

N'LOC

CONDITIONS GENERALES DE LOCATION DE VEHICULES

Location de véhicules sans chauffeur - Guadeloupe

Loueur	N'LOC - SAS au capital de 5 000 €
SIREN / SIRET	993 943 513 / 993 943 513 00016
RCS	Pointe-à-Pitre
Siège	Rue Jean-Jacques Dessalines, 97117 Port-Louis, Guadeloupe
Contact	+590 690 99 36 13 - contact@nloc-guadeloupe.com
Site	nloc-guadeloupe.com
Assureur flotte	GFA Caraïbes / Generali France - contrat A 5713244
RC professionnelle	Hiscox SA - contrat HRCP300430 (incluant la RC exploitation)
Assistance Guadeloupe	0590 971 971
Version	26 août 2026

CONDITIONS ESSENTIELLES - A LIRE AVANT DE RESERVER

Point clé	Règle N'LOC
Conducteur	21 ans minimum et permis valide détenu depuis au moins 3 ans.
Réservation	Ferme après acceptation du devis/contrat et des CGV, acompte de 30 % et confirmation N'LOC.
Solde	Payable au plus tard avant la remise du véhicule, sauf accord écrit.
Dépôt de garantie	900 € ou 1 100 € selon le véhicule. Il peut être mobilisé intégralement lorsqu'un coût reste à déterminer ; tout excédent est ensuite libéré ou remboursé sur décompte.
Franchises	Bris de glace 100 € ; dommages 900 € ; incendie/événements naturels 900 € ; vandalisme 950 € ; vol 900 €, sous réserve de la police applicable.
Assistance	GFA Caraïbes - Guadeloupe : 0590 971 971.
Assurance bancaire	Indépendante de N'LOC : elle ne supprime ni la caution ni les sommes dues à N'LOC.
Etat des lieux	Départ et retour documentés, avec photographies ou vidéos lorsque nécessaire.
Restitution	A la date, à l'heure et au lieu convenus, avec clés, accessoires, carburant/charge et propreté normale.
Frais de restitution	Aucun si le retour est conforme ; sinon, tarif annoncé au devis/grille ou coût raisonnable et justifié de l'intervention nécessaire.
Interdictions majeures	Conducteur non déclaré, alcool/stupéfiants, sous-location, plage, route inondée, immersion/eau salée, fumée/vapotage.
Rétractation	Pas de droit légal de rétractation pour une location de voiture prévue à une date ou période déterminée.

IMPORTANT : le dépôt de garantie et la franchise ne constituent pas un plafond général de responsabilité lorsque le dommage est exclu des protections, résulte d'un usage interdit ou d'une faute intentionnelle, sous réserve du droit applicable et du contrat d'assurance.

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Location, ci-après les « CGV », régissent toute location sans chauffeur d'un véhicule particulier ou utilitaire de moins de 3,5 tonnes conclue avec N'LOC. Elles forment, avec le devis, les conditions particulières, le contrat de location, l'état descriptif du véhicule, la grille tarifaire applicable et la notice d'assurance, l'ensemble contractuel liant N'LOC au locataire. Toute réservation implique l'acceptation des présentes CGV dans leur version remise au client avant la conclusion du contrat. Les conditions particulières signées par le locataire prévalent sur les présentes CGV lorsqu'elles prévoient expressément une disposition différente, sous réserve des dispositions légales impératives.

ARTICLE 1

CONDITIONS REQUISES POUR LOUER

Sauf condition particulière expressément indiquée avant la réservation, tout conducteur doit remplir les conditions ci-dessous.

- Être âgé d'au moins 21 ans.
- Être titulaire depuis au moins 3 ans d'un permis de conduire valide correspondant à la catégorie du véhicule loué.
- Présenter un permis original en cours de validité et une pièce d'identité officielle valide.
- Fournir les informations et justificatifs raisonnablement nécessaires à la conclusion et à la sécurisation de la

location.

- Pour un permis étranger, disposer de tout document permettant légalement la conduite en France, notamment

lorsque requis d'un permis international ou d'une traduction officielle. N'LOC peut refuser la remise du véhicule lorsque les conditions d'éligibilité ne sont pas satisfaites, lorsque les documents sont manifestement incohérents ou falsifiés, ou en présence d'éléments objectifs faisant apparaître un risque de fraude.

ARTICLE 2

CONDUCTEURS AUTORISÉS

Seules les personnes expressément inscrites au contrat comme conducteurs sont autorisées à conduire le véhicule. Le locataire principal demeure responsable du respect du contrat par les conducteurs supplémentaires. La conduite par une personne non autorisée constitue une violation grave du contrat et peut entraîner la perte des protections contractuelles relatives aux dommages causés au véhicule, dans les limites prévues par la loi et le contrat d'assurance. La responsabilité civile obligatoire à l'égard des tiers demeure régie par les dispositions légales et la police d'assurance.

ARTICLE 3

DEVIS ET RÉSERVATION

Un devis est communiqué au client avant la conclusion de la location. Il précise notamment les éléments essentiels de la prestation.

- Catégorie du véhicule, dates et heures prévues de départ et de retour, lieu de remise et de restitution.
- Prix TTC, options choisies, kilométrage inclus le cas échéant.
- Dépôt de garantie, franchises, modalités relatives au carburant ou à la recharge.
- Frais de livraison, reprise ou autres prestations et conditions d'annulation.

Sauf disposition particulière, la réservation devient ferme après : (1) acceptation du devis ; (2) acceptation des présentes CGV ; (3) versement d'un acompte de 30 % ; et (4) confirmation de la réservation par N'LOC. La somme versée constitue un acompte et non des arrhes.

ARTICLE 4

CATÉGORIE ET MODÈLE DU VÉHICULE

Sauf engagement écrit contraire, la réservation porte sur une catégorie de véhicule et non sur un modèle, une couleur, une immatriculation ou une motorisation déterminée. En cas d'indisponibilité du véhicule prévu, N'LOC peut fournir un véhicule de catégorie équivalente ou supérieure sans supplément. Si seul un véhicule de catégorie inférieure est disponible, le prix est ajusté en conséquence. Si aucune solution raisonnablement équivalente ne peut être proposée, le client peut refuser le remplacement et obtenir le remboursement des sommes correspondant à la prestation non exécutée.

ARTICLE 5

PRIX ET PAIEMENT

Le prix applicable est celui figurant au devis ou aux conditions particulières acceptées. Sauf accord écrit différent, le solde de la location ainsi que les options doivent être intégralement réglés avant la remise du véhicule. Les moyens de paiement acceptés sont ceux indiqués par N'LOC lors de la réservation. Toute prestation complémentaire demandée en cours de location fait l'objet d'un accord préalable sur son prix.

ARTICLE 6

DÉPÔT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie de 900 € ou 1 100 € selon le véhicule est exigé avant sa remise. Le montant applicable est indiqué dans les conditions particulières. Il est généralement constitué sous forme d'une empreinte ou préautorisation bancaire. N'LOC peut également accepter un autre dispositif de garantie expressément proposé au client. La préautorisation peut affecter temporairement le plafond disponible de la carte bancaire du locataire. Les délais de libération après mainlevée dépendent notamment de l'établissement bancaire du client.

- Le dépôt peut garantir les franchises et dommages imputables au locataire.
- Il peut également garantir les frais de nettoyage anormal, carburant/recharge manquants, kilomètres

supplémentaires et retards.

- Il peut garantir les accessoires ou clés manquants, frais liés aux infractions, dépannage imputable au locataire et

autres sommes contractuellement dues et justifiées. Le dépôt de garantie ne constitue pas une limitation générale de responsabilité.

ARTICLE 7

ASSURANCE DU VÉHICULE N'LOC

Les véhicules N'LOC bénéficient au minimum de l'assurance automobile obligatoire couvrant la responsabilité civile envers les tiers conformément à la réglementation. Les garanties complémentaires effectivement applicables sont exclusivement celles prévues par la police d'assurance N'LOC et sa notice. Les franchises de référence actuellement appliquées par N'LOC sont : bris de glace 100 € ; dommages 900 € ; incendie, attentats et événements naturels 900 € ; vandalisme 950 € ; vol 900 €. En cas de différence entre les présentes CGV et les conditions particulières correspondant au véhicule ou à la police d'assurance en vigueur, les conditions particulières conformes à la police d'assurance applicable prévalent.

ARTICLE 8

ASSURANCE PERSONNELLE OU CARTE BANCAIRE DU LOCATAIRE

Assureur flotte	GFA Caraïbes / Generali France
RC professionnelle	Hiscox SA - contrat HRCP300430 (incluant la RC exploitation)
Police	A 5713244 - Flotte Auto à la Carte
Assistance Guadeloupe	0590 971 971

Le locataire peut bénéficier personnellement d'une assurance voyage, d'une assurance automobile ou d'une garantie liée à une carte bancaire couvrant tout ou partie des franchises ou dommages relatifs aux véhicules de location. Une telle assurance est indépendante du contrat conclu avec N'LOC.

- Elle ne remplace pas l'assurance souscrite par N'LOC pour son véhicule.
- Elle ne dispense pas automatiquement du dépôt de garantie N'LOC et ne supprime pas les franchises

contractuelles.

- Elle ne modifie pas les obligations du locataire envers N'LOC et ne conditionne pas le droit de N'LOC d'obtenir le

règlement des sommes contractuellement dues et justifiées. En cas de dommage, le dossier est traité selon le contrat N'LOC. Lorsque des sommes demeurent à la charge du locataire, notamment une franchise, elles restent dues à N'LOC indépendamment d'un éventuel remboursement ultérieur par l'émetteur de la carte bancaire ou l'assureur personnel du locataire. N'LOC fournit, dans la mesure des documents dont elle dispose, les justificatifs raisonnablement nécessaires au locataire pour effectuer sa demande de remboursement auprès de son assureur. N'LOC ne garantit ni l'éligibilité du locataire, ni le montant, ni le délai, ni l'acceptation du remboursement par l'assurance personnelle ou bancaire. Il appartient au locataire de vérifier avant la réservation la durée maximale couverte, le territoire, les catégories de véhicules, les exclusions, les franchises, les modalités de déclaration et les conditions relatives au paiement avec la carte concernée.

ARTICLE 9**LOCATIONS SUCCESSIVES ET ASSURANCE DE CARTE BANCAIRE**

À la demande du locataire, plusieurs contrats de location successifs peuvent éventuellement être conclus, sous réserve de disponibilité et de l'accord préalable de N'LOC. Chaque nouveau contrat peut nécessiter la clôture du contrat précédent, un contrôle du véhicule, un relevé du kilométrage et du carburant, un nouvel état des lieux, une nouvelle autorisation de dépôt de garantie et la signature d'un nouveau contrat. La division d'une location longue en plusieurs contrats ne constitue aucune garantie de couverture par l'assurance liée à une carte bancaire. N'LOC ne certifie pas qu'un assureur considérera plusieurs contrats successifs, notamment concernant le même véhicule ou sans interruption réelle d'utilisation, comme plusieurs locations indépendantes. Cette appréciation relève exclusivement de l'assureur du locataire.

ARTICLE 10**OPTIONS DE RÉDUCTION DE FRANCHISE**

N'LOC peut proposer une option de réduction ou de rachat partiel de franchise. Cette option n'est applicable que lorsqu'elle figure expressément au contrat et a été payée. Les exclusions, plafonds, franchises résiduelles et conditions exactes sont communiqués avant la souscription. Aucune option de réduction de franchise ne transforme la location en garantie « tous risques ».

ARTICLE 11**REMISE DU VÉHICULE**

Le véhicule est remis à la date, à l'heure et au lieu indiqués au contrat. Un état descriptif est établi au départ et peut être accompagné de photographies ou vidéos datées permettant d'identifier l'état de la carrosserie, des vitrages, des pneumatiques, des jantes, de l'intérieur, des accessoires, du kilométrage et du carburant ou niveau de charge. Le locataire doit signaler avant son départ toute anomalie visible non mentionnée sur l'état des lieux.

ARTICLE 12**LIVRAISON ET REPRISE DU VÉHICULE**

La livraison ou la reprise du véhicule à l'aéroport, au port, à l'hôtel, au domicile ou à tout autre lieu convenu constitue une prestation pouvant être facturée séparément. Le montant est communiqué avant la réservation ou ajouté au devis avec l'accord du client. Lorsque N'LOC propose une prestation distincte d'acheminement de bagages, celle-ci fait l'objet d'un accord spécifique précisant notamment le lieu de livraison et son prix. Les effets personnels demeurent sous la responsabilité de leur propriétaire, sous réserve des dommages directement imputables à une faute prouvée de N'LOC.

ARTICLE 13**DURÉE DE LA LOCATION**

La location commence lors de la remise effective du véhicule et se termine lors de sa restitution conformément au contrat. Toute prolongation doit être demandée avant l'expiration du contrat. Elle n'est acquise qu'après accord écrit de N'LOC, mise à jour du contrat et règlement des sommes correspondantes. Le maintien en possession du véhicule après l'échéance sans autorisation ne constitue pas une prolongation tacite.

ARTICLE 14**UTILISATION DU VÉHICULE**

Le locataire doit utiliser le véhicule conformément au Code de la route, à sa destination normale, aux instructions du constructeur, aux présentes CGV et aux conditions particulières. Il doit adopter une conduite adaptée aux conditions météorologiques et routières de Guadeloupe. Tout voyant rouge, crevaison, surchauffe, bruit mécanique inhabituel ou dysfonctionnement susceptible d'endommager le véhicule impose l'arrêt du véhicule dès que les conditions de sécurité le permettent et l'information immédiate de N'LOC.

ARTICLE 15**UTILISATIONS INTERDITES**

- Laisser conduire une personne non inscrite au contrat ou sous-louer le véhicule.
- Utiliser le véhicule pour une compétition, un apprentissage de la conduite ou une activité illégale.
- Circuler sur une plage, volontairement dans l'eau, sur une route inondée ou officiellement fermée, ou exposer le véhicule à l'eau de mer.
- Circuler sur une piste manifestement inadaptée au véhicule, dépasser le PTAC ou les limites de chargement.
- Conduire sous l'influence de l'alcool ou de stupéfiants.

- Fumer ou vapoter dans le véhicule.
- Effectuer une réparation sans autorisation préalable de N'LOC, hors urgence absolue de sécurité.

Les conséquences d'une utilisation interdite sont appréciées selon la cause du dommage, la loi applicable et les garanties effectivement prévues par l'assurance.

ARTICLE 16

TERRITOIRE D'UTILISATION

Le véhicule ne peut quitter le territoire autorisé au contrat sans accord écrit préalable de N'LOC. Tout transport du véhicule par bateau ou vers une autre île nécessite l'autorisation écrite de N'LOC et, lorsqu'elle est nécessaire, la confirmation préalable de l'assureur.

ARTICLE 17

CYCLONE, INONDATION ET INTEMPÉRIES

En cas d'alerte cyclonique, de fortes pluies, d'inondation, de submersion, de houle dangereuse ou de fermeture de routes, le locataire doit respecter les consignes des autorités et de N'LOC. Il doit notamment éviter de stationner le véhicule dans une zone inondable, sous un arbre présentant un danger manifeste ou à proximité immédiate du littoral lorsque les circonstances le déconseillent. Le locataire ne doit jamais tenter de franchir une route submergée ou fermée à la circulation.

ARTICLE 18

CARBURANT ET RECHARGE

Le niveau de carburant ou de charge est indiqué au départ. Le véhicule doit être restitué selon la formule convenue au contrat. En cas de carburant ou d'électricité manquant, la quantité nécessaire peut être facturée ainsi que les frais de service préalablement annoncés au client. Toute erreur de carburant, panne sèche ou détérioration résultant d'une mauvaise utilisation peut être facturée au locataire sur la base des frais réellement justifiés.

ARTICLE 19

KILOMÉTRAGE

Le kilométrage inclus est indiqué au devis. Tout dépassement est facturé au tarif communiqué avant la location. Le kilométrage est relevé lors du départ et de la restitution.

ARTICLE 20

ENTRETIEN ET PANNE

N'LOC demeure responsable de l'entretien normal de ses véhicules. Une panne ou un défaut non imputable au locataire ne peut lui être facturé. En cas de panne, le locataire doit contacter N'LOC ou l'assistance avant toute intervention. Lorsque l'immobilisation n'est pas imputable au locataire, N'LOC organise l'assistance et recherche, selon disponibilité, un véhicule de remplacement. À défaut de remplacement, la période de location non fournie est remboursée.

ARTICLE 21

ACCIDENT ET SINISTRE

- Protéger les personnes et contacter les secours lorsque nécessaire.
- Informer N'LOC dans les meilleurs délais.
- Remplir un constat amiable lorsque la situation le permet et relever les coordonnées des personnes impliquées.
- Prendre des photographies utiles sans prendre de risque.
- Transmettre les documents demandés dans les délais prévus par l'assurance.

Le locataire ne doit pas reconnaître une responsabilité qui n'a pas été juridiquement établie.

ARTICLE 22

VOL ET VANDALISME

Tout vol, tentative de vol, vandalisme ou délit de fuite doit être signalé immédiatement à N'LOC. Une plainte doit être déposée lorsque les circonstances l'exigent. En cas de vol du véhicule, les clés et documents encore détenus par le locataire doivent être remis à N'LOC. La responsabilité du locataire est déterminée selon les circonstances, le contrat et les garanties d'assurance applicables.

ARTICLE 23

FACTURATION DES DOMMAGES

Un dommage ne peut être facturé au locataire que sur la base d'éléments permettant d'en établir l'existence, l'imputabilité et le montant. Peuvent notamment être utilisés : états des lieux, photographies, vidéos, constat, rapport technique, devis, facture ou expertise. Selon le dossier, les sommes réclamées peuvent comprendre la réparation ou le remplacement, le dépannage et remorquage, l'expertise, les frais directement occasionnés par le dommage et l'immobilisation réellement justifiée. Aucune double indemnisation n'est possible. L'usure normale, la vétusté et les dommages existant avant la remise du véhicule ne sont pas facturés au locataire.

ARTICLE 24

FRANCHISE ET TIERS RESPONSABLE

Lorsqu'une franchise est provisoirement mise à la charge du locataire à la suite d'un accident et qu'un tiers identifié est ensuite reconnu responsable et indemnise effectivement N'LOC ou son assureur, la somme correspondante est restituée au locataire dans la mesure de l'indemnisation reçue et sous réserve de l'absence de double remboursement.

ARTICLE 25

PNEUS, JANTES, CLÉS ET ACCESSOIRES

Les dommages aux pneumatiques, jantes, enjoliveurs, vitrages, rétroviseurs, intérieur, toit, soubassement et accessoires sont traités selon leur cause et les garanties applicables. L'usure normale n'est pas facturée. La perte ou la détérioration imputable au locataire d'une clé, télécommande, document, câble, siège enfant, équipement Wi-Fi ou autre accessoire peut entraîner la facturation du coût de remplacement ainsi que des frais nécessaires de programmation ou de sécurisation.

ARTICLE 26

PROPRETÉ, TABAC ET ANIMAUX

Le nettoyage correspondant à une utilisation normale est compris dans la location. Peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire les nettoyages rendus nécessaires par une salissure anormale : sable ou boue en quantité excessive, déchets, taches importantes, vomissures, poils d'animaux, odeur persistante, tabac ou cannabis, cendres, brûlures, liquide répandu ou contamination nécessitant une intervention professionnelle. Les animaux sont admis uniquement selon les conditions convenues avec N'LOC et doivent être transportés de manière à préserver la sécurité, l'hygiène et l'intégrité du véhicule.

ARTICLE 27

RESTITUTION

Le véhicule doit être restitué au lieu, à la date et à l'heure convenus, avec ses clés, documents et accessoires, ainsi qu'avec le niveau de carburant ou de charge convenu. Un état des lieux contradictoire est réalisé lorsque cela est possible.

ARTICLE 28

RESTITUTION SANS AGENT

Lorsque N'LOC autorise une restitution sans présence d'un agent, le locataire doit respecter précisément les instructions données. Il doit notamment, lorsque cela lui est demandé, stationner le véhicule à l'emplacement prévu, verrouiller le véhicule, transmettre des photographies et restituer les clés selon la procédure prévue. N'LOC réalise ensuite une inspection dans un délai raisonnable. Tout dommage découvert après une restitution sans agent doit reposer sur des éléments suffisamment concordants permettant de l'imputer à la période pendant laquelle le locataire avait la garde du véhicule.

ARTICLE 29

RETARD

Tout retard doit être signalé à N'LOC avant l'heure de restitution prévue. La location est calculée selon les périodes prévues au contrat. Un dépassement peut entraîner une facturation supplémentaire conformément au tarif remis au client. Un retard suffisamment important pour prolonger l'usage du véhicule ou empêcher sa relocation peut entraîner la facturation d'une journée supplémentaire.

ARTICLE 30

NON-RESTITUTION DU VÉHICULE

En cas de non-restitution à l'échéance et en l'absence d'autorisation de prolongation, N'LOC peut demander la restitution immédiate du véhicule. Après relance ou mise en demeure restée sans effet, N'LOC peut prendre les mesures légalement nécessaires à la récupération du véhicule et, lorsque les circonstances le justifient, saisir les autorités compétentes. Les frais raisonnables directement occasionnés par une non-restitution imputable au locataire peuvent lui être réclamés.

ARTICLE 31**CONTRAVENTIONS, STATIONNEMENT ET PÉAGES**

Le conducteur demeure responsable des infractions commises pendant la période de location. Le locataire est également responsable des péages, frais de stationnement ou frais de fourrière qui lui sont imputables. N'LOC peut communiquer l'identité du conducteur aux autorités lorsqu'elle y est légalement tenue. Des frais administratifs de traitement peuvent être appliqués lorsque leur montant a été communiqué avant la location.

ARTICLE 32**ANNULATION PAR LE CLIENT**

Sauf tarif particulier accepté lors de la réservation, le régime standard ci-dessous s'applique. Plus de 30 jours avant le départ : remboursement des sommes versées, sous déduction des frais administratifs prévus au tarif applicable. De 30 à 15 jours inclus : indemnité pouvant atteindre 30 % du prix total. De 14 à 7 jours inclus : indemnité pouvant atteindre 50 % du prix total. Moins de 7 jours : indemnité pouvant atteindre 100 % du prix de la location. Non-présentation du client : les sommes correspondant à la réservation peuvent être conservées dans la limite du préjudice subi. Lorsque N'LOC parvient à relouer le véhicule pour tout ou partie de la même période, il en est tenu compte afin d'éviter une indemnisation supérieure au préjudice réellement subi.

ARTICLE 33**MODIFICATION OU INTERRUPTION DE LA LOCATION**

Toute modification est soumise à disponibilité et à l'accord de N'LOC. Une réduction de la durée après le début de la location ne donne pas automatiquement droit à remboursement. Un retard d'avion, une annulation de vol, une maladie, un changement de programme ou une erreur dans les dates réservées ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure opposable à N'LOC.

ARTICLE 34**ANNULATION PAR N'LOC**

Lorsque N'LOC ne peut fournir le véhicule pour une cause qui lui est imputable et qu'aucun véhicule de remplacement acceptable ne peut être fourni, les sommes correspondant à la prestation non exécutée sont remboursées. Cette disposition ne prive pas le consommateur des droits dont il bénéficie légalement.

ARTICLE 35**ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION**

Pour les locations de véhicules devant être fournies à une date ou pendant une période déterminée, le consommateur ne bénéficie pas du droit légal de rétractation applicable à certains contrats conclus à distance. Les conditions commerciales d'annulation prévues par le contrat demeurent néanmoins applicables.

ARTICLE 36**DONNÉES PERSONNELLES**

N'LOC traite les données nécessaires à la réservation, à l'exécution du contrat, au paiement, au dépôt de garantie, à la gestion des sinistres, à la prévention de la fraude, à l'assistance et au respect de ses obligations légales. Les données peuvent être transmises aux prestataires strictement nécessaires à ces finalités, notamment Fleetee, prestataires de paiement, assureurs, assistance, réparateurs, conseils, plateformes de réservation et autorités légalement habilitées. Le client dispose des droits prévus par la réglementation relative à la protection des données. Toute demande peut être adressée à contact@nloc-guadeloupe.com.

ARTICLE 37**PHOTOGRAPHIES, VIDÉOS ET ÉTATS DES LIEUX**

N'LOC peut prendre des photographies ou vidéos du véhicule pour établir son état au départ, au retour ou lors de la gestion d'un sinistre. Ces éléments ont vocation à documenter l'exécution du contrat, prévenir les contestations et établir l'existence éventuelle de dommages. Ils sont conservés pendant une durée proportionnée à leur finalité et aux délais nécessaires à la défense des droits des parties.

ARTICLE 38**GÉOLOCALISATION ET TÉLÉMATIQUE**

Certains véhicules peuvent être équipés de dispositifs de géolocalisation, antivol ou télématiques. Ces dispositifs peuvent être utilisés notamment pour l'assistance, la sécurité du véhicule, la recherche d'un véhicule volé, une non-restitution, la maintenance ou l'analyse d'un événement grave. Ils ne doivent pas être utilisés pour mettre en place une surveillance permanente et disproportionnée du locataire.

ARTICLE 39**EFFETS PERSONNELS**

Le locataire doit retirer ses effets personnels lors de la restitution. Il lui appartient également de supprimer ses téléphones, contacts, destinations et autres données enregistrées ou synchronisées dans le système multimédia du véhicule. N'LOC peut procéder à une réinitialisation du système après restitution.

ARTICLE 40**FORCE MAJEURE**

La force majeure est appréciée conformément au droit français. La partie empêchée doit informer l'autre partie et prendre les mesures raisonnables pour limiter les conséquences de l'événement. Lorsque l'empêchement est temporaire, les obligations concernées peuvent être suspendues. Lorsque l'exécution devient définitivement impossible, les conséquences sont déterminées conformément à la loi.

ARTICLE 41**RÉCLAMATION**

Toute réclamation doit être adressée en priorité à N'LOC - Rue Jean-Jacques Dessalines, 97117 Port-Louis, Guadeloupe - contact@nloc-guadeloupe.com. La réclamation doit permettre d'identifier le contrat concerné et être accompagnée des justificatifs utiles.

ARTICLE 42**MÉDIATION DE LA CONSOMMATION**

Après une réclamation écrite préalable auprès de N'LOC demeurée sans solution satisfaisante, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève N'LOC.

MEDIATION DE LA CONSOMMATION

CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice
49 rue de Ponthieu, 75008 Paris
Site : <https://www.cm2c.net/>

ARTICLE 43**DROIT APPLICABLE ET LITIGES**

Le contrat est soumis au droit français et aux dispositions applicables en Guadeloupe. Lorsqu'il agit en qualité de consommateur, le locataire peut saisir les juridictions compétentes conformément aux règles légales de compétence territoriale. Aucune clause des présentes CGV ne prive un consommateur de ses droits impératifs. Pour les contrats conclus exclusivement entre professionnels agissant pour leurs besoins professionnels, les règles de compétence prévues aux conditions particulières peuvent s'appliquer sous réserve des dispositions impératives.

ARTICLE 44**EVOLUTION DES CGV**

N'LOC peut modifier les présentes CGV pour les locations futures. La version opposable au locataire est celle qui lui a été communiquée et qu'il a acceptée lors de la conclusion de sa réservation. Une modification ultérieure des CGV ne modifie pas un contrat déjà conclu sans l'accord des parties.

ANNEXE 1 - CONDITIONS COMMERCIALES PRINCIPALES

Elément Condition N'LOC Âge minimum 21 ans Ancienneté du permis 3 ans minimum Acompte 30 % Dépôt de garantie selon le véhicule 900 € ou 1 100 € Franchise bris de glace 100 € Franchise dommages 900 € Franchise incendie / événements naturels 900 € Franchise vandalisme 950 € Franchise vol 900 € Conducteur supplémentaire Selon tarif/devis Siège enfant Selon tarif/devis Wi-Fi Selon tarif/devis Livraison aéroport Selon tarif/devis Livraison/reprise hors agence Selon tarif/devis Transport distinct de bagages Selon devis Nettoyage courant Inclus Nettoyage renforcé Selon grille tarifaire ou coût justifié Kilomètres supplémentaires Selon catégorie et devis Carburant manquant Carburant + frais de service annoncés Retard Selon grille tarifaire Traitement contravention/péage Selon grille tarifaire Perte de clé/accessoire Coût justifié + frais nécessaires

ANNEXE 2 - DOCUMENTS A REMETTRE AU CLIENT

Avant la conclusion définitive de la location, N'LOC met à disposition du locataire, selon la situation :

1. Le devis.

2. Les présentes CGV.
3. Les conditions particulières.
4. La grille tarifaire applicable.
5. Les principales informations relatives aux assurances et franchises.
6. La notice d'assurance lorsque nécessaire.

Lors de la remise du véhicule sont ajoutés :

7. Le contrat de location.
8. L'état descriptif de départ.
9. Les éventuelles consignes particulières liées au véhicule.

CLAUSES OPÉRATIONNELLES COMPLÉMENTAIRES

ARTICLE 45

RÉSERVATION À DISTANCE ET INTERMÉDIAIRES

Lorsqu'une réservation est effectuée à distance ou par l'intermédiaire d'une plateforme, d'une agence de voyages, d'un apporteur ou d'un partenaire, le client doit vérifier que les informations transmises à N'LOC sont exactes. Les conditions propres de l'intermédiaire ne modifient les obligations de N'LOC que si N'LOC les a expressément acceptées.

Le prix encaissé par un intermédiaire, les frais facturés par celui-ci et ses modalités de remboursement peuvent être distincts des sommes dues directement à N'LOC. Le client est informé, avant la conclusion du contrat, de l'identité de son cocontractant et du détail des prestations facturées par N'LOC.

ARTICLE 46

CONCLUSION ÉLECTRONIQUE ET PREUVE

L'acceptation d'un devis, d'un contrat ou des présentes conditions peut intervenir sur support papier ou par un procédé électronique permettant d'identifier le client et de conserver la version acceptée. Les courriels, messages, validations électroniques, preuves de paiement et documents horodatés peuvent contribuer à établir les échanges et l'exécution du contrat, sans priver le client de son droit de contester leur exactitude.

N'LOC remet ou rend téléchargeable au client un exemplaire des documents contractuels applicables. Le client doit signaler rapidement toute erreur matérielle portant notamment sur son identité, les conducteurs, le véhicule, les dates, les lieux ou les options.

ARTICLE 47

PAIEMENT, INCIDENT ET SOMMES RESTANT DUES

Les échéances et moyens de paiement figurent au devis ou au contrat. N'LOC ne débite aucune somme non prévue sans fondement contractuel et sans justificatif. En cas de paiement refusé, rejeté ou annulé, N'LOC peut suspendre la remise du véhicule ou demander la régularisation par un autre moyen accepté.

Après la location, seules peuvent être réclamées les sommes prévues par le contrat ou la grille tarifaire communiquée avant la réservation, ou les coûts directement justifiés résultant de l'exécution du contrat. Un décompte est fourni au client. Toute compensation avec le dépôt de garantie est détaillée.

ARTICLE 48

GESTION ET LIBÉRATION DU DÉPÔT DE GARANTIE

Le montant du dépôt de garantie est de 900 € ou 1 100 € selon le véhicule et figure au devis ainsi qu'au contrat. Le dépôt n'est pas assimilé au paiement du prix de la location. Lorsque la garantie prend la forme d'une préautorisation bancaire, elle peut réduire temporairement la capacité de paiement de la carte sans constituer un débit immédiat.

En l'absence de somme restant due ou d'événement nécessitant des vérifications, N'LOC demande la libération de la garantie après la restitution et le contrôle du véhicule. Le délai d'affichage sur le compte dépend ensuite de la banque du client. Lorsqu'un dossier de dommage, de carburant, de kilométrage, de contravention ou d'accessoire manquant reste à instruire, N'LOC informe le client du motif de la retenue ou de la mobilisation envisagée et transmet un décompte accompagné des éléments disponibles.

Lorsque la nature ou l'importance d'un événement ne permet pas d'en déterminer immédiatement le coût, notamment en cas de sinistre, dommage important, immobilisation imputable au locataire, perte de clés, de documents ou d'accessoires, N'LOC peut mobiliser ou encaisser provisoirement la totalité du dépôt de garantie. Cette mesure doit être en rapport avec le risque ou

le coût raisonnablement prévisible et ne constitue pas une facturation définitive.

Après les réparations, le remplacement, l'expertise ou la détermination des autres frais contractuellement dus, N'LOC établit un décompte définitif accompagné des justificatifs disponibles. Si le montant définitivement dû est inférieur à la somme mobilisée ou encaissée, la différence est libérée ou remboursée au locataire dans un délai raisonnable. Si ce montant est supérieur, la différence demeure due. Le locataire conserve dans tous les cas le droit de demander les justificatifs et de contester le décompte.

ARTICLE 49

CONSTATATION ET CONTESTATION DES DOMMAGES

Le rapprochement entre les états descriptifs de départ et de retour, complété si nécessaire par des photographies, vidéos, constats, rapports techniques, devis, factures ou expertises, sert à déterminer si un dommage est apparu pendant la période de garde du locataire.

Avant toute facturation définitive contestée, le client peut demander les éléments utiles permettant de comprendre la nature, l'imputabilité et l'évaluation du dommage. Il peut transmettre ses observations et justificatifs. Lorsque la nature ou le montant du dommage le justifie, chacune des parties conserve la possibilité de solliciter une expertise, à ses frais sauf décision contraire de l'assureur, accord amiable ou règle légale applicable.

L'évaluation tient compte de l'usure normale, de la vétusté pertinente, des dommages préexistants, des réparations effectivement nécessaires et des indemnités éventuellement reçues afin d'éviter toute double indemnisation.

ARTICLE 50

OBLIGATIONS PENDANT LA GARDE DU VÉHICULE

Pendant la location, le locataire prend les précautions normales de sécurité : verrouillage, conservation des clés et documents, respect des témoins d'alerte, contrôle raisonnable de la pression des pneumatiques et des niveaux lorsqu'une alerte ou la durée de location le justifie. Il ne doit pas poursuivre sa route lorsqu'un défaut peut aggraver une panne ou compromettre la sécurité.

Aucune dépense de réparation ou de remorquage n'est engagée sans l'accord préalable de N'LOC ou de l'assistance, sauf urgence nécessaire à la protection des personnes ou du véhicule. Les justificatifs doivent être conservés. Les dépenses autorisées et non imputables au locataire sont remboursées selon les conditions convenues.

Sauf autorisation écrite et équipement adapté, le véhicule ne doit pas servir à remorquer ou pousser un autre véhicule, au transport rémunéré de personnes, ni au transport de substances illicites, dangereuses, corrosives ou susceptibles de le détériorer. Le conducteur ne doit pas prendre le volant lorsqu'un médicament, une fatigue manifeste ou son état de santé rend la conduite incompatible avec la sécurité.

ARTICLE 51

LOCATION DE LONGUE DURÉE

Pour toute location prolongée, les conditions particulières précisent la durée, le kilométrage, les échéances de paiement, les contrôles périodiques, l'entretien, les conducteurs, le dépôt de garantie, les assurances et les modalités d'une éventuelle résiliation anticipée. Le locataire doit rendre le véhicule disponible aux rendez-vous d'entretien, de contrôle technique, de rappel constructeur ou de sécurité raisonnablement organisés par N'LOC.

Pour une offre excédant six mois, le devis ou les conditions particulières indiquent en outre les règles d'usage, d'assurance et d'entretien, la responsabilité applicable aux dommages, les franchises, les conditions de résiliation anticipée et, s'il existe une révision du prix, ses paramètres objectifs et les conditions de sortie correspondantes.

ARTICLE 52

MANQUEMENT GRAVE ET FIN ANTICIPÉE

En cas de manquement grave compromettant la sécurité, la propriété du véhicule, la validité des assurances ou l'exécution du contrat, notamment conduite non autorisée, usage interdit, documents falsifiés, non-paiement exigible ou refus persistant de restituer le véhicule, N'LOC peut demander la cessation de l'usage et la restitution du véhicule.

Sauf urgence ou impossibilité, le client est préalablement informé du manquement et invité à le régulariser dans un délai adapté. La fin anticipée ne permet de réclamer que les sommes contractuellement dues et le préjudice réellement justifié, sans préjudice des droits impératifs du consommateur.

ARTICLE 53

INFORMATION SUR LES DONNÉES ET LA GÉOLOCALISATION

La politique de confidentialité remise ou rendue accessible au client précise, pour chaque traitement, les données concernées, la finalité, la base juridique, les destinataires, la durée de conservation ou ses critères, les éventuels transferts et les modalités d'exercice des droits. Les données ne sont conservées que pendant la durée nécessaire à leur finalité et aux obligations légales ou à la défense des droits des parties.

Lorsqu'un véhicule utilise un dispositif de localisation, le client reçoit une information identifiable avant la location. La collecte doit rester nécessaire et proportionnée à une finalité déterminée, telle que l'assistance, la maintenance, la sécurité, la recherche d'un véhicule volé ou la gestion d'une non-restitution. N'LOC ne conserve pas un historique exhaustif des trajets sans nécessité démontrée.

ARTICLE 54

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

N'LOC accuse réception d'une réclamation écrite et l'examine sur la base du contrat et des justificatifs disponibles. La réponse indique, autant que possible, la position retenue et les éléments qui la fondent. Le client conserve une copie de sa demande et des pièces transmises.

Si la réponse ne le satisfait pas, ou en l'absence de résolution après sa démarche préalable, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné par N'LOC dès que les conditions légales de recevabilité sont réunies. Les coordonnées exactes du médiateur figurent à l'article 42.

ARTICLE 55

RESPONSABILITÉ DE N'LOC

N'LOC répond de ses manquements contractuels et des dommages directs, certains et prouvés qui lui sont imputables, conformément au droit applicable. Aucune stipulation ne l'exonère en cas de faute lourde ou intentionnelle, d'atteinte à l'intégrité physique, de violation d'une obligation essentielle ou dans toute autre situation où sa responsabilité ne peut légalement être limitée.

N'LOC n'est pas responsable d'un retard, d'une perte d'effets personnels ou d'un autre préjudice qui ne résulte pas d'une faute qui lui est imputable. Cette règle ne prive pas le consommateur de son droit à réparation lorsqu'il établit un manquement de N'LOC, un préjudice réparable et un lien de causalité.

ARTICLE 56

DIVISIBILITÉ ET ABSENCE DE RENONCIATION

Si une stipulation est déclarée nulle, inapplicable ou abusive, les autres stipulations demeurent applicables lorsque le contrat peut subsister sans elle. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir immédiatement d'une stipulation ne vaut pas renonciation définitive à son application. Aucune disposition ne limite les garanties légales ni les droits impératifs du consommateur.

ARTICLE 57

FRAIS LIÉS À LA RESTITUTION

La restitution conforme au lieu, à la date, à l'heure et selon la procédure prévus au contrat n'entraîne aucun frais supplémentaire autre que ceux déjà compris dans le prix de la location.

Des frais liés à la restitution peuvent toutefois être appliqués lorsqu'une intervention ou une prestation supplémentaire est rendue nécessaire par le locataire : restitution à un lieu différent sans accord préalable, intervention hors de l'horaire convenu, retard, carburant ou niveau de charge manquant, nettoyage anormal, clé, document ou accessoire manquant, procédure non respectée lors d'un retour sans agent, déplacement pour récupérer un véhicule abandonné ou restitution nécessitant des moyens particuliers.

Ces frais ne sont exigibles que si leur montant ou leur méthode de calcul a été communiqué au client avant la conclusion du contrat dans le devis, les conditions particulières ou la grille tarifaire. Lorsqu'aucun forfait n'a été annoncé et que la situation résulte d'un manquement imputable au locataire, seuls les coûts raisonnables, nécessaires et justifiés peuvent être réclamés. Un décompte distingue les frais de restitution des dommages, franchises, carburant, contraventions et autres sommes éventuellement dues afin d'éviter toute double facturation.