

### **Les conditions de réservation**

Cars&Camper est une marque de FTI Touristik GmbH (FTI) et propose en exclusivité des contrats de location dans le monde entier avec divers loueurs de voiture. Par l'intermédiaire de Cars&Camper, le client peut réserver le type de véhicule de location qu'il désire. En règle générale, la réservation peut être confirmée de suite. Seules certaines options telles que des véhicules spéciaux, des options supplémentaires ou la restitution dans une autre ville, nécessitent une demande spéciale auprès de l'agence de location. Après confirmation de la réservation, le client obtient un voucher (par e-mail) qu'il devra présenter à l'agence de location au moment de la prise en charge du véhicule.

### **Paiement**

Le tarif de la location de voiture stipulé sur la confirmation de la réservation est payable immédiatement lors de la confirmation de la réservation. Les vouchers seront disponibles dès le paiement complet de la réservation. Les paiements sont à effectuer selon les coordonnées bancaires mentionnées sur la facture. Si celles-ci ne devaient pas figurer sur la facture, le paiement sera effectué auprès de l'agence de voyage.

### **Catégories de véhicule**

La réservation et la confirmation sont toujours valables pour une catégorie de véhicule et non un modèle précis. Les loueurs proposent pour chaque catégorie, plusieurs types de véhicules de taille et équipement similaire. En aucun cas le client ne peut prétendre au type de véhicule mentionné dans la liste des prix, si celui-ci ne peut lui être mis à disposition. Dans ce cas, un véhicule de même catégorie ou de catégorie supérieure lui sera mis à disposition. Une voiture plus grande engendre plus de frais, par conséquent aucune réclamation n'est envisageable.

### **Prise en charge et restitution du véhicule**

Au moment de la réservation, vous précisez la date et lieu de prise en charge et de restitution du véhicule. Pour une prise en charge à l'aéroport, nous avons besoin du numéro de vol et l'horaire d'arrivée prévu, afin de préserver une réservation en cas de retard de vol. En cas de prise en charge dans une agence de location, l'horaire de prise en charge est suffisant. Les réservations de voitures de location ne sont généralement conservées que 30 minutes au maximum. En cas de retard de vol, veuillez informer la station de location (numéro de téléphone dans les documents de location) afin que la réservation puisse être maintenue si nécessaire.

### **Service clientèle**

Si le client devait rencontrer un quelconque incident sur place, qu'il en fasse part à notre service clientèle, via son agence de voyage. Cars&Camper se chargera de le régler au mieux. Dans ce cas, nous avons besoin d'une copie du contrat signé sur place et du voucher.

### **Recours à la médiation**

Conformément aux articles L. 152-1 et L. 156-1 du Code de la consommation, Cars&Camper vous informe que tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Par application de ces dispositions, FTI vous précise qu'il vous est possible de contacter le médiateur suivant en cas de litige :

MTV Médiation Tourisme et Voyage  
BP 80303 – 75823 PARIS CEDEX 17

<http://www.mtv.travel>

### **Condition et contrat de location**

Les conditions générales de location d'après notre paragraphe « Ce qu'il faut aussi savoir ». Les conditions spéciales du loueur d'après le système. Le contrat de location est établi directement avec les agences de location sur place pour le compte Cars&Camper et sont par conséquent basés sur les conditions de locations de l'agence du pays.

### **Franchise**

Dans le cadre de la couverture d'assurance, une franchise est généralement convenue en fonction des conditions de location respectives de la société de location de voitures, qui vous seront communiquées en temps utile avant la réservation. Cette franchise sera prise en charge par Cars&Camper ou la compagnie d'assurance Hanse Merkur (veuillez-vous référer à vos documents de location pour la responsabilité). Cela signifie qu'aucune assurance ne doit être payée sur place pour

couvrir la franchise, même si l'agent le recommande. Si vous décidez néanmoins de souscrire une telle assurance, elle ne vous sera pas remboursée rétroactivement.

Sont exclus du remboursement de la franchise:

- Les dommages résultant du non-respect des conditions de location.
- Ebriété au volant, extrême négligence de comportement au volant
- Dommages causés au bas de caisse (exception : les Etats-Unis)
- Les frais découlant du dommage tels que : notes de téléphone, d'hôtel ou de dépannage
- La disparition ou la casse des clés de voiture ou du système de navigation
- Les frais pour objets personnels, endommagés dans l'accident ou volés dans le véhicule

Il n'y aura pas de remboursement non plus, si l'assurance locale ne prend pas ce cas en charge, le considérant comme un cas d'extrême négligence au volant.

En cas de sinistre, veuillez prendre les mesures suivantes, si possible, pour faciliter le traitement des demandes :

- Informer immédiatement la station de location de voiture
- Informer immédiatement la police et faire remplir un constat par la police dans le cas de collision avec un tiers ou en cas de vandalisme ou délit de fuite
- Faire remplir et signer la déclaration du (des) dommage(s) par la station de location de voiture locale au moment de la restitution du véhicule.

Contacts pour le remboursement de la franchise (veuillez-vous référer à vos documents de location pour la responsabilité) :

Service clientèle Cars&Camper : [kundendienst-drive-schaden@fti.de](mailto:kundendienst-drive-schaden@fti.de) ou en ligne à l'adresse suivante : <https://www.fti.de/service/feedback-nach-der-reise.html>

Assurance voyage Hanse Merkur : HanseMerkur Reiseversicherung AG, Abt. RLK/Leistung, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg, Allemagne; mail : [reiseleistung@hansemerkur.de](mailto:reiseleistung@hansemerkur.de)

Les documents suivants facilitent et accélèrent le traitement :

- Constat de police et déclaration du (des) dommage (s)
- Copie du contrat de location
- Justificatif du paiement de la franchise (Relevé de carte de crédit, reçu si paiement en espèces ou extrait du compte bancaire pour un virement).
- Règlement final du règlement des sinistres

En cas de traitement via Hanse Merkur, le numéro d'assurance (qui sera remis avec les documents de location), le numéro de réservation Cars&Camper et la confirmation de réservation sont également requis.

**De plus, les conditions du contrat de location sont complémentaires.**

### **Modification**

Modifications dépendent en principe de la disponibilité ; lors de modifications importantes des données de réservation, comme l'heure de prise en charge, le nom du conducteur principal ou lieu, le prix actuel du jour sera déterminé.

Les modifications avant le début de la location doivent être signalées à Cars&Camper ou plutôt à l'agence de voyage au plus tard 24h avant le début de la location réservée à l'origine (pour une location débutant le lundi, cette modification doit être faite au plus tard le samedi précédent). Passé ce délai de 24 h, aucune modification ne sera plus possible. Il n'y a pas de frais de modification.

Toute modification faite après le début de la location, telle que prolongation de la durée de location ou modification du lieu de restitution du véhicule, sont à faire sur place, aux conditions de l'agence de location. Les frais supplémentaires engendrés par ce type de modification sont entièrement à la charge du client. En cas de diminution de la durée de location ou en cas de prise en charge d'une catégorie inférieure, aucun remboursement ne sera effectué. Ceci est également valable si le véhicule est pris en charge avec du retard ou rendu plus tôt que mentionné lors de la réservation.

### **Modification des prestations/ tarifs**

Cars&Camper vous informe que tout loueur se réserve le droit de modifier les prix et prestations en contrat avant toute finalisation de votre réservation. Dans ce cas, Cars&Camper vous en informe. Ces modifications peuvent être liées à une augmentation du coût des prestations, à une fluctuation du cours/ taux de change ou à une modification tarifaire en cas de réservation de véhicule hors contingent.

### **Annulation**

Les annulations sont gratuites jusqu'à 24 heures avant le début de la période de location initialement prévue. Pour des raisons de traitement, nous vous demandons de les effectuer via Cars&Camper ou l'agence de voyages. Au-delà, il n'est plus possible d'annuler. Il est vivement conseillé d'adresser une annulation écrite à Cars&Camper, qui ne peut être valable que si elle parvient durant les heures d'ouverture de nos bureaux.

### **Responsabilités**

Cars&Camper prend la responsabilité de livrer la voiture en heure et en temps. Cars&Camper n'est pas responsable si le client n'a pas pris note des conditions générales de location ou des informations dans la brochure. Cars&Camper ne prend pas en charge les erreurs commises par le client:

- manque ou documents non valables pour la location ( permis de conduire, passeport, voucher, carte de crédit du conducteur)
- inattention: « âge minimum et maximum du conducteur »
- incapacité de conduire: alcool, drogue, autres
- Les dommages résultant du non-respect des conditions de location
- Ebriété au volant, extrême négligence de comportement au volant

### **Remarques**

Même si l'une des conditions générales du contrat de vente était invalide, cela ne remet aucunement en cause la validité des autres conditions. De plus, les conditions légales restent valables.

### **Protection des données**

Les données personnelles que vous mettez à la disposition de Cars&Camper sont traitées électroniquement, dans la mesure où cela est nécessaire pour l'exécution de la commande de location ainsi que pour le service client. Cars&Camper conserve avec la collecte, le traitement et l'utilisation des données personnelles les dispositions du RGPD.

### **Votre partenaire:**

FTI Touristik GmbH / Cars&Camper  
Landsberger Straße 88  
80339 München  
AG München, HRB 71745

## Ce qu' il faut aussi savoir

### Cars&Camper – la formule „idéale“ pour une location sans souci

Les prestations indiquées ci-dessous sont incluses dans le tarif ; cela vous permettra de vivre des vacances idéales et surtout de bénéficier d'une assurance complète en cas d'incident sur place:

- **Assurances tous risques (CDW) avec restitution de la franchise en cas de sinistre** (voir paragraphe franchise)
- **Assurance Vol (TP) hors bagages avec restitution de la franchise en cas de vol** (voir paragraphe franchise)
- **Responsabilité civile**
- **Kilométrage illimité \***
- **Frais de prise en charge ou restitution à l'aéroport**
- **Taxes et frais locaux inclus dans les prix**

\*sauf exceptions: votre agence de voyages la plus proche vous donnera les informations nécessaires.

### Souvent, d'autres prestations comme suit, sont également incluses :

- **Conducteur additionnel** : N'oubliez pas d'indiquer les noms, prénoms du (des) conducteurs additionnels au moment de la réservation. Cela évitera toute suppression d'assurance.
- **Prise en charge/Restitution à l'hôtel** : ce service est proposé dans de nombreuses destinations mais doit, en règle générale, être reconfirmé par le loueur. Dans certains cas, vous pouvez bénéficier d'un transfert organisé par le loueur, de l'hôtel vers la station la plus proche.
- **Restitution dans une autre ville** : vous souhaitez rendre votre véhicule dans une autre ville que celle où il a été pris, précisez-le à la réservation; ce service, doit être reconfirmé par le loueur.

Les services cités ci-dessus peuvent être soumis au paiement d'un supplément et sont à régler sur place, à la restitution de la voiture de location (plus taxes locales).

### Autres informations intéressantes

- Les types de véhicules sont uniquement donnés à titre d'exemple. Les réservations sont faites parmi un groupe de voitures, et non sur un modèle précis. Veuillez prendre en compte nos recommandations concernant les occupants et la charge maximale.
- En règle générale, le permis de conduire national doit être valide depuis minimum 1 an et doit être édité en écriture cyrillique. Au moment de la prise en charge du véhicule, le conducteur principal doit présenter l'original de son permis de conduire national ainsi qu'une pièce d'identité en cours de validité. Il est vivement recommandé de présenter , en complément, un permis de conduire international au moment de la prise en charge du véhicule ( concerne généralement les destinations lointaines ). NB: Les deux permis doivent obligatoirement être présentés.
- Le premier jour de location détermine le prix pour la durée totale de la location. Le tarif est calculé par tranche de 24 heures et prend effet à la date et heure de prise en charge du véhicule. Tout dépassement entrainera des frais supplémentaires à régler sur place, variant selon le loueur, qui sera libre de déterminer le montant des frais.
- Transport des animaux sur demande
- Le client se doit de régler des frais de péage dans certains pays. Il est donc conseillé de se renseigner auprès de la station dès la prise en charge de véhicule.

### **Frais sur place**

Les prestations supplémentaires, les frais, ainsi que les garanties et franchises occasionnelles sont essentiellement indiqués en monnaie locale. Tous les montants, taxes locales et frais peuvent à tout moment être modifiés par le loueur et doivent être réglés sur place. Il est important de ne souscrire AUCUNE assurance déjà incluse dans vos prestations sur place; Dans le cas contraire, aucun remboursement ne pourra être effectué, ni par le loueur, ni par Cars&Camper.

### **Restrictions de conduite**

Chaque destination possède ses propres conditions et restrictions de conduite, lesquelles sont mentionnées dans les informations des loueurs (selon système). En règle générale, le non-respect des conditions de conduite, comme par ex. l'inter-diction de circuler sur des routes non-macadamisées ou par les ferries, peut entraîner la perte de la protection de l'assurance. Nous pouvons vous communiquer sur demande des informations détaillées sur les conditions de conduite.

### **Passage de frontières**

L'entrée avec une voiture de location dans un autre pays doit être demandée lors de la réservation, et soumis à l'accord du loueur. Il y a souvent des restrictions pour le passage des frontières et/ou des frais d'assurance plus élevés.

### **Carburant**

Différentes options sont possibles selon le loueur:

- Option A: achat et paiement du premier plein de carburant (VK), signifie que vous pouvez rendre le véhicule avec le réservoir vide. Aucun remboursement ne sera effectué pour le restant de carburant. Certains loueurs peuvent exiger le paiement d'un demi, voire d'un plein de carburant.
- Option B: le véhicule est fourni avec le plein de carburant et devra être restitué tel quel (VV); Si tel n'est pas le cas, le carburant manquant vous sera facturé ainsi que des frais de service.
- Option C: le véhicule est fourni avec le plein et peut être restitué avec le réservoir vide (VL); dans ce cas précis, le 1er plein de carburant est inclus dans les prestations.

### **Accident et vol**

Dans tous les cas, demandez l'aide de la police. Sans déclaration officielle des dommages, faite par la police, les assurances ne peuvent généralement intervenir.

### **Délits de conduite**

Nous vous recommandons, dans tous les cas, de prendre au sérieux les procès verbaux et amendes établis à l'étranger et de les régler directement sur place. Les loueurs sont dans leur droit de vous facturer en complément de l'amende les frais d'expédition, si vous êtes déjà rentré chez vous. D'autre part, vous risquez d'avoir des problèmes lors de la restitution du véhicule.

### **Assurances**

Les frais et prestations d'assurance varient selon le loueur et la destination. Nous vous recommandons dans tous les cas de faire attention aux conditions du contrat de location. En général, sans déclaration officielle de la police des dommages causés, aucune prestation d'assurance souscrite dans le contrat ne peut être exigée. La condition principale pour pouvoir bénéficier des prestations de l'assurance, est l'utilisation du véhicule de location en respectant les conditions énoncées dans le contrat de location (p. ex. la conduite d'une personne non-enregistrée dans le contrat de location ou sous l'effet de l'alcool/ drogue).

### **Assurances complémentaires sur place**

Les loueurs proposent de nombreuses assurances facultatives, comme par exemple, assurance passagers, assurance bagages. Ces différentes options peuvent être réservées et payées directement sur place, auprès du loueur. Après souscription, aucun remboursement ne pourra être effectué. La souscription d'une assurance sur place pour le rachat de franchise n'est pas nécessaire. Cars&Camper prend déjà en charge la franchise en vous la remboursant. Nous vous prions de ne souscrire aucune assurance pour le rachat de franchise, sur place.