



## Conditions générales de services

### Préambule :

CARIGAMI est une marque de SilverTours GmbH. CARIGAMI exploite un moteur de recherche tarifaire sur les offres de voitures de location. Les offres présentées proviennent donc uniquement de prestataires qui sont interrogés en temps réel - CARIGAMI ne possède donc en propre ni voiture de location, ni agence de location locale. Lorsque le client a sélectionné une offre, il peut confier à CARIGAMI le rôle d'intermédiaire dans la mise en place d'un contrat de location entre lui et le prestataire.

CARIGAMI est indépendant des Prestataires et agit exclusivement en qualité d'intermédiaire. Les contrats de location sont conclus exclusivement entre les clients et les agences de location.

### 1. Informations générales

#### 1.1.

SilverTours GmbH est une société allemande dont le siège social est situé Konrad-Goldmann-Str. 5d – 79100 Fribourg – Allemagne.

#### 1.2.

CARIGAMI se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis. La version en vigueur de ces conditions générales peut être consultée ici ou sur <http://www.carigami.fr/conditions-generales.htm> à compter de la date à laquelle une modification prend effet. La poursuite de l'utilisation du site, après qu'une modification des conditions générales soit intervenue, constitue l'acceptation de votre part de cette modification.

### 2. Objet du contrat

#### 2.1.

CARIGAMI offre une comparaison des prix des Prestataires de location de voitures les plus importants.

#### 2.2.

Le Client a la possibilité de faire une réservation d'une voiture de location *via* carigami.fr. CARIGAMI agit comme intermédiaire entre les utilisateurs de son site et les fournisseurs de voitures de location. Le contrat sera directement conclu entre le Client et le Prestataire. CARIGAMI ne peut garantir que la location de véhicule satisfera le Client. De même, CARIGAMI ne peut garantir au Client que sa demande de location sera confirmée par le Prestataire.



### 2.3.

Le Client en remplissant les champs des formulaires et en acceptant de payer en ligne charge CARIGAMI de lui trouver une voiture de location. Le Client est lié par sa réservation par le premier des événements suivants à intervenir dans le temps :

- soit dès l'acceptation de son ordre de réservation par le site CARIGAMI ou par le Prestataire, - soit lors de la réception de la confirmation (en particulier par courrier électronique).

#### 2.3.a.

Lors du processus de réservation, le client a la possibilité d'exprimer des souhaits concernant sa réservation, comme par exemple celui d'obtenir un véhicule avec un GPS ou des sièges-enfant. Il faut, dans ce cas, faire la différence entre les options garanties et les souhaits qui ne le sont pas.

Certains prestataires offrent la possibilité de réserver des options qui sont alors garanties au client. Dans ce cas, elles sont indiquées lors du processus de réservation et leur prix est explicitement affiché. Si le client sélectionne une de ces options, le prix de la location augmente en conséquence. Il faut toutefois prendre ici en considération que le montant de ces options n'est parfois pas débité par le prestataire mais sera à régler directement chez le loueur. Dans ce cas une indication sur le prix de chacune des composantes figure sur le récapitulatif qui résume une dernière fois tous les détails importants de la réservation et qui s'affiche avant de conclure la réservation. Tout comme pour le contrat de location, il n'y a de contrat au sujet des options que dans le cas où celles-ci ont été confirmées par écrit par le prestataire ou par CARIGAMI. Suivant la disponibilité, il est possible que des options ne puissent pas être confirmées du tout, ou que partiellement. Dans ce cas, le contrat de location concernant la réservation du véhicule reste intacte. Le client conserve toutefois la possibilité, dans le délai imparti par les conditions de location, d'annuler sans frais sa réservation si les options ne sont pas confirmées.

Certains prestataires n'offrent pas la possibilité de garantir la disponibilité des options sélectionnées. Dans ce cas, des options sont, en principe, présentées durant le processus de réservation, sans toutefois que leur coût précis ne soit communiqué. Le client peut les sélectionner. Cependant cette sélection n'implique pas une réservation. L'indication concernant l'intérêt du client pour telle ou telle option est alors seulement transmise à titre d'information au prestataire.

### 2.4.

Le Client s'oblige à examiner immédiatement la confirmation de sa réservation reçue par courrier électronique et à signaler immédiatement toute erreur éventuelle dans la réservation au Prestataire.



## 2.5.

Au cas où CARIGAMI ou le prestataire ne confirme pas la réservation dans un délai de 72 heures, l'engagement du Client est supprimé et ne sera plus valide.

## 2.6.

En acceptant les présentes conditions générales de vente, le Client reconnaît que la responsabilité de CARIGAMI se limite à la prestation d'intermédiation des voitures de location fournie sur son Site. La fourniture de la prestation par le Prestataire ne fait pas partie des engagements contractuels de CARIGAMI, qui ne saurait être tenu pour responsable, conformément à l'article 3 – Responsabilité. Il n'est pas de la responsabilité de CARIGAMI de vérifier si le client répond aux conditions préalables indispensables à la location (entre autre, s'il possède une carte de crédit avec un plafond suffisant, s'il a une carte d'identité ou un passeport, s'il possède un permis de conduire reconnu dans le pays visité et si les restrictions particulières d'âge ou les exigences concernant le nombre d'années minimum de permis de conduire sont remplies).

## 2.7.

CARIGAMI souligne que les contrats avec les loueurs pour les locations de voitures, en particulier à l'étranger, sont souvent régis par le droit étranger tandis que le contrat d'intermédiation est régi par le droit allemand. Dans ce cadre, il est à noter que la couverture d'assurance se base souvent sur la cadre légal et les usages du pays dans lequel le véhicule est pris en charge. Aussi bien l'étendue de la couverture que les exclusions et limitations (ex. exclusion de responsabilité pour les bris de glace) peuvent différer des normes françaises. Seules les informations contenues dans les conditions de location font foi. De plus, CARIGAMI rappelle que certains prestataires proposent des offres dites "zéro franchise" qui obligent certes à avancer le montant de la franchise à régler au loueur en cas de dommages mais qui permet d'être remboursé par la suite par le prestataire (conformément à ses conditions). Plus d'informations sont consultables dans les conditions de chaque offre et/ou dans les conditions du prestataire.

## 2.8.

Pour des réservations de location de voiture en dehors de la zone euro, il peut arriver que la location ne soit pas facturée en euro mais dans la devise sur pays. Dans ce cas, les prix correspondants dans la devise du pays seront indiqués sur la page listant les offres de location. Pour faciliter la lecture, une conversion en euro est également affichée. Seul le prix dans la devise du pays est contractuel. CARIGAMI rappelle par ailleurs que lorsque des contrats sont effectués dans des monnaies étrangères, des changements de cours des monnaies peuvent avoir lieu entre la date de la réservation et celle du paiement. Cela est aussi le cas lors du remboursement d'un montant d'une réservation après une annulation ou lors du remboursement d'une caution.



### 2.9.

Une fois la réservation confirmée, un voucher est envoyé par e-mail soit directement par le prestataire, soit par CARIGAMI au nom du prestataire. Si le voucher ne peut pas être présenté lors de la prise en charge du véhicule, cette dernière peut être refusée. En fonction de la configuration du logiciel recevant les e-mails ou des paramètres des dossiers SPAM du programme de la messagerie du client, il est possible que des e-mails ne soient pas distribués. Le prestataire tout comme CARIGAMI peuvent être tenu responsable uniquement de l'envoi du voucher, mais pas de sa réception. Si le client n'a pas reçu de voucher au plus tard 5 jours ouvrés après avoir effectué sa réservation, il est de son ressort de prendre contact avec le service clientèle de CARIGAMI (numéro gratuit : 0800 733 333, ou depuis l'étranger : +33 173 79 33 33) afin de vérifier qu'il ne s'agit pas d'un problème de réception des e-mails.

### 2.10.

Lorsque durant le processus de recherche, des offres sont annotées avec des remarques particulières (comme par exemple "meilleure offre" ou "bon rapport qualité-prix"), il ne s'agit pas du résultat d'une vérification individuelle. Ces indications sont calculées par un algorithme qui compare différents paramètres de l'offre. Il est donc possible que les besoins individuels d'un client diffèrent des résultats transmis par l'algorithme pour ce qui concerne une assurance ou une offre dans son ensemble. Seuls les détails spécifiés dans les conditions de location sont garantis, et non les annotations.

### 2.11.

Les conditions de locations sont consultables à tout moment ici-même ou sur Internet via le lien <https://www.carigami.fr/conditions-generales.htm>. Elles peuvent être facilement téléchargées.

### 2.12.

CARIGAMI attire également votre attention sur le point suivant : CARIGAMI a négocié sur certains points importants des conditions particulières pour les clients de CARIGAMI qui diffèrent des conditions standard des prestataires en location de voitures. Si les conditions de location des prestataires en location de voitures ne sont pas encore actualisées et qu'elles contiennent des règlements qui diffèrent de ces conditions particulières, ces dernières sont prioritaires. a) CARIGAMI a négocié l'annulation d'une réservation jusqu'à 24 heures avant la prise en charge du véhicule de location, excepté avec le loueur Hertz en direct (cf. le paragraphe Annulation pour les conditions précises). Si les conditions de location ou les conditions générales des prestataires en location de voiture prévoient une période plus longue, le règlement décrit sous le paragraphe Annulation s'applique.

### 2.13.

CARIGAMI rappelle que les loueurs sur place exigent le plus souvent le dépôt de la caution via une carte de crédit (avec chiffres en relief). Les cartes Visa



Electron, Maestro ou autres cartes de débit telles que les cartes « prépayées » ne sont généralement pas acceptées. Dans le cas où le client ne dispose pas d'un plafond suffisant, il doit demander à son prestataire avant le départ s'il est possible de déposer une caution sous une autre forme.

#### **2.14.**

CARIGAMI souligne que les prestataires de location de voiture dont les offres sont référencées sur notre site, s'adressent principalement aux clients résidant en France. Les réservations pour lesquelles un pays de résidence étranger est indiqué sont en principe possibles mais peuvent impliquer dans certains cas une modification des conditions ou des limitations d'utilisation particulières. Veuillez consulter les conditions de location avec attention et contacter notre service client pour toute information complémentaire.

#### **2.15.**

Dans le cas où les stations de location sont affichées sur une carte lors du processus de réservation, l'information n'est fournie qu'à titre indicatif et sans engagement. Le site se dégage de toute responsabilité quant à l'exactitude de la situation de la station. Seules les informations contenues sur le voucher (bon de location) font foi.

### **3. Responsabilité et garantie**

#### **3.1.**

CARIGAMI s'engage à l'intermédiation régulière du contrat de location. CARIGAMI souligne, en relation avec son devoir d'informer, que ni droit de garantie ni responsabilité de plein droit ne peut lui être imputable. Nous n'avons aucune responsabilité dans la conclusion du contrat entre le client et le prestataire. A ce sujet, CARIGAMI renvoie aux conditions générales du Prestataire concerné.

#### **3.2.**

CARIGAMI reçoit des informations de ses partenaires concernant les voitures de location et les contrats de location. CARIGAMI ne peut garantir la véracité ou l'actualité des informations ainsi fournies et ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout préjudice lié aux omissions, inexactitudes et erreurs publiées sur son site. De plus, CARIGAMI ne peut pas être tenu responsable de la disponibilité de la voiture de location au moment de la réservation.

#### **3.3.**

Dans le cas où CARIGAMI soutient le client lorsqu'il fait valoir ses droits auprès du prestataire, CARIGAMI ne peut non plus être tenu pour responsable.



### 3.4. Limitation de Responsabilité

Relativement à la responsabilité *contractuelle*, les dispositions suivantes font l'objet d'une convention expresse:

**3.4.1.** La responsabilité de CARIGAMI envers le Client ne pourra être engagée que pour les dommages matériels et directs résultant de la faute de CARIGAMI et ce, tous dommages confondus. CARIGAMI ne sera pas tenu d'indemniser le Client pour :

- i. Les dommages indirects (en ce compris le manque à gagner ou les pertes financières et/ou commerciales) résultant de l'inexécution partielle ou totale du contrat de location, de l'utilisation du véhicule ou de tout autre manquement non imputable à CARIGAMI et notamment, au Prestataire ou au loueur de voiture.

**3.4.2.** CARIGAMI ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage matériel et/ou immatériel, direct et/ou indirect de quelque nature que ce soit, découlant de l'utilisation du site. Les informations communiquées sur le site le sont sans aucune garantie et sont fournies « telles qu'elles », et notamment, sans que cette liste ne soit limitative, sans garantie d'utilité, d'accessibilité, de non interruption du service. L'utilisateur reconnaît que les informations mises à dispositions sur le site CARIGAMI ou ses déclinaisons sont utilisées par lui à ses risques et périls.

**3.4.3.** CARIGAMI n'est en aucun cas responsable, sans que cette liste ne soit limitative :

- de l'utilisation du site non conforme aux présentes,
- du contenu des offres partenaires, et d'une manière générale, de toutes informations et/ou données diffusées sur ce site et sur les sites liés,
- de l'interprétation ou de l'utilisation des informations disponibles sur le site et sur les sites liés,
- des messages et informations transmises par le biais de boîtes aux lettres électroniques,
- et d'une manière générale de la transmission de toutes données et/ou informations sur Internet,
- des difficultés techniques d'utilisation et d'accès au site, et ceci quelles qu'en soit l'origine,
- des agissements des prestataires, partenaires, de la qualité ou de la réalité des services fournis et de la solvabilité desdits Prestataires, quelles qu'elles soient,
- de tout cas de force majeure, fait du tiers, imprévision,



interruption du service totale ou partielle.

Le site CARIGAMI ou ses déclinaisons, peut contenir des liens vers des sites web gérés par des tiers. CARIGAMI n'exerce aucun contrôle sur les sites web précités et n'assume aucune responsabilité relativement à leur contenu ou encore aux modifications ou mises à jour apportés à ces sites partenaires.

- 3.4.4.** CARIGAMI agit comme un simple intermédiaire pour permettre au client de trouver une voiture de location. CARIGAMI est soumis à une simple obligation de moyens quant aux services attendus. CARIGAMI n'offrant aucune garantie suivant l'article 3.3.2, il est expressément reconnu par le Client que CARIGAMI n'engage en aucun cas sa responsabilité vis à vis du Client, que ce soit pour les services et informations rendus disponibles sur le site de CARIGAMI, utilisés aux risques et périls de l'utilisateur, ou de la prestation du Prestataire, qu'elle soit exécutée ou non.
- 3.4.5.** Si un Tribunal venait à juger que la clause d'exclusion de responsabilité prévue à l'article 3.3.4 était nulle ou inapplicable, la présente clause de limitation de responsabilité trouverait à s'appliquer au lieu et place de la précédente. La responsabilité de CARIGAMI quelle que soit son origine, tous préjudices confondus, ne saurait excéder le montant maximum de responsabilité tel que figurant au contrat ou conditions générales, le cas échéant, applicables dans les rapports contractuels entre le Client et le Prestataire.

## 4. Paiement

### 4.1.

Dans les cas pour lesquels le Prestataire ne peut pas prélever le montant relatif au paiement, pour quelque raison que ce soit, et notamment, sans ce cette liste ne soit limitative, en cas de refus de débit de la carte bancaire par la banque, CARIGAMI est justifié à réclamer ce paiement au Client.

### 4.2.

Le Client reçoit une demande de paiement après la confirmation du soumissionnaire auprès de CARIGAMI, sur la voiture réservée. Cette demande de paiement doit être réglée dans un délai de 10 jours calendaires après la date de la facture, par un transfert sur le compte de SilverTours GmbH.

### 4.3.

En cas de retard de paiement 14 jours avant le début de la location, CARIGAMI est autorisé à annuler immédiatement la réservation.



## 5. Frais de modification et d'annulation

### 5.1.

Sauf mention explicite sur l'offre du prestataire, CARIGAMI couvre les frais de modification ou d'annulation de réservation si le Client nous prévient par téléphone au moins 24 heures avant la date et heure de prise en charge du véhicule. En cas d'annulation moins de 24 heures avant l'heure prévue de prise en charge du véhicule, les conditions contractuelles des Prestataires concernés s'appliquent. Celles-ci peuvent être consultées sur [www.carigami.fr/conditions-generales.htm](http://www.carigami.fr/conditions-generales.htm).

### 5.2.

Si vous souhaitez modifier ou annuler votre location de voiture, vous devrez contacter CARIGAMI uniquement par téléphone pendant les horaires d'ouverture au 0800 73 33 33 (numéro vert) ou au +33 1 73 79 33 33.

### 5.3.

CARIGAMI donne la possibilité au client d'annuler également en ligne (lien Internet). Dans de rares cas, des réservations peuvent déjà être annulées par ce biais. Le courriel accusant la réception de la réservation et la confirmation de réservation contient alors une indication sur la possibilité d'annuler ainsi qu'un lien correspondant. En cliquant sur le lien et en indiquant une date de naissance similaire à celle saisie lors de la réservation, la réservation peut être annulée. L'annulation est également possible sur le site Internet de CARIGAMI en mentionnant le numéro de réservation ainsi que la date de naissance. La possibilité d'annuler en ligne n'est jusqu'à maintenant pas soutenue par tous nos partenaires et des restrictions peuvent être imposées de par leur propre système. Ainsi tous les prestataires ne proposent pas d'annuler en ligne jusqu'à 24 heures avant la prise en charge du véhicule mais avec un délai plus important. En ce sens, CARIGAMI propose ce service en sus, sans engagement et donc sans garantir la possibilité d'annuler par ce biais. Les clients peuvent toujours contacter notre service client afin de savoir quels prestataires proposent l'annulation en ligne et sous quelles conditions. L'annulation en ligne s'effectue au seul risque de l'utilisateur. CARIGAMI souligne que les clients doivent garder leur numéro de réservation confidentiel, au risque que leur réservation soit annulée de manière frauduleuse. Les clients sont pleinement responsables de la conservation sécurisée de leur numéro de réservation.





## 6. Confidentialité

### 6.1.

Pour CARIGAMI, il va de soi que les données personnelles sont traitées en toute confidentialité et que toutes les dispositions relatives à la protection des données sont prises en compte. Nous vous précisons donc exactement quelles données sont traitées dans le cadre de la location de voiture. En acceptant les conditions générales, le client permet par là même l'enregistrement et l'utilisation de ses données dans le cadre présenté comme suit.

Toutes les informations fournies par le client pour réserver la voiture de location sont transmises cryptées par SSL.

### 6.2.

CARIGAMI utilise ces informations seulement pour contacter ses clients au sujet des requêtes ou réservations ainsi que pour confirmer les réservations.

### 6.3.

Les données nominatives relatives aux Clients sont collectées, enregistrées et stockées en conformité avec les dispositions de la Directive 95/46/CE du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Suivant l'article 12 de la Directive, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification sur les données le concernant. Ce droit s'exerce auprès de SilverTours GmbH, responsable du site de CARIGAMI.

### 6.4.

Plus d'informations sur certaines questions concernant la confidentialité peuvent être consultées sur <http://www.carigami.fr/confidentialite.htm>.

## 7. Respect de la vie privée – Protection des données

### 7.1. Collecte et finalité du traitement

Les données nominatives et informations personnelles collectées sur le site le sont conformément à la finalité du traitement, pour gérer le fichier clientèle et vous fournir le service que vous avez sollicité. Les personnes concernées, à condition de justifier de leur identité, ont le droit d'obtenir la rectification et l'effacement des données les concernant, dans les conditions fixées par la loi.

La société exploitante du site CARIGAMI étant située en Allemagne, le droit applicable à la collecte et au traitement des données est le droit allemand et ce, conformément à la législation européenne.



## 7.2. Responsable du traitement – Recours

Toute requête concernant la politique de respect de la vie privée, la collecte, la conservation et le traitement des données personnelles et informations nominatives doit s'exercer auprès de la société exploitante de CARIGAMI, SilverTours GmbH, Konrad-Goldmann-Str. 5d, 79100 Fribourg, Allemagne. Les conditions d'accès sont indiquées à l'article 7.5 ci-après.

La société SilverTours GmbH est responsable du traitement au sens de la Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

## 7.3. Transfert aux tiers

Les données collectées sur le site, par le biais des formulaires de renseignement, et nécessaires au traitement de la demande du client, seront ensuite transférées aux sociétés tierces qui sont les Loueurs de voiture ou des Prestataires, au sens des conditions générales du site de CARIGAMI, et ce, dans le respect de la Directive 95/46/CE.

Notamment, ces données seront transmises dans des conditions garantissant leur intégrité, leur sécurité et l'absence de possibilité d'interception par un tiers. Le Client autorise la transmission de ces données et reconnaît que CARIGAMI n'est pas responsable des conditions d'utilisation ou de la non utilisation de ces données par le Loueur ou les Prestataires.

## 7.4. Données collectées

### 7.4.1. Lors d'une réservation de voiture de location :

Pour entreprendre une réservation de voiture de location, nous vous demandons quelques informations personnelles : Nom, adresse, adresse de courrier électronique, numéro de téléphone, date de naissance et informations de paiement.

Nous avons besoin de ces informations pour effectuer votre réservation, pour les raisons suivantes :

- votre nom et votre adresse servent à vous identifier;
- votre adresse de courrier électronique nous sert à vous contacter pour vous envoyer la confirmation, la confirmation de paiement et le bon de commande de voiture de location. Nous n'utilisons pas votre adresse de courrier électronique pour l'envoi de notre lettre d'informations. Pour cela, vous devez le demander expressément (« opt-in »);

L'adresse e-mail du Client est essentielle lors du processus de



réservation, sachant que l'ensemble de la correspondance entre CARIGAMI et le Client se fait sans utilisation de papier.

- Nous envoyons un e-mail pour confirmer la réservation du Client. Cet e-mail est particulièrement important puisque contenant toutes les informations relatives à la location du véhicule.
- Dans le cadre du traitement de la demande de réservation, le Client est contacté, si nécessaire, par e-mail ou, dans les cas les plus urgents, par téléphone.
- Peu avant la location, le Client reçoit les informations importantes relatives à la prise en charge du véhicule.
- Une fois la location effectuée, le Client est prié d'évaluer les prestations de location et est informé de la procédure à suivre en cas de réclamations.
- Dans l'objectif d'amélioration de nos services, sont tenus informés par e-mail d'offres spéciales, et ce, quelques temps après l'accusé de réception de leur demande de location.
- Si le Client ne souhaite pas recevoir d'e-mail de la part de CARIGAMI dès lors qu'il a reçu ses documents de location, il peut en faire la demande à tout moment en communiquant l'adresse e-mail donnée lors de la réservation. Cette demande peut être faite via [info@carigami.fr](mailto:info@carigami.fr).
- votre numéro de téléphone nous est utile si nous devons prendre contact d'urgence avec vous, par exemple lors d'une réservation erronée;
- nous demandons votre date de naissance, pour garantir que vous possédez l'âge requis pour pouvoir louer une voiture;
- pour le paiement nous avons besoin de vos informations de paiement : Vos données de carte de crédit dans le cas du paiement par carte de crédit ou les données de transfert bancaire;
- pour recevoir la lettre d'informations : vous ne la recevrez que si vous vous inscrivez explicitement pour cela. Nous demandons votre nom et votre adresse de courrier électronique pour la distribution.
- pour une requête par courrier électronique : Si vous nous envoyez une requête sur notre formulaire de contact, nous demandons votre nom et votre adresse de courrier électronique. Nous n'utilisons ces indications que pour l'étude de votre demande.

**7.4.2. Lors du transfert de votre réservation au Prestataire :**  
CARIGAMI utilise la technologie de cryptage 128 bit-SSL. De cette façon, les informations qui sont transférées sur notre système comptable, sont protégées de façon optimale. Des tierces parties



non autorisées n'ont jamais la possibilité de lire vos données. Les données nécessaires sont transmises lors du règlement de votre réservation au Prestataire respectif et au Loueur de voiture de location. De cette façon, un traitement en bonne et due forme de votre réservation est garanti. Aucune transmission n'a lieu à des sociétés étrangères au processus de réservation/location de voiture. Si vous payez avec la carte de crédit, les données sont transmises pour une autorisation à la société de carte de crédit.

7.4.3. L'utilisation d'un **code promo** (cf. 10) requiert de demander et de sauvegarder les informations suivantes, afin que la valeur du code promo soit versée après restitution du véhicule (cf. 10.4) : civilité, nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone et coordonnées bancaires. Ces données ne seront utilisées que pour le versement et sont enregistrées à cette fin.

7.4.4. Lors de la **création d'un compte client**, ce sont les particularités suivantes qui s'appliquent. Celles-ci diffèrent des données des principes de base énoncées sous les paragraphes 7.4.1 et 7.4.2 : Les données suivantes sont enregistrées : civilité, nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, date de naissance. En outre, les informations liées aux réservations passées et à venir seront enregistrées sur compte correspondant. Les informations concernant les réservations comportent principalement les données suivantes : numéro de réservation, lieu de prise en charge, date de prise en charge, heure de prise en charge, lieu de restitution, date de restitution, heure de restitution, catégorie du véhicule, prix, souhaits particuliers, options, numéro de vol, remarques. En créant son compte client, le client est d'accord avec le fait que les données concernant ses réservations précédentes soient intégrées à son compte. Ainsi, une recherche automatique aura lieu à partir de l'adresse e-mail utilisée pour vérifier si des réservations ont déjà eu lieu par le passé. Celles-ci seront donc intégrées au compte. Le client assure alors qu'il a obtenu l'accord de toutes les personnes ayant pris part à toutes ses anciennes réservations.

## 7.5. Droit d'accès

Toute personne justifiant de son identité a le droit d'interroger le responsable du Traitement en vue d'obtenir la confirmation que les données à caractère personnel la concernant font ou ne font pas l'objet de ce traitement ; cette personne a le droit d'obtenir des informations relatives aux finalités du traitement, aux catégories de données à caractère personnel traitées et aux destinataires ou aux catégories de destinataires auxquels les données sont communiquées.



## 7.6. Modification

Si la personne concernée constate en exerçant son droit d'accès, directement ou indirectement, que les données doivent être, rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées, si celles-ci sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, cette personne peut exiger cette modification de la part du responsable du fichier.

## 7.7. Droit d'opposition

Les données collectées ne font pas l'objet de cession ou transmission à un tiers dans un but commercial ou de publicité. Toute personne concernée a néanmoins le droit de s'opposer, sans frais, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par le responsable actuel du traitement ou celui d'un traitement ultérieur.

## 7.8. Cookies

Nous utilisons des Cookies, pour reconnaître si vous avez déjà visité notre site. Ce Cookie est stocké pour 30 jours sur votre disque dur et automatiquement supprimé. En outre, CARIGAMI utilise l'outil de la société Google qui s'appelle Analytics. Celui-ci produit également des Cookies, sur lesquels nous n'avons pas de contrôle, et qui peuvent avoir une durée de validité de plusieurs années. Vous trouvez d'autres informations sous <http://www.google.fr/intl/fr/privacy.html>.

Vous pouvez refuser l'installation des cookies sur votre ordinateur, mais un tel refus peut empêcher l'accès à certains services du Site.

## 7.9. Contact

Pour toute information concernant notre politique de confidentialité, ou pour exercer votre droit d'accès, de modification et d'opposition, vous pouvez contacter la société SilverTours GmbH, Konrad-Goldmann-Str. 5d, 79100 Fribourg, Allemagne, - soit en adressant un courrier à l'attention de Monsieur Geoffroy Dickson, - soit en adressant un courrier électronique à [protectiondesdonnees@carigami.fr](mailto:protectiondesdonnees@carigami.fr).

SilverTours GmbH, se réserve le droit de vous demander un justificatif d'identité pour exercer les droits d'accès, de modification et d'opposition.

## 8. Propriété

### 8.1.

Le présent site Internet ainsi que ses textes et illustrations sont protégés en matière de droit d'auteur.

### 8.2.

La reproduction et la publication sont permises en indiquant la source ([www.carigami.fr](http://www.carigami.fr)).



### 8.3.

Nous nous réservons le droit de modifier le présent site à tout moment et sans préavis.

## 9. Liens externes

### 9.1.

Le Site peut contenir des liens vers d'autres sites web détenus et administrés par des tiers. CARIGAMI ne peut garantir la licéité, l'exactitude, l'exhaustivité et la qualité des informations qui y sont contenues. Toutefois, nous nous engageons à supprimer tout lien vers ces sites tiers dès que nous aurions pris connaissance de leur caractère manifestement illicite, inexact ou inadéquat.

## 10. Dispositions particulières pour l'utilisation de codes promo

### 10.1.

Il existe des codes promo personnels et des codes promo communs. Les codes promo communs sont désignés par les lettres "OE" au début du code.

### 10.2.

Si dans le cadre de la réservation de voitures de location, un code promo obtenu dans une offre de CARIGAMI est utilisé, les dispositions spécifiques suivantes s'appliquent et prévalent sur toute autre information.

### 10.3.

Le code promo peut uniquement être utilisé pour une réservation non encore effectuée. Une utilisation ultérieure pour une réservation déjà existante n'est pas possible. Les codes promo ne peuvent pas être utilisés pour une réservation faisant l'objet d'une réduction dans le cadre d'une offre.

### 10.4.

Le code promotionnel fonctionne selon le principe dit du "cashback" : en effectuant sa réservation, le client indique son code promotionnel dans le champ prévu à cet effet. La valeur de ce code promotionnel n'est toutefois pas aussitôt appliquée à la réservation, ce qui signifie que le client règle tout d'abord l'intégralité du montant de la location. Il est toutefois clairement indiqué dans la confirmation de réservation qu'un code promotionnel a été utilisé pour effectuer la réservation. Au plus tard cinq jours ouvrés après la date de restitution prévue du véhicule, le client recevra un formulaire à remplir sur l'adresse e-mail fournie lors de la réservation. Sur ce formulaire, il sera demandé au client ses coordonnées personnelles et bancaires ainsi que la confirmation qu'il a bien pris en charge le véhicule conformément aux conditions de sa réservation originale. CARIGAMI effectue alors un virement



bancaire de la valeur du code promotionnel sur le compte indiqué par le client dans les 10 jours ouvrés. Il est pour cela nécessaire que le compte bancaire soit dans l'Union Européenne, en Islande, en Norvège, en Suisse ou à Monaco.

Un virement de la valeur du code promotionnel n'est pas possible dans les cas suivants : si le client a modifié après-coup sa réservation (par exemple avec une réduction de la durée de location ou une annulation de la réservation) ou si la voiture de location n'est pas prise en charge ("no show"). Si le client délivre des informations erronées et ne remplit pas les conditions du remboursement, CARIGAMI se donne le droit de demander la restitution du montant viré.

#### **10.5.**

Un seul code promo peut être utilisé par réservation.

#### **10.6.**

Un code promo ne peut être utilisé pour plusieurs réservations - et ne peut notamment pas être réparti entre plusieurs réservations. Un code promo peut être uniquement utilisé pour une (1) réservation de voiture de location. Si aucune valeur minimale de réservation n'est indiquée sur le code promo, celui-ci peut être utilisé pour une réservation de voiture de location dont la valeur est supérieure, égale ou inférieure à celle du code promo. Si ce code promo est utilisé pour le paiement d'une voiture de location dont la valeur de réservation est inférieure au code promo, le montant restant est perdu. Le montant restant ne peut pas être reversé.

#### **10.7.**

Si une valeur minimale de réservation est indiquée sur le code promo, celui-ci peut être uniquement utilisé pour réserver une voiture de location pour un montant supérieur ou égale à la valeur minimale de réservation du code promo.

#### **10.8.**

CARIGAMI vous informe que dans la plupart des cas, les loueurs sur place exigent la présentation d'une carte de crédit pour le dépôt d'une caution. Cela vaut également pour les réservations où un code promo est utilisé. Le titulaire du code promo est seul responsable de la disponibilité d'une carte de crédit.

#### **10.9.**

Si le prestataire ne confirme pas à titre exceptionnel le voyage désiré, le code promo reste valide.

#### **10.10.**

Les particularités suivantes s'appliquent à l'utilisation d'un code promo personnel pour une réservation :

Si une réservation pour laquelle un code promo est utilisé est annulée, le bon d'achat (en conservant la date d'utilisation initiale) est réactivé et (si un paiement a déjà été effectué) seul le montant facturé est remboursé. Si la réservation est modifiée ultérieurement et que la valeur de la réservation est



alors réduite de façon à être inférieure au moment du code promo, le code promo (en conservant la date initiale d'utilisation) est réactivé et ne peut pas être utilisé pour le paiement de la réservation de la voiture de location. En principe, pour toutes les réservations de voiture de location avec code promo, aucune modification n'est possible.

## 10.11.

Les particularités suivantes s'appliquent à l'utilisation d'un code promo commun pour une réservation :

Chaque foyer peut utiliser uniquement un code promo par offre pour une réservation. Si une offre inclut un nombre limité de réservations, chaque réservation annulée ainsi que chaque modification sont comptabilisées comme réservation effectuée dans le cadre du nombre limité.

CARIGAMI ne peut donc (en particulier peu de temps avant que le nombre limite ne soit atteint) pas garantir une nouvelle réservation après une annulation. Les codes promo communs doivent être exclusivement transmis, publiés, restitués publiquement ou diffusés sur ordre de CARIGAMI. En cas de cession abusive de codes de réduction, CARIGAMI se réserve le droit d'annuler de façon précoce les actions concernées. Les réservations effectuées avec un code commun peuvent être uniquement payées par virement bancaire. Veuillez observer : une carte de crédit est souvent nécessaire sur place pour la caution. Notre équipe du service client sera ravie de répondre à vos questions à ce sujet (0800 733 333).

## 11. Dispositions particulières concernant l'« offre de parrainage »

La participation à l' « offre de parrainage » est soumise aux conditions suivantes :

### 11.1.

L'offre est réservée aux clients actuels de CARIGAMI qui ont la possibilité, à la fin de leur réservation, de parrainer par e-mail un ou plusieurs nouveaux clients n'ayant encore jamais effectué une réservation chez CARIGAMI. Cet e-mail contient un lien personnel. Une fois ce lien activé par le destinataire de l'e-mail et la réservation effectuée sur CARIGAMI par ce dernier, le parrain recevra un gain de 10 euros un jour après la date de prise en charge du véhicule, et ce, à condition que la réservation ne soit pas annulée et que le prix de la location ait été payé dans sa totalité.

### 11.2.

Le parrain doit s'assurer que les e-mails ne doivent être envoyés qu'à des personnes ayant préalablement accepté la réception. Ce dernier confirme également avoir reçu l'accord préalable de tous les destinataires qu'il a renseigné dans le formulaire. Dans le cas où un destinataire ou un tiers entreprendrait des démarches juridiques à l'encontre de CARIGAMI et que cela





occasionnerait des coûts, le parrain s'engage à supporter ces derniers en conséquence.

### **11.3.**

Lorsqu'un client fait une réservation par l'intermédiaire du lien de parrainage, un e-mail est automatiquement envoyé au parrain. Afin de procéder au virement du gain, le parrain reçoit un e-mail un jour avant la date de prise en charge du véhicule dans lequel le parrain est invité à indiquer ses données bancaires. Cet e-mail contient un lien redirigeant vers un formulaire. Les données cryptées sont ainsi transmises en toute sécurité. Le virement est valable uniquement pour les pays où l'euro est la monnaie officielle. Si les données bancaires n'ont pas été transmises par le parrain dans les 30 jours après l'envoi du lien, ce dernier perd alors le droit à son gain. La date d'envoi de l'e-mail par CARIGAMI faisant foi. Un paiement en chèque ou en espèce est exclu.

### **11.4.**

L'adresse e-mail du parrain et celle du destinataire sont enregistrées et utilisées à des fins de transmission. Celles-ci sont utilisées exclusivement pour informer les destinataires, par exemple lors d'une erreur de transmission de l'information. Afin de pallier à tout abus de ce service, CARIGAMI enregistre les e-mails envoyés pendant une durée de 2 mois.

### **11.5.**

Dans le cas où un tiers se dit violé dans ses droits par l'envoi d'un article de ce service et qu'il en apporte la preuve, CARIGAMI sera en mesure de publier les données d'identification en vue de poursuites légales.

### **11.6.**

Les informations personnelles du parrain (nom, adresse et données bancaires) sont enregistrées et utilisées à des fins de gestion jusqu'à 4 semaines après le virement du gain.

### **11.7.**

Le parrain sera informé par e-mail de chaque étape de l'action : de la réservation effectuée par le parrainé jusqu'au virement du gain.

### **11.8.**

CARIGAMI s'autorise à mettre terme à l'action à tout moment. Dans ce cas, seuls les gains seront remis si la réservation a été effectuée avant la date finale de l'action.

## **12. Règlement alternatif des litiges selon l'ordonnance relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation**



Nous vous informons qu'une plateforme en ligne de la Commission Européenne a été mise à disposition via le lien <http://ec.europa.eu/consumers/odr> pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Notre adresse e-mail est la suivante: [info@carigami.fr](mailto:info@carigami.fr)

Veillez noter que nous ne sommes pas dans l'obligation de participer au processus de règlement des litiges de consommation via un organisme de médiation. Si nous sommes prêts en principe à participer au règlement des litiges via un organisme de médiation, la décision finale sera prise au cas par cas.

### **13. Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit allemand à l'exclusion de ses règles de conflit de lois. Tout litige avec un Client agissant à titre professionnel et né à l'occasion de son interprétation et/ou de son exécution est de la compétence exclusive des tribunaux allemands du siège de la société SilverTours GmbH. SilverTours se réserve néanmoins le droit d'exercer une action en justice auprès des tribunaux du domicile du Client professionnel.

### **14. Nullité partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision devenue définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### **15. Informations générales**

Propriétaire du site internet et intermédiaire relais de contrats de location: SilverTours GmbH, Konrad-Goldmann-Str. 5d, 79100 Freiburg, Allemagne. Tél: 0800 733 333 (appel gratuit depuis un fixe en France). Tél: +33 1 73 79 33 33. E-mail: [info@carigami.fr](mailto:info@carigami.fr)

Les clients peuvent envoyer des courriers postaux non seulement à notre adresse en Allemagne mais aussi à celle-située en France (148, rue de l'université, 75007 Paris). Cette dernière a été créée de sorte que les clients ne doivent payer des frais d'envoi supplémentaires vers notre siège en Allemagne. Par là même, nous attirons expressément l'attention sur le fait qu'aucune

activité physique n'est exercée en France.

Le droit de rétractation n'est pas applicable.

SilverTours GmbH, Conditions générales applicables à compter du 30 janvier 2017 à 15 heures.

**Adresse**  
SilverTours GmbH (Cologne)  
148 rue de l'université  
75007 Paris

**Société**  
Gérants :  
Yvonne Kraus, Jochen Cholin, Daniel Puschman  
Tribunal d'instance de Fribourg : HRB 7144  
Numéro de TVA: DE228971672

**Téléphone**  
France : 01 73 79 33 33  
Etranger : +33 1 73 79 33 33  
Fax : 01 73 79 33 30

**E-Mail**  
[info@carigami.fr](mailto:info@carigami.fr)

**Coor. bancaires**  
CIC Banque  
Titulaire du compte : SilverTours GmbH  
IBAN : FR76 3008 7330 8500 0200 0820 180  
BIC : CMCIFRPP  
N° fiscal : 2115/5839/3046