

## Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes Conditions d'Utilisation (ci-après « **CGU** ») encadrent les modalités de réservation en ligne d'un véhicule du Loueur par le Client. Nous vous remercions de bien vouloir prendre connaissance des présentes CGU avant confirmation de votre réservation. Vous serez invités à confirmer que vous avez lu et compris ces dernières en tant que partie intégrante des Conditions Générales de Location (ci-après « **CGL** ») avant la finalisation de votre réservation.

### 1. Etapes de la réservation en ligne

Voici les étapes principales à suivre pour faire une réservation de voiture en ligne :

#### **Etape 1 : Recherche**

Saisissez vos critères de location sur le formulaire de réservation en ligne incluant : le type de véhicule, la période de location, l'heure de prise en charge et de restitution du véhicule, ainsi que l'agence de location de votre choix.

#### **Etape 2 : Choix du véhicule**

En fonction des critères que vous nous aurez communiqué, nous vous fournirons plusieurs offres possibles correspondant à votre demande.

Une offre se définit par un service qui inclut une catégorie de véhicule disponible pour la durée choisie avec les options demandées et un prix qui peut-être soit un tarif « prépayé », soit un tarif « payé en agence ».

Vous pourrez alors sélectionner l'offre qui correspond le mieux à vos attentes.

#### **Etape 3 : Choix des options**

Il vous sera alors possible de sélectionner des options (siège enfant, réhausseur, GPS etc.) ou des compléments de protection en cliquant sur les icônes correspondantes. Le coût de chaque options et/ou compléments de protection que vous aurez sélectionnée(s) s'ajoutera alors au prix final de votre location.

#### **Etape 4 : Réservation**

Une fois que vous aurez complété votre réservation, il vous sera demandé de cliquer sur l'onglet « Réserver » pour réserver temporairement l'offre sélectionnée.

#### **Etape 5 : Confirmation**

Après avoir complété l'ensemble de vos détails personnels, il vous sera demandé de vérifier votre récapitulatif de réservation et de donner votre accord. Pour se faire, vous serez invité à prendre connaissance des Conditions Générales de Location et du document explicatif des assurances et compléments de protection applicables. Une fois ces Conditions acceptées, il vous sera alors possible de finaliser votre réservation soit en prépayant après avoir cliqué sur l'onglet « Payer en ligne » soit en confirmant votre réservation en cliquant sur l'onglet « Payer en Agence ».

- Si vous choisissez l'option « Payer en ligne » : Vous devrez directement régler en ligne le montant intégral de la location dans les conditions détaillées à l'article 4 des présentes.

- Si vous choisissez l'option « Payer en Agence » : vous devrez alors régler une partie du montant de la location directement sur le site à titre d'arrhes afin de réserver le véhicule et régler le solde du montant de la location en agence au jour de la prise en charge du véhicule. En cas d'annulation de la réservation les arrhes encaissés par le Loueur ne seront pas remboursés.

## **Etape 6 : Confirmation de la réservation du véhicule par le Loueur**

Une fois votre réservation effectuée, le Loueur vous adressera par mail une confirmation de réservation incluant votre numéro de réservation ainsi que l'ensemble des détails de cette dernière ainsi qu'une copie en pièce jointe des CGL et du document explicatif des assurances et compléments de protection applicables. Nous vous recommandons d'imprimer ces derniers et les conserver aux fins d'archives.

## **2. Informations sur la réservation**

Nous acceptons des réservations jusqu'à 5 minutes avant la prise en charge du véhicule.

Vous pouvez effectuer votre réservation jusqu'à 24 mois à l'avance.

La durée minimum de location est de 1 jour (hormis dans le cadre de l'offre « Location à l'heure »). 1 jour correspond à 24 heures. Dans ces 24 heures sont inclus le temps pour la prise en charge et le retour du véhicule en agence. -Les locations de moins de 24 heures sont facturées au prix d'une journée entière sauf dans certaines agences où les locations à l'heure s'appliquent. Certains vouchers ou promotions nécessitent une période minimum obligatoire plus longue. Merci de vous référer aux conditions générales de l'offre ou du voucher en question.

Vous pouvez louer votre véhicule pour une durée maximale de 12 mois.

## **3. Tarifs**

Votre devis de location de voiture comprend toutes les charges correspondant à vos critères de réservation.

Ce devis inclus généralement les éléments suivants :

- La TVA ou taxe locale;
- Le kilométrage illimité, ou si ce n'est pas le cas, le nombre de kilomètres inclus sera indiqué dans la formule ainsi que le coût du kilomètre supplémentaire ;
- La Participation aux Frais d'Immatriculation ;
- La Responsabilité Civile ;
- Les garanties dommages au véhicule (« CDW » Collision Damage Waiver) et vol (« TW » Theft Waiver) limitant votre plafond de responsabilité au montant de la franchise non rachetable. Ce montant peut être réduit en prenant une protection complémentaire lors de la location permettant le rachat de franchise. La liste de ces charges est indiquée sur la confirmation de réservation.

- La garantie dommages corporels du conducteur (« PAI » Personal Accident Insurance). Cette garantie couvre les dommages corporels et le décès du conducteur du véhicule loué, ainsi que les frais médicaux d'urgence.

Les tarifs sont garantis pour la location associée à la réservation confirmée et récapitulés dans le courrier électronique de réservation.

Des charges additionnelles à votre location de base peuvent être incluses :

- Le Conducteur Additionnel : dès qu'il y a plus d'un conducteur pour une location, le second, et/ou les autres, conducteur est un conducteur additionnel. Il peut y avoir une surcharge supplémentaire pour chaque conducteur additionnel.
- La surcharge Jeune Conducteur.
- La surcharge des équipements optionnels choisis au moment de la réservation.
- La surcharge "Prise du véhicule en dehors des heures d'ouverture".

#### **4. Paiement / Carte de crédit**

##### **"Paiement en ligne" (tarif prépayé lors de la réservation)**

Tous les paiements par Carte de Crédit sont autorisés lors de la réservation dans le cas d'un tarif prépayé.

Avertissement : le payeur (c'est-à-dire le détenteur de carte de crédit) pour la réservation prépayée doit être le conducteur principal mentionné sur le contrat de location et doit présenter une carte de crédit à son nom et prénom lors de la prise du véhicule.

Le paiement peut être fait avec les modes de paiement suivants :

- Cartes de paiement avec mention « CREDIT » - le montant vous sera débité en tout ou partie le jour convenu préalablement d'un mois civil donné, avec ou sans intérêts (débit différé).
- Cartes de paiement avec mention « DEBIT » - le solde de votre compte sera débité après chaque opération (débit immédiat).

##### **"Paiement en agence"**

- Cartes de paiement avec mention « CREDIT » - le montant vous sera débité en tout ou partie le jour convenu préalablement d'un mois civil donné, avec ou sans intérêts (débit différé).
- Cartes logées (Airplus, Amex)
- Espèces / Chèques : seule la plus petite catégorie peut être louée contre un paiement par chèque ou espèces - incluant le montant de la caution qui est facturée et débitée immédiatement ; une référence supplémentaire - un justificatif de domicile (par exemple une facture) récent et daté de moins de 3 mois - est exigé ainsi que les détails du compte bancaire du locataire et un dépôt de garantie.

- Bons de location

### **"Paiement à l'étranger"**

Les règles applicables à des moyens de paiement acceptés varient en fonction du pays de location.

Si vous résidez à l'étranger nous vous conseillons fortement de vous présenter à l'Agence du Loueur avec une carte bancaire qui délivre une pré-autorisation. Nous vous conseillons de contacter l'Agence du Loueur pour avoir plus de détails sur les moyens de paiement acceptés.

## **5. Conditions à remplir pour louer : Documentation et âge limite**

Concernant les informations sur l'âge limite, le permis de conduire et les documents demandés lors d'une location, merci de vous référer directement aux Conditions Générales de Location applicables du Loueur.

## **6. Modifier / Annuler une réservation**

### **a) Modification**

Pour toute modification de réservation, veuillez-vous rapprocher du Loueur **au moins 48 heures avant** la prise en charge du véhicule.

Vous reconnaissez que de nouveaux prix de location peuvent s'appliquer si vous modifiez votre réservation.

### **b) Annulation**

Si Vous avez prépayé votre réservation en ligne, veuillez-vous rapprocher du Loueur afin de procéder à l'annulation de la réservation. Les Conditions Générales de Location viendront à s'appliquer pour encadrer l'annulation de votre réservation.

Si Vous n'avez pas prépayé votre réservation en ligne, veuillez-vous rapprocher du Loueur afin de procéder à l'annulation de la réservation. Les arrhes versées lors de la réservation du véhicule ne seront pas remboursées par le Loueur.

## **7. Garantie de la réservation**

L'agence de prise en charge du véhicule est tenue de fournir un véhicule de la catégorie spécifiée dans la réservation selon les modalités suivantes. Si ce n'est pas possible, une solution sera proposée sans coût supplémentaire dans l'heure suivant votre arrivée.

### **7.1 Les coordonnées de la carte de paiement ne sont pas fournies dans la réservation**

Si au moment de la réservation vous n'avez pas fourni les coordonnées de votre carte de paiement, le Loueur s'engage à maintenir votre réservation jusqu'à une heure après l'horaire spécifié dans la réservation. Le Loueur fera tout son possible pour fournir la catégorie de véhicule après l'heure de tolérance et jusqu'à son heure de fermeture. Si ce n'est pas possible, une alternative sera proposée pouvant induire un nouveau tarif.

## **7.2 Les coordonnées de la carte de paiement sont fournies dans la réservation**

Si, au moment de la réservation, vous avez spécifié les coordonnées de votre carte de paiement le Loueur s'engage à vous fournir votre catégorie de véhicule jusqu'à son horaire de fermeture. Au-delà de cette limite, si vous ne vous êtes pas présenté, des frais de non-présentation ("No show") seront appliqués (cf. article 7.4).

## **7.3 Cas des vols**

Dans les aéroports, la réservation est garantie jusqu'à 1 heure après l'heure d'arrivée spécifiée dans la réservation précisant le numéro de vol. En cas de retard du vol, nous servons jusqu'à 1 heure après l'heure d'arrivée réelle. Si nous devons dépasser nos horaires d'ouverture normaux, nous serions alors en mesure d'appliquer un surcoût.

## **7.4. Non présentation à la prise en charge du véhicule (« No show »)**

Si vous n'avez pas annulé votre réservation et que vous ne vous présentez pas en agence pour retirer le véhicule (à la date et l'heure de début mentionnées dans votre courrier électronique de confirmation de réservation) le Loueur se réserve le droit de conserver le montant de la location encaissé à titre indemnitaire.

## **7.5. Incapacité à délivrer la catégorie de véhicule pendant la période garantie**

Si nous ne pouvons vous garantir la délivrance d'un véhicule de la catégorie réservée, nous vous proposerions :

- un surclassement sans frais ; ou
- un déclassement et un remboursement du montant de la différence ;

Pour les cas où ces deux alternatives ne seraient acceptables et qu'aucun véhicule de la catégorie réservée ne serait disponible pendant l'heure qui suit l'heure de départ prévue, nous vous proposerions l'alternative suivante sans frais supplémentaires :

- organisation d'un transport vers l'agence du Loueur la plus proche dans la limite de 50 kms ; OU
- la location d'un véhicule d'une autre compagnie située à proximité de l'agence du Loueur.

## **8. Force majeure**

Aucune partie ne sera responsable de ses performances dans les cas de force majeure, tels que définis par les autorités de régulation, qui empêchent la partie de tenir ses obligations.

Ainsi, dans les cas de :

- réservation avec prépaiement : la transaction sera annulée et l'agence remboursera la somme perçue. L'agence ne sera tenue à aucune obligation conformément au remboursement ;
- réservation garantie au-delà d'une heure : la réservation expirera, aucun frais ne sera facturé et l'agence sera déchargée de ses obligations.

### **9. Médiation**

En cas de litige, le Client s'adressera en priorité au Service Client du Loueur afin de le résoudre à l'amiable. En cas d'échec de cette démarche, le Client peut recourir au service de médiation en ligne du CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) accessible à l'adresse URL : <http://www.cmap.fr/> ou à l'adresse postale : CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paris, ou par courriel à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr) et joignable par téléphone au 0144951140.

Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter : Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées. Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client du Loueur avant toute demande de médiation auprès du CMAP.

### **10. Loi Applicable - Jurisdiction compétente**

Les présentes CGU sont soumises au droit français et sont accessibles sur le site internet du Loueur hébergé en France. Le droit français est donc pleinement applicable.

Tout litige né de votre réservation pourra être soumis au tribunal de votre lieu de résidence permanente ou de votre lieu de résidence au moment de la conclusion du contrat ou du fait dommageable.

### **11. Protection des Données personnelles**

Voir notre Politique de Confidentialité.

### **12. Demande d'informations complémentaires**

Si vous avez besoin d'informations complémentaires concernant votre réservation ou pour la prise de votre véhicule en agence, merci de contacter directement le service client du Loueur au numéro et à l'adresse indiqués dans la rubrique contact.