

CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET D'UTILISATION (C.G.A.U.) – 13 AVRIL 2026

Article 1. Objet des C.G.A.U

1.1. La société ALOA SUP au capital social de 1 000 € ayant son siège social au 13 RUE ALBERT BETTANNIER 57070 METZ inscrite au RCS de Metz sous le numéro 103 554 069 00015 (ci-après « prestataire ») met à disposition en libre-service de ses clients du matériel nautique, à savoir : des paddles (Stand Up Paddle Board), des kayaks simples (sit-on-top) de type OUASSOU de la marque TAHE Outdoors et des kayaks doubles de type TRINIDAD de la marque TAHE Outdoors.

Ces conditions générales d'accès et d'utilisation sont applicables à tous les contrats conclus entre le prestataire et toute personne majeure qui a recours à ce service de location de matériel nautique (dénommé ci-après « client »).

Le client, en souscrivant au service proposé, déclare avoir eu communication des conditions générales, les avoir lues et comprises et les accepter sans aucune réserve.

1.2. Les mineurs ne peuvent accéder à ce service.

Article 2. Description du service

2.1. La pratique du Stand Up Paddle Board a pour but de se déplacer debout sur une planche, sur un plan d'eau ou sur des vagues, à l'aide d'une pagaie aidant au déplacement et au contrôle de la direction. La pratique du kayak a pour but de se déplacer assis (ou semi-allongé, selon le modèle) sur une embarcation de type sit-on-top, sur un plan d'eau, à l'aide d'une pagaie double aidant au déplacement et au contrôle de la direction.

2.2. Le service proposé par le prestataire permet à toute personne physique majeure d'utiliser contre paiement pendant une durée limitée le matériel mis à disposition du client.

2.3. Le matériel nécessaire à l'exercice de cette pratique, proposé par le prestataire, est stocké dans une station équipée de cadenas connectés. Il est accessible dès lors que le client a suivi toutes les démarches nécessaires à l'ouverture du cadenas connecté de cette station. Les démarches sont effectuées en ligne, via la WebApp du prestataire accessible en scannant le QR code affiché sur la station.

2.4. Les horaires d'accès au matériel varient selon la saison, les conditions météorologiques et d'autres circonstances d'exploitation. Pour connaître les horaires applicables, le client est invité à consulter le site internet du prestataire, à appeler le numéro d'assistance de l'exploitant, ou à scanner le QR code affiché sur la station.

Article 3. Prix

3.1. Les tarifs applicables à la location du matériel ne sont pas mentionnés dans les présentes conditions générales. Pour consulter les prix en vigueur, le client doit scanner le QR code affiché sur la station ou consulter le site internet du prestataire.

3.2. Toute heure commencée est due.

3.3. La durée de location commence à courir cinq minutes après que le processus d'accès au service (paiement sur la WebApp et réception du code de déverrouillage par SMS) est terminé. Le temps de cinq minutes est destiné à permettre au client de déverrouiller le cadenas connecté, de décrocher le matériel de la station et de le vérifier que le matériel est conforme pour naviguer.

3.4. La durée de location cesse lorsque le client procède à la clôture de sa session de location. Pour cela, le client doit scanner à nouveau le QR code affiché sur la station et renseigner son code de location. Une fois cette opération réalisée, la session se clôture automatiquement et un nouveau code dit « code de restitution » est envoyé au client par SMS afin qu'il puisse replacer le matériel dans la station et refermer le cadenas connecté. Tant que cette procédure n'est pas intégralement effectuée, la durée de location continue de courir.

Article 4. Accès au service

4.1. La WebApp accessible en scannant le QR code affiché sur la station vise à donner accès au matériel mis à disposition du client. Le client prend connaissance des informations qui y sont données, suit les instructions et procède aux différentes étapes en vue de l'accès au matériel.

4.2. Le client doit s'identifier conformément au formulaire de la WebApp. Il doit également communiquer une adresse électronique et un numéro de téléphone mobile. Les présentes conditions générales, qu'il accepte en cochant la case idoine sur l'écran, lui sont disponible sur la page exploitant du site www.playa-rent.fr/les-stations.

4.3. Le client doit ensuite choisir le casier où le matériel est mis à sa disposition par le prestataire.

4.4. Le client doit enfin communiquer les éléments d'identification d'une carte bancaire valide (numéro de carte, période de validité et code CVV). Le client autorise ainsi le prestataire à débiter sur la carte le montant dû au titre de la location. Il l'autorise en outre à prélever le montant de la garantie. Les coordonnées de la carte bancaire sont enregistrées via le système de paiement sécurisé de la société Stripe Payments Europe, Limited, société immatriculée en Irlande sous le numéro 513174, dont le siège social est situé 3 Dublin Landings, North Wall Quay, Dublin 1, D01 C4E0, Irlande.

Site internet : <https://stripe.com>

L'accès au service n'est pas possible en cas de défaut de constitution de garantie.

4.5. Le client accepte également de déposer une garantie (ou caution) par le biais de sa carte bancaire. Le montant de cette garantie est indiqué sur la station (accessible via le QR code) ainsi que sur le site internet du prestataire. Le client autorise ainsi à l'avance (pré-autorisation)

le prestataire à prélever cette somme sur son compte en cas de défaut de restitution du matériel ou si le matériel n'est pas rendu dans l'état où il a été emprunté. Dans l'hypothèse où la pré-autorisation de la caution n'est pas acceptée par l'établissement bancaire du client lors de la demande, ou n'a pu être réalisée pour quelque raison que ce soit, le prestataire se réserve le droit de réclamer le paiement des frais et pénalités dus par l'émission d'une facture via la solution Stripe, accompagnée d'un lien de paiement en ligne envoyé au client par l'exploitant. Le client sera alors tenu de procéder au règlement dans les délais indiqués sur la facture, sous peine de poursuites judiciaires et de la prise en charge de l'ensemble des frais de recouvrement.

Le dépôt de garantie n'est encaissé que si les conditions prévues dans l'article des présentes intitulé « Garantie » sont remplies.

4.6. Une fois ces étapes franchies, le client peut accéder au casier contenant le matériel nautique loué.

Article 5. Accès au matériel

5.1. Le client qui a procédé à toutes les étapes par l'intermédiaire de la WebApp reçoit par SMS un code de déverrouillage lui permettant d'ouvrir le cadenas connecté du casier de la station. L'ouverture du cadenas lui donne accès, selon le matériel nautique réservé, soit à une planche de Stand Up Paddle et une pagaie, soit à un kayak simple OUASSOU (TAHE Outdoors) et sa pagaie double, soit à un kayak double TRINIDAD (TAHE Outdoors) et ses deux pagaies doubles, ainsi qu'aux gilets d'aide à la flottaison adaptés (adulte et/ou enfant).

5.2. Le paddle mis à disposition est une planche solide (rigide-thermoformée) adaptée à un usage sur plan d'eau plat. Il est destiné à une pratique de loisirs, familiale, pour les débutants. Ses caractéristiques techniques sont les suivantes :

- Dimensions complètes : 305 cm x 84 cm
- Volume : 195 L
- Poids de la planche : 14,5 kg
- Poids max. recommandé : 110 kg
- Type de poignée : Ergo-grip
- Ailerons : single US Box FCS Connex Touring 9

Le paddle, ainsi que les kayaks mis à disposition, font partie de la catégorie des « engins de plage » pour lesquels la navigation est forcément diurne et doit se faire à moins de 300 mètres d'un abri.

Kayak simple OUASSOU (marque TAHE Outdoors) :

- Gamme : Ouassou
- Couleur : Orange / Gris

- Shape : Sit on Top
- Longueur : 8'6" / 260 cm
- Largeur : 31.0" / 78 cm
- Poids : 39 lbs / 18 kg
- Charge maximale : 240 lbs / 110 kg
- Capacité : 1 adulte + 1 enfant
- Vide-vite : Oui
- Bouchons fournis : Non
- Cale-pieds : fixes
- Technologie : TST
- Type de produit : Rigide – Thermoformé
- Pays de fabrication : France

Kayak double TRINIDAD (marque TAHE Outdoors) :

- Dimensions complètes : 359 cm x 84 cm
- Poids : 63 lbs / 28,5 kg
- Charge maximale : 400 lbs / 180 kg
- Capacité : 2 adultes
- Type de produit : Rigide – Thermoformé

5.3. Le prestataire met à disposition du client des gilets de sauvetage adaptés à la pratique du paddle et du kayak, en version adulte et en version enfant. Il appartient au client de choisir le gilet de sauvetage adapté à sa morphologie et, le cas échéant, à celle du mineur accompagné. Le client ne peut prendre que le nombre de gilets strictement nécessaires à l'activité prévue.

Le gilet adulte mis à disposition est le gilet « Jobe Universal ». Il s'agit d'une aide à la flottabilité légère, certifiée 50N ISO, fabriquée en nylon solide et mousse PE. Ses côtés ouverts permettent un ajustement à différentes tailles et morphologies (coupe unisexe). Il est équipé de solides boucles YKK, de trois sangles réglables d'un pouce et d'un système de drainage de l'eau. Le gilet enfant mis à disposition est le modèle « TAHE Brantôme II » en taille S/M. Ces gilets sont des aides à la flottabilité (50N). Le client doit prendre connaissance des conseils d'utilisation du gilet qui ne garantit pas le sauvetage et ne diminue que le risque de noyade.

5.4. La pagaie est en aluminium et pastique.

Article 7. Utilisation du matériel par le client

7.1. Le client devient gardien du matériel dès qu'il l'a décroché de son emplacement sur la station. Le client doit procéder à la vérification du matériel (planche, leash, gilet de sauvetage et pagaie).

7.2. Le matériel emprunté est considéré comme étant en parfait état. Si ce n'est pas le cas, il appartient au client d'en avertir le prestataire dans les cinq minutes suivant l'accès au matériel. A défaut, il reconnaît avoir eu accès à un matériel en parfait état. Il ne pourra ultérieurement faire valoir que le matériel n'était pas en parfait état.

Si le client estime que le matériel présente un défaut, il doit le remettre en place immédiatement et en informer le prestataire en appelant le numéro d'assistance indiqué sur la WebApp et sur la station. Toutes ces conditions remplies, il sera recredité de la somme éventuellement débitée de son compte.

7.3. Le client s'engage à prendre soin du matériel et à l'utiliser avec prudence conformément à sa destination et aux règles en vigueur.

7.4. Le nombre d'utilisateurs autorisé dépend du matériel nautique loué. Le paddle et le kayak simple OUASSOU sont destinés à un seul utilisateur (avec, pour le kayak OUASSOU, la possibilité d'embarquer un enfant en complément, dans la limite de la charge maximale). Il est strictement interdit d'utiliser le paddle à plusieurs adultes. Le kayak double TRINIDAD est conçu pour accueillir deux personnes maximum.

7.5. Le client ne peut transporter le matériel hors du lieu d'utilisation prévu, soit le plan d'eau situé à immédiate proximité de la station.

7.6. Le client ne peut prêter le matériel nautique loué ou le sous-louer. L'utilisation autorisée est strictement personnelle au client qui a conclu le contrat avec le prestataire.

7.7. Le client doit surveiller son matériel afin qu'il ne soit pas volé. Il s'engage à prévenir immédiatement le prestataire en cas de vol. Il s'engage à porter plainte auprès de la police ou de la gendarmerie. Le matériel n'est considéré comme volé que si le client dépose plainte. Le client a 72h pour déposer plainte.

Copie de cette plainte doit être immédiatement communiquée par mail au prestataire. A défaut, le prestataire est en droit de considérer que le défaut de restitution du matériel est le fait du client.

7.8. Le client doit rendre le matériel dans l'état où il l'a emprunté.

7.9. Le matériel doit être utilisé conformément à sa destination. La charge maximale à respecter est de 110 kg pour le paddle, 110 kg pour le kayak simple OUASSOU (soit 1 adulte + 1 enfant) et 180 kg pour le kayak double TRINIDAD (soit 2 adultes maximum).

Le client doit prêter attention à ne pas heurter d'autres objets ou des personnes se trouvant sur l'eau ou dans l'eau.

Le client doit prêter attention à ne pas traîner le matériel nautique sur une surface pouvant l'abîmer et à ne pas heurter des personnes ou des objets se trouvant hors de l'eau.

Article 8. Consignes globales de sécurité

8.1. L'utilisation des paddles et des kayaks n'est autorisée que si le client sait nager au moins 25m et est capable de s'immerger.

L'utilisateur déclare remplir les conditions physique et sportive nécessaires à la pratique du paddle ou du kayak en mer.

8.2. Le gilet de sauvetage remis au client doit être porté.

8.3. Le temps d'utilisation du matériel est limité aux heures diurnes. Les plages horaires d'ouverture du service varient selon la saison, les conditions météorologiques et d'autres circonstances d'exploitation. Ces horaires sont affichés sur la station (accessibles via le QR code), indiqués sur le site internet du prestataire et communiqués, si besoin, par téléphone auprès de l'assistance. Le matériel ne doit pas être utilisé sur l'eau en dehors des plages horaires en vigueur et doit être restitué au plus tard à l'heure indiquée. Passé ce délai, le matériel pourra être considéré comme volé et les services de secours pourront être prévenus.

8.4. L'utilisation du matériel nautique sur l'eau ne doit pas aller au-delà de 300 mètres d'un abri.

8.5. Le client doit respecter les autres personnes pendant le transport du matériel de la station jusqu'à l'eau et inversement ainsi que les personnes qui se livrent à des activités balnéaires ou nautiques.

8.6. Le client doit respecter les consignes et règles de navigation. Il lui est interdit de naviguer à plus de 300 mètres d'un abri. Il lui est interdit de naviguer près de rochers. Il lui est interdit de naviguer dans la zone de baignade. Il lui est interdit de naviguer dans le port.

8.7. Les conditions météorologiques peuvent conduire à l'arrêt de la mise à disposition du matériel. En cas de survenance de conditions difficiles, le client doit cesser de l'utiliser et le ramener à la station.

Article 9. Avertissement sur la sécurité

9.1. La pratique du paddle et du kayak est un sport dangereux pouvant entraîner des blessures graves ou même la mort. Le client doit lire toutes les consignes de sécurité préconisées lors de l'utilisation d'un tel sport. Les principales consignes de sécurité sont inscrites sur la station. Elles ont été établies par la fédération nationale de surf.

9.2. Le prestataire incite le client à consulter le site de la fédération française de surf (<https://www.surfingfrance.com>) et notamment ses conseils de sécurité à l'adresse : <https://www.surfingfrance.com/federation/actualites/faire-du-stand-up-paddle-en-toute-securite.html>.

9.3. Le prestataire ne peut que conseiller au client :

- De demander des conseils à un moniteur de sport de pagaie licencié ou certifié avant d'aller sur l'eau ;
- D'obtenir une formation certifiée en secourisme et sauvetage aux fins de premiers secours ;
- De s'informer sur la météo avant d'utiliser le matériel nautique. De ne pas naviguer en cas d'orage ou de vent fort;
- De s'informer des caractéristiques du plan d'eau sur lequel le matériel nautique va être utilisé (courants, espace de navigation, rochers, direction et vitesse des vents, notamment des vents venant de terre, zones sécurisées, identification des services de secours) ;
- D'utiliser le gilet de sauvetage et une combinaison qui permet de se protéger du soleil, d'éviter les chocs thermiques en cas de chute dans l'eau, et de se protéger contre l'hypothermie ;
Le gilet de sauvetage doit être porté lors de l'utilisation sur un plan d'eau plat. Il peut entraver les mouvements lorsqu'il y a des vagues.
- D'informer ses proches de l'utilisation du matériel nautique (début et durée de cette utilisation) ;
- De ne pas utiliser le matériel nautique en cas de vagues rendant sa maîtrise difficile, son utilisation étant prévue pour un plan d'eau plat ;
- De prendre tous conseils et éventuellement des cours en vue de l'utilisation du matériel nautique ;
- De s'informer sur les règles de navigation, notamment sur les règles de priorité ;
- D'utiliser le leash de surf reliant sa jambe à la planche.
Le leash n'a d'autre objet que de permettre à l'utilisateur de paddle de ne pas s'éloigner en cas de chute ;
En évitant une dérive du paddle, il évite sa perte. Il permet surtout à l'utilisateur de pouvoir remonter rapidement sur le paddle ;
Les consignes d'utilisation du leash doivent être respectées ;
Il ne faut pas l'enrouler autour des doigts pour récupérer la planche afin d'éviter que la force d'une vague ne conduise à un traumatisme de la main, à des blessures qui peuvent même aller jusqu'à une amputation ;
Le leash peut s'accrocher à un élément (rochers...). L'utilisateur doit donc s'entraîner à décrocher rapidement le bracelet d'attache avant de l'utiliser ;
- De veiller à ne pas lâcher la pagaie et de la récupérer le plus rapidement possible si elle lui échappe. La pagaie peut constituer un danger pour autrui ;
- De respecter les limites techniques du matériel ;
- De respecter les conseils d'utilisation du matériel nautique ;
- De consulter un médecin avant la pratique du paddle ou du kayak ;
- De respecter les précautions élémentaires avant d'aller sur l'eau : savoir nager, ne pas avoir bu d'alcool ou consommé des drogues, prêter attention à la consommation d'aliments précédant l'activité ;
- De respecter l'environnement.

Article 10. Informations affichées sur la station

Un tableau affiché sur la station affiche représente une carte des espaces de pratique couramment utilisés mentionnant :

- les zones interdites, dangereuses, ou réservées à différents usages ;
- les limites autorisées de la navigation et leur balisage.

Article 11. Assurances

11.1. L'attention du client est attirée sur le fait qu'il est de son intérêt de souscrire un contrat d'assurance de personnes couvrant les dommages corporels auxquels la pratique du paddle ou du kayak peut l'exposer ainsi que les tiers.

11.2. Sur la station est affichée l'attestation du contrat d'assurance conclu par le prestataire conformément à l'article L. 321-1 du code du sport.

Article 12. Restitution du matériel

12.1. Le matériel doit être restitué au plus tard à l'heure limite indiquée sur la station (QR code) et sur le site internet du prestataire.

Si le matériel n'est pas rendu dans la demi-heure suivant l'heure limite de restitution en vigueur, le prestataire sera en droit de constater un défaut de restitution et de prélever le montant de garantie.

12.2. Lors du retour du matériel, le client s'engage à remettre correctement tous les éléments qu'il a loués. Le client doit replacer tous les éléments loués (paddle ou kayak, gilets de sauvetage et pagaie(s)) dans le casier de la station.

12.3. Le client s'engage à vérifier que le matériel remis est en bon état. Il doit en particulier s'assurer que le matériel nautique ne présente aucun défaut pouvant compromettre son utilisation sécurisée par le prochain utilisateur.

Le prestataire conseille au client de prendre des photographies attestant de la remise conforme du matériel en station ainsi que de son bon état.

Si le prochain utilisateur du même matériel dénonce au prestataire son mauvais état, le prestataire, après avoir constaté ce mauvais état, pourra encaisser le montant de garantie prévu par les présentes.

12.4. Lorsque les éléments sont en place, le client doit refermer le casier.

Il doit ensuite refermer le cadenas connecté équipant le casier, conformément aux instructions transmises par SMS avec le code de restitution. Une fois le cadenas refermé et la clôture de la session confirmée, la durée de location cesse.

12.5. En cas de difficulté lors de la restitution du matériel, le client doit appeler le numéro d'assistance indiqué sur la station.

Article 13. Paiement

13.1. Le prix à payer pour l'utilisation du matériel est fonction de sa durée d'utilisation. Le prix à payer est calculé automatiquement au moment de la restitution du matériel.

La somme due est alors débitée du compte du client. Elle correspond au nombre d'heures d'emprunt du matériel, au taux horaire en vigueur. Les tarifs applicables sont consultables en scannant le QR code affiché sur la station ou sur le site internet du prestataire.

13.2. Une facture est ensuite automatiquement générée et envoyée à l'adresse mail qui a été communiquée par le client lors de la commande.

Article 14. Garantie

14.1. Le client accepte lors de la souscription au service de communiquer au prestataire les éléments d'identification de sa carte bancaire et l'autorise à percevoir le dépôt de garantie constitué. Cette garantie résulte d'une empreinte de carte bancaire autorisant le prestataire à prélever le montant de la garantie prévue.

14.2. Le client accepte que le prestataire prélève un montant de garantie à titre de pénalité forfaitaire, pour le seul matériel, en cas de défaut de restitution de matériel, que ce soit du fait d'une destruction, ou lorsque le matériel est abîmé.

Le montant des pénalités forfaitaires applicables à chaque élément du matériel nautique (paddle, kayak simple OUASSOU, kayak double TRINIDAD, pagaie, gilets de sauvetage, frais de remplacement, perte d'exploitation, etc.) est porté à la connaissance du client avant la souscription au service. Ces montants sont consultables en scannant le QR code affiché sur la station ou sur le site internet du prestataire. Ils peuvent être mis à jour à tout moment par le prestataire.

14.3. Le client accepte que le paiement de ces pénalités forfaitaires se fasse automatiquement par le débit de son compte du montant de dépôt de la garantie constituée dès lors qu'il n'a pas procédé à la restitution du matériel dans le temps de mise en service, en cas de défaut de restitution ou en cas de restitution de matériel détérioré.

Article 15. Responsabilités

15.1. Le client devient gardien du matériel loué à partir du moment où il le décroche de la station jusqu'au moment où il l'y raccroche.

En tant que gardien, il en assume seul la responsabilité. Il est responsable non seulement de sa propre utilisation mais aussi de celle de tiers à qui il aurait laissé accès au matériel, malgré l'interdiction qui lui en est faite.

15.2. La responsabilité du client peut être engagée pour tout autre préjudice résultant du défaut de restitution du matériel quel qu'en soit la cause. Le client répond également de toute dégradation ou destruction du matériel. Il en répond également en cas de vol, s'il n'a pas été diligent et prudent dans la garde de ce matériel.

15.3. Le client est informé et comprend qu'au-delà de la dégradation, de la destruction ou du vol du matériel, le prestataire peut subir une perte d'exploitation résultant du défaut de restitution du matériel. Le client doit en informer immédiatement le prestataire afin de minimiser cette perte d'exploitation. Le prestataire s'engage à tout faire pour limiter la perte d'exploitation.

15.4. La responsabilité du prestataire est entièrement exclue pour tout dommage résultant de l'utilisation du matériel loué, que ce dommage soit causé au client lui-même ou à un tiers.

15.5 Le prestataire fournit au client du matériel acheté auprès de revendeurs ou fabricants. Le prestataire a veillé à acheter du matériel conforme à la législation en vigueur, notamment celle relative à la sécurité, la santé et la vie des personnes. Il ne saurait être tenu pour responsable des vices ou défauts de conformité du matériel fourni.

Article 16. Protection des données à caractère personnel

16.1. Le service proposé implique la communication par le client de données à caractère personnel. Il s'agit en particulier du nom, des coordonnées de sa carte bancaire, de son adresse, du temps d'utilisation du matériel ainsi que de toute difficulté éventuelle liée à l'utilisation du matériel.

16.2. La finalité du traitement est la gestion du service. Les données traitées sont nécessaires à la mise en œuvre du service. Elles ne sont utilisées que dans ce cadre. Le client en souscrivant au service accepte que les données nécessaires à cette gestion soient traitées par le prestataire.

16.3. Le prestataire est responsable du traitement. Il s'engage à effectuer le traitement des données à caractère personnel du client conformément à la loi du 6 janvier 1978 (loi informatique et libertés) ainsi qu'au RGPD (règlement général sur la protection des données).

16.4. La société Stripe Payments Europe, Limited, immatriculée en Irlande sous le numéro 513174, dont le siège social est situé 3 Dublin Landings, North Wall Quay, Dublin 1, D01 C4E0, Irlande, est sous-traitante du prestataire pour les opérations de paiement. Site internet : <https://stripe.com>.

16.5. Les données peuvent être conservées pendant la durée nécessaire à la gestion du service. Elles peuvent être conservées pendant trois ans à compter de la fin du contrat conclu. En cas de litige survenant pendant cette durée, les données pourront être conservées tant que le litige ne sera pas définitivement terminé.

16.6. Les données bancaires ne sont pas conservées au-delà de la restitution conforme du matériel ou de la mise en œuvre de la garantie en cas de restitution non conforme du matériel.

16.7. Le client peut exercer ses différents droits, droit d'information, d'accès, de rectification, à l'oubli, de suppression des données, auprès du prestataire, responsable du traitement à l'adresse suivante : La société ALOA SUP au capital social de 1 000 € ayant son siège social au 13 RUE ALBERT BETTANNIER 57070 METZ inscrite au RCS de Metz sous le numéro 103 554 069 00015. Il peut également envoyer un mail au prestataire à l'adresse suivante nicolas.cunisse@outlook.com

16.8. Il peut toujours, en cas de difficulté, s'adresser à la CNIL.

Article 17. Liste d'opposition au démarchage téléphonique

Conformément à l'article L. 223-2 du code de la consommation, le client est informé de son droit à s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Cette opposition peut se faire par voie électronique sur le site : www.bloctel.gouv.fr.

Article 18. Règlement des litiges

18.1. Le client peut joindre l'assistance téléphonique dont le numéro lui a été communiqué lors de la commande pour exposer au prestataire toute difficulté liée au service.

Le client peut également écrire au prestataire à l'adresse suivante : SAS PLAYA RENT, au capital social de 10.000 Euros, ayant son siège social 4 Résidence des Hauts des Sablons 44210 PORNIC. Il peut également envoyer un mail au prestataire à l'adresse suivante : contact@playa-rent.fr

18.2. En cas de difficulté persistante, il peut également faire appel gratuitement à un Médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige. Le client peut se tourner vers la « médiation tourisme et voyage », dont le site internet est le suivant : <https://www.mtv.travel/>. Les instructions pour saisir le médiateur peuvent être trouvées à l'adresse suivante : <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>. Elles précisent notamment que la saisine du médiateur doit être précédée d'une réclamation écrite préalable auprès du professionnel et que le consommateur doit introduire la demande de médiation dans le délai d'un an suivant cette réclamation préalable. Le médiateur peut être saisi via le formulaire en ligne ou, en cas de difficulté, par voie postale à l'adresse suivante : MTV - Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 75 823 Paris Cedex.

18.3. Le client doit, avant toute action en justice, mettre le prestataire en demeure en lui laissant un délai minimum de deux semaines pour accéder à sa demande.

18.4. Le droit français s'applique à toute question ou litige liés au présent service, en particulier à toute responsabilité contractuelle ou extracontractuelle. Tous les litiges entre le prestataire et le client résultant du service ou liés au service relèvent de la compétence exclusive des tribunaux français.

Article 19. Portée de l'annulation d'une clause

Dans le cas où l'une des clauses des présentes conditions générales est annulée, réputée non écrite, abusive, illégale ou inopposable, en tout ou partie, les autres clauses continuent de s'appliquer et de produire leur plein effet.