

Nos conditions de vente

Rentalcars.com est une appellation commerciale de Booking.com Transport Limited, qui est une société anonyme immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles (sous le numéro 05179829) dont le siège social est sis à 100 New Bridge Street, Londres, EC4V 6JA. Les présentes conditions générales, ainsi que notre avis de confidentialité et notre déclaration relative aux cookies, constituent ensemble notre contrat conclu avec vous pour les services que nous fournissons en organisant la fourniture de voitures de location. Pour éviter toute ambiguïté, « vous » fait référence au conducteur principal, à la personne qui paie la location et/ou à la personne qui fait la réservation. Veuillez noter que bien que « vous » puisse faire référence à plusieurs personnes et que nous concluons un contrat avec toutes les parties, le conducteur principal sera le seul interlocuteur avec lequel nous parlerons concernant toute réservation confirmée. Les conditions générales, l'avis de confidentialité et la déclaration relative aux cookies sont désignés collectivement « nos conditions ». Ces conditions s'appliquent à tous les contrats pour la prestation de nos services, à l'exclusion de toutes les autres conditions générales. Aucune action de la part de Rentalcars.com ne saurait constituer une acceptation d'autres conditions quelconques. L'acceptation des services ou une signature apposée sur tout contrat sera considérée comme une preuve concluante de votre acceptation des présentes conditions. Nous pourrions modifier les conditions de temps à autre, et il vous est donc conseillé de consulter notre site web pour prendre connaissance de toute modification éventuelle des conditions vous concernant. Votre location de voiture est soumise aux conditions générales de location de voiture imposées par la société de location de voitures et à la législation pertinente du pays et/ou de l'état où la location a lieu. Des restrictions individuelles pourraient également s'appliquer à votre location de voiture.

Une voiture vous sera fournie par nos soins. Nous le ferons directement ou à titre d'agent. La qualité en laquelle nous agissons dépend de notre relation avec la société de location de voitures.

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les réservations que vous faites sur ce site web ou par le biais de celui-ci ; nous vous prions donc de bien prendre connaissance de leur contenu. Nos conditions ainsi que celles des sociétés de location de voitures avec lesquelles nous travaillons contiennent certaines exclusions et limitations de responsabilité.

La réservation que vous faites sur ce site web est soumise à votre acceptation préalable de nos conditions. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'une quelconque de ces conditions, vous ne devez en aucun cas procéder à la réservation. En confirmant que vous souhaitez réserver une voiture par le biais de ce site web, vous reconnaissez avoir lu, compris et

accepté nos conditions. Si vous ne comprenez pas entièrement l'une quelconque de ces conditions ou si vous avez des questions sur la location de voiture ou sur tout autre produit, n'hésitez pas à [nous contacter](#).

Confirmation de votre réservation et paiement

Dans la plupart des cas, nous confirmerons votre réservation immédiatement par email à l'adresse que vous nous aurez fournie lors de votre réservation. Mais il peut nous arriver d'avoir à attendre que la société de location confirme la disponibilité d'une voiture. Si c'est le cas, nous vous en informerons tout de suite et bloquons temporairement le montant de la location sur votre carte de paiement. Dès que la disponibilité de votre voiture sera confirmée, nous vous le ferons savoir et prélèverons alors ce montant sur votre carte.

Vous pouvez annuler le paiement à tout moment avant la confirmation de la voiture. Cliquez simplement sur « Gérer votre réservation » en haut de page du site, saisissez l'adresse email fournie lors de la réservation ainsi que le numéro de réservation, puis cliquez sur « Annuler la réservation ». Nous débloquons alors le montant sur votre carte.

Il arrive très rarement qu'une société de location de voitures ne soit pas en mesure de confirmer la disponibilité d'une voiture. Si c'est le cas, nous vous en informerons et débloquons le montant sur votre carte.

Lorsque vous réservez une voiture ou un autre produit sur notre site, nous vous enverrons un email pour confirmer sa disponibilité dans les 48 heures suivant la réservation (ou, si la réservation est faite moins de 48 heures avant la prise en charge, dans un délai minimum de 24 heures avant celle-ci). Nous vous enverrons alors une confirmation de réservation.

Vous n'aurez pas de contrat tant que nous n'aurons pas confirmé votre réservation et prélevé le montant de la location. Nous enverrons toute correspondance à l'adresse fournie lors de la réservation. Afin d'éviter toute ambiguïté, veuillez noter qu'aucune disposition des présentes conditions ne donne à un tiers un avantage ou un droit quelconque en vertu du « Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 » (Loi de 1999 sur les Contrats [Droits des tiers]).

Exactitude des informations

Bien que nous nous efforcions d'assurer l'exactitude des informations sur ce site web, nous-mêmes et nos sociétés affiliées, fournisseurs ou agents déclinons toute responsabilité envers vous quant à l'exactitude de celles-ci. La responsabilité d'évaluer l'exactitude, l'exhaustivité et l'utilité de toutes les informations fournies sur ce site web vous incombe entièrement.

Le bon de location/bon de location électronique de Rentalcars.com doit être présenté à la société de location de voitures au moment de la prise en charge de votre voiture de location. Nous ne saurons être tenus pour responsables d'un refus de location si le bon de location/bon de location électronique n'est pas présenté.

Nous déclinons toute responsabilité pour tous frais facturés qui découleront d'un document signé et accepté au guichet de location.

Nous ne saurons être tenus responsables à l'égard de toute réclamation en cas de conduite sous l'emprise de l'alcool/de stupéfiants, causant des dommages intentionnels, en cas de conduite hors-route ou de conduite imprudente ou inattentive. Vous en accepterez l'entière responsabilité. Cette liste est non exhaustive.

Ce qui est compris ou non dans le prix

Veillez lire les conditions générales spécifiques relatives à votre location de voiture qui vous seront communiquées au cours du processus de réservation.

Carburant et caution au guichet de location de voitures

La plupart des sociétés de location de voitures demandent une caution au début de la location pour couvrir la franchise de responsabilité, tous frais encourus pendant la location et, dans certains cas, les frais de carburant. Une carte de crédit en cours de validité avec des fonds disponibles vous sera généralement demandée pour le paiement de la caution. Cette carte devra porter le nom du conducteur principal. Veuillez noter que les sociétés de location de voitures n'acceptent pas toutes les mêmes cartes de crédit et que vous devrez par conséquent vérifier quelles cartes sont acceptées, dans la section « Informations importantes », au moment de la réservation ou de la signature du contrat de location de voiture. N'hésitez pas à **nous contacter** pour tout renseignement complémentaire. Cette caution vous sera remboursée à la restitution de la voiture, à condition que le véhicule et les équipements en option soient restitués dans le même état que lors de la prise en charge et conformément à la politique de carburant (veuillez noter que le montant de la caution vous sera recredité sur votre carte dans un délai maximum de 30 jours).

Certaines sociétés de location de voitures vous demanderont de restituer la voiture avec la même quantité de carburant qu'au moment de la prise en charge. D'autres ont une politique de carburant en vertu de laquelle vous devrez payer le premier plein et pourrez restituer la voiture avec le réservoir vide, auquel cas vous pourriez ne pas être remboursé pour le carburant inutilisé.

Lorsque la société de location vous facture le carburant, son coût pourrait être plus élevé qu'il ne le serait dans une station-service locale.

Service en dehors des heures normales d'ouverture

Dans la plupart des guichets d'aéroports vous serez pris en charge dès votre arrivée et votre voiture vous sera fournie même en dehors des heures normales d'ouverture. Ce service pourrait toutefois faire l'objet d'un supplément qui devra être payé directement à la société de location de voitures. Nous vous informerons de tout supplément éventuel lorsque vous confirmerez l'heure de la prise en charge dans votre demande de réservation. Si la prise en charge de la voiture a lieu en dehors des heures normales d'ouverture suite à un retard de vol, la société de location de voitures pourrait accepter de vous fournir un service en dehors des heures normales d'ouverture, auquel cas elle vous avisera de tout supplément éventuel. Nous déclinons en outre toute responsabilité en cas de non disponibilité de service en dehors des heures normales d'ouverture et vous recommandons par conséquent de souscrire une assurance voyage indépendante. Les guichets de location de voitures non situés dans des aéroports fournissent parfois également un service en dehors des heures normales d'ouverture.

Âge minimum / maximum

Dans la plupart des lieux de location, l'âge minimum pour la location d'un véhicule est de 21 ans. Un supplément pourrait être facturé par certaines sociétés de location de voitures et dans certains pays pour les conducteurs de moins de 25 ans ou de plus de 65 ans. Nous vous informerons de tout supplément éventuel lorsque l'âge correct du conducteur aura été communiqué au moment de la demande de réservation. Dans certains lieux de location, l'âge minimum exigé pourrait se voir augmenté pour la location de grosses voitures. Veuillez vous renseigner auprès de notre Centre de réservations pour toute question ou préoccupation à ce sujet.

Conducteurs supplémentaires

Des frais pourraient vous être facturés pour autoriser des conducteurs supplémentaires ; ils devront alors être payés au guichet de location de voitures (sauf indication contraire sur le bon de location / bon de location électronique de Rentalcars.com). Prière de vérifier auprès de notre Centre de réservations.

Calcul des tarifs journaliers / Période de location / Prolongation de la location / Restitution en retard

Le prix de votre location sera confirmé au moment de la réservation et calculé par tranches de 24 heures. Si vous souhaitez prolonger la période de location après la prise en charge de la voiture, ou si vous la restituez plus tard que l'horaire indiqué sur votre bon de location / bon de location électronique, le contrat pour une telle prolongation sera toujours conclu directement avec la société de location de voitures et la durée de location supplémentaire sera facturée au tarif journalier local, lequel pourrait être plus élevé que les tarifs convenus avec nous au moment de la réservation. La société de location de voitures pourrait également facturer des frais supplémentaires pour les

restitutions en retard. Vous trouverez des renseignements sur les frais supplémentaires dans le contrat que vous avez conclu avec la société de location.

Retard de prise en charge / Restitution anticipée

La durée de votre location commence et se termine conformément aux dates de prise en charge et de restitution indiquées sur votre bon de location / bon de location électronique. Nous ne pouvons malheureusement pas rembourser les jours non utilisés si une voiture est prise en charge plus tard que prévu ou restituée plus tôt que prévu. Si vous n'êtes pas en mesure de prendre la voiture à l'heure et la date convenues, vous devez absolument nous contacter dès que possible. Si vous ne le faites pas, vous n'aurez aucune garantie que la voiture sera toujours disponible - et vous n'aurez pas droit à un remboursement.

Locations en aller simple

Les locations en aller simple doivent être confirmées à l'avance et peuvent faire l'objet de frais d'aller simple, qui devront être payés à la société de location de voitures. Nous vous informerons du coût approximatif après avoir reçu votre demande de réservation et la confirmation de la société de location de voitures concernant la location en aller simple.

Sièges enfants et demandes spéciales

Les sièges enfant, les galeries de toit (non disponibles sur certaines voitures) et tout autre équipement « en option » sont disponibles sur demande dans la plupart des lieux de location, mais nous ne pouvons pas vous garantir leur disponibilité. Ils font généralement l'objet d'un supplément à régler à la société de location de voitures. Les sièges enfant sont exigés par la loi dans la plupart des lieux de location. Veuillez noter que toutes les voitures ne sont pas systématiquement équipées de ceintures de sécurité à l'arrière. Prière de vérifier auprès de notre Centre de réservations si ces équipements sont fournis. Toute demande concernant ces équipements doit être faite au moment de la réservation.

Livraison et reprise

Certaines sociétés de location de voitures accepteront de livrer/reprendre votre voiture à une adresse spécifiée. Si c'est le cas, ce service pourrait faire l'objet d'un supplément, qui devra être payé à la société de location de voitures. Nous vous informerons de tout supplément éventuel lorsque vous confirmerez la date et l'heure de la prise en charge / de la restitution, ainsi que l'adresse complète, dans votre demande de réservation. Veuillez noter que les sociétés de location de voitures ne livrent/reprennent généralement pas les véhicules à des logements privés.

Zones de conduite de la voiture

Des restrictions peuvent s'appliquer à votre location si vous emmenez la voiture dans un autre pays/état. Notre Centre de réservations doit par conséquent être averti au

moment de la réservation si vous avez l'intention de vous déplacer à l'étranger. Des documents supplémentaires pourraient vous être demandés et des taxes locales pourraient vous être facturées pour des déplacements dans certains pays. Des restrictions pourraient également être appliquées dans certaines zones isolées comme la brousse australienne par exemple ; Veuillez vous renseigner auprès de notre Centre de réservations.

Annulations, non présentations et modifications

Dans la plupart des cas, la politique d'annulation énoncée ci-dessous s'appliquera à votre réservation ; vous devriez toutefois vérifier les conditions générales de la société de location de voitures au cas où elle appliquerait une politique plus restrictive.

Annulation des réservations entièrement prépayées

- *Si vous annulez au plus tard 48 heures avant le début prévu de la location, le montant payé vous sera remboursé intégralement.*
- *Si vous annulez dans un délai de 48 heures avant la prise en charge, le montant que vous avez payé vous sera remboursé, moins le coût de 3 jours de location :*
 - *Si vous aviez réservé la voiture pour moins de 3 jours, il n'y aura pas de supplément, mais vous ne serez pas remboursé.*
- *Si vous ne vous présentez pas à la date et à l'heure convenues et/ou ne fournissez pas tous les documents nécessaires et/ou une carte de crédit au nom du conducteur principal avec une quantité suffisante de fonds pour payer la caution pour la voiture, la société de location de voitures pourrait refuser de vous fournir la voiture. Dans ce cas :*
- *Si vous nous appelez depuis le guichet, le montant que vous avez payé vous sera remboursé, moins le coût de 3 jours de location.*
- *Si vous ne nous appelez pas depuis le guichet, vous ne recevrez aucun remboursement.*

Annulation des réservations avec caution

- *Si vous annulez au plus tard 48 heures avant le début prévu de la location, le montant payé vous sera remboursé, moins la caution.*
- *Si vous annulez moins de 48 heures à l'avance, mais avant le début prévu de la location, le montant que vous avez payé vous sera remboursé, moins la caution ou le coût de 3 jours de location, en retenant le montant le plus élevé des deux.*
- *Si vous aviez réservé la voiture pour moins de 3 jours, il n'y aura pas de supplément mais vous ne serez pas remboursé.*

Non présentation

On entend par « Non présentation » les cas suivants :

- *vous souhaitez annuler votre réservation mais ne nous en informez pas avant son début, ou*
- *vous ne prenez la voiture à l'heure et la date convenues, ou*
- *vous ne fournissez pas les documents nécessaires pour la prise en charge de la voiture, ou*
- *vous ne fournissez pas une carte de crédit au nom du conducteur principal avec une quantité suffisante de fonds pour payer la caution pour la voiture.*

Dans tous les cas de « Non présentation », le montant payé ne vous sera pas remboursé.

La société de location de voitures se réserve le droit de refuser de fournir une voiture à tout client qui n'arrive pas à temps avec tous les documents nécessaires et une carte de crédit au nom du conducteur principal avec une quantité suffisante de fonds pour payer la caution pour la voiture. Dans ce cas, à moins que la location n'ait été annulée à l'avance, le client n'aura pas droit à un remboursement.

Modifications (changements apportés à votre réservation)

Vous pouvez modifier votre réservation à tout moment avant la prise en charge prévue pour la voiture.

Pour faire une modification au moins 48 heures avant l'heure de la prise en charge, le moyen le plus simple est de vous rendre à la rubrique « Gérer votre réservation » dans le coin supérieur droit du site.

Si vous avez besoin de modifier votre réservation moins de 48 heures avant la prise en charge, nous vous prions alors de nous appeler.

Il n'y a aucun frais de dossier pour les modifications de réservation, mais tout changement apporté pourrait affecter le prix de la location. Parfois (bien que rarement), la seule façon pour nous de modifier une réservation consiste à l'annuler et à en faire une autre, auquel cas nous pourrions vous facturer des frais d'annulation pour le compte de la société de location de voitures.

Cas dans lesquels nous pourrions modifier votre réservation

Il pourrait parfois être nécessaire que nous modifions, ou que la société de location de voitures modifie, votre réservation (après acceptation). Le cas échéant, nous vous en informerons dès que possible avant la prise en charge et, si les changements proposés sont inacceptables à vos yeux, vous serez intégralement remboursé. Cependant, dans ce cas, nous déclinons toute responsabilité supplémentaire en cas de pertes, directes ou indirectes, que vous pourriez subir en conséquence de ces modifications.

Documents

Votre bon de location/bon de location électronique sera normalement disponible une fois le paiement intégral reçu et la voiture confirmée par la société de location de voitures. Veuillez noter que la confirmation concernant certaines voitures « sur demande » peut prendre plus longtemps, et nous vous en informerons alors si c'est le cas. Lorsque la prise en charge de la voiture ne peut pas avoir lieu en raison de documents insuffisants ou de la non fourniture d'une carte de crédit recevable, cela sera considéré comme une « Non présentation », ce qui signifie que vous n'aurez pas droit au remboursement du montant payé. Veuillez donc vous assurer d'être toujours en possession de votre bon de location/bon de location électronique, de votre permis de

conduire national définitif en cours de validité et d'une autre pièce d'identité lorsque vous voyagez – consultez la section « Ce dont vous avez besoin » sur votre bon de location/bon de location électronique, une fois la voiture confirmée, pour vérifier si d'autres documents sont nécessaires.

Permis de conduire

Chaque conducteur doit posséder un permis de conduire définitif en cours de validité délivré depuis au moins 1 an (2 ans dans certains lieux de location ; ceci sera confirmé au cours du processus de réservation). Les permis expirés ou provisoires ne seront pas acceptés.

Notre Centre de réservations doit être informé de toute contravention ou de tout retrait de points affectant la validité de votre permis lors de la réservation ; nous nous réservons le droit de refuser la réservation pour cette raison, conformément aux conditions générales des sociétés de location de voitures avec lesquelles nous travaillons.

Depuis le 8 juin 2015, tout conducteur en possession d'un permis de conduire délivré par la DVLA (Driver and Vehicle Licensing Authority) en Angleterre, en Écosse ou au Pays de Galles doit se rendre sur [View Driving Licence](#) au plus tard 21 jours avant le début de leur location ; pour en savoir plus à ce sujet [cliquez ici](#). Tout conducteur dont le permis de conduire est au format « carte de crédit avec photo » doit également présenter les documents papier qui l'accompagnent au guichet de location de voitures. Les conducteurs doivent présenter leur permis de conduire au moment de la prise en charge. Tout le long de la location, ils doivent être en possession de leur permis de conduire à tout moment en cas de contrôle par les autorités locales.

Aucun remboursement ne sera fait si une société de location de voitures refuse de fournir une voiture en raison de la non divulgation de contraventions ou de la non présentation du permis de conduire, ou des documents qui l'accompagnent ou encore des informations relatives à des contraventions.

Veillez noter que vous pourriez avoir besoin d'un permis de conduire international lorsque vous conduisez à l'étranger. Il incombe au conducteur de vérifier s'il aura besoin d'un permis de conduire international. Le permis de conduire international ne se substitue pas au permis de conduire national : un permis de conduire définitif au nom du conducteur principal sera toujours nécessaire pour louer la voiture, et tout conducteur tenu d'avoir un permis de conduire international devra toujours avoir en sa possession ces deux permis. Si un permis de conduire international est nécessaire, vous ne pourrez pas prendre la voiture sans ce permis et votre permis de conduire national.

Tous les conducteurs doivent lire les conditions générales de la société de location qui leur fournit la voiture avant la prise en charge, car certaines sociétés et certains lieux de location pourraient avoir des exigences supplémentaires.

Informations importantes sur les taux de change

En raison des fluctuations des taux de change, il faut savoir que le montant prélevé sur votre carte de crédit pourrait être différent du prix que nous vous avons indiqué lorsque vous avez accepté de faire votre paiement pour un produit ou un service. La différence (le cas échéant) dépendra des fluctuations des taux de change au cours de la période entre le moment de la réservation et le moment où le paiement figurera sur votre relevé de carte de crédit. De même, si nous faisons un remboursement sur votre compte, nous vous rembourserons le montant exact facturé à l'origine et nous déclinons toute responsabilité pour toute fluctuation des taux de change qui entraînerait un remboursement supérieur ou inférieur au montant attendu.

Capacité et catégorie des voitures

Toutes les voitures sont assurées pour un nombre maximum de passagers. Nous déclinons toute responsabilité au cas où la capacité de la voiture ne conviendrait pas pour le nombre de passagers et leurs bagages. À titre indicatif, consultez le site web de Rentalcars.com pour connaître la capacité approximative des différentes catégories de voitures disponibles. Nous ne saurions être tenus responsables en cas de refus de la société de voitures de location de fournir une voiture en raison d'un trop grand nombre de passagers.

Nous ne sommes pas en mesure de garantir une marque ou un modèle particulier de voiture. Le modèle de voiture indiqué sur votre bon de location / bon de location électronique est donné à titre indicatif uniquement et la société de location de voitures pourrait vous fournir une voiture différente jugée être similaire ou d'une catégorie supérieure.

Fourniture des voitures

Nos sociétés de location de voitures se réservent le droit de refuser de fournir une voiture à toute personne considérée inapte à la conduite ou ne remplissant pas les conditions requises. Nous ne pourrions être tenus responsables de l'organisation de votre voyage, de tout remboursement ou dédommagement ou d'autres frais que vous pourriez avoir à payer dans un tel cas.

Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre location, veuillez le signaler dès que possible, et ceci dans un délai de 3 mois maximum suivant la restitution de la voiture, en contactant notre Équipe du Service clientèle. Il nous est difficile d'évaluer toute réclamation concernant votre location si vous ne nous en informez pas au moment de la restitution

du véhicule. Bien que vous établissiez une relation contractuelle avec la société de location de voitures lorsque vous louez une voiture, en cas de problème nous nous efforcerons de vous aider en la contactant en votre nom.

Si la façon dont nous avons traité votre réclamation ne vous a pas donné entière satisfaction, vous pouvez adresser une plainte officielle à un prestataire indépendant de service de résolution extrajudiciaire des différends (Alternative Dispute Resolution, ou ADR). Si vous souhaitez recourir à l'ADR, vous pouvez utiliser la plateforme de la Commission européenne en ligne pour télécharger votre plainte à <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Cela vous permettra de trouver un prestataire ADR adéquat. Veuillez noter qu'étant donné que nous cherchons à résoudre tous nos différends en interne, nous ne sommes pas dans l'obligation de nous soumettre à une procédure ADR réalisée par un prestataire ADR indépendant.

Problèmes mécaniques / Accidents

En cas de panne ou de problèmes mécaniques, vous devez immédiatement appeler la société de location de voitures. La société de location de voitures devra donner l'autorisation pour toute réparation ou tout remplacement de véhicule. Si vous êtes impliqué dans un accident, la police locale et la société de location de voitures doivent être contactées. Veuillez conserver les copies de tous les documents pertinents que l'on vous demande de compléter. Vous pourriez en avoir besoin si vous souhaitez déclarer un sinistre.

Votre location de voiture est soumise aux conditions générales de location de voiture imposées par la société de location de voitures et à la législation pertinente du pays et/ou de l'état où la location a lieu. Vous serez par conséquent assujéti à nos conditions générales ainsi qu'à celles de la société de location de voitures. Nous déclinons toute responsabilité et ne saurions être tenus responsables en cas de pertes, dommages, modifications, retards ou changements résultant de troubles civils, de grèves y compris les grèves du contrôle du trafic aérien, d'activités terroristes, de catastrophes naturelles ou nucléaires, d'incendies ou de mauvaises conditions météorologiques, de problèmes techniques de transport inévitables, de fermeture ou d'encombrement d'aéroports ou de ports ferry, d'une annulation de vols réguliers ou de la faillite d'une compagnie aérienne.

Conditions de votre contrat avec Rentalcars.com

Quelle que soit la manière choisie pour faire votre réservation, il est important de comprendre comment et quand un contrat est constitué. Les étapes techniques requises pour la constitution d'un contrat sont les suivantes. Lorsque nous vous indiquons des prix par téléphone ou affichons nos services sur notre site web, nous vous invitons à faire une offre d'achat. Une telle offre est considérée avoir été faite uniquement lorsque

vous l'aurez faite verbalement ou en cliquant sur « Réserver maintenant » sur notre page « Données de paiement ».

Vous nous aurez effectivement fait une offre d'achat des services une fois que vous l'aurez faite verbalement ou cliqué sur « Réserver maintenant ». Nous aurons accepté cette offre une fois que nous aurons reçu le paiement nécessaire et que nous aurons mis votre bon de location/bon de location électronique à votre disposition. Lorsque l'arrangement avec la société de location de voitures stipule que nous agissons en tant qu'agent, nous accepterons votre offre en tant qu'agent au nom de la société de location de voitures.

Nous sommes responsables des pertes que vous pourriez subir directement à la suite d'une rupture de contrat de notre part, si les pertes constituent une conséquence prévisible d'une telle violation du contrat. Les pertes sont jugées prévisibles lorsqu'elles pourraient être envisagées à la fois par vous et par nous au moment de la constitution du contrat. Nous ne serons pas responsables des pertes indirectes qui seraient un effet secondaire des pertes ou dommages principaux et qui ne sont prévisibles ni par vous ni par nous ; nous déclinons également toute responsabilité, entre autres, en cas de perte de bénéfices, perte d'opportunités, perte de clientèle ou pertes, dommages ou coûts indirects.

Nous ne saurions être tenus responsables personnellement ou indirectement par l'intermédiaire des sociétés de location en cas de non-exécution ou de retard d'exécution de nos obligations en vertu de cette réservation, du bon de location / bon de location électronique, de la location, ou des conditions générales et conformément à ceux-ci si, et dans la mesure où, l'exécution est retardée, entravée ou empêchée par un cas de force majeure, c'est-à-dire un événement échappant au contrôle de la partie en question. En cas de force majeure durant plus de 14 jours consécutifs, nous pourrions résilier et annuler cette location moyennant un préavis de 14 jours par courrier à votre adresse de facturation fournie à l'origine et en vous remboursant tous les montants payés avant ce cas de force majeure.

Nous avons le droit d'annuler toute réservation sur préavis immédiat ou limité dans certaines circonstances telle que la faillite d'une société de location de voitures. Nous nous efforcerons raisonnablement, en toutes circonstances, d'organiser la fourniture d'une autre voiture, mais cela pourrait ne pas être possible en période de forte demande. Si un client a fait une réservation entièrement prépayée et nous l'informons dans un délai supérieur à 48 heures avant la prise en charge du véhicule, celui-ci recevra un remboursement de tous les montants déjà payés. Dans le cas peu probable où nous donnerions à un client qui a entièrement prépayé sa réservation un préavis de moins de 48 heures avant la prise en charge, nous procéderons à un remboursement

intégral de tous les montants payés et couvrirons toutes les autres pertes prévisibles subies par le client en conséquence de la rupture du contrat de notre part. Si un client a fait une réservation avec paiement de caution et nous l'informons de l'annulation dans un délai supérieur à 7 jours avant la prise en charge du véhicule, celui-ci recevra un remboursement de tous les montants déjà payés. Si nous donnons à un client qui a payé une caution un préavis d'annulation moins de 7 jours avant la prise en charge, nous procéderons à un remboursement intégral de tous les montants payés et couvrirons toutes les autres pertes prévisibles subies par le client en conséquence de la rupture du contrat de notre part.

Réservations et achat ou demande de produits ou services

Si vous souhaitez faire des réservations ou bien acheter ou demander des produits ou services décrits sur ce site web, nous (ou nos partenaires commerciaux) pourrions vous demander de fournir certaines données applicables à votre réservation ou votre achat - y compris, entre autres, des informations de carte de crédit et d'autres données personnellement identifiables vous concernant. Vous avez conscience que nous traiterons ces données de la manière décrite dans [notre avis de confidentialité](#). Vous reconnaissez que toutes les données que vous fournissez à cette fin seront exactes, à jour et complètes. Vous acceptez de payer tous les frais encourus par vous ou par tout autre utilisateur de votre compte, carte de crédit ou tout autre moyen de paiement au(x) taux ou au(x) prix en vigueur lorsque ces frais sont encourus. Il vous incombera également de payer toutes les taxes applicables à vos achats.

Une vérification des données soumises peut être nécessaire avant notre acceptation de toute réservation, tout achat ou toute commande. Sauf si cela est exigé autrement par la loi ou sauf indication contraire expresse de notre part, les prix, les taux et la disponibilité des produits ou services sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Vous reconnaissez que les réservations, achats et services sont assujettis à des conditions générales supplémentaires imposées par nous ou par la société de location qui fournit votre voiture.

Conditions d'utilisation de notre site web

Il est interdit à quiconque d'utiliser tout dispositif ou logiciel pour se connecter directement ou indirectement, ou tenter de se connecter, à ce site, afin de récupérer du contenu et/ou d'autres données, y compris les prix. Il est également interdit d'interférer, ou de tenter d'interférer, avec le fonctionnement normal de ce site web ; nous mettrons immédiatement fin à toute activité qui, selon nous, imposerait une charge ou une contrainte excessive sur nos systèmes. Nous surveillons constamment l'accès à notre site web, et nous mettrons fin aux activités de tout système automatisé ou de toute personne effectuant une quantité anormale de recherches, dans le but

d'accéder à des informations et/ou à des prix. Nous bloquerons en outre l'accès de ces systèmes/personnes à nos sites web. Votre utilisation du site web indique votre acceptation d'être lié par ces conditions d'utilisation.

Protection des données

La protection de votre vie privée est importante à nos yeux. En utilisant ce site vous acceptez les conditions de [notre avis de confidentialité](#).

Utilisation des cookies et autres technologies de suivi

Nous pourrions utiliser des cookies ainsi que d'autres technologies afin de faciliter et de suivre votre utilisation des services proposés sur ce site web et dans le cadre de nos communications par email. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez [notre avis de confidentialité](#).

Commentaires des clients

Vos commentaires pourraient être téléchargés sur notre site web dans le seul but de faire part à nos clients de votre opinion sur le service et la qualité de la société de location de voitures et ils pourraient être utilisés partiellement ou intégralement par Rentalcars.com sur nos plateformes et nos médias sociaux, dans nos newsletters, promotions spéciales, applications mobiles ou d'autres canaux appartenant à Rentalcars.com ou hébergés, utilisés ou contrôlés par Rentalcars.com. En soumettant un commentaire, vous consentez à l'utilisation susmentionnée de celui-ci. Nous nous réservons le droit de modifier, refuser ou retirer des commentaires à notre entière discrétion.

Les commentaires expriment les opinions personnelles des clients de Rentalcars.com qui ont rempli un questionnaire à l'issue de leur location. Ces opinions ne reflètent pas nécessairement le point de vue de Rentalcars.com.

Dans la mesure permise par la loi, les présentes conditions générales sont régies par le droit anglais et soumises à la compétence non exclusive des tribunaux d'Angleterre.

Les informations générales et les Conditions générales énoncées sont exactes au moment de leur mise sous presse.

Protection en vertu de la Directive sur les voyages à forfait

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires auprès d'un autre prestataire pour votre voyage ou vos vacances via un lien figurant sur notre page de confirmation, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la Directive (UE) 2015/2302.

Par conséquent, Rentalcars.com ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via un lien dans un délai maximum de 24 heures après avoir reçu la confirmation de la réservation de la part de Rentalcars.com, et que ces services de voyage supplémentaires s'élèvent à 25 % minimum du montant combiné des deux réservations, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, Rentalcars.com possède, comme l'exige le droit de l'Union européenne, une protection afin de rembourser les montants que vous lui avez payés pour les services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter que cette protection ne prévoit pas de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

Rentalcars.com a souscrit une protection en cas d'insolvabilité auprès de Travel & General Insurance Services Limited (t&g), immatriculée sous le numéro 02527363 et prise en charge par Hiscox Insurance Company Limited (Hiscox), immatriculée sous le numéro 00070234. t&g et Hiscox sont autorisées et réglementées par la Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority (immatriculée sous le numéro 113849).

Les voyageurs peuvent contacter cette entité ou, le cas échéant, le service d'assistance téléphonique des réclamations de l'autorité compétente au **01702 811397** (une copie des conditions est disponible sur demande des assurés) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Rentalcars.com.

Remarque : Cette protection en cas d'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que Rentalcars.com qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de Rentalcars.com.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national <http://www.legislation.gov.uk/ukdsi/2018/9780111168479/data.html>.