables.
- **Factures et pièces comptables :** pendant 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable concerné, conformément aux obligations légales applicables.

À l'expiration de ces délais, les données sont supprimées ou anonymisées, sauf lorsqu'une conservation supplémentaire est légalement requise ou nécessaire à la défense des droits du loueur dans le cadre d'un litige en cours. Les données conservées à des fins probatoires ou légales sont archivées avec un accès limité aux seules personnes habilitées.

**6. Paiements et dépôt de garantie**

Les opérations de paiement et de préautorisation bancaire sont traitées avec les prestataires habilités. ELA ne doit pas conserver le cryptogramme visuel de la carte. Les données de carte éventuellement enregistrées le sont selon les règles du prestataire et les choix autorisés du client.

**7. Transferts hors de l’Espace économique européen**

Si des données sont transférées hors de l’EEE, ELA indique les garanties applicables, telles qu’une décision d’adéquation ou des clauses contractuelles types.

**8. Vos droits**

Sous réserve des conditions légales, vous pouvez demander l’accès, la rectification, l’effacement, la limitation, la portabilité de vos données et vous opposer à certains traitements, notamment à la prospection.

Lorsque le traitement repose sur votre consentement, vous pouvez le retirer à tout moment.

Adressez votre demande à gestion@elalocation.fr.

Une vérification raisonnable de votre identité peut être demandée en cas de doute.

**9. Réclamation auprès de la CNIL**

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) sur www.cnil.fr.

**10. Mise à jour de la notice**

La présente notice pourra être mise à jour.