



CONDITIONS GÉNÉRALES

marguerite est un service d'autopartage commercialisé par la société Nantes Auto Partage (ci-après dénommée « marguerite »), SAS immatriculée au RCS de NANTES sous le n° 502 479 918 dont le siège social est situé au Forum d'Orvault, [310 route de Vannes](#), à ORVAULT (44700).

Dans le cadre de ce service, le client souscrit un abonnement sans engagement de durée, lequel lui donne accès à la réservation de véhicules pour des locations de très courte durée.

marguerite commercialise trois formules d'abonnement (FORMULE DECOUVERTE, FORMULE FREQUENCE, FORMULE PRO).

L'Adhérent, qui souhaite utiliser le service d'autopartage marguerite, pour son usage personnel, a le choix entre les FORMULES DECOUVERTE (sans abonnement) et FREQUENCE (avec abonnement payant).

L'Adhérent, qui souhaite utiliser le service d'autopartage marguerite, pour son usage professionnel, doit souscrire la FORMULE PRO (avec abonnement payant).

marguerite met à disposition de ses adhérents, sous réserve des disponibilités, des véhicules accessibles en libre-service, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept.

Les formules d'abonnement payantes (FREQUENCE et PRO) permettent de bénéficier de tarifs préférentiels de location de véhicules marguerite.

Certaines formules donnent également accès, sous conditions, à des tarifs préférentiels de location de véhicules Europcar Atlantique et Loc Eco Nantes.

I - DÉFINITIONS – CONTRAT – SOUSCRIPTION

1/ DÉFINITIONS

L'Adhérent : Désigne toute personne physique ou morale signataire d'un contrat d'abonnement marguerite. L'adhérent est responsable du paiement des sommes dues au titre du contrat. Il déclare sans réserve être seul responsable à l'égard de marguerite.

L'Application smartphone : Désigne l'outil disponible sur les plateformes de téléchargement Android et iOS permettant à l'Adhérent d'effectuer des réservations, de les prolonger ou les annuler ; d'ouvrir et fermer les voitures ; de visualiser son espace client ; et de contacter l'équipe marguerite par WhatsApp.

2/ CONTRAT D'ABONNEMENT MARGUERITE

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute souscription de formule d'abonnement marguerite (contrat-cadre) mais également à toute location de véhicule marguerite réalisée au titre de cette formule (contrat d'application). Le contrat d'abonnement marguerite comprend :

- les informations renseignées par l'Adhérent lors de la passation de commande ;
- la description de la formule d'abonnement marguerite souscrite par l'Adhérent ;
- les présentes conditions générales marguerite ;
- les conditions tarifaires ;
- [les conditions d'assurance et de protections](#) ;

- [la politique relative à la protection des données personnelles](#).

Ce contrat donne seulement accès à la faculté de réserver des véhicules marguerite et ne confère en lui-même aucun droit d'utilisation desdits véhicules.

Pour réserver un véhicule, l'Adhérent doit utiliser la procédure dédiée sur l'Application Smartphone.

3/ SOUSCRIPTION DU CONTRAT D'ABONNEMENT MARGUERITE

Le contrat d'abonnement marguerite est dématérialisé. Il se souscrit sur l'application marguerite pour les formules DÉCOUVERTE et FRÉQUENCE, ou sur le site imarguerite.com pour la formule PRO.

Le client souscrit au contrat en utilisant la procédure dédiée en ligne, notamment en renseignant ses informations personnelles ainsi que la formule d'abonnement et les options souhaitées.

Le client, personne physique, doit également fournir un scan recto/verso de son permis de conduire et de sa pièce d'identité tandis que le client, personne morale, doit fournir un scan recto/verso du permis de conduire de chaque conducteur, un extrait K-bis, un RIB pour domiciliation et un mandat SEPA.

marguerite se réserve également le droit de réclamer un justificatif de domicile de moins de 3 mois à tout nouvel adhérent.

Une fois la sélection finalisée, un état récapitulatif de la commande s'affiche à l'écran.

Il appartient au client d'en vérifier le contenu, mais également de prendre connaissance de l'ensemble des documents contractuels visés à l'article I-2 des présentes et d'en accepter les termes sans réserve au moyen de cases à cocher. Le client garantit également, au moyen d'une case à cocher, la véracité et l'exactitude des informations et des documents fournis lors de son adhésion.

L'état récapitulatif comprend également une case à cocher par laquelle le client demande le commencement d'exécution du contrat d'abonnement marguerite avant la fin du délai de rétractation (cf. article II.2 des présentes conditions générales).

Le client valide sa commande via une icône dédiée puis enregistre un moyen de paiement (références de carte bancaire ou mandat SEPA selon qu'il est un particulier ou une personne morale), lequel sera utilisé pour le paiement de toutes les sommes dues à marguerite (mensualité d'abonnement, locations, pénalités et frais éventuels ...).

Le client reçoit ensuite un premier email confirmant la prise en compte de sa demande de souscription. marguerite vérifie, sous 1 jour ouvré en semaine, ou 48h en week-end, la conformité de la demande de souscription aux conditions d'éligibilité à l'offre (permis de conduire du client en cours de validité et en caractères latins, informations et documents complets, lisibles, vraisemblables ...).

marguerite se réserve le droit de refuser la conclusion d'un contrat d'abonnement marguerite en présence d'un motif légitime au sens de l'article L. 121-11 du Code de la consommation.

La validation ou le refus par marguerite de la demande de souscription à un contrat d'abonnement est notifié par email au client.

En cas de validation, le client devient alors un Adhérent.

L'Adhérent accepte que l'email de confirmation d'adhésion au service marguerite tienne lieu de contrat entre les Parties.

Les données enregistrées par le client dans l'appli marguerite constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date du contrat.

II - DUREE, RETRACTATION, SUSPENSION, MODIFICATION, RESILIATION DU CONTRAT D'ABONNEMENT MARGUERITE

1/ DUREE INDETERMINEE

Le contrat d'abonnement marguerite prend effet à la date du mail de confirmation d'adhésion envoyé par marguerite. Sauf accord particulier, il est conclu pour une durée indéterminée.

2/ DROIT DE RETRACTATION

Champ d'application

Le droit de rétractation est applicable aux contrats d'abonnement marguerite conclus en ligne, entre marguerite et :

- un Adhérent consommateur (article L. 221-18 et suivants du Code de la consommation) ;
- un Adhérent professionnel dont l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale et dont le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq (article L. 221-3 du Code de la consommation).

Le droit de rétractation est seulement applicable à l'abonnement marguerite en soi.

Il n'est pas applicable aux réservations de véhicules à des fins de location, réalisées au titre de l'abonnement marguerite, conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation qui exclut de droit de rétractation pour les services de location de véhicule.

Délai de rétractation

Le délai de rétractation est de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat d'abonnement marguerite, étant précisé, conformément à l'article L.221-19 du Code de la consommation, que :

- le jour où le contrat est conclu n'est pas compté dans le délai de rétractation ;
- le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai de rétractation ;
- si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Commencement d'exécution

Sauf accord préalable de l'Adhérent recueilli au moyen d'une case à cocher lors de la souscription du contrat, l'abonnement ne pourra pas prendre effet pendant le délai de rétractation (article L. 221-25 du Code de la consommation).

Modalités de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, l'Adhérent doit notifier par écrit sa décision de rétractation à marguerite, dont les coordonnées figurent en préambule des présentes via une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

L'exercice du droit de rétractation n'a pas à être motivé. marguerite adressera à l'Adhérent un accusé de réception de sa demande de rétractation.

Effets de la rétractation

marguerite procédera au remboursement de la mensualité d'abonnement versée par l'Adhérent dans le cadre d'une formule d'abonnement payante.

Dans le cas où un Adhérent donne son accord à l'exécution anticipée du contrat d'abonnement marguerite, conclut un contrat de location de véhicule à tarif préférentiel puis se rétracte du contrat d'abonnement marguerite avant la fin du délai susvisé, marguerite se réserve le droit de lui demander le remboursement de l'avantage tarifaire accordé sur la location au titre de l'abonnement marguerite ou de le déduire du remboursement de la mensualité d'abonnement (article L. 221-25 du Code de la consommation).

En toute hypothèse, l'exercice de rétractation du contrat d'abonnement marguerite n'entraînera pas le remboursement des loyers des véhicules marguerite dès lors que le droit de rétractation est exclu pour les contrats de location de véhicules (article L. 221-28 12° du Code de la consommation).

3/ SUSPENSION DE CONTRAT

Si, en cours du contrat, l'Adhérent est dans l'impossibilité d'utiliser les services marguerite pour une durée minimum de 3 mois (cause médicale, déplacement longue durée, etc.) il pourra solliciter la suspension du contrat durant la durée de cette impossibilité. A cette fin, il devra déposer ou adresser à marguerite une demande de suspension accompagnée d'un justificatif établissant la réalité de l'impossibilité d'utiliser les services marguerite. Le contrat sera suspendu à compter de la date sollicitée sous réserve de confirmation par marguerite.

4/ MODIFICATION DU CONTRAT

A l'initiative de l'Adhérent

Mise à jour des informations personnelles

L'Adhérent s'engage à informer la société marguerite de tout changement par rapport aux informations et documents renseignés dans son espace client sous quinze jours, sous peine de résiliation de plein droit du contrat.

Toute suspension ou retrait de permis devra être notifié sans délai et suspendra la qualité d'Adhérent pendant la durée de la suspension ou du retrait.

Changement de formule d'abonnement

L'Adhérent consommateur en formule DÉCOUVERTE ou FRÉQUENCE, peut demander à changer de formule en cours de contrat en mailant l'équipe marguerite à l'adresse information@imarguerite.com

Les changements de formule ne sont pas rétroactifs. Ils prennent effet au jour de la demande, étant cependant précisé qu'il n'y a pas de remboursement au prorata de l'éventuelle mensualité d'abonnement déjà versée au titre du mois en cours.

A l'initiative de marguerite

marguerite se réserve la faculté de faire évoluer, en cours de contrat, les documents contractuels suivants :

- les présentes conditions générales marguerite ;
- les conditions tarifaires ;
- les conditions d'assurance et de protections.

Afin que l'évolution soit opposable à l'Adhérent, elle s'engage à lui notifier le ou les document(s) actualisé(s) sur support durable (PDF joint à un email), moyennant le respect d'un préavis d'un mois au cours duquel l'Adhérent pourra résilier son contrat dans les modalités de l'article II-5 ci-dessous.

5/ RESILIATION DU CONTRAT

A l'initiative de l'Adhérent

L'Adhérent peut résilier le contrat d'abonnement marguerite :

- depuis son compte dans l'application marguerite (bouton DEMANDER LA SUPPRESSION DE MON COMPTE
- ou via le menu SE DÉSINSCRIRE de la FAQ du site imarguerite.com
- ou par mail à information@imarguerite.com

sous réserve d'avoir préalablement restitué tout véhicule marguerite loué en cours de contrat.

La demande de résiliation n'a pas à être motivée.

La résiliation prend effet dans les 48 heures qui suivent la demande.

L'abonnement et les options du mois en cours de même que les consommations et réservations non encore facturées restent dus par l'Adhérent. Ainsi, par exemple, tout mois commencé donnera lieu au paiement de la mensualité d'abonnement du mois en cours dans son intégralité. Il n'y aura pas de remboursement au prorata.

A l'initiative de marguerite

marguerite peut mettre fin au contrat, de plein droit et ceci sans préavis, en cas de faute contractuelle commise par l'Adhérent, notamment dans les cas suivants :

- Défaut de paiement d'une somme facturée par marguerite à quelque titre que ce soit,
- Fausse déclaration lors de l'état des lieux du véhicule au départ et/ou au retour,
- Vol, fraude ou détérioration du véhicule et/ou de ses accessoires,
- Utilisation du véhicule par une personne autre que celles prévues au contrat,
- Non-respect des conditions d'utilisation des véhicules marguerite prévues à l'article III des présentes conditions générales,
- Défaut d'information concernant un changement dans la situation de l'Adhérent ayant une incidence sur les conditions d'éligibilité stipulées à l'article I-3 des présentes conditions générales.

La résiliation et le motif de celle-ci sera notifiée par écrit à l'Adhérent.

Outre la résiliation du contrat, marguerite se réserve le droit de solliciter de l'Adhérent les pénalités visées à l'article V des présentes, voire également des dommages-intérêts pour la réparation des préjudices subis du fait des fautes et manquements de l'Adhérent.

III - RESERVATION ET LOCATION DE VEHICULES D'AUTOPARTAGE, ABSENCE DE RETRACTATION, FACULTES DE MODIFICATION ET D'ANNULATION DE RESERVATION

Toute réservation, modification ou annulation doit être faite sur l'Application marguerite. Il appartient alors à l'Adhérent de se connecter à ses frais et sous sa seule responsabilité au réseau Internet.

1/ RÉSERVATION

Toute course doit faire l'objet d'une réservation préalable sur l'Application smartphone. Toute réservation sera confirmée à l'Adhérent par e-mail.

Toute période réservée est due même si :

- l'Adhérent ne prend pas possession du véhicule ;
- l'Adhérent n'utilise pas le véhicule pendant une durée inférieure à la durée réservée.

L'Adhérent ne pourra donc prétendre à aucun remboursement total ou partiel du prix de la location du véhicule.

Par exception, l'Adhérent pourra prétendre au remboursement du prix de la location du véhicule s'il n'a pu avoir accès audit véhicule pour des raisons imputables à marguerite ou à l'occupant précédent (ex. défaillance du service marguerite, absence du véhicule sur son emplacement, etc.).

2/ ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux services de location de véhicules.>

3/ MODIFICATION

En cours de course, seule l'heure de retour peut être reportée, sous réserve de disponibilité du Véhicule pour la période de prolongation souhaitée.

4/ ANNULATION

L'Adhérent peut annuler sans frais sa réservation jusqu'à 4 heures avant le début de la course. Passé ce délai, toute annulation de réservation entraînera l'application de frais d'annulation conformément à l'article V des présentes.

IV - PRISE DU VÉHICULE, ÉTAT DES LIEUX, UTILISATION ET RESTITUTION

Les obligations de l'Adhérent, en termes de prise de possession du véhicule, d'utilisation et de restitution sont listées ci-dessous.

Si l'Adhérent manque à l'une ou l'autre des obligations stipulées ci-dessous, il sera redevable de plein droit de pénalité(s) forfaitaire(s) à l'égard de marguerite (article V des présentes), sans préjudice de la faculté pour cette dernière de demander des dommages-intérêts supplémentaires dans le cas où les pénalités forfaitaires seraient insuffisantes pour réparer le préjudice subi du fait du manquement de l'Adhérent à ses obligations.

1/ PRISE DE POSSESSION DU VÉHICULE ET ETAT DES LIEUX DE DEPART

Prise de possession

La prise de possession du véhicule par l'Adhérent s'effectue sur un emplacement réservé à marguerite et matérialisé comme tel.

La prise de possession du véhicule est conditionnée à l'acceptation d'une pré-autorisation bancaire d'un montant de 90€ réalisé quelques minutes avant le début de la location (montant modifiable sans préavis).

Le véhicule doit être retiré au lieu et à l'heure stipulés dans la réservation.

L'Adhérent doit appuyer sur le picto clé puis sur « Commencer le trajet » de l'Application pour déverrouiller les portières, conformément au Tutoriel de l'Application.

L'Adhérent doit s'assurer de la présence des documents administratifs et contractuels nécessaires (« papiers ») à savoir la copie de la carte grise, le certificat d'assurance et la carte carburant. Si l'un des documents est manquant, l'Adhérent ne pourra continuer sa course qu'avec l'accord de marguerite.

La sortie du véhicule de son emplacement par l'adhérent emporte reconnaissance expresse que l'ensemble de ces documents est présent.

L'Adhérent doit impérativement relever l'arceau de stationnement immédiatement après avoir sorti la voiture de son emplacement.

Etat des lieux de départ du véhicule

A chaque course, l'Adhérent s'engage à vérifier l'état du véhicule, qui doit être identique à l'état de référence validé par le précédent utilisateur du véhicule sur l'Application smartphone.

En cas d'anomalie non signalée (saleté anormale, niveau de carburant inférieur à un quart, dégâts ou toute autre réserve sur l'état du véhicule), l'Adhérent s'engage à la déclarer avant de démarrer le véhicule via l'Application smartphone ou en envoyant un message WhatsApp au 07 56 79 64 14.

Le démarrage du véhicule marque l'acceptation de son état. Ainsi, tout dégât constaté au retour de la course et non signalé au départ sera imputé à cette même course.

Engagements de marguerite

marguerite s'engage à mettre à la disposition de ses Adhérents un véhicule en bon état de marche et de propreté et à vérifier régulièrement l'état de son parc de véhicules. marguerite n'est en aucun cas responsable de la perte ou des dommages atteignant les objets transportés et/ou laissés dans le véhicule.

Le service d'Autopartage proposé par marguerite est fondé sur le respect des règles communes par les Adhérents, dont le respect des horaires. Par conséquent, marguerite ne peut être tenu responsable du fait qu'un véhicule réservé ne soit pas disponible. Cependant, marguerite s'engage à faire son maximum pour résoudre tout problème lié à une réservation validée (retard du précédent locataire, indisponibilité du véhicule...).

2/ UTILISATION DU VEHICULE

Seul l'Adhérent est autorisé à conduire le véhicule marguerite et il n'est pas autorisé à le prêter, y compris à un autre Adhérent.

L'Adhérent ne doit jamais utiliser le véhicule en dehors des zones géographiques couvertes par l'assurance (se reporter au chapitre VI relatif à l'assurance).

Il est formellement interdit à l'Adhérent d'utiliser le véhicule pour des transports rémunérés de voyageurs ou pour l'enseignement de la conduite. Il est également strictement interdit de fumer ou de transporter des animaux à bord des véhicules marguerite.

L'Adhérent s'engage à utiliser le véhicule raisonnablement, et notamment :

- sans être sous influence éthylique ou narcotique ou de toute substance susceptible d'affecter la conduite ;
- conformément aux dispositions du Code de la Route ;
- conformément à sa destination ;
- seulement sur les routes carrossables.

L'Adhérent répond des conséquences des infractions au code de la route et au stationnement qu'il commet. Il est notamment redevable du paiement des amendes ainsi que d'éventuels frais de post-stationnement (CFPS) et frais de mise en fourrière en cas de stationnement sur des emplacements non autorisés pendant la location ou à la restitution du véhicule. marguerite devra communiquer aux autorités compétentes, et conformément aux textes en vigueur, l'identité de l'Adhérent si celui-ci est reconnu comme ayant commis une infraction et que son identité n'a pas été relevée au moment de la commission de celle-ci.

L'Adhérent est redevable des droits de douanes, péages et toutes autres dépenses liées à l'utilisation du véhicule.

Le carburant est inclus dans le prix de la course.

Lorsque la jauge indique un niveau inférieur à un quart, l'Adhérent s'engage à refaire le plein de carburant au moyen de la carte essence TOTAL présente dans l'encoche de la boîte à gant du véhicule.

Les achats de carburant effectués en dehors du réseau TOTAL et pendant la course seront remboursés sur demande faite par email à information@marguerite.com. L'Adhérent devra transmettre à marguerite une facture lisible, spécifiant la date et l'heure d'achat du carburant.

En cas d'erreur de carburant, les frais de vidange, nettoyage des circuits d'alimentation et éventuellement remplacement des pièces endommagées seront à la charge de l'Adhérent. En cas de panne d'essence, l'Adhérent est responsable des détériorations causées au système d'alimentation d'essence.

L'Adhérent s'engage hors des périodes de conduite à garer le véhicule en lieu sûr et à verrouiller les portes. Il doit avertir marguerite sans délai en cas de perte de la clé du véhicule.

Toute dégradation, dégât ou défaillance survenant sur le véhicule durant la course seront de la responsabilité de l'Adhérent.

L'Adhérent s'engage à informer marguerite de toute défaillance, dégât ou anomalie dont il a connaissance sur le véhicule et à ne pas utiliser le véhicule s'il ne présente pas les conditions de sécurité normales.

L'Adhérent a l'interdiction d'effectuer ou de faire effectuer toute réparation sur le véhicule, sauf accord préalable et écrit de marguerite.

L'Adhérent s'engage à restituer le véhicule sur l'emplacement marguerite de départ et dans le même état (y compris de propreté) que dans lequel il était au moment de la prise de possession.

L'Adhérent est le seul responsable du Véhicule et de l'utilisation qui en est faite, de la prise de possession jusqu'à la restitution.

3/ RESTITUTION DU VÉHICULE

Procédure de restitution

Le véhicule doit être restitué en bon état de fonctionnement, propre et prêt à être utilisé par l'Adhérent suivant.

Le carburant doit être au minimum à 1/4 de la jauge, déclaration de l'Adhérent suivant faisant foi.

L'Adhérent s'engage à restituer le véhicule sur le seul emplacement réservé marguerite de la station de départ. Si toutefois, cet emplacement n'était pas disponible, l'Adhérent s'engage à stationner le véhicule sur un emplacement autorisé à proximité de la station de départ et à informer immédiatement marguerite de la situation, par message WhatsApp au 07 56 79 64 14.

marguerite lui précisera par message ou par téléphone la procédure à suivre, laquelle peut inclure, le paiement, par l'Adhérent, de frais de stationnement le temps que marguerite vienne récupérer le véhicule. Le stationnement du véhicule en dehors de l'emplacement de départ donne également lieu au paiement, par l'Adhérent, de la pénalité visée à l'article V des présentes à marguerite.

Le véhicule doit être restitué au plus tard à l'heure et à la date prévues lors de la réservation, heure signalée au moyen du bouton « Fin de trajet » de l'Application smartphone faisant foi. La course prend fin au moment où l'Adhérent appuie sur ce bouton, même si le véhicule n'a pas pu être stationné sur l'emplacement réservé, sous réserve que l'Adhérent ait immédiatement informé marguerite de la localisation du véhicule et s'est assuré du stationnement régulier du véhicule à proximité de l'emplacement marguerite.

A la restitution du véhicule, l'Adhérent s'engage à laisser les clés sur l'aimant et les papiers du véhicule dans l'encoche dans la boîte à gants du véhicule.

L'Adhérent oubliant de laisser les clés et/ou les documents présents au départ dans le véhicule ou oubliant d'appuyer sur le bouton « Fin de trajet » pour signaler la fin de sa location devra prévenir marguerite et la

facturation horaire continuera à courir jusqu'au retour de ces éléments dans le véhicule et/ou jusqu'à ce que marguerite soit informée de la fin de course.

État des lieux de restitution du véhicule

En fin de course, l'Adhérent doit obligatoirement compléter l'état des lieux depuis l'Application smartphone. Quatre photos correspondant aux quatre faces du véhicule sont requises pour attester de l'état du véhicule au retour. Sont également vérifiés les points suivants :

- Etat extérieur et intérieur du véhicule,
- Présence des documents dans le véhicule,
- Etat de propreté du véhicule,
- Niveau de carburant.

En cas d'anomalie importante (ne permettant pas à l'utilisateur suivant de prendre le véhicule), l'Adhérent doit contacter immédiatement marguerite via l'Application smartphone ou en appelant le 02 40 58 44 14.

Toute fausse déclaration ou omission de la part de l'Adhérent pourra être constatée et vérifiée par marguerite. Dans ce cas, marguerite se réserve le droit de résilier le contrat et/ou d'intenter toute autre poursuite judiciaire.

V- FRAIS ET PENALITES APPLICABLES

La qualité du service d'Autopartage marguerite se base sur le respect par chaque Adhérent des règles communes d'utilisation des véhicules. D'où l'importance de prévenir marguerite le plus rapidement possible en cas de problème. Le but est d'assurer à l'Adhérent suivant un service fiable et de qualité.

Le non-respect de ces règles entraînera des pénalités dans les cas de figure suivants et dont les montants sont indiqués aux conditions tarifaires en vigueur au moment de la réservation du véhicule.

- Annulation de réservation moins de 4 h avant le début de la course,
- Retard (hors prolongation dans les conditions définies aux présentes) étant précisé qu'au-delà de 24 heures de retard, sans nouvelles de l'Adhérent, marguerite se réserve le droit de déposer plainte pour le vol du véhicule,
- Véhicule restitué en dehors de l'emplacement réservé au départ (ex. parce que l'emplacement est occupé par un tiers du fait du manquement de l'Adhérent à son obligation de relever l'arceau),
- Véhicule anormalement sale (papiers, déchets, poils d'animaux, mégots ou cendres de cigarettes... laissés à l'intérieur du véhicule, traces de salissure importantes non liées aux intempéries, quantités importantes de sable, boue, odeurs incommodantes, ...),
- Niveau de carburant inférieur à 1/4 du réservoir,
- Perte/vol des clés du véhicule et/ou de la carte carburant,
- Erreur de carburant,
- Frais de traitement des amendes
- Frais d'impayés
- Frais de traitement administratif des dommages
- Intervention d'un agent de maintenance suite à une mauvaise utilisation du véhicule.

VI - ASSISTANCE - ASSURANCE ET PROTECTIONS

1/ ASSISTANCE

En cas de panne, sinistre, incendie, vol, dégradation ou d'accident pendant la course, l'Adhérent s'engage à

appeler le 02 40 58 44 14 afin de prendre contact avec l'assistance. En outre, l'Adhérent s'engage à informer marguerite de ce sinistre, par écrit, dans un délai de 48 heures.

marguerite s'engage à rapatrier l'Adhérent à son domicile ou à une station marguerite.

2/ ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

Le véhicule mis à la disposition de l'Adhérent est assuré par marguerite au titre de la « responsabilité civile vis-à-vis des tiers » dans les conditions ci-après.

Seul(s) le ou les conducteurs Adhérents peuvent se prévaloir de la qualité d'assuré.

1. L'Adhérent s'engage à participer comme assuré au bénéfice de la police d'assurance souscrite par marguerite. Ladite police couvre les dommages contre les tiers suivant la réglementation en vigueur dans le pays où les véhicules sont immatriculés.

Les conditions d'assurance et de protections font partie intégrante du contrat d'abonnement marguerite et ont été portés à la connaissance de l'Adhérent et acceptées par celui-ci lors de la souscription dudit contrat.

2. Pour bénéficier de la police d'assurance, l'Adhérent ne doit circuler que dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse à l'exclusion de tout autre pays.

3. L'Adhérent s'engage à respecter les clauses et conditions de la police d'assurance, les prescriptions de l'article III-2 des présentes conditions générales et à prendre toutes les mesures qui s'imposent en cas d'accident survenant en cours de contrat. L'Adhérent est informé du fait qu'il y aura lieu à déchéance de l'assurance si le véhicule est impliqué dans un accident au tiers et que l'Adhérent a délibérément fourni à marguerite des informations fausses concernant sa situation personnelle (son identité, son adresse, la validité de son permis de conduire...) ou les conditions de survenance des dommages.

3/ PRODUITS DE PROTECTION

marguerite propose différents packs de protection avec un niveau de couverture et une réduction de franchise différents :

A – PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ET LE VOL

L'Adhérent bénéficie d'une Protection contre les dommages et d'une Protection contre le vol du véhicule loué limitant uniquement sa responsabilité financière au montant de la franchise non rachetable.

Ces Protections standards sont obligatoires, incluses dans les tarifs marguerite et applicables pour chaque contrat de location.

En cas de dommages causés au véhicule, ou d'une tentative d'effraction, ou de vol, il sera facturé à l'Adhérent le montant fixe de la franchise prévue en début de contrat, par sinistre et sous réserve du respect des Conditions Générales, des Conditions générales d'assurance et Protections, des lois et réglementations en vigueur.

Si le montant réel des dommages supportés par marguerite est inférieur au montant fixe de la franchise non rachetable, seule la moins élevée des deux sommes sera facturée.

Nous attirons, tout particulièrement l'attention de l'Adhérent sur les dimensions des véhicules.

ATTENTION : En cas de mauvaise appréciation du gabarit du véhicule, les chocs hauts de caisse, bas de caisse et sous caisse ne sont pas couverts par la garantie dommages, sauf à prouver le cas de force majeure.

B - PROTECTION CONTRACTUELLE OPTIONNELLE

LE PACK « RÉDUCTION PARTIELLE DE FRANCHISE DOMMAGES ET VOL + PROTECTION BRIS DE GLACE ET CREVAISON »

Pour réduire le montant de sa franchise Dommages et Vol en cas d'accident responsable ou sans tiers identifié au montant stipulé au contrat, et supprimer sa franchise en cas de bris de glace et ou de crevaison, l'Adhérent a la possibilité de souscrire ce pack de protection contractuel optionnel, au moment de l'adhésion ou ultérieurement sur son espace Client, moyennant le versement d'une cotisation horaire.

Ce pack de protection optionnel est souscrit pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment par l'Adhérent sur son Espace Client. La résiliation prendra effet immédiatement.

Seuls les clients en formule FREQUENCE (avec abonnement mensuel) disposant d'au moins 3 ans de permis sont autorisés à souscrire ce pack.

4/ DECHEANCE DE GARANTIE

Les conducteurs non désignés au contrat d'abonnement marguerite, et dont reste responsable l'Adhérent, ne pourront pas prétendre au bénéfice des garanties Dommages et/ou Vol du véhicule ni au bénéfice de la garantie contractuelle optionnelle. Le non-respect de l'une quelconque des obligations expressément stipulées à l'article III-2 des présentes conditions générales entraînera la déchéance de la garantie contractuelle optionnelle. En outre, il y aura lieu à déchéance des garanties si l'Adhérent a délibérément fourni à marguerite des informations fausses concernant sa situation personnelle (son identité, son adresse, la validité de son permis de conduire...) ou les conditions de survenance des dommages.

Le ou les Adhérents seront alors responsables de la totalité du sinistre dans les conditions de droit commun de la responsabilité.

VII – FACTURATION

Sommes dues à marguerite :

L'adhérent est redevable auprès de marguerite des sommes suivantes :

- L'abonnement mensuel en cas de choix d'une formule d'abonnement payante (PRO ou FREQUENCE)
- Les prix de location
- Les éventuels frais annexes
- Les éventuels frais de réparation et de franchise
- Les frais et pénalités dans les cas visés à l'article V des présentes
- Les éventuelles amendes
- Les tarifs applicables sont ceux en vigueur lors de la réservation. Les conditions tarifaires peuvent être modifiées par marguerite dans les conditions de l'article II-4 des présentes conditions générales.

Paie ment :

Les factures détaillant les consommations effectuées par l'Adhérent seront mises à disposition sur son Espace Client.

Le paiement s'effectuera par débit carte bancaire à l'issue de chaque location (Particuliers), ou par prélèvement automatique mensuel (Entreprises), selon les coordonnées bancaires ou le mandat SEPA renseigné(es) lors de la passation de commande ou sur l'espace client en cas de modification en cours de contrat.

Aucun autre mode de règlement n'est accepté.

En cas de défaut de règlement à l'échéance de tout ou partie des sommes dues à marguerite, l'Adhérent est suspendu de son droit de réservation de véhicules jusqu'au règlement total desdites sommes.

En outre, l'Adhérent professionnel, en situation de retard de paiement, est débiteur de plein droit vis-à-vis de marguerite d'une pénalité forfaitaire de 40 €, outre des intérêts de retard à un taux trois fois supérieur au taux d'intérêt légal conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce.

VIII - TARIFS PREFERENTIELS DE LOCATION DE VEHICULES EUROPCAR ATLANTIQUE ET LOC ECO NANTES

Afin de répondre aux besoins de ses adhérents sur des utilisations de plus de 24 heures pour lesquelles l'Autopartage n'est pas adapté, marguerite a conclu des accords avec Europcar Atlantique et Loc Eco Nantes.

Ces tarifs préférentiels sont réservés aux seuls Adhérents consommateurs, à l'exclusion des Adhérents professionnels ou non-professionnels au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

Ces conditions tarifaires nécessitent une réservation préalable et sont soumises à la disponibilité du parc automobile des partenaires au moment de cette réservation.

Pour bénéficier de ces tarifs préférentiels, l'Adhérent marguerite devra effectuer sa réservation sur les sites <https://www.europcar-atlantique.fr> ou <https://www.loceco.com> en renseignant en étape DEVIS le code promo qui lui aura été communiqué par email en amont.

Il s'agit du seul moyen de bénéficier des tarifs préférentiels. Si l'Adhérent réserve le véhicule en dehors de la procédure dédiée (ex. points de vente physiques des partenaires), il ne pourra ni bénéficier du tarif préférentiel ni prétendre au remboursement de la différence entre le prix public et le prix préférentiel.

En aucun cas, marguerite ne sera tenue responsable des relations contractuelles entre lesdits partenaires et l'Adhérent.

IX – DONNEES PERSONNELLES

Se référer à la page Protection des Données Personnelles en ligne sur <https://www.imarguerite.com/protection-donnees-personnelles>

X - LOI APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

1 - LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

2 - RECLAMATION

Pour toute réclamation concernant son contrat marguerite, le client peut contacter la société NANTES AUTO PARTAGE au 310 route de Vannes, 44700 ORVAULT, par téléphone au 02.40.58.44.14 ou mail à information@imarguerite.com

3 - DISPOSITIF DE MEDIATION POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS

En cas de litige entre marguerite et le client consommateur non résolu dans le délai d'un (1) mois à compter de la première réclamation écrite, ce dernier a, conformément aux dispositions des articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, la possibilité de recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné par marguerite, à savoir le Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) :

- en complétant et signant le formulaire de réclamation téléchargeable sur le site suivant : <http://www.mediateur-cnpa.fr>
- et en l'envoyant par courrier à l'adresse suivante : CNPA - 50 rue Rouget de Lisle - 92158 SURESNES Cedex

Le client reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à celle-ci, chaque Partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Le client est informé de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges destinée à recueillir des éventuelles réclamations à l'issue d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible via le lien suivant ; <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

4 - COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Si le client n'a pas la qualité de commerçant, la juridiction compétente pour connaître dudit litige sera déterminée en application des règles de procédure civile applicables.

Si le client a la qualité de commerçant, la juridiction exclusivement compétente pour connaître dudit litige sera le Tribunal de commerce de NANTES.

Mise à jour Conditions Générales -11 décembre 2025