

Conditions générales de vente

[Préambule](#)

[Article 1 - Conditions de réservation d'un véhicule de location](#)

Pour réserver sur le site www.autoescape.com ou par téléphone, vous devez avoir pris connaissance et accepté sans réserve l'intégralité des Conditions Générales de vente (CGV) et des conditions particulières au processus de vente d'Autoescape.

Votre acceptation intégrale des CGV est matérialisée sur le site internet lorsque vous cochez la case « J'accepte les Conditions Générales de vente Autoescape ». Lors d'une vente par téléphone, en donnant vos coordonnées bancaires dans le cadre du paiement de votre location, vous acceptez intégralement les CGV d'Autoescape : le paiement vaut alors acceptation des CGV.

Les conditions particulières au processus de vente sont acceptées automatiquement lorsque vous validez votre demande de réservation.

[1.1 - Informations à transmettre à Autoescape](#)

Pour effectuer une réservation d'un véhicule de location auprès d'Autoescape, vous devez transmettre les informations suivantes :

- > le lieu de prise en charge du véhicule (pays, ville, gare, aéroport, centre ville),
- > le N° de vol, obligatoire pour la prise en charge aéroport,
- > l'heure et la date de début de la location du véhicule,
- > le lieu de restitution du véhicule (pays, ville, gare, aéroport, centre ville),
- > l'heure et la date de fin de la location du véhicule,
- > La catégorie du véhicule sélectionnée,
- > le nom et prénom du conducteur principal,
- > l'âge du conducteur principal.

[1.2 - Déroulement du processus de réservation et de paiement](#)

Une fois qu'Autoescape est assuré de la disponibilité du véhicule, votre demande de réservation est immédiatement acceptée et un numéro de dossier vous est attribué, sous réserve du bon déroulement du processus de paiement.

Autoescape émet alors un bon de location (« voucher ») qui reprend les éléments de votre réservation soit :

- > le numéro de dossier,
 - > le nom du loueur et la localisation de ou des agences de location du véhicule (aéroport, gare, centre ville),
 - > le type de véhicule (catégorie sélectionnée),
 - > les prestations incluses dans le prix : avec notamment le kilométrage limité ou illimité (la mention sur le kilométrage s'obtient en cliquant sur « descriptif du tarif » du produit sélectionné sur notre site Internet), l'assurance dommage/collision (« CDW ») avec franchise, l'assurance contre le vol du véhicule (« TP ») avec franchise et la TVA. Et les options « compléments à régler à la réservation » souscrites auprès d'Autoescape (option franchise remboursable, etc.),
 - > les options « compléments à régler sur place » choisies (Siège Bébé, Rehausseur, GPS...).
- Elles seront à payer directement au loueur lors de la prise en charge du véhicule.

Le bon de location n'est émis qu'après paiement total de la prestation de la location de voiture. Tous les documents relatifs à la location de voiture (bon de location, facture) sont

consultables et téléchargeables sur notre site Internet, dans votre espace client depuis la page d'accueil du site www.autoescape.com.

En cas de quelconque défaut de paiement qui ne permettrait pas l'encaissement de la somme due par le client, Autoescape pourra annuler la réservation auprès du prestataire. Cette action pourra être effectuée sans préavis et sans aucun dédommagement.

Article 2 - Conditions de location

2.1 - Documents et garanties à fournir au loueur pour la prise en charge du véhicule Le véhicule réservé vous sera remis uniquement sur présentation des documents suivants :

- › **Le bon de location émis par Autoescape (« voucher »),**
- › **L'original du permis de conduire** valide du conducteur principal et des conducteurs additionnels (les photocopies ne sont pas acceptées). Une durée minimale de détention du permis de conduire est parfois exigée par le loueur (en général il s'agit d'une année). Pour les locations aux USA et au CANADA, les permis de conduire américains et canadiens ne sont pas acceptés. Par ailleurs, pour certains pays, un permis de conduire international est requis en complément du permis national. Exemple : l'Australie et la Nouvelle-Zélande (se renseigner avant le départ),
- › **Une pièce d'identité** (Carte d'identité ou passeport) du conducteur principal et des conducteurs additionnels,
- › **Un justificatif de domicile** (chez certains loueurs) du conducteur principal. Sont acceptées : quittance de loyer informatisée, quittance EDF, facture télécommunication pour fixe ou internet (donc hors téléphone portable),
- › **Une carte de crédit internationale** au même nom et prénom que le conducteur principal disposant d'un plafond suffisant pour couvrir la franchise en cas de dommage/vol. Les cartes Maestro et Electron ne sont pas acceptées par les loueurs.

En cas de non présentation de ces pièces au loueur lors de la prise en charge du véhicule, ce dernier se réserve le droit de ne pas effectuer la location. Dans ce cas, Autoescape se dégage de toute responsabilité et n'accordera aucune indemnité.

Une caution est bloquée par le loueur lors de la prise en charge du véhicule sur la carte de crédit internationale du conducteur. Les espèces, chèques, chèques vacances, cartes nationales de crédit, cartes MAESTRO et ELECTRON ne sont pas acceptés pour le paiement de la caution. La caution sera débloquée en intégralité au retour du véhicule si celui-ci est dans le même état que lors de sa prise en charge. Nous vous conseillons de vérifier que votre carte de crédit internationale autorise une empreinte du montant de la caution. Ce montant s'élève au montant de la franchise dommage du véhicule loué auquel s'ajoute le tarif journalier de la location et la valeur d'un plein d'essence.

En aucun cas, Autoescape ne pourrait être tenu pour responsable en cas de manquement de la part du client sur les points précités, qui pourraient entraîner l'annulation de la réservation au guichet du loueur de voitures. En particulier, il revient donc à la charge du porteur de la carte de crédit internationale de prendre ses dispositions pour s'assurer qu'il dispose d'un plafond suffisant pour couvrir la franchise en cas de dommage/vol.

2.2 - Contrat avec le loueur Le bon de location prépayé (« voucher ») Autoescape ne constitue

pas le contrat de location. Le contrat de location est conclu entre le client locataire et le loueur au moment de la prise en charge du véhicule. Il est soumis à la législation du pays de prise en charge du véhicule et fait foi pour la durée de la location. Il reprend les conditions de location du loueur ainsi que les frais supplémentaires à la charge du client (options, taxe d'aéroport, etc.).

La signature de ce document confirme votre acceptation. Il est conseillé de conserver un exemplaire de ce contrat.

Les conducteurs additionnels doivent impérativement être mentionnés sur ce contrat par le loueur et être présents lors de la prise en charge du véhicule de location. Ils doivent également disposer de leur permis de conduire et des mêmes documents que ceux demandés au conducteur principal. Le client locataire et les conducteurs autorisés répondent envers le loueur des présentes conditions de location et deviennent entièrement responsables du véhicule dès sa prise en charge. Dans le cas où le client locataire ne respecterait pas ces conditions de location, le loueur se réserve le droit de mettre fin immédiatement et de plein droit à la location et de refuser de mettre le véhicule à disposition sans que lui ou Autoescape ne soient tenus au remboursement de la location et/ou au versement d'une quelconque indemnité. Autoescape ne pourra être tenu pour responsable si le client ne remplit pas les conditions imposées sur place par le loueur.

Lors de la signature de ce contrat, le loueur pourra proposer des assurances optionnelles et complémentaires.

Si vous avez souscrit « l'Option Franchise remboursable Autoescape », il est inutile de souscrire le rachat de franchise proposé par le loueur.

Important !

La location qui est personnelle et non transmissible, est conclue pour une durée déterminée précisée sur le bon de location remis par Autoescape.

Prise en charge du véhicule

Il est impératif de vous présenter au comptoir à la date et à l'heure indiquées sur le bon de location. En général, un retard de 30 minutes est toléré à condition toutefois que ce soit pendant les heures d'ouverture officielles de l'agence. Passé ce délai, le véhicule pourra être cédé à un autre client. Autoescape ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable et n'accordera aucune indemnité.

Pénalité en cas de restitution tardive

Si vous restituez votre véhicule après l'heure prévue sur votre bon de location, vous serez soumis à des frais équivalents à minimum une journée de location au tarif du loueur en vigueur à laquelle s'appliquent des taxes locales et assurances du loueur.

2.3 - Conditions spécifiques liées à l'âge et surcharge « jeune conducteur » L'âge minimum requis pour effectuer une location peut varier selon le modèle de véhicule et le pays (consulter le descriptif du tarif du véhicule sélectionné). Certains pays sont plus restrictifs et peuvent avoir une limite d'âge maximum. Nous vous invitons à bien vérifier ces informations au moment de la réservation. Les conducteurs âgés entre 18 ans et 25 ans sont parfois soumis à des surcharges « jeune conducteur » payables au loueur ou inclus dans un forfait. Ces frais varient selon les pays et le loueur partenaire.

[Article 3 - Tarifs](#)

3.1 - Prix de vente Les prestations sont payables d'avance lors de la réservation, soit par notre système de paiement sécurisé en ligne, soit par téléphone auprès de l'un de nos agents de réservation.

Autoescape actualise régulièrement ses tarifs et peut modifier ses prix sans préavis. En effet, afin de tenir compte des tarifs consentis par les différents prestataires d'Autoescape et du cours des devises, les tarifs peuvent être modifiés. Le prix des prestations applicable est donc celui communiqué par Autoescape au moment de la réservation et qui est rappelé sur la facture.

Le prix indiqué sur le devis est fixé par notre loueur partenaire. Ce dernier pouvant modifier son prix à tout moment, nous vous conseillons de réserver au plus vite dès réception de votre devis. Vous ne pourrez en aucun cas exiger d'Autoescape que le prix mentionné sur le devis vous soit applicable.

Dès lors que le paiement a été effectué, le prix de la location de véhicule est ferme et garanti et ne sera plus modifiable par Autoescape ou par le client locataire, même en fonction de la fluctuation du cours des devises. De même, après paiement intégral de sa location, le client locataire ne pourra demander de modification du prix payé en cas d'offres promotionnelles proposées par Autoescape, après le dit paiement du client. Il appartient au client d'apprécier, avant son départ, si le prix des prestations proposées et précisées sur la facture lui convient. Aucune contestation concernant le prix de la location de véhicule ne pourra être prise en considération au retour du client. Nos prix diffèrent selon le type de véhicule et résultent des tarifs contractuels négociés avec les différents prestataires. En conséquence, ils ne tiennent pas compte des tarifs promotionnels que ces différents prestataires peuvent consentir à certaines dates. Aucune réclamation ne sera prise en compte à ce sujet.

3.2 - Le prix inclut > Un forfait pour un nombre de jours défini (tranche de 24 heures) en kilométrage illimité ou limité,

- > Les assurances obligatoires : tiers / responsabilité civile,
- > Les assurances complémentaires : accident (« collision damage waiver ou CDW ») et vol (« theft protection ou TP ») avec franchises,
- > La TVA : La TVA sur l'achat ou la location de véhicules conçue pour transporter des personnes, ou à usage mixte, est exclue du droit à déduction. Elle ne peut donc pas être récupérée. En outre, Autoescape est soumis au régime de TVA sur marge. De fait, ce régime permet à la société de ne pas afficher le montant de la TVA inclus dans le prix final.
- > La participation aux frais d'immatriculation sauf exceptions,
- > Toute modification de la réservation (aucun frais de dossier pour les modifications effectuées avant la prise en charge du véhicule).

3.3 - Le prix n'inclut pas > Le carburant (sauf certaines offres, disponibles aux Etats-Unis notamment),

- > Pour certains pays l'assurance « PAI » optionnelle (voir détail assurance article 6.5),
- > L'assurance optionnelle vol des effets personnels,
- > Les accessoires (siège bébé, galerie de toit, porte-skis...) dont la disponibilité est non garantie lors de la réservation,
- > Les taxes d'aéroport,
- > Les taxes locales,
- > Les frais d'abandon également appelés frais de one-way ou aller simple (plus de détail à l'article 3.4)
- > Les frais éventuels pour jeune(s) conducteur(s), conducteur(s) senior, ou conducteur(s) additionnel(s) à payer sur place,
- > Les frais dans certains pays pour prise et remise du véhicule en dehors des heures d'ouverture des bureaux, ainsi que pendant les week-ends et jours fériés,
- > Les frais de sortie du territoire si autorisée,
- > La caution,
- > Les dépassements d'horaire entraînant une pénalité fixée par le loueur dont le montant vous sera mentionné dans le contrat de location,
- > Le montant de la franchise débité par le loueur en cas d'accident ou de dommage au

véhicule avec ou sans tiers connu y compris si vous avez souscrit à l'Option Franchise Remboursable,

› Le montant des amendes et autres contraventions.

Il est possible de vérifier le montant des frais supplémentaires lors de votre processus de réservation sur notre site internet en se référant au descriptif du tarif. Ils figurent également sur nos devis ainsi que sur le bon de location (« voucher »). Ils sont donnés à titre indicatif en **hors taxe**, les loueurs pouvant les modifier sans préavis. Ils sont à régler directement auprès du loueur.

3.4 - Frais d'aller simple (ou d'abandon ou one way) Certains partenaires loueurs d'Autoescape autorisent que le retour du véhicule ait lieu dans une ville et/ou dans un pays différent(e) de celle et/ou de celui où le véhicule a initialement été pris en charge. Dans ce cas, un supplément, appelé « **frais d'abandon** »(ou d'aller simple ou one-way) vous sera facturé sur place, directement par le partenaire loueur. Le montant des frais d'abandon vous sera communiqué lors du processus de réservation :

› Soit dans l'encadré Agences au niveau du symbole information (page de réservation)

› Soit par un agent Autoescape qui prendra contact avec vous (par mail ou par téléphone)

Le montant de ces frais sera indiqué sur le bon de location d'Autoescape («voucher»).

Attention : Ce montant vous sera communiqué à titre indicatif en hors taxes, les loueurs pouvant le modifier sans préavis.

3.5 - Amendes et contraventions Le locataire demeure seul responsable des amendes, contraventions et procès verbaux établis contre lui ainsi que de toute poursuite douanière. Si celui-ci ne se décharge pas des amendes dont il a fait l'objet durant son séjour, le loueur sera en droit d'exiger le paiement de ces amendes et de facturer les frais de dossier consécutifs au locataire. Dans certains cas les frais de dossier sont calculés par amende et peuvent être supérieurs au montant de celle-ci. Ces différentes prestations doivent être réglées directement auprès du loueur et peuvent être débitées directement sur la Carte de Crédit présentée au comptoir.

[Article 4 - Moyens et modalités de paiement](#)

Le montant de la location de votre véhicule est réglé au moment de la réservation et après confirmation du loueur de la disponibilité du véhicule. En cas d'indisponibilité du véhicule, votre carte de crédit ne sera pas débitée.

4.1 - Moyens de paiement acceptés › Cartes de Crédit Internationales (American Express, Visa, Master Card),

› Chèques Vacances (uniquement pour les réservations par téléphone). Ils doivent être réceptionnés par Autoescape au plus tard 7 jours après la réservation et à minima 48 heures avant la date de prise en charge du véhicule. Ils doivent être envoyés par courrier à :

Autoescape

Service comptabilité

137, rue Jacquard

84120 Pertuis FRANCE

4.2 - Paiement en 3 fois sans frais Vous pouvez choisir de régler votre location de véhicule en 3 fois sans frais par Carte Bancaire pour un montant supérieur à 150€ et pour toute réservation effectuée au minimum 2 mois à l'avance.

Le processus :

› Réservez normalement la location du véhicule de votre choix auprès d'un de nos agents de réservation, en appelant le 0892 46 46 10 (0.34€/min),

› Les 3 échéances seront calculées à parts égales. La première échéance sera prélevée immédiatement après réception par nos services de la confirmation du fournisseur, les deuxième et troisième prélèvements se feront respectivement 30 et 60 jours après le 1er

prélèvement,

- › Attention, tant qu'une réservation de location de véhicule payée en 3 fois n'est pas totalement réglée (2° ou 3° échéance non payée), il n'est pas possible de régler une autre location de véhicule en 3 fois ; toute nouvelle réservation devra donc être réglée au comptant. Par ailleurs, la réservation ne sera pas modifiable,
- › Le dernier versement devra être effectué au maximum 7 jours avant la date de départ,
- › Le coupon de location ne sera délivré qu'après le dernier versement, lorsque la totalité de la location aura été réglée,
- › Pensez à vérifier que la date d'expiration de votre carte intervient dans un délai supérieur à 2 mois après la réservation,
- › Dans tous les cas, le non-paiement d'une seule échéance à son terme rendra immédiatement exigible la totalité du prix de la location de voiture, quelles que soient les conditions convenues antérieurement.

4.3 - Earlybooking (conditions, modification et annulation) **Qu'est ce que l'offre Early Booking?**

Afin de vous permettre de bénéficier des meilleurs prix et/ou de vous garantir la disponibilité du véhicule de votre choix, Autoescape a créé une offre Early Booking. Cette offre vous permet de réserver votre véhicule à des conditions préférentielles. Elle est valable pour les réservations effectuées au minima 5 semaines avant la date de prise en charge du véhicule. Lorsque cette offre est disponible, elle est accessible via notre page d'accueil en cliquant sur l'image Early Booking.

› Si la réservation est confirmée par notre partenaire loueur, un versement de 30€ d'arrhes vous est demandé. Nous vous garantissons alors la disponibilité d'un véhicule de la catégorie sélectionnée, ainsi que le prix choisi sur notre site Internet, au moment de la réservation. Le solde du montant total de votre réservation vous sera débité 20 jours avant la date prévue de prise en charge du véhicule.

Toute annulation ou modification de votre réservation est possible jusqu'à la dernière minute avant la prise en charge du véhicule, sous certaines conditions précisées plus bas.

Faute de règlement du solde à la date escomptée, Autoescape se réservera le droit d'annuler la vente. Les arrhes versées ne seront pas remboursées.

› Si la réservation n'est pas confirmée par notre partenaire loueur, Autoescape s'engage à trouver et à soumettre au client une solution alternative que ce dernier sera libre d'accepter ou de refuser. Dans le cas d'une nouvelle proposition commerciale, le tarif initial ne peut être garanti par Autoescape.

En cas de modification: la modification d'un dossier réservé via l'Early Booking entraînera l'encaissement du solde de façon anticipée, au jour de la modification. Dans ce cas précis, Autoescape ne peut garantir le maintien du tarif initial.

En cas d'annulation: l'annulation d'un dossier réservé via l'Early Booking entraînera la perte des arrhes de 30€ qui seront alors définitivement acquises par Autoescape, et ne pourront faire l'objet d'un avoir ou d'un remboursement au client.

[Article 5 - Garantie du meilleur prix et remboursement de la différence](#)

Dans le cadre d'une location de voiture, Autoescape s'engage à vous rembourser la différence si vous trouvez moins cher ailleurs, et ce, au plus tard 7 jours après la date de réservation de votre véhicule, et au moins 2 jours ouvrés avant le jour de la prise en charge de votre véhicule. Cette garantie fonctionne seulement si vous avez déjà réservé et payé votre location de voiture chez Autoescape.

Le remboursement de la différence s'applique sur présentation d'un devis concurrent sur une prestation strictement identique. Par prestation strictement identique nous entendons que l'offre comparative doit obligatoirement présenter des conditions comparables au produit souscrit auprès d'Autoescape. L'offre comparative doit être proposée par un autre distributeur

en location de voiture, utilisant les mêmes fournisseurs. L'offre concurrente doit ainsi porter sur une même catégorie de véhicule, une même durée de location, une même date et heure de prise en charge, un même point de location, les mêmes prestations et services compris dans le prix : kilométrage illimité ou limité, assurances, taxes, suppléments et options, ... (liste non exhaustive). Cette garantie s'applique à toutes les réservations en cours, hors tarifs promotionnels et offres exclusives abonnés ou clients fidèles d'Autoescape.

Les membres de notre équipe vérifieront les modalités et conditions de l'offre concurrente, afin de s'assurer qu'elle est strictement identique. Si votre demande remplit toutes les conditions précitées, un membre de l'équipe Autoescape vous répondra dans les plus brefs délais. Les demandes concernant le meilleur prix sont traitées entre 8h30 et 16h30 du lundi au vendredi. Vous pouvez néanmoins soumettre une demande de remboursement de la différence, à tout moment, directement sur notre site internet via le formulaire "Garantie du Meilleur Prix", ou par mail à l'adresse suivante : contact@autoescape.com

Article 6 - Assurances du contrat de location (contrat avec le loueur)

Ces assurances sont, soit incluses et réglées lors de la réservation chez Autoescape : CDW et TP (et LIS dans la plupart des cas, voir bon de location), soit proposées et facturées sur place par les loueurs lors de la signature du contrat (PAI, assistance 24h sur 24h, rachat de franchise). Si vous avez souscrit « l'Option Franchise Remboursable Autoescape », il est inutile de souscrire le rachat de franchise proposé par le loueur.

6.1 - CDW (Collision Damage Waiver) Cette assurance couvre le véhicule en cas de dommage, responsable ou pas. Cette assurance est incluse dans nos tarifs avec ou sans franchise selon le loueur. La franchise s'applique dès qu'un sinistre est constaté, que le locataire soit en tort ou pas. Le montant de la franchise applicable vous sera précisé sur votre bon de location (« voucher »). Attention, l'assurance CDW ne couvre pas les éventuels dommages tels que : bris de glace, optiques, haut de caisse et dessus de la voiture, bas de caisse et dessous de la voiture, roues et pneus, accessoires, équipements intérieurs et extérieurs du véhicule.

6.2 - TP (Theft Protection) Il s'agit de l'assurance vol du véhicule. Elle est aussi incluse dans nos tarifs, avec franchise. Le montant de la franchise applicable vous sera précisé sur votre bon de location (« voucher »). Attention, l'assurance TP ne prend pas en charge le vol des objets à l'intérieur du véhicule.

6.3 - Responsabilité Civile LIS (Liability Insurance Supplement) Cette assurance couvre uniquement le conducteur s'il blesse une personne ou s'il casse du matériel. Elle est quasiment toujours incluse dans nos tarifs de location. Son plafond sera précisé dans votre contrat de location et fixé en fonction de la loi en vigueur du pays où s'effectue la location.

6.4 - Assistance 24h sur 24h Cette assurance vous permet de bénéficier gratuitement d'un système d'assistance 24h/24h en cas de panne ou accident. Avec cette assurance le véhicule sera changé sous 24h maximum. Cette assurance n'est pas toujours incluse dans le contrat de location fourni par le loueur mais peut-être proposée en option au comptoir.

6.5 - PAI (Personal Accident Insurance) Cette assurance (en option) compense les dommages corporels et matériels subis par les passagers et le conducteur par une indemnité forfaitaire. Il est également possible de souscrire une SPAI, une assurance Super PAI. Cette assurance payante couvre, elle, les bagages et effets personnels en cas de vol, d'incendie, d'accident ou de catastrophe naturelle.

Article 7 - Option « franchise remboursable »

7.1 - Objet de la garantie La présente option a pour objet, en cas de vol ou de dommages matériels subis par le véhicule de location consécutifs à un accident responsable sans tiers identifié, de **vous rembourser** le montant des réparations à concurrence de la franchise facturée par le loueur professionnel dans le cadre son assurance CDW et TP.

La durée du contrat « Option Franchise remboursable » correspond à la durée du contrat de

location. Chaque prolongation de location fera l'objet d'un nouveau contrat. Une seule franchise est prise en compte par période de location.

Pour bénéficier de cette garantie, vous devez :

- > répondre aux critères de conduite imposés par le loueur et la loi ou la juridiction locale,
- > conduire le véhicule de location conformément aux clauses du contrat de location signé avec le loueur,
- > louer le véhicule d'un loueur professionnel, c'est à dire qu'il doit y avoir établissement d'un contrat de location en bonne et due forme entre le conducteur et un loueur de véhicule officiellement reconnu en tant que tel,
- > louer un véhicule incluant les assurances CDW et TP.

	Franchise remboursable standard Autoescape*	Franchise remboursable Premium Autoescape (inclus bris de glace, roues et haut de caisse)**
Dommmages matériels subis par le véhicule de location, en cas de vol, tentative de vol, de vandalisme ou de sinistres	X	X
Bris de glaces		X
Roues (pneus + jantes)		X
Haut de caisse		X

* La franchise remboursable standard Autoescape s'applique aux dommages impactant la zone de choc comprise entre la ligne jaune et la ligne rouge apparaissant sur le document ci-joint : [cliquez ici pour voir le document](#)

** La franchise remboursable Premium Autoescape s'applique aux dommages impactant la zone de choc située au dessus de la ligne jaune apparaissant sur le document ci-joint : [cliquez ici pour voir le document](#)

Exclusions:

- > L'option franchise remboursable ne couvre pas le pare choc
- > L'option franchise remboursable standard ne couvre pas les bris de glaces, roues, pneus seuls, haut et bas de caisse
- > L'option franchise remboursable Premium ne couvre pas les pneus seuls et les bas de caisse
- > Les accessoires intérieurs et extérieurs (antenne de toit, essuie glaces, rétroviseurs, enjoliveurs, serrure, etc.),
- > Les dommages causés par la confiscation, l'enlèvement ou la réquisition du véhicule par les autorités de police,
- > L'usure du véhicule,
- > Dommages causés à l'embrayage et la transmission
- > Dommages causés pendant la conduite sur des routes non asphaltées ou dans des régions non

autorisées

- › Dommages causés par un conducteur non inscrit sur le contrat de location
- › Les dommages causés par un vice de construction,
- › Les dépenses n'ayant pas trait à la réparation ou au remplacement du véhicule,
- › Les dommages causés dans l'habitacle du véhicule qui sont non consécutifs à un vol, une tentative de vol, ou à un accident de circulation (les accidents de fumeurs, les dommages causés par les animaux dont avez la garde, etc.),
- › Les frais du loueur (frais de dossiers, les frais d'immobilisation, frais de remorquage),
- › Les accidents provoqués par un taux d'alcoolémie supérieur au maximum autorisé par la législation en vigueur,
- › Les cas où le véhicule n'est pas endommagé,
- › Les faits de négligence du conducteur (exemple : erreur de carburant, oubli de clés dans le véhicule, frein à main non serré, etc.),
- › Dégâts causés par les intempéries (orage, pluie, tempête, grêle, etc.) et les catastrophes naturelles,
- › La guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, les grèves, les prises d'otages, la manipulation d'armes,
- › Votre participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf cas de légitime défense,
- › Tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant,
- › Vos actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide,
- › Votre consommation d'alcool, de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé publique, non prescrite médicalement.

Véhicules non couvert : › Aston Martin, Ferrari, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche, Rolls Royce,

- › Bentley, Bricklin, Cadillac Fleetwood Limousine, Daimler, Delorean, Excalibur,
 - › Jensen, Mac Laren, Maybach ainsi que les véhicules loués chez des spécialistes de voitures de sport ou haut de gamme,
 - › Les voitures de collection de plus de 20 ans ou celles dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le constructeur,
 - › Les véhicules de plus de 3,5 tonnes,
 - › Les véhicules à 2 ou 3 roues, camping-cars et caravanes, les véhicules électriques, les véhicules sans permis,
 - › La participation à des rassemblements y compris des rallyes touristiques ou des compétitions.
- 7.2 - Assurances et déclaration de sinistre Les locations sont conclues toutes assurances incluses sauf pour certaines destinations (voir conditions générales de location du prestataire loueur). Tout accident, dommage ou vol subi par le véhicule loué doit être déclaré directement au loueur dans un délai de 2 jours ouvrables. En cas d'accident, un constat amiable doit être rempli et joint à la déclaration. Vous devez également obtenir un rapport de police au moment de l'accident ; dans le cas où cela n'est pas possible, vous devrez vous rendre au commissariat le plus proche pour vous en procurer un. Le vol doit, en outre, faire l'objet d'un dépôt de plainte dans les 48 heures de sa constatation. Le non-respect de ces formalités entraîne pour le client locataire la perte du bénéfice des protections complémentaires, sauf si ce dernier prouve qu'il a été empêché de les accomplir.

7.3 - Procédure à suivre pour demander le remboursement de la franchise **Pour effectuer votre demande de remboursement de franchise, nous vous invitons à suivre la procédure suivante :**

1 - remplir le formulaire ci-joint: [cliquez-ici](#)

2- constituer votre dossier avec les pièces suivantes:

- *Copie recto/verso de votre contrat de location signé auprès du loueur,
- *Copie de la facture et du voucher Autoescape (complets),
- *Copie de la facture de franchise, ticket de carte bancaire avec mention "débit", extrait de votre relevé de compte bancaire,
- *Si les services de police doivent être informés du sinistre, rapport de police ou récépissé du dépôt de plainte,
- *Si accident avec tiers, copie du constat amiable
- *Copie de l'état des lieux départ et retour de la société de location du véhicule,
- *Facture ou devis de remise en état du véhicule et rapport d'expertise ou tout autre document confirmant le montant que vous avez payé du fait de l'accident /du dommage dont la société de location vous tient pour responsable,
- *Vos coordonnées bancaires pour effectuer le remboursement: relevé d'identité bancaire ou nom et adresse de la banque, code IBAN et code SWIFT

Le formulaire et l'ensemble de ces pièces sont à adresser à par courrier au :

Autoescape
Service Clientèle
137 rue Jacquard
84120 PERTUIS
FRANCE

Dans un délai de 60 jours à compter de la fin de la location, sous peine de déchéance de vos droits à garantie,

Tout dossier incomplet sera retourné

7.4 - Le délai de règlement des sinistres Après réception du dossier complet, l'indemnisation est soumise à approbation d'Autoescape et son règlement intervient entre 1 et 3 semaines selon la complexité d'expertise du sinistre.

*pour l'option franchise remboursable Premium, 40€ de frais de gestion seront déduits de votre remboursement

*les frais d'immobilisation et de traitement administratif facturés par le loueur ne sont jamais remboursés

[Article 8 - Annulation et non prise en charge du véhicule \(no show\)](#)

Procédure d'annulation : Pour être validée, toute demande d'annulation doit être formulée par écrit et adressée, soit par email à relation-clients@autoescape.com, soit par fax : + 33 (0) 490 09 51 87.

8.1 - Modalités de remboursement en cas d'annulation (*) Vous pouvez annuler jusqu'à la dernière minute avant l'heure de prise en charge du véhicule votre location auprès d'Autoescape, sans motif ni justificatif.

Le tableau ci-dessous décrit les frais de dossier imputables à votre remboursement :

<p><u>Jusqu'à la date et l'heure de prise en charge</u> inscrite sur le bon de location prépayé</p>	<p>Avoir valable 1 an à compter de sa date d'émission et égal à la valeur totale du dossier. L'avoir est utilisable sur toute réservation de voiture souscrite chez Autoescape (par téléphone uniquement)</p> <p>Ou</p> <p>Remboursement moyennant 30€ de frais de dossier</p>
---	---

<p><u>Après la date et l'heure de prise en charge</u> inscrite sur le bon de location prépayé</p>	<p>Aucun remboursement ni avoir</p>
---	-------------------------------------

Pour éviter les frais de dossier, nous vous offrons la possibilité d'obtenir un avoir (valable 1 an à compter de sa date d'émission) égale à la valeur totale de votre dossier.

L'avoir est utilisable sur toute location de voiture souscrite chez Autoescape, **par téléphone uniquement**. Cet avoir est personnel, incessible et non transmissible.

Attention : Au-delà d'1 an sa valeur est nulle et les fonds correspondants perçus par Autoescape restent alors la propriété d'Autoescape

(*) sauf dans le cas d'une réservation Early booking (voir modalités 4.3)

8.2 - Cas particuliers d'annulation Retard d'avion : Attention : en cas de prise en charge du véhicule à l'aéroport, nous vous rappelons qu'aucun dédommagement ne sera attribué si vous n'avez pu prendre en charge le véhicule suite à une erreur de votre part portant sur les informations transmises notamment sur le numéro de vol, l'horaire de vol, ou le nom de l'aéroport, ou en cas d'annulation du vol par la compagnie aérienne ou les autorités aéroportuaires.

Dans ce dernier cas, nous vous recommandons vivement de vous retourner contre la compagnie aérienne. Par ailleurs, seules les prestations souscrites et rappelées sur le bon de location d'Autoescape peuvent faire l'objet d'un quelconque avoir. Les prestations que vous souscrivez sur place avec le loueur ne peuvent faire l'objet d'aucune demande de dédommagement ou de contestation auprès d'Autoescape.

Cas de force majeure : Autoescape ne saurait être tenu responsable personnellement ou par l'intermédiaire de ses fournisseurs locaux en cas de non-exécution ou retard d'exécution de ses obligations en vertu ou au titre de la réservation, du bon, de la location, ou des modalités et conditions, si et 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 raisonnable de la partie en question.

[Article 9 - Modification et/ou prolongation de la location](#)

9.1 - Modification et/ou prolongation avant la prise en charge du véhicule Toute demande de modification doit être effectuée **auprès d'Autoescape** par téléphone au 0899 56 56 50 ou par mail à relation-clients@autoescape.com au plus tard 24h avant la prise en charge du véhicule (Pas de possibilité de modification dans le cas d'un paiement en 3 fois sans frais).

Attention : Le loueur se réserve le droit de refuser la modification.

> Si le loueur accepte la modification : un nouveau bon de location devra être téléchargé et

imprimé à partir de votre espace client. Seul ce nouveau bon de location devra être présenté au comptoir à notre partenaire loueur pour prendre possession du véhicule.

› Si le loueur refuse la modification, les conditions initiales de réservations restent valables ainsi que le voucher.

9.2 - Modification et/ou prolongation après la prise en charge du véhicule Le client locataire doit demander la modification et/ou prolongation **auprès du loueur**, au moins 24h avant la date de restitution du véhicule initialement prévue au contrat. Le loueur se réserve le droit de refuser la modification et/ou prolongation de la location avec obligation pour le client, de restituer le véhicule à la date et à l'heure prévue au contrat de location. Les conditions et le tarif de la modification et/ou prolongation sont définis par le loueur au moment de son acceptation. La modification et/ou prolongation est à régler sur place, auprès de l'agence de location. Autoescape ne pourra être tenu pour responsable si le client ne remplit pas les conditions imposées sur place par le loueur.

9.3 - Restitution anticipée Après signature du contrat auprès du loueur, toute restitution anticipée du véhicule ne pourra donner droit à un remboursement des jours de location non utilisés.

[Article 10 - Réclamations](#)

Toute réclamation éventuelle doit être formulée par écrit à notre service clients, dans les **2 mois** suivant la date de retour du véhicule loué.

Vous devez constituer un dossier avec les éléments ci-dessous :

- › L'explication de votre réclamation,
- › La copie du bon de location (« voucher »),
- › Votre contrat de location signé avec le loueur,
- › Les documents d'état des lieux du véhicule (à la prise en charge et au retour),
- › La facture du loueur si vous l'avez,
- › L'extrait de votre relevé bancaire avec le débit du loueur le cas échéant.

Ces éléments peuvent être transmis :

par email à customerservice@autoescape.com,

NOTE : merci d'indiquer

› Dans le sujet : Votre n° de dossier et votre nom de conducteur par fax à l'attention du service clientèle au : 0033 4 90 09 51 87

par courrier postal à

Autoescape

Service clientèle

137, rue Jacquard

84120 Pertuis FRANCE

[Article 11 - Preuve](#)

Les données conservées dans le système d'information du site d'Autoescape peuvent servir de preuves quant aux commandes que vous passez et sont susceptibles d'être produites dans le cadre d'un éventuel contentieux. Les données sur support informatique ou électronique conservées par Autoescape constituent des preuves recevables et opposables avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

[Article 12 - Loi applicable](#)

Autoescape France est une société française. Par conséquent, vos relations avec la société Autoescape France sont régies par le droit français. En cas de contestation relative à l'exécution d'une prestation de la société Autoescape, il est fait attribution de juridiction au tribunal de commerce d'Aix-en-Provence.

[Article 13 - Protection de votre vie privée](#)

Soucieux du respect de votre vie privée et de la protection des informations que vous lui fournissez, la société Autoescape respecte la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée. Autoescape est déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 1110207. Parmi les informations que nous sommes amenés à vous demander, certaines sont obligatoires (signalées par un astérisque sur le site Internet) car indispensables au traitement de votre commande, d'autres sont facultatives et collectées dans le but de mieux vous satisfaire en répondant de manière plus personnalisée à vos attentes. Elles sont susceptibles d'être transmises à nos prestataires dans le cadre du traitement de votre commande.

Tout devis ou demande de réservation entraîne l'adhésion du client à recevoir les newsletters d'Autoescape.

Vous recevrez les mails liés à votre réservation mais vous êtes également susceptibles de recevoir nos offres commerciales.

Vous pouvez demander à ne plus recevoir ces offres à tout moment en cliquant sur le lien présent en bas de chacun de nos e-mailings.

Conformément à l'article 34 de la loi 78.17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier à :

Autoescape

Service clientèle

137, rue Jacquard

84120 Pertuis FRANCE

Dernière mise à jour le 11 Juillet 2014