

Nos conditions de vente

Rentalcars.com est une appellation commerciale de Traveljigsaw. Notre siège social est situé au 100 New Bridge Street, London, EC4V 6JA Angleterre, Royaume-Uni.

Notre numéro de société est le 05179829. Nos conditions générales de vente, ainsi que les conditions d'utilisation de notre site internet, notre charte de confidentialité et notre politique de sécurité font partie intégrante du contrat conclu avec vous, dans le cadre des services que nous fournissons en tant que prestataire de location de voitures. Ensemble, elles constituent et sont dénommées "nos conditions de vente".

Ces conditions s'appliquent à chacun de nos contrats dans le cadre de nos prestations de services, à l'exclusion de toutes autres modalités et conditions. Aucun acte de réservation chez Rentalcars.com ne saurait constituer acceptation d'autres conditions quelles qu'elles soient. L'acceptation de ces services ou une signature apposée sur tout accord ou contrat seront considérées comme preuves concluantes de votre acceptation de ces conditions. Également, Rentalcars.com apporte de temps à autre des modifications à ses conditions et il vous est conseillé de vérifier notre site internet en cas de modification de conditions vous concernant directement.

Toute location de véhicule est soumise aux conditions de vente de location imposées par nos fournisseurs et à la législation du pays et/ou de l'état où la location aura lieu. Des restrictions plus spécifiques peuvent également s'appliquer à votre location de véhicule.

Un véhicule vous sera fourni par nos services soit directement sur ce site, soit nous servirons d'agent auprès d'une société de location. La fonction que nous occupons dépend de notre relation avec la compagnie de location de véhicules.

Ces conditions s'appliquent à toutes les réservations que vous faites auprès de notre société directement ou par le biais de ce site internet ; par conséquent, veuillez à prendre connaissance de son contenu. Nos modalités et conditions de vente ainsi que celles de nos fournisseurs locaux contiennent certaines exclusions et limitations de responsabilité. La réservation que vous faites sur ce site internet est soumise à votre acceptation de nos conditions. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'une ou l'autre

de ces conditions, vous ne devez en aucun cas procéder à la réservation. En confirmant que vous désirez réserver un véhicule par le biais de ce site internet, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté ces conditions de vente. Si vous ne comprenez pas entièrement une ou plusieurs de nos conditions de vente ou si vous avez des questions sur la location ou autre, n'hésitez pas à [nous contacter](#).

Dans certaines circonstances, il arrive que nous ne sachions pas si nos fournisseurs sur place disposent de tel ou tel véhicule. Ceci sera clairement indiqué avant ou après l'envoi de votre demande. Le cas échéant, nous mettrons la voiture "sur demande" auprès de notre fournisseur local. Cela veut dire que même si nous ne pouvons pas vous confirmer immédiatement la disponibilité du véhicule que vous avez demandé, nous mettrons en œuvre tous les efforts nécessaires pour l'obtenir et nous vous contacterons durant les 48 heures de votre demande.

Lorsque vous vous engagez à louer un véhicule ou un autre produit sur ce site internet au tarif suggéré, il se peut que la réservation soit acceptée dans les 48 heures de votre demande (ou jusqu'à 24 heures avant votre arrivée, si votre réservation est prévue moins de 48 heures avant le début de la location). Nous vous informerons par email et vous enverrons une confirmation de réservation si celle-ci est acceptée. Veuillez noter que vous ne recevrez pas de contrat de location au tarif offert tant que votre réservation n'aura pas été confirmée et le paiement dû non reçu. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter.

Confirmer votre réservation et prendre votre paiement

Dans la plupart des cas, nous confirmerons votre réservation immédiatement. Mais parfois, il nous faut attendre que la société de location confirme la disponibilité d'une voiture. Nous vous en ferons part tout de suite si cela devait se produire et bloquerons temporairement la somme sur votre carte de paiement. Dès que votre véhicule sera confirmé, nous vous le ferons savoir et préleverons alors votre carte.

Jusqu'à ce que votre voiture soit confirmée, vous pouvez annuler le paiement à tout moment. Cliquez simplement sur "Gérer votre réservation" en haut de page, entrez votre numéro de réservation et adresse email, puis sélectionnez "Annuler la réservation". Nous débloquerons alors la somme sur votre carte.

Très rarement, la société de location n'est pas en mesure de confirmer la disponibilité d'une voiture. Si cela devait se produire, nous vous en ferons part, et débloquerons la somme 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 de la réservation (ou, si sous 48 heures, au moins 24 heures avant votre heure de prise en charge).

Vous n'aurez pas de contrat tant que nous n'aurons pas confirmé votre réservation et pris le paiement. Même si une autre personne payait, le contrat sera établi avec la personne qui a effectué la réservation, et nous enverrons toute correspondance à l'adresse qu'elle aura fournie. Afin de lever toute ambiguïté, veuillez noter que ces conditions de vente ne permettent en aucun cas à un tiers de percevoir des avantages ou de bénéficier de droits en vertu du "Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999".

Exactitude de l'information

Bien que nous nous efforçons d'assurer l'exactitude de l'information sur ce site, ni nous, ni nos sociétés affiliées, fournisseurs ou agents ne pouvons être tenus responsables de l'exactitude de ces données. Il en va uniquement de votre responsabilité d'évaluer l'exactitude, l'exhaustivité et l'utilité de toutes les informations/données fournies sur ce site.

Le bon de location doit être présenté à notre fournisseur sur place au moment de la prise en charge du véhicule de location. Nous ne serons pas tenus responsables du refus de la location si le bon n'est pas présenté.

Rentalcars.com décline toute responsabilité en cas de frais facturés à la suite d'un document signé et accepté sur place.

Nous ne serons pas tenus responsables en cas de conduite en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue, dommage intentionnel, conduite hors-route ou imprudente, inattentive (négligence). Vous en assumerez l'entière responsabilité. Veuillez noter que cette liste est non exhaustive.

Ce qui est compris ou pas dans le prix

Veillez lire les modalités et conditions particulières.

CDW

La couverture partielle en cas de collision (CDW) permet au client de réduire sa responsabilité, par rapport au coût total des dommages, à un montant forfaitaire (le cas échéant), sauf si celui-ci a causé l'accident intentionnellement, s'il conduisait en état d'ivresse, sous l'emprise de drogue, ou suite à une conduite prohibée ou de négligence (par exemple, conduire hors-route ou sous-louer à un tiers). La protection CDW couvre la responsabilité en cas de dommage au véhicule ou à ses parties et accessoires. La police d'assurance établit que dans la plupart des destinations de location, les pare-brise, les pneus, le châssis, le remplacement des serrures ou des clés, et les frais de remorquage ne sont pas couverts. D'autres exclusions pouvant s'appliquer, nous vous recommandons de les consulter auprès du fournisseur lors de la prise en charge du véhicule, vu qu'elles peuvent varier d'une société de location à une autre.

Protection en cas de vol

La Protection en cas de vol (TP) : permet de réduire la responsabilité du locataire à un montant forfaitaire (le cas échéant) dans l'hypothèse d'un vol ou d'une tentative de vol du véhicule. Toute négligence liée au vol du véhicule peut entraîner la réclamation de la totalité de la valeur marchande du véhicule par le fournisseur local.

INFORMATIONS IMPORTANTES

Vérifiez soigneusement les détails de l'assurance fournie par notre fournisseur local. Il n'est pas inhabituel pour une assurance au tiers d'exclure les membres de la famille ou les proches résidant à la même adresse, qui voyagent avec vous à bord du véhicule. Des assurances complémentaires sont généralement disponibles auprès de nos fournisseurs locaux, mais vérifiez d'abord si votre assurance voyage n'inclut pas une telle couverture. Pour partir la conscience tranquille, Rentalcars.com vous recommande vivement de prendre connaissance de l'étendue de la protection fournie, et, si nécessaire, de souscrire une couverture supplémentaire pour votre

époux/épouse, vos enfants ou les proches qui vous accompagnent à bord du véhicule.

Assurance individuelle accidents (PAI)

Cette assurance facultative peut être déjà incluse dans votre assurance voyage (vérifiez avant de voyager). Si vous voulez souscrire à cette assurance, vous pouvez la régler sur place au moment de la prise en charge du véhicule.

Produits de protection et d'exonération des frais de Rentalcars.com

Lorsque vous retirerez votre voiture, la société de location de voitures exigera de vous un dépôt de garantie au cas où la voiture se retrouve endommagée durant votre location. Si vous avez acheté l'un de nos produits de protection avant le début de votre location, nous vous dégagerons de toute responsabilité à l'égard de toute charge retenue sur votre dépôt de garantie/franchise, et vous rembourser sous réserve des conditions décrites ici.

Nous vous proposons toute une gamme de produits d'exonération des frais et de protection : la Protection complète et l'Extension de protection. Ces deux produits couvriront les frais en cas de dommages aux composants externes ou mécaniques de la voiture de location, y compris la carrosserie, la batterie, le toit, le châssis, le pare-brise, le moteur, l'embrayage, les vitres, les rétroviseurs, roues, pneus, enjoliveurs et serrures.

En outre, ces protections couvriront :

- *tout frais "d'immobilisation" (pour la perte de revenus de l'entreprise de location de voitures lorsque la voiture est en réparation et ne peut être louée)*
- *les charges résultant de l'assistance routière mise en application suite à une panne ou un accident*
- *les frais directement liés à l'enfermement en dehors de la voiture ou la perte des clés*
- *tout montant que la compagnie de location de voitures peut vous charger suite à une réclamation dans le cadre de la protection en cas de vol de la voiture*

- *les frais d'administration de la société de location de voitures liés à l'un des points ci-dessus.*

Remarque : notre extension de protection est proposée à tout client louant un véhicule dont le contrat inclut la couverture partielle en cas de collision sans franchise (CDW).

Nos produits d'exonération des frais et de protection **ne couvrent pas** :

- *les frais de nettoyage*
- *les dommages à l'intérieur de la voiture, sauf si causés par une collision*
- *les dommages aux sièges enfants, appareils GPS ou à tout autre équipement supplémentaire ou leur perte*
- *le coût des réparations ou d'autres services non approuvés par la société de location de voitures*
- *les coûts engagés lors de circonstances violant les conditions de vente du contrat de location (par exemple la conduite dangereuse ou négligente, les erreurs de ravitaillement, ou la conduite sous l'influence de drogues ou d'alcool).*

Nos produits de **remboursement de la franchise en cas d'accident** et de **Protection en cas de dommages** ne sont plus proposés aux clients faisant de nouvelles réservations, mais nous honorerons toute demande de clients ayant déjà acheté ces protections. Ces produits ne couvrent que les dommages aux parties couvertes par la CDW (comme détaillées par la société de location de voitures à la prise en charge).

Protection complète Rentalcover

Si vous achetez la Protection complète, RentalCover.com vous enverra la documentation la concernant par email. Veuillez contacter RentalCover.com directement si vous souhaitez qu'un email ou une copie imprimée vous soit renvoyée.

Réclamer un dédommagement dans le cadre d'un produit de protection
Rentalcars.com

Pour réclamer un dédommagement dans le cadre de l'un de nos produits de protection, veuillez s'il vous plaît contacter le service client dans les 28 jours de la restitution de votre voiture. Vous aurez besoin :

- *des documents de prise en charge et de restitution qui montrent clairement les nouveaux dommages facturés par la compagnie de location de voitures*
- *de la preuve des coûts de réparation de la compagnie de location*
- *de la preuve des prélèvements déduits de votre carte de paiement par la société de location*
- *du formulaire de rapport d'accident de la société de location*
- *du rapport de police, le cas échéant*

Nous visons à vous rembourser dans les 7 jours suivant la réception de tous les documents requis.

Dans les cas où une tierce partie a été impliquée dans un accident, nous demandons la confirmation de la compagnie de location de voitures que la responsabilité de l'accident ait bien été déterminée (et tous les cas juridiques réglés) pour pouvoir commencer à traiter votre demande.

Toutes les indemnisations seront versées sur la carte de paiement utilisée lors de l'achat du produit de protection de Rentalcars.com (pas nécessairement la carte de paiement prélevée par la compagnie de location de voitures).

Politique de carburant et dépôts de garantie exigés sur place

La plupart de nos fournisseurs sur place vous demanderont une caution au début de la location pour couvrir les frais de carburant, franchise de responsabilité et autres frais encourus pendant la location. Une carte de crédit en cours de validité vous sera demandée dans la plupart des cas (vérifiez auprès du centre de réservations) ; elle doit être au nom du conducteur principal. Cette caution vous sera rendue lors de la restitution du véhicule à condition que le véhicule et ses options (siège enfant, GPS...) soient retournés dans le même état que lors de la prise en charge et que la politique de carburant ait bien été respectée (veuillez noter que cette somme sera débloquée sous un délai de 14 jours).

La plupart des compagnies fournissent le véhicule avec le plein et il est à ramener plein également, sinon le client sera facturé pour le coût du plein et du service. D'autres agences exigent que le client paie pour un plein lors de la prise en charge du véhicule et le retourne avec un réservoir vide. Dans ces cas-là il n'y a pas de remboursement pour le carburant inutilisé.

Lorsque l'entreprise de location vous charge pour le carburant, son coût peut être plus élevé qu'il ne le serait dans une station d'essence locale.

Frais de service en dehors des heures normales d'ouverture

Dans la plupart des aéroports, vous serez pris en charge dès votre arrivée et votre véhicule sera mis à votre disposition, même en dehors des heures d'ouverture normales. Cependant, il se peut que ce service fasse l'objet d'un supplément, à payer directement au fournisseur sur place. Nous vous aviserons de toute charge éventuelle lorsque vous confirmerez l'heure de la prise en charge dans votre demande de réservation. Si l'arrivée de votre vol est retardée, occasionnant la prise en charge du véhicule en dehors des heures d'ouverture normales, un supplément vous sera facturé sur place si ce service est disponible. Nous ne serons pas tenus davantage responsable si le service de mise à disposition en dehors des heures d'ouverture n'est pas applicable et que votre vol est retardé ; il vous est donc recommandé de souscrire une assurance voyage auprès d'une compagnie indépendante de nos services.

Âge minimum/maximum

Dans la plupart des destinations, l'âge minimum pour la location d'un véhicule est de 21 ans. Des suppléments peuvent être applicables auprès de certains fournisseurs ainsi que dans certains pays pour les conducteurs de moins de 25 ans et de plus de 65 ans. Dans l'hypothèse où l'âge du conducteur a été correctement indiqué lors de la réservation, nous vous informons de tout supplément éventuel. Les fournisseurs présents dans certaines destinations peuvent également élever l'âge minimum exigé pour les groupes de véhicules les plus larges. Renseignez-vous auprès de notre centre de réservation si vous avez des questions ou des doutes à ce sujet.

Conducteurs supplémentaires

Des frais supplémentaires vous seront facturés pour les conducteurs supplémentaires, et seront à payer sur place (sauf indication contraire sur le bon de Rentalcars.com). Veuillez vérifier auprès de notre centre de réservation.

Période de location/calcul des tarifs quotidiens/Extensions de location

Les périodes de location sont calculées par tranches de 24 heures et son prix confirmé au moment de la réservation. Après la prise en charge de votre véhicule, si vous désirez prolonger la période de location après la prise en charge de la voiture, ou si vous désirez la restituer plus tard que la date/l'horaire indiqués sur votre bon de réduction/eVoucher, votre unique interlocuteur sera notre fournisseur local, lequel vous facturera au tarif quotidien local (qui pourra être beaucoup plus élevé que notre tarif lors de votre réservation initiale).

Retours anticipés/prolongations de location

La durée de votre location commence et se termine selon les dates de prise en charge et de restitution indiquées sur votre bon/evoucher. Malheureusement, Rentalcars.com ne peut rembourser les jours non utilisés si le véhicule est restitué plus tôt que prévu ou pris en charge plus tard. Si vous êtes dans l'impossibilité de retirer la voiture à l'heure et la date convenues, il est essentiel de nous contacter dès que possible. Si vous ne le faites pas, vous n'aurez aucune garantie que la voiture soit toujours disponible - et vous n'aurez pas droit à un quelconque remboursement.

Aller simples

Les locations en aller-simple doivent être confirmées à l'avance et peuvent faire l'objet d'un supplément dit "d'abandon", à régler directement à notre fournisseur sur place. Nous vous informerons du coût approximatif d'un aller-simple une fois que nous aurons reçu votre demande de réservation et la confirmation de notre fournisseur local.

Sièges enfant et services personnalisés

Les sièges enfant, galeries de toit (non disponibles sur certains véhicules) et tout autre équipement supplémentaire sont disponibles sur demande dans la plupart des destinations, même s'ils ne sont pas garantis. Dans certaines destinations, les sièges enfant sont obligatoires. Ces accessoires font généralement l'objet d'un supplément payable à notre fournisseur local. Notez bien que les ceintures de sécurité à l'arrière ne peuvent pas être fournies dans tous les véhicules. Veuillez vérifier auprès de notre centre de réservation si ces équipements sont inclus. Toute demande de services additionnels doit être faite au moment de la réservation.

Suppléments livraison à l'hôtel/Collections

Dans la plupart des destinations, le fournisseur proposera un service de livraison et de restitution du véhicule jusqu'à et depuis votre lieu de séjour, sous réserve d'un supplément éventuel, à payer sur place. L'adresse complète et une heure de livraison doivent être spécifiées lors de la réservation puis nous vous indiquerons le montant de la prestation. Veuillez noter que les livraisons ne peuvent pas être effectuées depuis ou vers des résidences privées.

Sorties de territoire

Des restrictions peuvent s'appliquer à votre réservation si celle-ci fait l'objet d'un passage de frontières de pays ou d'états. Notre centre de réservation doit par conséquent être averti au moment de la réservation si vous avez l'intention de vous déplacer dans un autre pays/état. Des documents supplémentaires pourront vous être demandés et des taxes locales pourront vous être facturées pour des déplacements dans certains pays. Des restrictions peuvent également être en application en Australie et certaines zones isolées. Veuillez vérifier tout ceci auprès de notre centre de réservation.

Si vous désirez modifier votre réservation

Vous pouvez modifier votre réservation sans frais avant le début de la location. Cela exclut les charges éventuelles pour des changements importants tels que la durée de la location ou le type de voiture ou si la société de location change ses tarifs par

rapport à la réservation initiale. Avec certaines compagnies, les modifications du nom du conducteur ou du lieu de prise en charge peuvent entraîner l'annulation de la réservation existante et créer une nouvelle réservation. Pour annuler votre réservation, veuillez vous rendre à la section annulation/modification de notre site, puis sélectionner "Annuler" avec votre numéro de référence et nous nous chargerons de contacter le loueur. Les conditions de vente varient selon les fournisseurs et seront clairement précisées durant le processus de réservation.

Si nous modifions votre réservation

Il arrive que nous devions apporter des modifications à une réservation (après acceptation du loueur). Dans tous les cas, nous vous avertirons dès qu'il nous sera possible de le faire avant le début de location. Si les changements proposés ne vous conviennent en aucun cas, vous bénéficierez bien entendu d'un remboursement complet. Cependant, dans certaines circonstances, notre responsabilité ne sera pas engagée en cas de pertes directes ou indirectes occasionnées par les changements mis en application.

Documents requis

Votre bon/eVoucher sera normalement disponible une fois que le paiement a été reçu et la voiture confirmée par la société de location de voitures. Veuillez s'il vous plaît noter que certaines voitures "sur demande" peuvent prendre plus de temps pour être confirmées et nous vous en informerons si c'est le cas. Lorsque la voiture ne peut pas être retirée faute de documentation ou suite à l'échec à fournir une carte de crédit valide, la réservation sera considérée comme un "no show", ce qui signifie que vous n'aurez pas droit à un remboursement des sommes versées. Veuillez donc vous assurer s'il vous plaît de voyager avec votre bon de réservation/evoucher, votre permis de conduire complet en cours de validité et une autre pièce d'identité – veuillez s'il vous plaît consulter la section "Qu'aurais-je besoin de prendre ?" de votre bon/evoucher une fois que la voiture est confirmée pour voir si d'autres documents sont requis.

Permis de conduire

Les conducteurs doivent présenter un permis de conduire français complet délivré depuis au moins 1 an (2 ans dans certaines destinations, veuillez vous en assurer auprès de notre service réservation). Si vous êtes un citoyen britannique titulaire d'un permis de conduire au format "carte de crédit" avec photo, les conducteurs doivent également présenter les documents papier qui accompagnent la carte photo. Notre centre de réservations doit être informé de tout retrait de points ou contravention affectant la validité de votre permis lors de la réservation et Rentalcars.com se réserve le droit de refuser une location sur ce principe, conformément aux modalités et conditions de nos fournisseurs locaux. Toute personne conduisant le véhicule doit être en possession de son permis de conduire à tout moment en cas de contrôle par les autorités locales. Les locations refusées par nos fournisseurs locaux en raison de la non présentation du permis de conduire ou de la non divulgation de retrait de points ou contravention ne seront pas remboursées. Veuillez noter qu'un permis de conduire international n'est pas un substitut pour le permis de conduire national original. Si vous utilisez un permis de conduire international, un permis de conduire national complet sera toujours obligatoirement requis pour louer le véhicule.

Si votre permis de conduire a été délivré au Royaume-Uni : À partir du 8 juin 2015, la loi a changé. Vous pourriez avoir besoin de documents différents pour retirer votre voiture. [En savoir plus](#)

Capacité et catégorie du véhicule

Tous les véhicules sont assurés pour un nombre maximum de passagers. Rentalcars.com n'assume aucune responsabilité relative à la capacité du véhicule à l'égard de tous les passagers et leurs bagages. À titre indicatif, référez-vous au site internet de Rentalcars.com pour connaître la capacité approximative des différentes catégories de véhicules disponibles. Nous ne saurions être tenus responsables en cas de refus d'une location par notre fournisseur local en raison du nombre de passagers par rapport à la taille du véhicule.

Rentalcars.com n'est pas en mesure de garantir la disponibilité d'un modèle ou d'une marque de véhicule particuliers. Le modèle du véhicule figurant sur votre bon ne l'est qu'à titre indicatif et peut être remplacé par un modèle similaire ou faire l'objet d'un surclassement.

Remise du véhicule

Nos fournisseurs locaux se réservent le droit de refuser de remettre un véhicule à toute personne considérée inapte à la conduite ou ne remplissant pas les conditions requises. Dans ce cas de figure, Rentalcars.com ne pourra être responsable d'aucun frais annexe lié à votre voyage, d'aucun remboursement ou dédommagement ou autre frais que vous serez tenu de payer.

Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait pour quelque raison que ce soit de votre location, veuillez en informer notre fournisseur local le plus tôt possible. Il est difficile pour Rentalcars.com d'évaluer correctement les réclamations concernant votre location si cette mesure n'est pas prise pendant la location. Si vous désirez porter plainte à l'issue de votre réservation, veuillez contacter notre service clientèle dans les 3 mois suivant votre retour.

Nous savons qu'il se peut, à l'occasion, que vous pensiez que votre plainte n'ait pas été résolue à votre entière satisfaction, donc, si la façon dont nous avons traité votre demande ne vous convenait pas tout à fait, vous pouvez la soumettre à un corps indépendant de résolution de différends extrajudiciaires (Alternative Dispute Resolution(ADR)) ; Small Claims Mediation (UK) Limited (<http://www.small-claims-mediation.co.uk/>) est accrédité par le Civil Mediation Council et répertorié sur l'annuaire des médiateurs en ligne du ministère de la Justice. Comme nous cherchons à résoudre tous nos différends en interne, nous ne sommes pas dans l'obligation de les soumettre à une procédure ADR exploitée par un fournisseur ADR indépendant. Vous pouvez également utiliser la plate-forme de la Commission européenne en ligne afin de résoudre votre différend, qui peut être trouvée à : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Nous savons qu'il se peut, à l'occasion, que vous pensiez que votre plainte n'ait pas été résolue à votre entière satisfaction, donc, si la façon dont nous avons traité votre demande ne vous convenait pas tout à fait, vous pouvez la soumettre à un corps indépendant de résolution de différends extrajudiciaires (Alternative Dispute Resolution (ADR)) ; Small Claims Mediation (UK) Limited (<http://www.small-claims-mediation.co.uk/>) est accrédité par le Civil Mediation Council et répertorié sur l'annuaire des médiateurs en ligne du ministère de la Justice. Comme nous cherchons à résoudre tous nos différends en interne, nous ne sommes pas dans l'obligation de les soumettre à une procédure ADR exploitée par un fournisseur ADR indépendant. Vous pouvez également utiliser la plate-forme de la Commission européenne en ligne afin de résoudre votre différend, qui peut être trouvée à : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Problèmes mécaniques/Accidents

En cas de panne ou de problèmes mécaniques, vous devez contacter notre fournisseur local immédiatement. Notre fournisseur local doit vous donner l'autorisation pour toute réparation ou tout remplacement de véhicule. Si vous êtes impliqué dans un accident, la police locale et notre fournisseur sur place doivent être contactés. Veuillez conserver les copies de tous les documents que l'on vous demandera de compléter. Vous en aurez peut-être besoin si vous souhaitez faire jouer l'assurance.

Lorsque vous louez un véhicule auprès de notre société, vous êtes soumis aux modalités et conditions de location imposées par notre fournisseur local et aux lois correspondantes du pays et/ou de l'état où la location a lieu. Vous serez par conséquent soumis à la fois à nos conditions de vente et à celles de notre fournisseur local. Rentalcars.com décline toute responsabilité et ne saurait être tenu responsable en cas de perte, dommage, modification, retard ou changement dus à des troubles civils, aux grèves (y compris les grèves du contrôle du trafic aérien), activités terroristes, catastrophes naturelles ou nucléaires, incendies ou mauvaises conditions météorologiques, problèmes techniques de transport non prévisibles,

fermeture ou encombrement d'aéroports ou de ports, annulation de vols réguliers et faillite financière de compagnies aériennes.

Conditions de votre contrat avec Rentalcars.com

Quelle que soit la manière dont vous avez réservé, il est très important que nous vous offrions la possibilité de comprendre comment et quand un contrat est constitué. Les étapes techniques requises pour qu'un contrat soit constitué sont les suivantes : lorsque que nous vous indiquons nos tarifs par téléphone ou plaçons nos services sur notre site internet, nous vous invitons à faire une offre d'achat. Vous n'avez confirmé cette offre que dans la mesure où vous l'avez signalée verbalement ou en cliquant sur le bouton "Réserver maintenant" sur notre page "Détails de paiement".

Rentalcars.com considère avoir accepté cette offre une fois que nous aurons reçu l'intégralité du paiement et vous aurons envoyé le bon de confirmation. Un contrat sera alors créé entre vous et Rentalcars.com, qui agira en tant qu'agent de location directement ou indirectement comme intermédiaire.

Rentalcars.com sera responsable des pertes éventuelles que vous pourriez subir si Rentalcars.com venait à violer le contrat dans la mesure où les dites pertes constituent une conséquence prévisible de la violation du contrat par Rentalcars.com. Les pertes sont dites prévisibles lorsqu'elles pourraient être envisagées à la fois par vous et Rentalcars.com au moment de la constitution du contrat. Rentalcars.com ne sera pas responsable des pertes indirectes qui pourraient être occasionnées de par un effet secondaire des pertes ou dommages principaux et qui ne sont prévisibles ni par vous, ou Rentalcars.com. Nous ne serons pas non plus tenus responsables, et ce, sans limitation, en cas de manque à gagner, perte d'opportunités, perte de clientèle, perte directe, dommages ou frais encourus.

Nous ne saurions être tenus responsables personnellement ou par l'intermédiaire de nos fournisseurs locaux en cas de non-exécution ou retard d'exécution de ses obligations. Obligations en vertu ou à la suite de la réservation, du bon de réservation, de la location, ou des modalités et conditions, et/ou dans la mesure où la prestation est retardée, entravée ou empêchée du fait d'un cas de force majeure,

c'est-à-dire un événement en dehors du contrôle de la partie en question. Si le cas de force majeure devait durer plus de 14 jours consécutifs, Rentalcars.com pourrait annuler et résilier cette réservation ou location en donnant 14 jours de préavis par courrier à l'adresse de facturation que vous lui aviez indiquée initialement. Toute somme avancée au préalable vous sera remboursée.

Rentalcars.com se réserve le droit d'annuler toute réservation sous préavis immédiat ou limité dans certaines circonstances telle que la faillite d'un fournisseur partenaire. Dans la mesure du possible, Rentalcars.com fera en sorte d'arranger la disponibilité d'un véhicule alternatif mais sachez que durant des périodes de forte demande, cela n'est pas toujours faisable. Si un client a fait une réservation entièrement pré-payée et nous l'avisons jusqu'à 48 heures avant la prise en charge du véhicule, celui-ci recevra un remboursement de toutes les sommes déjà versées. Dans le cas peu probable où nous vous donnons un préavis de moins de 48 heures aux clients ayant déjà payé la somme complète de la réservation, Rentalcars.com offrira un remboursement complet de toute somme déjà réglée et couvrira toute autre perte prévisible subie par le client en conséquence de la rupture du contrat par Rentalcars.com. Dans le cas où la réservation a été payée avec un acompte et que Rentalcars.com avertit le client jusqu'à 7 jours avant la prise en charge, le client recevra un remboursement complet de toute somme déjà avancée. Si nous donnons au client ayant déjà payé un acompte un préavis de moins de 7 jours avant la prise en charge du véhicule, nous offrirons un remboursement complet de toute somme déjà réglée et couvrirons toute perte prévisible subie par le client en conséquence de la rupture du contrat par Rentalcars.com.

Faire des réservations ou acheter ou faire la demande de produits ou services

Si vous souhaitez faire des réservations ou acheter ou demande de produits ou services décrits sur ce site, nous (ou nos partenaires commerciaux) peut vous demander de fournir certaines données applicables à votre réservation ou achat - y compris, sans limitation, les informations de carte de crédit et autres données personnelles vous concernant. Vous comprenez que ces données seront traitées par nous de la manière décrite dans [notre politique de confidentialité](#). Vous acceptez que toutes les données que vous fournissez à cette fin seront exactes, mises à jour

et complètes. Vous acceptez de payer tous les frais encourus par vous ou tout autre utilisateur de votre compte, carte de crédit ou autre moyen de paiement au taux (s) ou au prix en vigueur lorsque ces frais sont engagés. Vous serez également responsable du paiement de toutes les taxes applicables à vos achats.

Une vérification des données soumises peut être nécessaire avant notre acceptation de toute réservation, achat ou commande. Sauf si requis par la loi et en accord avec ce qui est exprimé sur ce site, les prix, taux et la disponibilité des produits ou services sont sujets à changement sans préavis. Vous reconnaissez que les réservations, achats et services sont soumis à des conditions de vente supplémentaires et autres conditions imposées par nous ou par la société de location de voitures fournissant votre véhicule.

Conditions d'utilisation de notre site

Il est interdit à quiconque d'utiliser un dispositif, logiciel ou interface quelconques pour se connecter directement ou indirectement, ou tenter de se connecter à ce site, pour récupérer du contenu, et ou d'autres données, y compris les prix. Il est également interdit de perturber, ou tenter d'interférer avec le fonctionnement normal de ce site, toute activité soupçonnée de placement de téléchargement ou tension sur nos systèmes sera immédiatement interrompue. Nous surveillons constamment qui a accès à notre site Web ou chacun de nos systèmes automatisés, ainsi que les personnes qui effectuent un montant anormal de recherches, dans le but d'accéder aux informations et/ou à des prix seront suspendus puis interdits de nos sites Web. Votre utilisation du site indique votre acceptation de ces conditions d'utilisation.

Protection des données – Données personnelles des clients/politique de sécurité

Toutes les informations personnelles et de carte de crédit recueillies par nos sites Web passent par un serveur sécurisé utilisant le cryptage 128 bits pour protéger vos informations. Votre navigateur indique que vous utilisez un serveur sécurisé, par l'affichage d'une icône de cadenas en bas de la fenêtre de votre navigateur: le cadenas s'affiche dans la position verrouillée, pour vous préciser que vous utilisez un serveur sécurisé. Cette fonction de sécurité est activée uniquement sur des

pages Web où vous pouvez voir ou entrer des informations personnelles ou de paiement.

Protection des données – Informations sur les cartes de crédit

Les données de la carte de crédit que les clients nous fournissent sont encodées et stockées dans une base de données sur les serveurs d'applications et les serveurs de base de données, celles-ci sont non codées quand une réservation est affichée par le système de réservation. Seul notre personnel informatique a accès à la base de données, et même dans le cas peu probable de la perte ou de compromission de la base de données, les numéros de carte de crédit ne pourraient apparaître autrement qu'encodés à une tierce partie. Les registres du serveur sur les serveurs d'application sont le seul autre endroit où les données de carte de crédit sont stockées, nous gardons l'équivalent de 31 jours d'extraits de registre, toute donnée de plus de 3 jours est alors compressée dans un fichier protégé par mot de passe distinct.

Protection des données - Données personnelles de nos clients

Les noms et adresses de nos clients, détails de leurs réservations ainsi que leur adresses email sont stockés dans la base de données sur les serveurs d'applications et de base de données. Les données ne sont jamais communiquées, utilisées par ou vendues à quiconque en dehors de Rentalcars.com sans consentement. Les noms et adresses email des clients sont utilisées par nos services des ventes et marketing pour envoyer des emails promotionnels, de relance de devis et des offres spéciales par email à nos clients, via le système de messagerie Dream mail (<http://www.epsilon.com>).

Protection des données - Confidentialité

Toutes les données personnellement identifiables que nous recueillons auprès de vous sur ce site, y compris (sans limitation) les données vous concernant recueillies au cours de toute procédure de réservation, sont soumises à la politique de confidentialité applicable à ce site. Pour plus d'informations, veuillez s'il vous plaît consulter [notre politique de confidentialité](#).

Utilisation des cookies et autres technologies de suivi

Il se peut que nous utilisions des cookies ainsi que d'autres technologies afin de faciliter et suivre votre utilisation des services offerts sur ce site dans le cadre de nos communications par email. Pour de plus amples informations à ce sujet, veuillez s'il vous plaît consulter [notre politique de confidentialité](#).

Commentaires clients

Vos commentaires peuvent être utilisés sur notre site Web dans le seul but d'informer les clients de votre opinion sur le service du fournisseur et la qualité des voitures proposées. Ceux-ci seront utilisés partiellement ou intégralement par Rentalcars.com sur notre site Web, nos plateformes de médias sociaux, newsletters, promotions spéciales, applications mobiles ou d'autres chaînes appartenant à rentalcars, ou accueillies, utilisées et contrôlées par Rentalcars.com. Rentalcars.com se réserve le droit de modifier, refuser ou retirer votre avis à son entière discrétion.

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

Dans la limite de ce qui est autorisé, ces conditions de vente sont régies par le droit anglais sous la compétence non-exclusive des tribunaux d'Angleterre.

Les informations générales et conditions de vente énoncées sont correctes au moment de la mise sous presse.