

EI LOKANOO

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE LOCATION

Version mise à jour — Juin 2026

www.lokanoo.fr

« Nous vous remercions d'avoir choisi notre site et d'avoir procédé à la location de notre matériel. Nous nous efforçons de choisir nos produits avec soin, sur la base de plusieurs critères : marques réputées pour leur sérieux, leur fabrication, leur fiabilité, leur longévité. De nombreux biens que nous proposons ont été fournis par des commerçants implantés à l'île de la Réunion afin de favoriser l'emploi et le développement économique local. »

PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1. OBJET ET DÉFINITIONS

L'entreprise EI LOKANOO, dénommée le **loueur**, est une auto-entreprise dont le siège social est situé au 1334 Bis, Chemin Maunier – 97440 SAINT-ANDRÉ, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de SAINT-DENIS DE LA RÉUNION sous le numéro 982 346 595.

Par l'intermédiaire de son site internet, EI LOKANOO met à disposition d'un particulier (personne physique) ou d'une entreprise (personne morale), dénommé le **locataire ou client**, du matériel de randonnée, camping, trek, bivouac, pour une durée déterminée, sur le territoire de l'île de la Réunion.

Le matériel proposé en location désigne tout bien entrant dans les catégories définies sur le site internet.

Chaque bien répond à un cahier des charges d'entretien spécifique. Tout matériel faisant l'objet d'une location est vérifié, réparé si nécessaire, aéré, désinfecté et nettoyé avant chaque mise à disposition.

Tout bien loué répond aux normes de sécurité françaises et européennes en vigueur. Il peut présenter des signes d'usure liés à une utilisation normale n'altérant pas les conditions de sécurité.

Les produits disponibles à la vente sont neufs, sauf mention contraire.

ARTICLE 2. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente et de location (ci-après « CGV/CGL ») s'appliquent de plein droit à toute location et vente de biens proposée sur le site internet : www.lokanoo.fr.

Elles constituent les conditions contractuelles applicables aux ventes et locations conclues avec EI LOKANOO. La location et/ou la vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande par le client et prend effet à partir de la prise de possession du bien.

Conformément aux articles L. 112-1, L. 112-2 et L. 141-1 du Code de la consommation, les présentes CGV/CGL sont mises à la disposition de tout client à titre informatif, préalablement à la conclusion du contrat. **Toute commande passée sur le site implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions.**

ARTICLE 3. COMMANDE ET MODALITÉS DE PAIEMENT

3.1 La commande

Le contrat de vente ou de location est formé par une commande passée sur le site www.lokanoo.fr, au minimum 24 heures ouvrées avant la date de mise à disposition du matériel.

Pour être valable, toute commande doit être enregistrée sur le site selon les étapes suivantes :

- Saisie et réservation du matériel souhaité
- Inscription du client avec création d'un compte personnel
- Acceptation des présentes conditions générales de vente et de location
- Validation de la commande par le client
- Confirmation envoyé par EI LOKANOO

Un courriel récapitulatif est adressé au client dès validation. La commande n'est définitivement confirmée qu'à réception du règlement.

3.2 Les modalités de paiement

Le règlement s'effectue directement sur le site www.lokanoo.fr, par carte bancaire (Visa, Mastercard), ou en espèces lors de la prise en main du matériel.

Deux options sont proposées lors du paiement en ligne :

- Paiement immédiat le jour de la réservation
- Paiement différé le jour de la location

Pour les réservations de dernière minute (moins de 24 heures ouvrées avant la location), le règlement peut s'effectuer directement au local, par carte bancaire ou en espèces. Les chèques ne sont pas acceptés, sauf pour les professionnels du tourisme.

3.3 Sécurisation du paiement en ligne

L'ensemble des transactions effectuées sur www.lokanoo.fr sont sécurisées par un protocole de chiffrement SSL (https). Les données bancaires du client sont traitées directement par notre prestataire de paiement certifié et ne sont jamais stockées par EI LOKANOO.

En cas de refus du paiement par la banque, la commande est automatiquement annulée et le client en est informé par courriel.

ARTICLE 4. PRIX ET TARIFS

Les prix affichés sur le site internet sont exprimés en euros (€), TVA non applicable en vertu de l'article 293 B du Code général des impôts (régime de la franchise en base de TVA). Les frais de livraison ne sont pas inclus dans les tarifs affichés.

4.1 Tarifs de livraison

LOKANOO EI ne propose pas de service de livraison à domicile dans le cadre de son offre standard. Le matériel est à récupérer au local ou auprès de ses partenaires.

Sur demande spécifique, EI LOKANOO peut étudier la possibilité d'une livraison et communiquer un devis. Cette prestation reste soumise à disponibilité et à l'accord préalable du loueur.

4.2 Tarifs consigne à bagages

EI LOKANOO propose un service de consigne à bagages dans ses locaux. Le tarif est de 5,00 € par jour et par bagage, avec un tarif dégressif sur la durée.

Une simulation tarifaire est disponible sur www.lokanoo.fr dans la rubrique « Consigne à bagages ».

Voir également l'Article 10 pour les conditions de responsabilité applicables aux bagages déposés en consigne.

PARTIE II – CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ARTICLE 5. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX VENTES DE PRODUITS

5.1 Disponibilité des produits

Les produits proposés à la vente sur le site internet sont disponibles dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un produit après validation de la commande, EI LOKANOO en informera le client dans les meilleurs délais par courrier électronique. Le client pourra alors choisir entre le remboursement intégral des sommes versées ou le remplacement par un produit équivalent, sous réserve de disponibilité.

5.2 Livraison et retrait

Les produits vendus peuvent être retirés directement au local de EI LOKANOO ou expédiés selon les modalités indiquées lors de la commande.

Les délais de préparation et d'expédition sont communiqués à titre indicatif. Un retard raisonnable ne saurait donner lieu à l'annulation de la commande ou à une demande de dommages et intérêts.

Le transfert des risques intervient au moment où le client ou toute personne désignée par lui prend physiquement possession du produit.

5.3 Réception des produits

Le client est tenu de vérifier l'état apparent du produit au moment de sa réception.

Toute anomalie constatée (produit endommagé, incomplet ou non conforme à la commande) doit être signalée à EI LOKANOO dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures suivant la réception.

Passé ce délai, le produit sera réputé conforme et accepté sans réserve.

5.4 Droit de rétractation applicable aux ventes

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif.

Le produit devra être retourné complet, dans son état d'origine et accompagné de tous ses accessoires éventuels.

Les frais de retour demeurent à la charge du client, sauf disposition légale contraire.

Le remboursement sera effectué dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la récupération du produit ou de la réception d'une preuve de son expédition.

5.5 Garanties légales

Les produits vendus bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation ainsi que de la garantie contre les vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsqu'un produit présente un défaut couvert par l'une de ces garanties, le client peut demander sa réparation, son remplacement ou son remboursement conformément aux dispositions légales applicables.

PARTIE III – CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION (CGL)

ARTICLE 6. ÉCHANGE ET PRODUIT DÉFECTUEUX

En cas d'erreur sur le produit remis : le locataire dispose de la possibilité de demander le remplacement du matériel par celui qui lui convient mieux, en fonction des disponibilités. Un supplément ou un remboursement partiel sera effectué selon la différence de prix entre les deux produits.

En cas de matériel défectueux : dans le cas exceptionnel où un bien s'avérerait défectueux malgré les vérifications effectuées, LOKANOO EI s'engage à le remplacer par un produit identique ou équivalent dans la mesure des disponibilités. Si aucun remplacement n'est possible, le remboursement intégral de la location du produit défectueux sera effectué, au prorata de la durée non consommée, dans un délai de 14 jours à compter du constat.

ARTICLE 7. DROIT DE RÉTRACTATION APPLICABLE AUX LOCATIONS

Principe général : conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le locataire dispose en principe d'un délai de 14 jours calendaires pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à compter de la date de conclusion du contrat (jour de la commande).

△ Exception applicable à EI LOKANOO : en application de l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation NE S'APPLIQUE PAS aux contrats de location de matériel fournis à une date ou période déterminée. La quasi-totalité des locations LOKANOO étant soumises à une date précise, le client renonce à ce droit de rétractation dès validation de la commande.

Le délai de rétractation ne peut pas non plus être exercé lorsque la mise à disposition du matériel a été exécutée avant la fin de ce délai, avec l'accord préalable exprès du locataire et sa renonciation expresse à ce droit.

Dans les rares cas où le droit de rétractation trouverait à s'appliquer, le loueur remboursera l'intégralité des sommes versées, y compris les éventuels frais, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle il est informé de la décision de rétractation.

ARTICLE 8. ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Tout client souhaitant annuler sa réservation doit le signaler au plus tôt à LOKANOO EI. Le barème d'annulation suivant s'applique :

Délai d'annulation avant la location	Remboursement applicable
Plus de 14 jours ouvrés	Remboursement intégral
Entre 7 et 14 jours ouvrés	Remboursement à 50 %
Moins de 7 jours ouvrés / Absence	Aucun remboursement

En cas de force majeure dûment justifiée (cyclone, hospitalisation, etc.), LOKANOO EI s'engage à examiner toute demande de remboursement exceptionnel avec bienveillance.

ARTICLE 9. PRISE EN MAIN DU MATÉRIEL

Sauf condition particulière expresse, la remise du matériel s'effectue :

- Au local principal du loueur : 1334 Bis, Chemin Maunier – 97440 SAINT-ANDRÉ
- Ou auprès des partenaires désignés par EI LOKANOO (indiqués lors de la confirmation de commande)

Les horaires de remise sont : 9h00–12h00 / 14h00–17h00, du lundi au vendredi (hors jours fériés). Toute prise en main en dehors de ces horaires ou de ces jours doit faire l'objet d'un accord préalable.

ARTICLE 10. RÉCEPTION ET ÉTAT DES LIEUX

Lors de la remise du matériel, un état des lieux contradictoire est effectué en présence du locataire et du loueur. Tout dysfonctionnement, défaut ou pièce manquante constaté à ce moment doit être signalé immédiatement et consigné par écrit.

La prise en main du matériel sans réserve vaut acceptation de son état. Aucune réclamation relative à l'état initial du matériel ne sera recevable après départ du local.

Un état des lieux de retour est également effectué à la restitution du matériel, selon les mêmes modalités.

ARTICLE 11. UTILISATION DU MATÉRIEL LOUÉ

Le locataire s'engage à être apte à utiliser les biens loués et déclare ne présenter aucune contre-indication médicale à la pratique des activités concernées. Il lui appartient d'en vérifier l'adéquation avec son état de santé.

L'utilisation du matériel implique une parfaite connaissance de l'équipement, du milieu naturel dans lequel il est utilisé, ainsi que des risques inhérents à la pratique des activités de plein air et du bivouac.

Le locataire s'engage notamment à :

- Utiliser lui-même les biens loués, sans les sous-louer, ni les prêter à des tiers
- Les utiliser de manière diligente, prudente et raisonnable, conformément à leur destination
- Ne pas utiliser le matériel en dehors du territoire de l'île de la Réunion sans accord écrit préalable
- Veiller à ce que toute personne mineure utilisant les biens soit accompagnée d'un adulte responsable

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ – CAUTION – RÉPARATIONS

12.1 RESPONSABILITE

EI LOKANOO est tenue à une obligation générale de moyens dans l'exécution de ses prestations.

La responsabilité de EI LOKANOO ne pourra être engagée en cas de mauvaise utilisation du matériel ou des produits, de non-respect des consignes de sécurité, d'utilisation non conforme à leur destination ou de circonstances indépendantes de sa volonté.

Le locataire est responsable de plein droit de l'utilisation du matériel loué et des dommages survenus pendant toute la durée de la location, quelle qu'en soit la cause (dégradation, perte, vol).

12.2 Système de caution

EI LOKANOO utilise le système sécurisé **SUMUP** pour la gestion de la caution par paiement. Le montant correspondant est débité puis remboursé après le contrôle et nettoyage dans un délai de 2 jours ouvrables si tout est conforme. Il est possible de laisser aussi un chèque en caution.

Type de location	Montant de la caution
Par article (jusqu'à 6 articles)	50,00 € / article
Au-delà de 6 articles	Plafond de 300,00 €
Pack complet	300,00 €

En cas de restitution du matériel dans un état nécessitant un nettoyage approfondi, une réparation ou une remise en état, les frais correspondants pourront être retenus sur la caution dans la limite de 150 €. En cas de perte, vol, destruction du matériel ou irréparable par manque de pièce de rechange, le client demeure redevable de la valeur réelle du bien concerné.

12.3 Assurance du locataire

Si le locataire dispose d'une assurance responsabilité civile (contrat multirisques habitation ou assurance voyage) couvrant les dommages causés au matériel loué, il peut déclarer le sinistre auprès de son assureur. Dans ce cas, aucun prélèvement ne sera effectué sur la caution, le recours étant exercé directement auprès de l'assureur.

12.4 Consigne à bagages

Pour les bagages déposés en consigne dans les locaux de EI LOKANOO, le locataire est invité à vérifier le verrouillage de son bagage et son contenu avant dépôt. Le vol de bagage est couvert par l'assurance souscrite par EI LOKANOO auprès de Crédit Agricole à hauteur de 1 500,00 € par bagage.

ARTICLE 13. RESTITUTION DU MATÉRIEL

Le locataire s'engage à restituer les biens loués à la date et à l'heure préalablement convenues lors de la commande. Le matériel peut être restitué dans les locaux de LOKANOO EI aux horaires d'ouverture : 9h00–12h00 / 14h00–17h00.

Le locataire doit rendre le matériel :

- En bon état de fonctionnement, avec tous ses accessoires et équipements
- Nettoyé et dans le même état qu'à la mise à disposition
- Sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire

En cas de restitution tardive, le montant correspondant à la demi-journée ou à la journée de retard sera prélevé sur la caution. Le locataire reste gardien des biens jusqu'à leur récupération effective par LOKANOO EI.

LOKANOO EI dispose d'un délai de 2 jours ouvrables après restitution pour signifier les éventuelles dégradations non apparentes au moment du retour. Le locataire sera informé par écrit (courriel) et pourra contester dans un délai de 48 heures.

PARTIE IV – DISPOSITIONS COMMUNES

ARTICLE 14. FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations contractuelles en cas de survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure : les cyclones et catastrophes naturelles affectant l'île de la Réunion, les épidémies déclarées, les grèves générales, les décisions

gouvernementales imprévisibles, ou tout autre événement échappant au contrôle raisonnable de la partie concernée.

En cas de force majeure, EI LOKANOO contactera le client dans les plus brefs délais. Si la location ne peut être maintenue, un remboursement intégral ou un avoir seront proposés.

ARTICLE 15. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des éléments figurant sur le site internet de EI LOKANOO, notamment les textes, photographies, illustrations, logos, graphismes, vidéos et contenus numériques, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, représentation, diffusion ou exploitation, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable de EI LOKANOO est strictement interdite.

ARTICLE 16. PREUVE ÉLECTRONIQUE

Les registres informatisés, courriers électroniques, confirmations de commande, factures électroniques et données enregistrées dans les systèmes informatiques de EI LOKANOO constituent des éléments de preuve recevables entre les parties.

Ils sont conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et peuvent être produits en justice en cas de litige.

ARTICLE 17. NULLITÉ PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales étaient déclarées nulles, illégales ou inapplicables par une décision de justice devenue définitive, les autres dispositions conserveraient toute leur force et leur portée.

ARTICLE 18. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

EI LOKANOO se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

La version applicable est celle en vigueur à la date de validation de la commande par le client.

Les modifications ultérieures ne s'appliqueront pas aux contrats déjà conclus.

PARTIE V – PROTECTION DES DONNÉES ET RÈGLEMENT DES LITIGES

ARTICLE 19. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, EI LOKANOO collecte et traite les données personnelles des locataires dans le cadre de la gestion des commandes, de la relation client et du bon fonctionnement du service.

Les données collectées (nom, prénom, adresse, e-mail, téléphone, données bancaires chiffrées) sont utilisées exclusivement aux fins suivantes :

- Traitement et suivi des commandes
- Gestion de la relation client et du service après-location
- Envoi de confirmations et informations de service

Ces données sont conservées pendant une durée maximale de 3 ans à compter de la dernière interaction, puis supprimées ou anonymisées.

Conformément au RGPD, le locataire dispose des droits suivants : droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité de ses données. Pour exercer ces droits, il peut contacter LOKANOO EI à l'adresse : info@lokanoo.fr.

Aucune donnée personnelle n'est cédée à des tiers à des fins commerciales. Seuls les prestataires techniques nécessaires à l'exécution du service (paiement, caution) y ont accès, dans le cadre de leurs obligations propres.

ARTICLE 20. RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES — MÉDIATION

En cas de litige entre le Client et EI LOKANOO, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel).

En cas de litige, le locataire est invité à contacter EI LOKANOO en priorité, par l'un des moyens suivants :

- Par courriel : info@lokanoo.fr
- Via son compte client sur www.lokanoo.fr
- Sur Facebook : [@lokanoo974](https://www.facebook.com/lokanoo974)
- En langue des signes française (LSF) via Messenger ou par FaceTime au +2626 93 811 815

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du Code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du Code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle — Alteritae

5 rue Salvaing – 12000 Rodez

Site : www.mediateur-consommation-smp.fr

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

ARTICLE 21. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes conditions générales de vente et de location sont régies exclusivement par le droit français.

Tout litige résultant de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat relèvera de la compétence exclusive des tribunaux de SAINT-DENIS DE LA RÉUNION, sous réserve des dispositions applicables aux consommateurs.