



CONDITIONS GENERALES DE LOCATION DE VEHICULE C'TOPCAR

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales de Location régissent toutes les locations consenties par C'TOPCAR, ci-après dénommée le « Loueur », sur le territoire de la Martinique à ses Clients ci-après dénommés le « Client » ou le « Locataire ». Durant la location, le Client est maître et gardien du véhicule. Le Client devra être à même de fournir tout document nécessaire à l'établissement de son contrat de location tel qu'identité, adresse, date de délivrance de son permis de conduire, moyen accredité de paiement. L'original du permis de conduire en cours de validité doit être obligatoirement présenté à chaque location. Le Client ou tout conducteur désigné au contrat doit être âgé de plus de 23 ans et titulaire d'un permis de conduire valide depuis plus d'un an. Attention : la location de certaines catégories de véhicules requiert des moyens de paiement spécifiques et des conditions d'âge minimum. La réservation et le dépôt de garantie doivent être réalisés au nom du conducteur. Sauf souscription de l'option « conducteur supplémentaire », le Client est le seul conducteur autorisé à conduire le véhicule loué. Le Client est le seul autorisé à signer le contrat et à porter des modifications au contrat de location.

ARTICLE 2 : MISE A DISPOSITION ET RESTITUTION DU VEHICULE

Le véhicule est mis à la disposition du Client en fonction du lieu de livraison ; il devra être restitué à l'endroit, à la date et à l'heure prévus au contrat, au personnel du Loueur, pendant les horaires d'ouverture des agences. Dans le cas où le Client est autorisé à restituer le véhicule ailleurs que le lieu de livraison de départ, le Client restera pleinement responsable du véhicule jusqu'à ce que le Loueur l'ait pris en charge. Si le Client retourne le véhicule dans un lieu non prévu ni autorisé par le Loueur sur son contrat, il s'expose à une pénalité forfaitaire de 100 euros pour frais d'abandon, plus des frais de rapatriement du véhicule dont le montant dépend du lieu, de l'heure et du jour de récupération. Pour toute mise à disposition du véhicule en dehors d'horaires d'ouverture et de fermeture affichés en agences, du fait notamment d'un retard d'arrivée d'avion, des frais supplémentaires de livraison ou de restitution « hors horaires » d'un montant de 35 euros TTC peuvent être facturés au Client lors de l'établissement et/ou à la clôture du contrat. Il est formellement interdit de sortir les véhicules du territoire de location même vers une dépendance. Le cas échéant, le Client sera déchu des assurances contractuelles.

ARTICLE 3 : ETAT DU VEHICULE

Le Loueur s'engage à mettre à disposition du Locataire une catégorie de véhicule, et non un modèle ou une marque de véhicule en particulier. Le Client peut demander que cet état des lieux lui soit remis en version papier. En cas de désaccord avec l'état des lieux associé au contrat, le Client aura la possibilité de le contester soit en se rapprochant de leur. Le Client devra fournir, des photographies de tout dégât apparent perçu sur le véhicule dans un délai de 60 minutes après réception du véhicule. À défaut, le Loueur est réputé avoir délivré au Locataire un véhicule conforme à l'état descriptif. Le Loueur pourra donc ne pas tenir compte de réclamations concernant des dégâts apparents qui n'auraient pas été signalés au moment du départ. Le Client devra rendre le véhicule dans l'état où il l'a reçu.

Tous frais de remise en état, consécutifs à une faute du Client ou en l'absence de faute d'un tiers identifié, viendront en surcharge du coût de la location, sous réserve de l'application des compléments de protection souscrits par le Client.

Les véhicules sont à restituer dans un état de propreté identique à celui du départ. Tout véhicule restitué excessivement sale (poils d'animaux, sable, boue, selleries tachées, marquage etc) fera l'objet d'une facturation selon la remise en état, conformément au barème affiché dans nos agences. Le véhicule est fourni avec des pneumatiques dont l'état et le nombre sont conformes à la réglementation routière.

La détérioration ou le vol des pneumatiques, des jantes, des goudjons, des accessoires pneus, les crevaisons, le carburant ainsi que les frais de remorquage restent à la charge du Client. Des équipements supplémentaires peuvent être fournis au Locataire moyennant un supplément à régler à la prise du véhicule. Ces accessoires (rehausseur, siège bébé...) sont remis au Locataire en parfait état de marche et de propreté. Ils feront l'objet d'un contrôle au retour du véhicule. En cas de détérioration ou d'élément manquant, une franchise sera appliquée.

ARTICLE 4 : DECHEANCE DES GARANTIES

Sous risque d'être exclu de l'ensemble des garanties d'assurance le Locataire s'engage à ce que le véhicule ne soit pas utilisé :

- par un conducteur sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'effet d'éléments absorbés qui modifient les réflexes indispensables à la conduite,
- pour propulser ou tirer tout véhicule quelconque ou remorque,
- dans le cadre de compétition,
- pour être reloué,
- pour le transport à titre onéreux de passagers,
- pour le transport d'un nombre de passagers supérieur à celui autorisé, ou pour un chargement dont le poids excède la charge utile dudit véhicule,
- pour donner des cours de conduite,
- pour transporter des marchandises dangereuses (inflammables ou explosives) ou pouvant laisser dégager de mauvaises odeurs,
- pour être transporté à bord d'un bateau, ferry, etc

Par ailleurs, le Client ne peut en aucun cas céder, vendre, hypothéquer ou mettre en gage le présent contrat, le véhicule, son équipement ou son outillage, ni les traiter de manière à porter préjudice au Loueur.

Le Client est soumis à toutes les obligations législatives, réglementaires, douanières ou toutes autres lois, relatives aux transports de marchandises qu'il effectue au moyen du véhicule fourni par le Loueur, transports publics ou privés, selon l'usage auquel il affecte le véhicule. La responsabilité du Client dure pendant toute la période durant laquelle le véhicule a été mis à sa disposition.

Le Client est seul responsable des déclarations et paiements des droits et taxes concernant la circulation des marchandises (douane, octroi, régie, etc).

ARTICLE 5 : LOCATION

5.1. Dépôt de garantie : un dépôt de garantie en carte de crédit (CB, VISA, EUROCARD, AMEX) sera réclamé au Client à la prise du véhicule. Le montant de ce dépôt de garantie dépend de la catégorie du véhicule loué. Il est indiqué dans les grilles tarifaires du Loueur et, au départ de la location, sur le contrat. Il est destiné à couvrir le préjudice subi par le Loueur du fait de dommages et/ou de vol du véhicule, ceci ne dispensant pas le Client de s'acquitter directement de toute somme dont il serait redevable et même si ces sommes excédaient le montant dudit dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie prendra la forme d'une pré-autorisation bancaire soumise aux règles du droit bancaire comprenant un blocage de la somme sur le compte du Client sans débit, autorisation de prélèvement par le Loueur valable pendant une durée de trente jours. La carte de crédit utilisée doit impérativement être au nom et prénom du Client et conforme aux exigences de l'article 14 des présentes. Le défaut de disponibilité du montant affecté au dépôt de garantie justifiera le refus du Loueur de remettre le véhicule au Client, ainsi que la résiliation du contrat de location. Il est convenu entre les parties que ce dépôt de garantie restera acquis au Loueur en cas de dommage imputable au Client ou en l'absence de faute d'un tiers et en cas de vol du véhicule (sauf à faire application des garanties contractuelles exposées ci-dessus) et à hauteur du préjudice subi.

Quartier Poirier, Gros-Morne, Martinique

+596 696 94 57 94

ctopcar@gmail.com

Siret : 798 227 955 00019

En cas de vol ou détournement du véhicule, le Client reste redevable de l'ensemble des frais engagés par le Loueur pour le recouvrement ou l'identification des faits, y compris les frais d'enquête, d'huissier, de contentieux et d'avocat. Le Loueur pourra par ailleurs - ce que le Client autorise d'ores et déjà - prélever de ce dépôt de garantie toutes sommes dont le Client serait redevable envers le Loueur ou envers une quelconque personne, autorité, administration dont notamment les frais de carburant, réparation, entretien, amende ; même après que le véhicule ait été restitué, dès lors que la dette prend son origine durant la location par le Client. Si le montant du dépôt de garantie vient à être insuffisant pour couvrir ces sommes, le Client s'engage à en assurer le paiement, à première demande, au Loueur ou à qui de droit.

5.2. Paiement -Prolongation : Le Client pourra pré-payer la réservation au moyen d'arrhes à hauteur de 50 euros du prix total (avec ou sans les options Le paiement de la location se fera préalablement à la prise du véhicule par le Client ou au plus tard lors de la prise de possession en agence. En aucun cas le paiement initial ne pourra servir à une prolongation de location. Dans le cas où le Client voudrait conserver son véhicule pour une durée supérieure à celle initialement convenue, le Client devra contacter le Loueur pour effectuer un nouveau contrat correspondant à la nouvelle période. Le tarif appliqué sera sur la base du tarif public en vigueur, sans bénéfice des assurances et réduction de franchise que le Client aurait pu souscrire. En cas non-restitution du véhicule par le Locataire aux dates et lieux convenus contractuellement et en cas de rétention du véhicule par le Locataire au-delà de la période contractuelle sans nouveau contrat de location encadrant la prolongation, le Client s'exposera à des poursuites judiciaires. Il sera en outre déchu de l'ensemble des assurances et sera redevable des pénalités par jour de retard en plus du montant du jour supplémentaire dû.

Lors de la restitution du véhicule le Client s'engage notamment à payer au Loueur :

- les sommes dues relatives à la durée de la location au tarif en vigueur, les pénalités applicables à chaque jour de retard,
- le montant des couvertures d'assurances complémentaires et autres prestations optionnelles souscrites par le Client au début ou en cours de location,
- toutes sommes dues au titre des infractions commises par lui à la législation relative à la circulation et au stationnement.

Le montant du solde éventuel de la facture dû par le Client au titre des éléments susvisés sera automatiquement débité sur le compte correspondant à la carte présentée sauf si le Client présente un autre moyen de paiement accepté par le Loueur. Le Client accepte d'ores et déjà le débit sur ce même compte du montant de la franchise non rachetable et de tous autres frais qui seraient liés au véhicule, à sa location ou à l'utilisation qui en aura été faite par le Locataire (carburant, réparation, contraventions, ...).

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE BANCAIRE

Lorsque la location est effectuée sur présentation d'une carte bancaire, le Loueur facturera l'émetteur qui est responsable conformément aux stipulations contractuelles :

- de l'utilisation du véhicule loué,
- du paiement de la location et de toutes les charges y afférent,
- et est engagé par toute prolongation éventuelle de la location ou par la disparition du véhicule.

ARTICLE 7 : GARANTIE DE LA RESERVATION

La réservation du véhicule est garantie 1 heure après l'heure d'arrivée et dans la limite des heures d'ouverture. Au-delà, la réservation pourra ne pas être honorée. En cas de surclassement, le Locataire sera alors redevable de la différence tarifaire avec la catégorie réservée. En cas de déclassement, aucune compensation ne sera accordée.

Pour les prises Aéroport, en cas de retard d'avion, la réservation sera maintenue 1 heure après l'heure d'arrivée réelle si le numéro de vol a bien été précisé lors de la validation du dossier. Dans le cas où le Locataire se présenterait à l'agence du Loueur au-delà d'une heure après l'heure de réservation, le Loueur -ci se réserve le droit selon les cas :

- de remettre le véhicule en location et de proposer au Client un autre véhicule, de même catégorie ou de catégorie différente dans le cas où le véhicule réservé ne serait plus disponible, ou
- d'annuler le contrat sans remboursement des sommes encaissées, à titre indemnitaire, en raison de l'immobilisation du véhicule.

ARTICLE 8 : ANNULATION DE LA RESERVATION PAR LE CLIENT OU LE LOUEUR

Le Client peut annuler sa réservation dans les conditions suivantes :

- Pour une annulation faite au moins 30 jours avant la date prévue de début de location, le Client est remboursé du montant de sa location, déduction faite des frais d'annulation d'un montant de 50 euros ;
- Pour une annulation faite entre J-29 jours et J-15 jours avant la date prévue de début de location, le Client est remboursé du montant de sa location, déduction faite des frais d'annulation correspondant à 50% du montant total de la réservation, et qui ne sauraient être inférieurs à 50 euros ;
- Pour une annulation faite entre J-14 jours J-3 jours avant la date prévue de début de location, le Client est remboursé du montant de sa location, déduction faite des frais d'annulation correspondant à 75% du montant total de la réservation, et qui ne sauraient être inférieurs à 50 euros ;

A défaut de souscription à l'assurance annulation par le Client, aucun remboursement ne sera effectué par le Loueur pour une annulation effectuée par le Locataire moins de 3 jours avant la date de prise en charge du véhicule.

En cas d'annulation intervenant sur un véhicule réservé au moyen d'un paiement d'arrhes, les frais d'annulation seront calculés sur le montant total du prix de la réservation et non sur la seule partie payée en arrhes.

Si le Loueur est contraint d'annuler la réservation du Client en raison de l'indisponibilité du véhicule réservé, le Loueur s'engage à proposer un véhicule de catégorie similaire ou supérieure. Si le Loueur ne peut proposer au Client un autre véhicule pendant la période de location sélectionnée par le Client, le Loueur s'engage à rembourser intégralement le Client.

ARTICLE 9 : RESTITUTION ANTICIPEE

En cas de restitution du véhicule avant la date prévue de fin de location, les jours non utilisés ne seront pas remboursés.

Le Client sera remboursé en cas de force majeure, décès ou maladie justifié par ses soins hors complément(s) de protection et options souscrites.

ARTICLE 10 : ASSURANCE ET COMPLEMENTS DE PROTECTION

Tous les véhicules loués sont couverts par la Responsabilité Civile vis-à-vis des tiers", conformément à la réglementation en vigueur. Cette assurance comprend le THW (rachat partiel de franchise en cas de vol intégral du véhicule loué) et le PAI (protection du conducteur et des personnes transportées).

Aucun complément de protection ne couvre le véhicule déclaré économiquement irréparable aux tords du Locataire.

Le Client pourra consulter le détail de ces options, leur champ d'application et les exclusions dans le document explicatif des assurances et compléments de protection à la disposition du Client sur son site internet.

En cas de sinistre, le Client s'engage notamment à :

- déclarer au Loueur dans les deux jours ouvrés (hors jours fériés) à partir de la découverte du sinistre tout accident, dégradation, ou incendie et alerter immédiatement les autorités de police et le Loueur pour tout vol ou accident corporel.
- mentionner dans la déclaration de sinistre les circonstances particulières, les noms et adresse de témoins éventuels, le nom et adresse de la compagnie d'assurance de la partie adverse, ainsi que le numéro de police.

- joindre à cette déclaration tous rapports de police, de gendarmerie, récépissé de déclaration de plainte, etc.
 - communiquer au Loueur dans les deux jours ouvrés de la survenance du sinistre les coordonnées de son assureur dans le cas où le Client aurait souscrit une assurance personnelle.
 - ne discuter en aucun cas la responsabilité ni traiter ou transiger avec des tiers relativement à l'accident.
 - ne pas abandonner ledit véhicule sans prendre soins d'assurer sa sauvegarde et sa sécurité.
- Si le Locataire souscrit ces compléments de protection au tarif en vigueur, la franchise non rachetable en vigueur s'appliquera au cas de sinistre.
Si le Locataire les décline, le montant total des réparations relatif aux dégâts matériels s'appliquera en cas de sinistre.

Toutefois même si le Client a accepté de payer un ou plusieurs compléments de protection pour réduction de franchise, il restera intégralement responsable de tous les dommages causés aux parties supérieures de la carrosserie à la suite d'un choc contre un corps fixe ou mobile (pont, tunnel, porche, branche d'arbre, autres objets surplombants, etc).

Il en est de même pour les dégâts occasionnés à la carrosserie et aux parties mécaniques situées sous le véhicule (train avant/ arrière, carter d'huile, triangle, butée, traverse, berceau, moteur, échappement, protection sous moteur, biellette de direction, etc).

Tous les dégâts occasionnés au véhicule à la suite d'une utilisation non prévue par le constructeur ou hors de routes asphaltées, entraîneront la responsabilité financière totale du Client, ceci même s'il a accepté le complément pour réduction de franchise. Le Client restera également pleinement responsable de tous les dégâts occasionnés par les eaux (pluie, mer, etc) à la suite d'une négligence de sa part (franchissement risqué de crues, parking véhicule ouvert, parking en un lieu présentant un risque d'inondation), ainsi que tout vol ou dégradation d'accessoires et bris de glace si non couvert par le complément de protection.

En cas de perte ou de détérioration des clefs, les frais de remorquage du véhicule, le double de clefs et la réinitialisation de l'antivol sont à la charge du Client, quelle que soit la formule d'assurance souscrite.

En cas d'erreur ou de négligence de la part du Locataire causant une inversion de carburant, ce dernier demeure intégralement responsable des frais consécutifs à la remise en état du véhicule loué nonobstant toute formule de protection souscrite par le Client.

Si le montant des dommages occasionnés au véhicule est inférieur au montant de la franchise non rachetable, le Loueur encaissera le montant de la franchise et remboursera le Client de la différence de ces montants. Le montant des dommages constitue la valeur financière du préjudice subi par le Loueur du fait de la dégradation, de la destruction ou du vol du véhicule loué par le Client. En conséquence, toute somme réclamée par le Loueur au titre des dommages affectant le véhicule loué a un caractère indemnitaire correspondant au montant, estimé par voie d'expert, du coût des réparations à envisager, ainsi que les frais d'expertise, les éventuels frais de remorquage, les frais d'immobilisation du véhicule s'élevant au tarif public d'une journée de location dudit véhicule, ainsi que des frais de traitement de dossier s'élevant à 50 euros TTC. A défaut de réalisation des réparations, le montant estimatoire de leur coût restera dû par le Client à titre indemnitaire du fait de la diminution de la valeur vénale du véhicule. Si le montant des dommages occasionnés au véhicule est supérieur au montant de la franchise non rachetable, le Loueur encaissera le montant de la franchise souscrite par le Client sans réclamer d'autres sommes à celui-ci.

La franchise constitue une participation forfaitaire du Client aux frais de réparation. En cas de sinistre, des frais supplémentaires tels que les frais de traitement de dossier, d'immobilisation, d'expertise ou de dépannage peuvent être facturés au Client, en sus de la franchise.

Attention : dans le cas d'un accident où les circonstances sont liées au non-respect par le Client du code de la route, à la négligence du Client ou à une conduite en état d'ébriété ou sous substance illicite, le Loueur sera en droit de réclamer au Client l'intégralité des réparations et des préjudices subis par les tiers nonobstant les éventuels compléments de protection souscrits par le Client. Le Loueur sera en droit de rompre le contrat, et de ne pas fournir de véhicule de remplacement. Les sommes prépayées seront acquises par le Loueur.

Dans le cas où le véhicule serait déclaré économiquement irréparable aux tords du Locataire, le Loueur facturera au client le montant de la Valeur de Remplacement A Dire d'Expert (ci-après la « VRADE ») ainsi que les préjudices annexes subis par le Loueur du fait de la perte du véhicule (les frais de remise en circulation, les frais d'expertise, le remboursement anticipé du prêt) nonobstant les éventuels compléments de protection souscrits par le Client.

ARTICLE 11 : CARBURANT

Le carburant est à la charge du Client. Si le véhicule est restitué avec un niveau de carburant inférieur à celui de la livraison, des frais de remise à niveau seront facturés en plus du carburant manquant, conformément au tarif mentionné au comptoir du Loueur.

ARTICLE 12 : ENTRETIEN ET REPARATIONS

Pendant la location, le Client s'engage à utiliser raisonnablement le véhicule. Le Client s'engage notamment à prendre toute mesure de protection nécessaire pour garder le Véhicule dans le même état que celui dans lequel il en a pris possession.

Le Client est responsable envers le Loueur de toute conséquence préjudiciable découlant d'un manquement aux obligations d'entretien.

Le Client est responsable du suivi et de la vérification des niveaux d'huile, d'eau, d'AdBlue le cas échéant, et tout autre fluide. Il procédera aux opérations d'entretien courant liés à ces niveaux. Tout dommage lié à une négligence de suivi des niveaux, pourra être refacturé en totalité au client nonobstant toute formule de protection souscrite par le Client.

Le Client devra informer le Loueur de toute alerte ou défectuosité du véhicule dans les meilleurs délais afin que le Loueur procède aux réparations utiles. Toute modification du Véhicule ou toute intervention mécanique effectuée sur lui est interdite sans l'autorisation préalable du Loueur. A défaut, le Client supportera les coûts dûment justifiés de restauration du Véhicule en son état d'origine.

En cas d'intervention de dépannage liée à une mauvaise interprétation d'une panne par le Client, sans défaillance réelle du véhicule, les frais engagés seront intégralement à la charge du Client.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITE

Le Client demeure seul responsable en vertu des articles L.121-1 et L.121-2 du code de la route, des amendes, contraventions et procès-verbaux. Il est également responsable des poursuites douanières engagées contre lui. En conséquence, il s'engage à rembourser au Loueur tous frais de cette nature, éventuellement payés en ses lieu et place. Conformément au principe de la personnalité des peines, le Client est responsable des infractions commises pendant la durée de la location. Ainsi le Client est informé que ses coordonnées pourront être communiquées aux autorités compétentes qui en feraient la demande et il sera redevable de frais de traitement de dossier s'élevant à 15 euros TTC. Le Client doit vérifier qu'il n'oublie aucun effet personnel au sein du véhicule. Le Loueur ne pourra pas être tenu responsable pour la perte ou les dommages causés aux biens laissés à bord du véhicule, que ce soit pendant ou après la période de location.

ARTICLE 14 : DUREE DU CONTRAT- RESILIATION

La location est consentie pour une durée déterminée et précisée au recto du présent contrat. Si le véhicule n'est pas restitué au Loueur à l'échéance convenue, en l'absence d'accord pour une éventuelle prolongation, le Loueur fera application de l'article 5.2 des présentes. Les journées de location sont facturées par tranche de vingt-quatre heures. Au jour de la restitution du véhicule en fin de contrat de location, au-delà d'une tolérance de 59 minutes de retard une journée supplémentaire sera facturée au Client au tarif de location en vigueur.

Le non-respect par le Locataire des conditions de location entraînera la résiliation de la location sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être, le cas échéant, réclamés par le Loueur.



ARTICLE 15 : MEDIATION

En cas de litige, le Client s'adressera en priorité au Service Client de C'TOPCAR 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 et joignable par téléphone au 0144951140.

Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter : Vos coordonnées postales, courriel 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 de C'TOPCAR avant toute demande de médiation auprès du CMAP.

ARTICLE 16 : COMPETENCE

En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat, le Client peut saisir le tribunal de son lieu de résidence au moment de la conclusion du contrat ou du fait dommageable, celui du lieu de résidence du défendeur, ou celui du lieu de livraison de la chose.

ARTICLE 17 : OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, en application de l'article L.223-1 du code de la consommation.

ARTICLE 18 : INFORMATIQUE ET LIBERTES

Vos données personnelles sont indispensables pour traiter votre commande et gérer notre relation commerciale. Elles peuvent également être utilisées pour vous envoyer des offres commerciales portant sur des produits ou services analogues à ceux que vous avez achetés. Vous pouvez à tout moment vous opposer à ces communications en cochant l'option prévue à cet effet sur nos documents contractuels comme le devis, le bon de commande ou la facture.

Pour en savoir plus sur l'utilisation de vos données personnelles et vos droits, consultez notre politique de confidentialité disponible à l'adresse du site internet de C'TOPCAR/politique-confidentialite.

Gestion des impayés et inscription sur liste interne : En cas de non-paiement dans les délais convenus, vos informations personnelles (nom, prénom, nature et montant de l'impayé, date de l'incident) pourront être inscrites sur une liste interne partagée entre nos filiales exerçant la même activité, afin de prévenir les risques d'impayés futurs. Cette inscription repose sur notre intérêt légitime. Seuls les services autorisés (financier, juridique, recouvrement) auront accès à ces informations.

Nous informons notre aimable clientèle que la validité du dépôt de garantie (« pré-autorisation bancaire ») exigé lors de la prise de location d'un véhicule ne peut légalement excéder 30 jours.



COMPLEMENT DE CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

ARTICLE 1: DISPOSITIONS GENERALES :

Nous acceptons les attestations de perte ou de vol du permis de conduire délivrées officiellement, dans la limite d'une validité de 2 mois.
En cas de non présentation du permis de conduire, aucun remboursement des sommes prépayées ne pourra avoir lieu.

ARTICLE 10 : ASSURANCE ET COMPLEMENT DE PROTECTION :

En cas d'accident avec ou sans tiers identifié, vous devrez obligatoirement remplir un constat amiable d'accident et une déclaration de sinistre et les remettre à votre agence dès que possible dans un délai maximal de 5 jours ouvrés.
Dans le cas contraire, et si le loueur était mis en cause par une compagnie d'assurance adverse, alors le client serait redevable de frais de dossier s'élevant à 120€ TTC.

ARTICLE 5: DEPOT DE GARANTIE :

Pour information : la pré-autorisation est bloquée 30 jours à partir du 1^{er} jour de location et sera débloquée par le loueur dans les 24 - 48h.

MODIFICATION DE LA RESERVATION:

La réservation prépayée pourra être modifiée sous réserve de disponibilités jusqu'à 72h avant la date et heure de prise du véhicule.
Passé ce délai, toute demande de modification sera impossible, sauf si le montant de la réservation modifiée est supérieur au montant de la réservation initiale. Dans ce cas, le locataire devra s'acquitter du paiement de la différence.

PRESTATIONS EN OPTION POUR BEBE ET ENFANT :

Toute modification ou annulation des prestations coque bébé/ sièges auto/ rehausseurs ayant fait l'objet d'une pré-réservation, devra être signifiée sans un délai de 72h maximum avant le début de la location à ctopcar@gmail.com
Passé ce délai, il n'y aura pas de remboursement possible.

CONDITIONS DU PAIEMENT ANTICIPE OU PRE-PAIEMENT

En cas de prépaiement de la location, les dispositions suivantes sont applicables :

- Le tarif faisant l'objet d'un paiement anticipé ne peut faire l'objet d'une remise, ni être cumulé avec une autre offre promotionnelle. La confirmation de paiement anticipé, reçue par e-mail ou par courrier n'est pas transmissible.
- Le tarif exclut tous les frais supplémentaires qui ne sont pas expressément mentionnés comme inclus dans la confirmation de réservation avec paiement anticipé ainsi que toute prestation optionnelle additionnelle qui restent à la charge du client. Une carte de crédit en cours de validité doit être présentée au comptoir de location au moment de la prise du véhicule afin de couvrir à l'avance tous suppléments additionnels qui ne seraient pas inclus dans le paiement anticipé. Une autorisation bancaire par cette carte est requise au départ de la location, le montant des éventuels suppléments attachés à la fin de location n'étant débité qu'au retour du véhicule.
- La durée de location est calculée comme il a été dit ci-dessus par tranches de 24 heures, commençant à la prise du véhicule. Si le véhicule est conservé plus longtemps que la durée prévue, les journées de location supplémentaires seront facturées, au tarif public en vigueur.

CONDITIONS EN CAS DE DEFAUT DE PAIEMENT :

En cas de défaut de paiement de l'une des mensualités, des frais de traitement d'impayés de 35 € TTC s'appliqueront.
Le client devra alors procéder à la régularisation de l'impayé ou du montant restant dû.

CONDITION D'ANNULATION ET DE REMBOURSEMENT DE RESERVATION PRE-PAYEE :

Toute annulation devra impérativement faire l'objet d'une demande écrite du client via l'onglet « Nous contacter » ou par mail à ctopcar@gmail.com
Elle prendra effet à la date et à l'heure inscrite sur la demande écrite transmise par le client.

La confirmation de l'annulation sera envoyée par mail au client.

En cas de souscription lors de la réservation à l'assurance annulation, le client bénéficiera d'une annulation sans frais jusqu'à J-24h avant la prise du véhicule, peu importe le motif. Le remboursement sera effectué en déduisant le coût de l'assurance annulation du montant de la location.

Le Client peut annuler sa réservation dans les conditions suivantes :

- **Pour une annulation faite au moins 30 jours avant la date prévue de début de location**, le Client est remboursé du montant de sa location, déduction faite des frais d'annulation d'un montant de 50 euros ;
 - **Pour une annulation faite entre J-29 jours et J-15 jours avant la date prévue de début de location**, le Client est remboursé du montant de sa location, déduction faite des frais d'annulation correspondant à 50% du montant total de la réservation, et qui ne sauraient être inférieurs à 50 euros ;
 - **Pour une annulation faite entre J-14 jours J-3 jours avant la date prévue de début de location**, le Client est remboursé du montant de sa location, déduction faite des frais d'annulation correspondant à 75% du montant total de la réservation, et qui ne sauraient être inférieurs à 50 euros ;
 - **A défaut de souscription à l'assurance annulation par le Client**, aucun remboursement ne sera effectué par le Loueur pour une annulation effectuée par le Locataire moins de 3 jours avant la date de prise en charge du véhicule.
 - **En cas d'annulation, pour cause de force majeure** : décès ou maladie d'un descendant ou ascendant direct, conjoint, client lui-même, le client sera remboursé du montant de sa location déduction faite des frais d'annulation d'un montant de 50 euros. Un justificatif médical ou acte de décès devra être transmis pour cela.
- A défaut de modification de la réservation dans les formes indiquées ci-dessus, **il n'y a pas lieu à remboursement pour toute location plus courte que la durée prévue dans la réservation**, en cas de retard dans la prise du véhicule, en cas de défaut de prise du véhicule à l'heure prévue de début de location, ou en cas d'une annulation faite après le jour de départ de la location.

SUR PLACE :

Le conducteur principal devra présenter une carte bancaire à son nom pour effectuer le dépôt de caution.
Le dépôt de caution se fera uniquement par carte bancaire avec : VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS. Il appartient au conducteur de vérifier au préalable avec sa banque, l'acceptation de sa carte en guise de pré-autorisation et de s'assurer que le plafond bancaire est suffisant.
Les chèques, CB Electron et Maestro, Carte Nickel, ne sont pas acceptés pour le dépôt de caution sur place.