Conditions Générales de Location de Véhicules

Elles s'appliquent à toutes les locations de Leva-te Lá, Lda, avec la confirmation de réservation et les Conditions Particulières signées lors de la remise du véhicule.

1. Prestataire et contacts

La location est assurée par **Leva-te Lá, Lda**, dont le siège est situé Bairro Militar, São Tomé, São Tomé-et-Principe, NIF 517007897 (ci-après « Leva-te Lá »). Contacts : leva.te.la.com@gmail.com et téléphone/WhatsApp +239 996 2130.

Le compte Stripe utilisé pour les paiements est détenu par Miron e Miron, Lda (Portugal), qui agit en représentation, au nom et pour le compte de Leva-te Lá, Lda. La confirmation de réservation indique l'entité qui encaisse le paiement et le nom pouvant figurer sur votre relevé. La gestion administrative de la réservation et du contrat, y compris la facturation, les communications, les réclamations et les remboursements, est assurée par Leva-te Lá. L'intervention de Miron e Miron dans le traitement des paiements ne modifie pas le prestataire du service.

2. Documents contractuels

Le contrat se compose des présentes Conditions Générales, de la confirmation de réservation et des Conditions Particulières remplies et signées lors de la remise du véhicule. Les Conditions Particulières précisent la réservation (conducteurs, véhicule, dates, prix et état du véhicule) et ne peuvent imposer aucun frais ni aucune restriction qui n'ait été préalablement communiqué au client et accepté par lui.

Les présentes conditions n'écartent pas les droits que la loi garantit au consommateur.

3. Conducteurs autorisés

Le conducteur doit être âgé d'au moins **21 ans** et présenter, lors de la prise en charge, une pièce d'identité et un permis de conduire valide et légalement reconnu à São Tomé-et-Principe. Seules les personnes indiquées dans les Conditions Particulières peuvent conduire.

4. Réservation et confirmation

Les réservations en ligne doivent être faites au moins 24 heures à l'avance. La réservation est confirmée lorsque le client reçoit l'e-mail de confirmation, qui indique le véhicule ou la catégorie, les dates, les heures, les lieux, le prix total et les conditions de paiement et d'annulation. Les présentes conditions sont mises à disposition avant la confirmation. Toutes les dates, heures et délais contractuels s'entendent à l'heure locale de São Tomé-et-Principe.

5. Tarifs et suppléments

La location est calculée par périodes de 24 heures. Le tarif correspondant à la durée totale de la réservation s'applique à tous les jours réservés : **50 € par jour** de 1 à 4 jours ; **45 € par jour** de 5 à 9 jours ; **40 € par jour** à partir de 10 jours. Kilométrage illimité inclus. **Aucune caution n'est demandée.**

Les prises en charge ou restitutions en dehors de 8 h – 22 h, ainsi que les livraisons ou reprises en dehors de l'aéroport, sont facturées 35 € chacune, dans la limite de deux frais par réservation. Les campagnes d'exonération en vigueur sont indiquées dans la confirmation. Le prix total confirmé inclut tous les frais applicables.

Service de chauffeur/guide : 100 € par jour, en plus du prix de la location, pour le nombre de jours choisi lors de la réservation (au maximum la durée de la location). Les jours avec chauffeur, le véhicule est conduit par le chauffeur de Leva-te Lá et les dommages causés pendant qu'il conduit ne sont pas imputables au client. L'horaire et l'itinéraire de chaque jour sont convenus à l'avance avec le chauffeur. Le carburant consommé ces jours-là est payé par Leva-te Lá : le chauffeur fait le plein en fin de journée et cette consommation n'est pas facturée au client au titre de l'article 10. Les entrées, les repas et les autres dépenses du parcours ne sont pas inclus, sauf indication dans la confirmation. L'annulation du service suit l'article 7.

Une tolérance de 59 minutes s'applique à la restitution. Un retard supérieur ne peut être facturé que dans les conditions indiquées dans les Conditions Particulières. La prolongation de la location dépend de la disponibilité et d'un accord préalable.

6. Paiement et garantie par carte

Le client peut payer en ligne lors de la réservation, via Stripe (carte, Apple Pay ou Google Pay, selon disponibilité), ou payer lors de la prise en charge. Lorsque le paiement anticipé n'est pas possible, le prix est encaissé sur place, avant la remise du véhicule.

La carte utilisée lors de la réservation est conservée de manière sécurisée par Stripe. En cas de paiement lors de la prise en charge, il n'y a ni débit immédiat, ni pré-autorisation, ni blocage de fonds. Le titulaire de la carte, qui

peut être une personne autre que le locataire, autorise expressément son utilisation uniquement pour les frais précisément identifiés dans les présentes conditions, à deux moments : (a) lors de la réservation en ligne, par une acceptation spécifique, pour la pénalité d'annulation tardive ou de non-présentation prévue à l'article 7 ; (b) lors de la remise du véhicule, par la signature de l'autorisation de débit des Conditions Particulières, qui identifie le titulaire, la réservation et la carte par ses quatre derniers chiffres, pour le carburant manquant, le retard de restitution, le nettoyage exceptionnel, la perte de clés ou de documents, les dommages au véhicule, les amendes, les frais de stationnement et les frais d'enlèvement, de fourrière ou d'immobilisation légalement imputables, ainsi que les frais administratifs prévus au présent article. L'autorisation visée au point (b) est valable jusqu'à 90 jours après la restitution du véhicule. Si le titulaire ne signe pas l'autorisation, ou si celle-ci a expiré, les sommes dues sont demandées par un autre moyen.

La conservation de la carte ne vaut pas, à elle seule, autorisation de débit. Avant tout débit autorisé, le client reçoit l'identification des frais, leur calcul et les justificatifs, et peut les contester via les contacts de l'article 1. À défaut d'autorisation valable ou si le débit ne peut être effectué, le paiement est demandé par un autre moyen, sur place si possible, sans double facturation.

Le prix de la location est payé lors de la réservation ou de la prise en charge, selon l'option choisie. Les frais exceptionnels suivent trois délais : (i) Leva-te Lá informe le client de l'incident dans les 30 jours suivant la restitution du véhicule, sauf pour les faits connus plus tard pour une raison justifiée, comme les amendes notifiées par les autorités ; (ii) le montant final est communiqué avec son calcul et les justificatifs dès qu'il est établi ; (iii) la carte n'est débitée qu'au moins 5 jours ouvrables après la communication du montant final et pendant la validité de l'autorisation. Si le client conteste de manière motivée, le débit est suspendu jusqu'à la réponse écrite de Leva-te Lá, et le délai de 5 jours ouvrables recommence à courir à partir de cette réponse.

Des frais administratifs de 30 € s'ajoutent à chaque somme supplémentaire due pour retard, dommage, amende ou autre manquement contractuel expressément prévu. Ils ne sont appliqués qu'une fois par fait générateur, même si plusieurs coûts ou paiements se rapportent au même fait, et non à chaque tentative de débit. Pour les dommages couverts par la protection commerciale, le dommage et ces frais ensemble ne dépassent pas 200 € par sinistre. Ces frais ne s'ajoutent ni au prix ni aux suppléments déjà confirmés, ni à la pénalité d'annulation ou de non-présentation. Il ne s'agit pas d'une surtaxe pour paiement par carte et ils ne sont pas dus pour des faits imputables à Leva-te Lá.

7. Annulation et modifications

L'annulation est **gratuite jusqu'à 72 heures** avant l'heure de prise en charge, avec remboursement intégral du montant payé. À moins de 72 heures, ou en cas de non-présentation, il peut être facturé au maximum le prix d'une journée de location au tarif journalier de la réservation, sans cumul de pénalités pour un même fait.

Il y a non-présentation lorsque le client ne se présente pas dans les 2 heures suivant l'heure de prise en charge réservée ou, s'il a communiqué son vol, dans les 2 heures suivant l'atterrissage effectif, et que Leva-te Lá, après avoir tenté de le joindre par téléphone et WhatsApp, n'obtient pas de réponse. À partir de ce moment, le véhicule peut être attribué à une autre location.

En cas de retard du vol signalé par le client, Leva-te Lá attend son arrivée sans frais, pendant les heures d'ouverture. Les dates et heures de prise en charge et de restitution initialement réservées sont maintenues ; une prise en charge effective plus tardive ne prolonge pas automatiquement la location. Les modifications de dates, de lieux ou de durée dépendent de la disponibilité et d'un accord exprès sur le nouveau prix. Une arrivée en dehors des heures d'ouverture exige d'organiser la prise en charge à l'avance.

Une fois la location commencée, la restitution anticipée pour la convenance du client ne réduit pas le prix total de la réservation et ne donne pas droit, à elle seule, au remboursement des jours non utilisés. Cette règle ne porte pas atteinte aux droits légaux du client, notamment en cas de manquement imputable à Leva-te Lá ou de motif légal de résiliation du contrat.

Si Leva-te Lá ne peut pas fournir le véhicule réservé, elle propose une alternative à l'acceptation du client ou rembourse le prix du service non fourni, sans préjudice des autres droits légaux. Les remboursements sont effectués sur le moyen de paiement d'origine et ordonnés dans un délai maximal de 14 jours à compter de la date à laquelle ils sont dus ; le délai de mise à disposition par la banque ou l'émetteur de la carte ne dépend pas de Leva-te Lá.

8. Remise et restitution

Lors de la remise et de la restitution, l'état extérieur et intérieur du véhicule, le niveau de carburant, le kilométrage et les accessoires sont consignés dans les Conditions Particulières, avec photos. Le client peut ajouter ses observations et reçoit une copie de ce relevé. Les dommages relevés au départ et l'usure normale ne sont pas imputés au client.

Le véhicule est remis et restitué à un représentant de Leva-te Lá, au lieu et à l'heure convenus. Une restitution sans représentant présent, notamment en dehors des heures d'ouverture, n'est possible qu'avec un accord préalable sur le lieu de stationnement et la remise des clés. Dans ce cas, la restitution n'est achevée qu'après la vérification du véhicule par Leva-te Lá, effectuée dans les 4 heures suivant l'ouverture suivante, et le client reste responsable du véhicule jusqu'à ce moment, dans les conditions et limites des articles 11 et 12. Le client photographie le véhicule au moment où il le laisse (extérieur, intérieur, compteur kilométrique et jauge de carburant) et envoie les photos à Leva-te Lá, comme preuve de l'état dans lequel il l'a laissé. Si la vérification n'est pas faite dans ce délai, la responsabilité du client prend fin à l'expiration du délai. L'absence de photos ne fait pas présumer que tous les dommages constatés lors de la vérification sont imputables au client.

Leva-te Lá ne garde pas les objets laissés dans le véhicule pendant ou après la location et ne répond de leur perte ou de leur détérioration que lorsqu'elles lui sont imputables ou qu'elle en a assuré la garde. Le client doit vérifier le véhicule avant de le restituer.

9. Utilisation du véhicule

Le véhicule ne peut circuler que sur l'île de São Tomé, conformément au Code de la route. Sont interdits : le transport vers une autre île ; la sous-location ; les compétitions ; le remorquage d'autres véhicules ; la conduite par des personnes non autorisées ; la conduite sous l'influence de l'alcool ou de drogues dans des conditions interdites par la loi ; et la circulation dans des lieux interdits ou manifestement inadaptés aux caractéristiques du véhicule.

Le client doit garder les clés en sécurité, fermer le véhicule lorsqu'il le quitte, utiliser le carburant adapté et s'arrêter en lieu sûr en cas d'alerte de panne grave, en contactant Leva-te Lá. Il ne doit pas effectuer ni commander de réparations sans autorisation préalable, sauf mesures urgentes et proportionnées indispensables à la sécurité ou pour éviter un dommage plus important lorsqu'il est impossible d'obtenir des instructions. Il doit signaler les accidents et pannes dès que possible et coopérer au recueil des éléments et à la déclaration à l'assurance.

Il est également interdit d'utiliser le véhicule pour le transport rémunéré de passagers ou de marchandises, ou de transporter des marchandises en violation de la loi. Il est interdit de fumer à l'intérieur du véhicule.

Le client restitue les clés, les papiers du véhicule et les accessoires consignés lors de la remise. En cas de perte, il paie le coût réel et justifié de leur remplacement et, si nécessaire, du déplacement pour apporter une clé de rechange. Si le véhicule est restitué nettement plus sale qu'après une utilisation normale, y compris avec des traces de fumée, le coût réel et justifié du nettoyage exceptionnel est facturé. Les frais administratifs prévus à l'article 6 s'ajoutent à ces sommes. Ces coûts ne constituent pas des dommages au véhicule et n'entrent pas dans la limite de 200 € de l'article 11.

En cas d'utilisation interdite grave ou de défaut de paiement du prix, Leva-te Lá peut résilier le contrat par notification au client. Lorsque le manquement peut être corrigé, la notification accorde un délai raisonnable pour le régulariser, sauf urgence ou gravité justifiant une action immédiate. Le véhicule n'est récupéré que par des moyens légaux. Une fois le contrat résilié, le client paie le prix correspondant à la période écoulée jusqu'à la récupération du véhicule, les frais justifiés de récupération et les préjudices légalement indemnisables, sans double paiement.

10. Carburant

Le carburant n'est pas inclus. La règle est plein à plein : le véhicule est remis avec le réservoir plein et doit être restitué avec le réservoir plein. Le niveau est consigné lors de la remise et de la restitution, avec une photo de la jauge et la possibilité d'observations du client. Le réservoir est considéré plein lorsque la jauge indique plein au moment de la restitution. Si, exceptionnellement, le véhicule est remis sans le plein, le niveau est consigné et le véhicule doit être restitué avec ce niveau.

Les véhicules roulent à l'essence et ont un réservoir de 50 litres. Si le véhicule n'est pas restitué avec le plein, Leva-te Lá le remplit immédiatement après la restitution, avant toute autre utilisation, et facture au client le montant effectivement payé, justifié par le ticket de la station-service indiquant l'immatriculation, la date et les litres, majoré de frais de remplissage de 35 € par occurrence. Si le ticket est en dobras, le montant est converti en euros au taux de change publié par la Banque centrale de São Tomé-et-Principe pour la date du remplissage, indiqué dans le calcul. Pour le carburant, ces frais remplacent les frais administratifs de 30 € prévus à l'article 6. Rien n'est facturé lorsque la jauge indique plein à la restitution. Le débit de la carte dépend de l'autorisation prévue à l'article 6.

11. Assurance et protection commerciale de 200 €

Le véhicule bénéficie de l'assurance automobile obligatoire de responsabilité civile. L'attestation d'assurance se trouve avec les papiers du véhicule et les coordonnées de l'assureur et de la police sont communiquées au client sur demande ou en cas d'accident. L'assurance voyage personnelle du client ne remplace pas l'assurance du véhicule. Par choix commercial, Leva-te Lá accorde une limite de responsabilité de 200 € par sinistre pour les dommages au véhicule légalement imputables au client, sous réserve des exceptions ci-dessous. Cette limite ne correspond pas nécessairement à la franchise de la police et ne dépend pas du paiement de l'assureur.

Constitue un sinistre le même événement ou l'ensemble d'événements directement liés à la même cause. Les dommages à plusieurs parties du véhicule résultant du même accident constituent un seul sinistre. Le client ne paie jamais plus que le préjudice qui lui est légalement imputable, dans la limite applicable.

Dans la mesure permise par la loi, la limitation de responsabilité ne s'applique pas aux dommages causés ou aggravés par une faute intentionnelle ou une négligence grave du client, ni aux dommages causés ou aggravés par les utilisations interdites expressément énumérées à l'article 9. L'exclusion ne couvre que le préjudice légalement imputable à ce comportement ou à l'aggravation qu'il a causée. Leva-te Lá doit prouver les faits pertinents et leur lien avec le dommage. Une faute ordinaire, même exclusive du client, n'écarte pas à elle seule la limite commerciale.

Aux fins de cette protection commerciale, la négligence grave s'entend d'un manquement particulièrement sérieux aux précautions élémentaires exigées par les circonstances, face à un risque de dommage évident et important. Peuvent en relever, lorsque ces conditions sont prouvées, le fait de continuer à rouler malgré une alerte claire de surchauffe ou de manque de pression d'huile alors qu'il était possible de s'arrêter en sécurité, ou d'entrer dans une zone visiblement inondée malgré le risque évident. Un accident, une infraction ou la simple existence d'un dommage ne prouvent pas, à eux seuls, une négligence grave.

Vol, vol avec violence et perte totale. Par choix commercial, Leva-te Lá applique la même limite de 200 € par sinistre au vol ou au vol avec violence du véhicule et à sa perte totale, en supportant la perte non récupérée au-delà de ce montant, sous réserve des exceptions du présent article (faute intentionnelle, négligence grave et utilisations interdites). Il y a perte totale lorsque la réparation n'est pas techniquement ou économiquement viable au regard de la valeur du véhicule avant le sinistre. Le préjudice est calculé sur la valeur du véhicule avant le sinistre, déduction faite de l'épave et des sommes récupérées. La limite est un maximum et non un montant automatiquement dû : le client ne paie que le préjudice qui lui est légalement imputable.

Le client déclare le vol aux autorités dès que possible et, sauf empêchement justifié, dans les 24 heures suivant le moment où il en a connaissance, prévient Leva-te Lá et remet les clés et documents en sa possession. Le non-respect de ces obligations n'écarte pas automatiquement la protection commerciale ; il est apprécié en fonction de la faute, du préjudice effectivement causé et des exceptions du présent article. La protection ne s'applique pas au vol dont Leva-te Lá prouve qu'il a été rendu possible parce que le véhicule a été laissé ouvert ou avec les clés à l'intérieur ou à la portée de tiers.

Les frais de vidange d'un carburant inadapté et les dommages résultant du même plein constituent un seul sinistre de dommages au véhicule au sens du présent article, sous réserve de ses exceptions, notamment si le client continue à rouler après avoir pris connaissance de l'erreur. Si l'erreur est imputable à la station-service, Leva-te Lá recherche la responsabilité de la station et n'impute pas automatiquement le préjudice au client.

12. Dommages et amendes

Le client répond des infractions au Code de la route qui lui sont légalement imputables et doit coopérer à l'identification du conducteur responsable. Les dommages au véhicule légalement imputables au client relèvent de l'article 11. Les amendes n'entrent pas dans la limite de 200 € relative aux dommages au véhicule.

Toute demande de paiement de dommages précise le fait, les preuves disponibles (photos et relevés de remise et de restitution), le calcul du montant et l'application de l'assurance. Le client peut formuler des observations et contester la facturation. Aucun montant déjà pris en charge par l'assureur ou par un tiers responsable n'est facturé.

Le client supporte en outre les frais de stationnement dus pendant la location et les frais d'enlèvement, de fourrière et d'immobilisation du véhicule lorsque celui-ci est saisi ou immobilisé par les autorités pour un fait qui lui est imputable.

13. Accidents et pannes

En cas d'accident ou de panne, le client doit assurer sa sécurité et celle des tiers, appeler les secours si nécessaire et prévenir Leva-te Lá dès que possible au **+239 996 2130**. Il doit respecter les obligations légales de déclaration et conserver les informations relatives à l'incident (photos, coordonnées des personnes impliquées et des témoins).

En cas d'accident avec des tiers, le client remplit le constat amiable, le cas échéant, et demande la présence de la police en cas de blessés, de désaccord entre les parties ou de fuite de l'une d'elles. Il remet à Leva-te Lá les documents relatifs à l'accident dans les 48 heures, ou dès que possible s'il en est empêché. Si l'absence de ces éléments empêche ou réduit le recouvrement du dommage auprès de l'assureur ou du tiers responsable, le client répond du préjudice qui en résulte, dans les limites de l'article 11.

Leva-te Lá indique les mesures d'assistance et, si possible, le remplacement du véhicule. La responsabilité des frais et de la période d'immobilisation est appréciée selon la cause de l'incident, le contrat et la loi.

14. Données personnelles

Les données du client et des conducteurs sont traitées pour gérer la réservation, le contrat, la facturation et les éventuels incidents, conformément à la politique de confidentialité publiée sur leva-te-la.com. Nous ne vendons pas de données personnelles.

15. Réclamations et droit applicable

Les réclamations peuvent être adressées aux contacts de l'article 1 ; Leva-te Lá répond par écrit de manière motivée, dans un délai maximal de 20 jours ouvrables. Le droit de São Tomé-et-Principe s'applique, sans préjudice des règles impératives applicables au contrat et du droit de réclamation auprès des autorités compétentes.

Les nouvelles versions de ces conditions ne s'appliquent qu'aux réservations effectuées après leur entrée en vigueur.

Conditions Particulières

Contrat de location n° _____ · À remplir en double exemplaire lors de la remise du véhicule : un pour le client, un pour Leva-te Lá.

1. Réservation

Réservation n° / date	Canal (site, WhatsApp, partenaire…)	Code partenaire	Langue du client

2. Locataire

Nom complet	Pièce d'identité (type et n°)
Adresse	Nationalité
Téléphone / WhatsApp	E-mail

3. Conducteurs autorisés (21 ans minimum)

Conducteur 1 — nom	Date de naissance	Permis n° / pays	Validité du permis
Conducteur 2 — nom	Date de naissance	Permis n° / pays	Validité du permis

4. Véhicule

Véhicule	Immatriculation	Couleur	Places
Daihatsu Terios 4x4			

5. Période et lieux

Prise en charge — date et heure	Lieu de prise en charge	Restitution — date et heure	Lieu de restitution

6. Prix (tarif : 50 €/jour 1–4 jours · 45 €/jour 5–9 jours · 40 €/jour ≥ 10 jours · sans caution · km illimités)

Nb de jours	Tarif journalier	Sous-total location	Frais (hors horaires / hors aéroport)	Total
Paiement : ☐ payé en ligne (Stripe) ☐ à payer sur place ☐ espèces ☐ carte			Montant payé / restant	

7. Assurance et frais applicables à cette location (articles 5, 10, 11 et 12)

Assurance obligatoire : attestation avec les papiers du véhicule	Frais administratifs : 30 € par fait générateur (art. 6)	**Protection commerciale** **200 € par sinistre** Exceptions à l'article 11
Retard de restitution au-delà de 59 min € par	Carburant — art. 10 Plein à plein · 50 litres · si non plein : ticket + 35 €	Autres frais convenus

7-A. Autorisation de débit (article 6)

Je soussigné(e), titulaire de la carte se terminant par _____, autorise Leva-te Lá, via le compte Stripe de Miron e Miron, Lda, à débiter cette carte, pour la réservation n° _____, des frais exceptionnels énumérés à l'article 6 (carburant, retard, nettoyage, clés ou documents, dommages au véhicule, amendes, stationnement, enlèvement, fourrière ou immobilisation et frais administratifs), calculés selon les Conditions Générales et débités uniquement après leur communication avec le calcul et l'expiration d'un délai de 5 jours ouvrables. Cette autorisation est valable jusqu'à 90 jours après la restitution du véhicule.

☐ J'autorise ☐ Je n'autorise pas (les frais sont payés par un autre moyen)

Nom et signature du titulaire de la carte: _____

8. État du véhicule

Zone	**Départ** et observations R rayure · B bosse · C cassé	**Retour** et observations
Avant / pare-chocs	☐ R ☐ B ☐ C	☐ R ☐ B ☐ C
Arrière / pare-chocs	☐ R ☐ B ☐ C	☐ R ☐ B ☐ C
Côté gauche	☐ R ☐ B ☐ C	☐ R ☐ B ☐ C
Côté droit	☐ R ☐ B ☐ C	☐ R ☐ B ☐ C
Toit	☐ R ☐ B ☐ C	☐ R ☐ B ☐ C
Vitres et rétroviseurs	☐ R ☐ B ☐ C	☐ R ☐ B ☐ C
Jantes et pneus	☐ R ☐ B ☐ C	☐ R ☐ B ☐ C
Intérieur / sellerie	☐ R ☐ B ☐ C	☐ R ☐ B ☐ C
Phares et feux	☐ R ☐ B ☐ C	☐ R ☐ B ☐ C

	Départ	**Retour**
Kilométrage		
Carburant	☐ 0 ☐ ¼ ☐ ½ ☐ ¾ ☐ plein Voyant de réserve : ☐ oui ☐ non	☐ 0 ☐ ¼ ☐ ½ ☐ ¾ ☐ plein Voyant de réserve : ☐ oui ☐ non
Accessoires : roue de secours, cric, triangle, gilet, papiers du véhicule	☐ complets manquants :	☐ complets manquants :
Photos prises (nb)		

9. Observations du client

10. Déclaration et signatures

Le locataire déclare avoir reçu et accepter les Conditions Générales de Location (Version 1.5 · 19/10/2026) et les présentes Conditions Particulières, avoir vérifié l'état du véhicule consigné à la section 8 et avoir reçu une copie du présent document.

À la remise — date et heure	Pour Leva-te Lá	Le locataire
À la restitution — date et heure	Pour Leva-te Lá	Le locataire