

Conditions Générales de Vente

Service de consigne, stockage, collecte et livraison de bagages

Dernière mise à jour : août 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les prestations de consigne, de stockage, de collecte et de livraison de bagages proposées par ML CAR LOCATION ET TRANSPORT à La Réunion. Toute réservation ou commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Article 1 – Objet

Les présentes CGV définissent les conditions dans lesquelles ML CAR LOCATION ET TRANSPORT propose aux particuliers et aux professionnels :

- la consigne et le stockage temporaire de bagages ;
- la collecte de bagages auprès du client ;
- la livraison de bagages à l'adresse indiquée par le client ;
- le transfert de bagages entre différents lieux convenus avec le client.

Les prestations sont réalisées selon les disponibilités de l'entreprise et aux dates, horaires et lieux convenus lors de la réservation.

Article 2 – Réservation

La réservation peut être effectuée par le site internet, par téléphone, par WhatsApp ou par tout autre moyen de contact proposé par ML CAR LOCATION ET TRANSPORT.

Le client doit fournir les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation, notamment :

- nom et prénom ;
- numéro de téléphone ;
- adresse e-mail, lorsque nécessaire ;
- nombre de bagages ;
- date et heure de dépôt ou de collecte ;
- date et heure prévues de retrait ou de livraison ;
- adresse de collecte et/ou de livraison ;
- toute information utile à la bonne réalisation de la prestation.

La réservation devient définitive après confirmation par ML CAR LOCATION ET TRANSPORT et, lorsque cela est demandé, après règlement de la prestation.

Le client est responsable de l'exactitude des informations communiquées.

Article 3 – Tarifs et paiement

Les tarifs applicables sont ceux communiqués au client au moment de la réservation. Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises, sauf mention contraire.

Le tarif peut comprendre notamment :

- le prix de la consigne ou du stockage ;
- les éventuels frais de collecte ;
- les frais de livraison ;
- les frais de déplacement ou de transfert ;
- toute option ou prestation complémentaire demandée par le client.

Toute collecte ou livraison de bagages comprend au minimum une journée complète de consigne par bagage, en complément du tarif de déplacement applicable.

Toute journée supplémentaire de stockage est facturée selon le tarif en vigueur au moment de la prolongation.

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

Article 4 – Dépôt des bagages

Les bagages doivent être correctement fermés et en état d'être conservés et manipulés normalement.

Lors du dépôt, ML CAR LOCATION ET TRANSPORT peut enregistrer le nombre de bagages ainsi que les informations nécessaires à leur identification.

Le client doit signaler toute particularité concernant ses bagages avant leur prise en charge.

ML CAR LOCATION ET TRANSPORT peut refuser un bagage présentant un risque pour les personnes, les locaux, les véhicules ou les autres bagages.

Article 5 – Objets interdits et objets de valeur

Il est interdit de confier à la consigne ou de faire transporter notamment :

- espèces et sommes d'argent ;
- bijoux et objets précieux ;
- titres, moyens de paiement et documents de valeur ;
- armes ou objets dont la détention est interdite ;
- produits explosifs, inflammables, toxiques ou dangereux ;
- produits illicites ou interdits par la loi ;
- matières susceptibles de présenter un danger ;
- denrées périssables, sauf accord préalable ;
- animaux ou êtres vivants.

Le client reste responsable du contenu de ses bagages. Les objets de valeur doivent être retirés des bagages avant leur prise en charge.

ML CAR LOCATION ET TRANSPORT ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la présence d'un objet interdit ou non déclaré dans un bagage.

Article 6 – Durée du stockage

La durée de garde correspond à la période indiquée lors de la réservation.

Toute prolongation de la durée initialement prévue doit être demandée et peut être acceptée sous réserve de disponibilité.

Toute journée supplémentaire est facturée au tarif journalier applicable.

La garde des bagages ne peut se poursuivre indéfiniment sans instruction du client.

Article 7 – Collecte des bagages

Lorsque la prestation comprend une collecte, le client doit mettre les bagages à disposition à l'adresse et à l'heure convenues. Le client doit être joignable au moment de la collecte.

En cas d'absence du client ou d'impossibilité d'accéder aux bagages, ML CAR LOCATION ET TRANSPORT peut facturer le déplacement effectué, sous réserve des dispositions légales applicables.

Tout retard important du client peut entraîner une attente supplémentaire ou un nouveau déplacement facturable.

Lorsque le retard est lié à un événement indépendant de la volonté du client, notamment un retard de vol, ML CAR LOCATION ET TRANSPORT peut adapter la prestation dans la mesure de ses possibilités.

Article 8 – Livraison des bagages

Lorsque la prestation comprend une livraison, le client doit fournir une adresse exacte et accessible. Le client ou le destinataire doit être disponible au créneau convenu.

La livraison peut être effectuée au client ou à une personne préalablement désignée par celui-ci.

En cas d'absence du destinataire ou d'impossibilité de livraison pour une raison imputable au client, un nouveau déplacement pourra être facturé.

ML CAR LOCATION ET TRANSPORT ne pourra être tenue responsable d'une erreur d'adresse, d'une information incorrecte ou de l'absence du destinataire.

Article 9 – Retrait des bagages

Le retrait des bagages s'effectue au lieu et au créneau convenus.

Pour des raisons de sécurité, ML CAR LOCATION ET TRANSPORT peut demander une pièce d'identité, un justificatif de réservation ou toute autre information permettant de vérifier l'identité de la personne venant récupérer les bagages.

Un tiers peut récupérer les bagages uniquement lorsqu'il a été expressément désigné par le client.

En cas de doute sur l'identité ou l'autorisation de la personne, ML CAR LOCATION ET TRANSPORT peut suspendre la restitution jusqu'à vérification.

Article 10 – Retard et non-retrait

Tout retard dans le retrait des bagages peut entraîner la facturation d'une journée supplémentaire de consigne.

Tout bagage non retiré à la date prévue reste soumis à la facturation du stockage jusqu'à sa récupération, sous réserve des possibilités de garde de ML CAR LOCATION ET TRANSPORT.

En l'absence de retrait et sans nouvelles du client malgré les tentatives de contact, ML CAR LOCATION ET TRANSPORT pourra prendre les mesures prévues par la réglementation applicable aux biens non réclamés ou abandonnés.

Un délai de 30 jours après la date prévue de retrait pourra notamment être retenu avant la mise en œuvre de ces mesures, après tentative de contact du client.

Article 11 – Annulation

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

Toute demande d'annulation doit être effectuée avant le début de la prestation et par un moyen permettant d'en conserver la preuve.

Lorsque des conditions particulières d'annulation sont prévues au moment de la réservation, celles-ci prévalent.

Les dispositions légales relatives au droit de rétractation, lorsqu'elles sont applicables, restent applicables.

Article 12 – Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance avec un consommateur, le droit de rétractation s'applique dans les conditions prévues par le Code de la consommation, sauf lorsqu'une exception légale est applicable.

Lorsque le client demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai légal de rétractation, les conséquences prévues par la réglementation applicable lui sont communiquées lors de la réservation.

Le droit de rétractation ne fait pas obstacle aux conditions particulières applicables aux prestations qui bénéficient d'une exception légale.

Lorsque le droit de rétractation est applicable, le client peut l'exercer par une déclaration claire adressée à ML CAR LOCATION ET TRANSPORT ou au moyen du formulaire de rétractation mis à sa disposition.

Article 13 – Responsabilité

ML CAR LOCATION ET TRANSPORT s'engage à apporter les soins raisonnables nécessaires à la conservation et à la manipulation des bagages qui lui sont confiés.

La responsabilité de ML CAR LOCATION ET TRANSPORT peut être engagée en cas de dommage direct résultant d'une faute qui lui est imputable, dans les limites prévues par la réglementation applicable.

ML CAR LOCATION ET TRANSPORT ne pourra notamment être tenue responsable des dommages résultant :

- du contenu interdit ou non déclaré d'un bagage ;
- d'un emballage insuffisant ou d'un bagage mal fermé ;
- de la fragilité propre d'un objet ;
- d'une information erronée communiquée par le client ;
- d'une erreur d'adresse communiquée par le client ;
- de l'absence ou du retard du client ou du destinataire ;
- d'un événement de force majeure ;
- d'un événement extérieur empêchant ou perturbant l'exécution normale de la prestation.

Les dommages indirects, tels que frais supplémentaires de transport, hébergement, perte d'une réservation ou autres conséquences indirectes, ne pourront être pris en charge que lorsque la loi l'impose.

Article 14 – Assurance

ML CAR LOCATION ET TRANSPORT dispose d'une assurance professionnelle correspondant à ses activités et aux garanties souscrites.

Cette assurance ne constitue pas une assurance personnelle des effets contenus dans les bagages.

Il est recommandé au client de ne pas laisser dans ses bagages d'objets de valeur, documents importants ou effets dont la perte ou la détérioration pourrait entraîner un préjudice important.

Article 15 – Réclamations

Toute réclamation concernant un bagage doit être signalée dès que possible et, lorsque cela est possible, au moment de sa restitution ou de sa livraison.

La réclamation doit ensuite être confirmée par écrit auprès de ML CAR LOCATION ET TRANSPORT dans un délai raisonnable, en précisant :

- le nom du client ;
- le numéro de réservation, le cas échéant ;
- la date de la prestation ;
- le numéro ou l'identification du bagage concerné ;
- la nature précise de la réclamation ;
- tout justificatif utile.

ML CAR LOCATION ET TRANSPORT s'efforcera de traiter toute réclamation dans les meilleurs délais.

Article 16 – Données personnelles

Les données personnelles communiquées lors d'une réservation sont utilisées notamment pour :

- traiter la réservation ;
- organiser la consigne, la collecte ou la livraison ;
- contacter le client ;
- assurer le suivi administratif et comptable de la prestation ;
- respecter les obligations légales de l'entreprise.

Les données sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Le client peut exercer les droits prévus par la réglementation en vigueur en contactant ML CAR LOCATION ET TRANSPORT à l'adresse indiquée dans les mentions légales ou la politique de confidentialité du site.

Article 17 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, ML CAR LOCATION ET TRANSPORT et le client s'efforceront de rechercher en priorité une solution amiable.

Pour les clients consommateurs, les règles de compétence territoriale prévues par la réglementation française s'appliquent.

Pour les clients professionnels, les règles de compétence juridictionnelle applicables aux relations entre professionnels s'appliquent.

Article 18 – Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives au règlement amiable des litiges de consommation, le Client consommateur doit, au préalable, avoir adressé une réclamation écrite à ML CAR afin de rechercher une solution amiable.

En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai de deux mois à compter de la réclamation, le Client consommateur peut gratuitement recourir au dispositif de médiation de la consommation auprès du médiateur compétent :

CM2C — 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris — Tél. : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php> — E-mail : litiges@cm2c.net

Le Client peut saisir le médiateur dans les conditions prévues par les dispositions du Code de la consommation relatives à la médiation de la consommation.

Article 19 – Acceptation des CGV

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant la validation de sa réservation.

La validation de la réservation et, lorsque cela est applicable, le paiement de la prestation valent acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.