

Conditions générales

1. À propos de CarDelMar

CarRentals.com, Inc., 333 108th Ave NE, Bellevue, Washington 98004 (ci-après dénommé « CarDelMar ») vous fournira le site CarDelMar.de pour la location de voiture dans de nombreuses zones de villégiature à des prix fixes attractifs.

Le contrat de location est conclu auprès du loueur local et respecte ses propres conditions (voir clause numéro 9.). Veuillez prêter attention aux informations présentes sur le voucher et les autres documents reçus lors de la confirmation.

2. Prestations comprises

a) Forfait « Tous risques » avec franchise (Standard)

Les prix indiqués comprennent les prestations suivantes pour votre location de voiture :

- Kilométrage illimité (sauf mention contraire dans les conditions de location),
- Assurance responsabilité civile (couverture limitée la plupart du temps selon les conditions locales ou assurance complémentaire auprès du loueur local, voir clause numéro 25.)
- Protection tous risques et protection en cas de vol (avec franchise)
- Taxes d'aéroport et mise à disposition à l'aéroport, ainsi que d'éventuelles taxes locales (sauf en cas d'exception si cela est stipulé sur votre voucher).

b) Forfait « Tous risques » avec remboursement de la franchise (Tout Compris)

Les prix indiqués comprennent les prestations suivantes pour votre location de voiture :

- Kilométrage illimité (sauf mention contraire dans les conditions de location),
- Assurance responsabilité civile (couverture limitée la plupart du temps selon les conditions locales ou assurance complémentaire auprès du loueur local, voir clause numéro 25.)
- Protection tous risques et protection en cas de vol et tentative de vol (avec franchise et, le cas échéant, remboursement de la franchise par CarDelMar, sauf en cas de bris de glace (y compris le miroir du rétroviseur), et de dommages sur les pneus et les roues, voir clause numéro 23.), taxes d'aéroport et mise à disposition à l'aéroport, ainsi que d'éventuelles taxes locales (sauf en cas d'exception si cela est stipulé sur votre voucher).

c) Forfait « Tous risques » avec remboursement de la franchise - Bris de glace et pneus inclus (Tout Compris Optimum)

Les prix indiqués comprennent les prestations suivantes pour votre location de voiture :

- Kilométrage illimité (sauf mention contraire dans les conditions de location),
- Assurance responsabilité civile (couverture limitée la plupart du temps selon les conditions locales ou assurance complémentaire auprès du loueur local, voir clause numéro 25)
- Protection tous risques, y compris en cas de bris de glace et de dommages sur les pneus (ceci inclut également les dommages sur les roues et le miroir du rétroviseur), et protection vol et tentative de vol (avec franchise et, le cas échéant, remboursement de la franchise, voir clause numéro 23), taxes d'aéroport et mise à disposition à l'aéroport, ainsi que d'éventuelles taxes locales (sauf en cas d'exception si cela est stipulé sur votre voucher).

d) Forfait « Tous risques » avec remboursement de la franchise - Conducteurs additionnels et un plein inclus (Tout compris Gold)

Le forfait « Tous risques » avec remboursement de la franchise - Conducteurs additionnels et un plein inclus (Tout compris Gold) peut être réservé uniquement pour une location de voiture aux Etats-Unis et au Canada. Ce forfait comprend les prestations suivantes pour votre location

- voiture :
- Le forfait « Tous risques » avec remboursement de la franchise - Bris de glace et pneus inclus (Tout Compris Optimum)
- Conducteurs additionnels inclus
- Un plein de carburant inclus

3. Tarifs

a) Prix

La TVA est comprise dans tous les tarifs indiqués. Les prix sont indiqués en EURO. Veuillez prêter attention à la durée de validité des prix. Nos offres spéciales ne sont pas cumulables avec d'autres offres/réductions en cours.

b) Garanti prix bas

Si, moins de 24 heures après votre réservation chez CarDelMar, vous trouvez une offre équivalente moins chère auprès d'un autre courtier spécialiste en location automobile, nous vous remboursons la différence.

L'offre de CarDelMar et l'offre de l'autre courtier doivent être équivalentes, cela signifie que les détails suivants doivent être identiques :

- la destination
- les lieux de prise et de restitution
- la période et la durée de la location
- la catégorie du véhicule
- les prestations comprises
- les frais supplémentaires (taxes)
- les conditions d'assurances doivent être identiques
- la devise dans laquelle est faite la réservation

L'offre du garanti prix bas n'est pas valable pour les réservations sur demande, les réservations effectuées par une agence de voyage ou sur un site partenaire de CarDelMar, pour les offres venant d'un loueur automobile, et au cas par cas, si le prix ne peut pas être modifié en raison de certaines clauses déterminées par le loueur automobile. L'offre du garanti prix bas n'est pas cumulable avec d'autres offres spéciales ou promotionnelles.

4. Paiement

Le paiement pour votre location de voiture s'effectue uniquement par carte de crédit. Votre carte de crédit sera débitée du montant total de la réservation dès que celle-ci sera confirmée par notre partenaire Travel Partner Exchange.

Attention : Si la réservation n'est pas encore confirmée, le montant sera débité uniquement lors de la confirmation effective. La transaction bancaire sera visible sur votre relevé bancaire « Car Rental Reservation ».

Pour lutter contre la fraude aux cartes bancaires, CarDelMar se réserve le droit d'effectuer des contrôles de sécurité. CarDelMar est autorisé à annuler sans préavis tout contrat de réservation pour laquelle il existerait des soupçons fondés de fraude à la carte bancaire.

5. Rétractation du loueur

Dans le cas où le loueur ne pourrait tenir ses engagements (pour cause de cessation d'activité ou de faillite par exemple), CarDelMar ne pourrait en être tenu responsable. Si le loueur local refuse la location de voiture, CarDelMar se réserve le droit d'annuler la réservation dans un délai de sept jours suivant la date de confirmation. Dans ce cas, CarDelMar vous informera immédiatement de cette résiliation par email, par fax ou par courrier. La somme totale versée sera remboursée dans les plus brefs délais.

6. Devoirs du client

Il est de votre devoir de vérifier que votre boîte email est active et apte à recevoir des emails et que la capacité de stockage de votre compte suffit à recevoir des emails détaillés, de sorte que vous puissiez prendre connaissance du contenu de vos emails à temps. CarDelMar ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages causés par la limitation de la capacité de votre compte email. De même, CarDelMar ne se porte pas responsable de tous les éventuels dommages pouvant résulter de la négligence des obligations du client.

7. Réservation en ligne et par téléphone

Vous pouvez réserver votre voiture de location par internet ou par téléphone en contactant notre centre d'appel. Votre voucher peut vous être transmis par email, par fax ou par courrier. Le voucher confirme la réservation de votre voiture de location. Celui-ci doit être présenté au loueur local. Il servira comme base à la

rédaction du contrat de location (voir clause 11.). Veuillez noter que les citoyens canadiens et nord-américains ne peuvent pas louer de voitures au Canada ni aux États-Unis. La même règle s'applique aux citoyens danois lors des réservations effectuées au Danemark.

8. Réservation selon la catégorie de véhicules

Les réservations de voiture de location se font uniquement pour une catégorie de véhicule et non pour un modèle ou une marque précise. Les véhicules présentés sont mentionnés à titre d'exemple pour indiquer la taille et la puissance d'une catégorie de véhicule donnée. Si vous désirez un modèle particulier, l'équipe de CarDelMar essaiera de vous mettre ce véhicule à disposition, mais sans garantie de résultat. Le loueur se réserve le droit de mettre à disposition du client une voiture d'une catégorie supérieure si la catégorie réservée n'est pas disponible sur place. Mais le prix ne sera pas modifié.

9. Annulation de la réservation

Il est possible d'annuler sa réservation de voiture de location jusqu'à 24 heures avant la date de prise en location prévue. Pour annuler une réservation, veuillez nous contacter par le biais d'internet en cliquant sur l'onglet Service puis Service clientèle au +33 (0) 157 329 028 (tarif local) ou +33 (0) 892 560 370 (€0.34 par min).

Paiement intégral de la location si l'annulation a lieu moins de 24 heures avant la date du début de la location de voiture et/ou si le client ne prend pas le véhicule. Ceci s'applique également si la non-prise du véhicule est la conséquence d'un non-respect des conditions du loueur local. Si vous effectuez une réservation sur un de nos sites partenaires, un comparateur de prix, etc., sur lesquels les offres de CarDelMar sont affichées, veuillez respecter les conditions d'annulation appliquées sur ces sites.

Vous avez le droit de prouver que CarDelMar n'a subi qu'un dommage négligeable à la suite de votre annulation de réservation ou de non prise en possession du véhicule.

10. Contrat de location

Le contrat de location de voiture est conclu sur place avec le loueur local. Lisez attentivement les clauses du contrat et conservez-en une copie.

11. Durée de location

Les véhicules sont loués par journées entières. Une journée de location correspond à une tranche de 24 heures, calculée à partir de la prise en charge du véhicule. Les véhicules doivent donc être remis au plus tard à la même heure que l'heure de la prise en charge.

Attention, en cas de dépassement de la durée de location, le temps additionnel est facturé à partir des tarifs de location de l'agence locale (et non sur la base des tarifs proposés par CarDelMar !). Si vous souhaitez allonger votre durée de location, reportez vous à l'article 10. En cas de restitution du véhicule avant la date prévue ou de prise en retard du véhicule, aucun remboursement ne sera effectué.

12. Prise du véhicule

Dans certains cas, une navette vous transportera gratuitement de l'aéroport à l'agence de location. Selon le loueur local et les accords conclus avec celui-ci, il est possible de bénéficier d'une mise à disposition du véhicule à l'hôtel. Dans ce cas, les coûts supplémentaires engendrés sont à régler auprès de l'agence locale. Veuillez vérifier lors de la prise du véhicule que celui-ci est en bon état. Dans le cas contraire, reportez l'état du véhicule sur le contrat de location.

13. Non prise du véhicule / Retard

Vous devez informer immédiatement CarDelMar et le loueur local pour tout changement qui pourrait retarder la prise du véhicule (annulation d'un vol, catastrophes naturelles, manifestations ou grèves etc.). Attention : Dans le cas où le véhicule n'est pas pris à la date et à l'heure mentionnées sur le contrat de location, la disponibilité du véhicule ne sera plus garantie : En effet, l'agence locale se réserve le droit, dans

ce cas précis, de le louer à un autre client. Par conséquent, aucun remboursement du prix de la location de voiture ne sera effectué. Vous avez le droit de prouver que CarDelMar n'a subi qu'un dommage négligeable à la suite de votre annulation de réservation ou de non prise en possession du véhicule.

14. Réparations

En cas de panne, vous devez informer immédiatement le loueur local. Aucune réparation ne doit être entreprise sans l'autorisation préalable du loueur local.

15. Équipements

Sièges enfants, galerie porte-bagages, chaînes neige etc. sont disponibles chez de nombreux loueurs locaux contre un supplément, et sont à indiquer lors de la réservation.

16. Permis de conduire et pièce d'identité

Veillez prêter attention aux indications concernant les conditions du loueur local. Le conducteur doit être en possession d'un permis B valable depuis un an minimum (parfois deux ou trois ans suivant le pays). Cette règle compte aussi pour les éventuels conducteurs supplémentaires. Une carte d'identité ou un passeport en cours de validité devra également être présenté lors de la prise du véhicule. Une carte de crédit au nom du conducteur principal est également nécessaire pour la remise de caution.

Attention : certaines sociétés de location de voiture demandent un supplément pour l'enregistrement de conducteurs additionnels dans le contrat de location de voiture.

17. Âge minimum et maximum

Certaines locations de voiture locales imposent des âges minimum et maximum pour le conducteur principal et pour les autres conducteurs indiqués. Veuillez prendre en considération les indications à ce sujet dans les conditions de location lors du choix du véhicule et sur votre coupon.

18. Caution

Une caution doit être déposée chez tous les loueurs locaux. La plupart des loueurs locaux demande impérativement une carte de crédit au nom du conducteur. Les cartes de débit (par exemple Visa Electron) ne sont pas acceptées par le loueur local. Veuillez vous reporter aux Conditions de Location consultables lors du choix du véhicule et sur votre voucher.

19. Plein du véhicule

Différentes options sont possibles en ce qui concerne l'état du réservoir : l'option «empty to empty», ce qui signifie que le réservoir est vide lors de la prise du véhicule et vide à la restitution ou l'option «full to full», ce qui signifie que le véhicule est loué avec le réservoir plein et qu'il doit être restitué dans le même état. Certains agences de location proposent également l'option «full to empty», dans ce cas, le réservoir est plein lors de la prise du véhicule et vide lors de la restitution et le plein doit être payé lors de la prise du véhicule. Veuillez à lire et à bien respecter les conditions mentionnées dans le contrat de location afin d'éviter tous frais inutiles.

20. Location de voiture aller simple

Il est possible dans de nombreux pays de restituer le véhicule à un autre endroit que celui où la prise du véhicule a été effectuée, dans la mesure où les deux stations se trouvent dans le même pays. Lors de votre réservation, veuillez vous renseigner sur les modalités de location de voiture aller simple et sur les éventuels coûts supplémentaires. En Espagne, les réservations en aller-simple (restitution du véhicule dans une autre ville) ne sont possibles qu'à partir de 3 jours de location.

21. Assurance responsabilité civile

Les montants de l'indemnisation de l'assurance responsabilité civile diffèrent selon les agences de location de voiture. Les montants sont indiqués dans les conditions de location, paragraphe "A. Assurance responsabilité civile". Veuillez demander sur place une liste actualisée auprès de la société de location de voiture. Si la responsabilité pour les dommages matériels ou corporels dépasse les limites indiquées par la

société de location, ce dépassement n'est pas couvert. Vous avez souvent la possibilité de souscrire une assurance complémentaire auprès de l'agence de location locale afin d'obtenir un plafond plus élevé.

Veillez lire toutes les informations inscrites sur votre voucher, ainsi que les documents d'assurance remis avec le contrat de location de voiture.

Attention : l'assurance responsabilité civile ne couvre pas les dommages causés au véhicule (voir clause numéro 23 concernant la protection Tous Risques). L'assurance n'est plus valable en cas de conduite sous l'emprise de l'alcool, de drogues ou de tout médicament contre-indiqué.

22. Protection Tous Risques

a) Protection Tous Risques

Une protection Tous Risques - ou une autre assurance de même type - est incluse dans le prix de location (voir clause 3.), et est également valable en cas de vol. Veuillez à respecter les consignes qui vous sont communiquées sur votre voucher et qui concernent la protection Tous Risques et l'exclusion de responsabilité

Si le loueur local propose uniquement une couverture avec franchise, la caution peut servir au règlement de la franchise en totalité ou en partie en cas de dommages.

Les dommages pré-existants, les dommages sur les vitres, les pneus, le toit, le dessous de caisse ainsi que les dommages causés par une conduite sur des routes en mauvais état ne sont pas couverts par la protection Tous Risques.

Le montant de la franchise varie en fonction du pays de location. Veuillez à respecter les règles du loueur local.

b) Remboursement de la franchise

CarDelMar vous rembourse la franchise si vous avez pris le forfait « Tous risques » avec le remboursement de la franchise (Tout Compris), le forfait « Tous risques » avec le remboursement de la franchise - Bris de glace et pneus inclus » (Tout Compris Optimum) ou le forfait « Tous risques » avec le remboursement de la franchise - Conducteurs additionnels et un plein inclus » (Tout compris Gold), excepté dans les cas suivants :

- Le non suivi des conditions de location de voiture du loueur local, en particulier la conduite sur des routes endommagées, impropres à la circulation,
- La violation de la clause numéro 22 des conditions générales,
- En cas de dommages causés intentionnellement, par malveillance ou faute inexcusable, ainsi que dans le cas de dommages causés lors de conduite en état d'ivresse manifeste ou après usage de stupéfiants. La responsabilité civile du locataire sera alors pleinement engagée, excluant toute garantie.
- Dommages pré-existants,
- La perte ou la détérioration des clés du véhicule,
- Les dommages sur les pneus et les bris de glace (y compris roues et miroir du rétroviseur) avec le forfait « Tous risques » avec le remboursement de la franchise (Tout Compris),
- Les dommages sur le toit du véhicule et le dessous de caisse,
- Les dommages causés par le vol ou une tentative de vol d'effets personnels laissés de manière visible dans le véhicule.
- Les dommages sur l'embrayage et
- Le refus de l'assurance de couvrir les dommages.

La franchise comprise dans un forfait « Tous risques avec franchise » (Standard) n'est pas remboursée en cas de dommages. Les coûts supplémentaires tels que les coûts de remorquage, d'interruption, d'hébergement à l'hôtel, de téléphone, les frais d'immobilisation du véhicule, les frais de dossier, etc. ne sont pas remboursés. Les effets personnels qui ont été volés dans le véhicule ne sont pas remboursés.

23. Comportement à suivre en cas

d'accident

En cas de dommages, sinistre ou accident, ces points doivent être impérativement suivis :
- Informez sans tarder l'agence locale de location
- En cas d'accident, prévenez la police, qui rédigera un procès verbal.
- Un procès-verbal de police est exigé si les conditions de location du loueur local le spécifie ou si un tiers est blessé lors du dommage/de l'accident.
- L'agence doit également rédiger un constat des dommages. Il doit comporter votre signature ainsi que celle du loueur local.

Pour obtenir le remboursement de la franchise si vous avez opté pour les forfaits :

« Tous risques » avec le remboursement de la franchise (Tout Compris), le forfait « Tous risques » avec le remboursement de la franchise - Bris de glace et pneus inclus (Tout Compris Optimum) ou le forfait « Tous risques » avec le remboursement de la franchise - Conducteurs additionnels et un plein inclus (Tout compris Gold), veuillez envoyer les documents suivants à CarDelMar :

- Le constat des dommages comportant votre signature et celle du loueur.
- Le procès-verbal
- La copie du contrat de location de voiture
- Un justificatif de paiement de la caution en liquide ou un relevé de carte de crédit.

Le client a le droit de réclamer le remboursement à CarDelMar dans le mois qui suit la déclaration du dommage. Ce délai dépassé, les réclamations auprès de CarDelMar ne pourront seulement être prises en compte que si vous prouvez que ce retard n'est en aucun cas de votre faute. Si le véhicule a été endommagé, la personne assurée se doit de prévenir au plus tard le jour suivant cet incident. Dans le contraire, elle peut perdre la protection de l'assurance. Vous trouverez les coordonnées dans les documents correspondants.

24. Assurances complémentaires

De nombreuses agences de location de voiture proposent des assurances complémentaires, en particulier la PAI (Personal Accident Insurance = Assurance Accident Corporel). Concernant les tarifs et les conditions, veuillez vous renseigner directement auprès de l'agence de location. CarDelMar ne rembourse aucun des frais liés et dérivés de la souscription à une de ces dites assurances.

25. Garantie

En tant que courtier, CarDelMar décline toute responsabilité quant aux garanties offertes par les agences locales. CarDelMar reste néanmoins prêt à intervenir en cas de conflit avec celles-ci.

26. Responsabilité

La responsabilité de CarDelMar est engagée de manière illimitée en cas de grosses négligences ou de fautes graves. En cas de faute mineure, CarDelMar ne répond que des préjudices prévisibles et spécifiques au contrat, à concurrence limitée, et dans la mesure où il serait prouvé que CarDelMar aurait manqué à l'exécution essentielle d'une obligation du contrat (violation d'une obligation contractuelle essentielle). Le montant maximum des réparations s'élève à dix fois le prix de location convenu avec le loueur local sur place.

Les limitations et exonérations de responsabilité ne s'appliquent pas aux dommages corporels portant atteinte à la vie ou à la santé.

27. Force majeure

CarDelMar décline toute responsabilité en cas de : guerres, attaques terroristes, détournement d'avion, tout type de catastrophes naturelles, de manifestations ou grèves, ou tout autre événement semblable.

28. Justice

Votre contrat de location avec CarDelMar est soumis aux lois de la République Fédérale d'Allemagne.

Etat 04/2016