

2.3.

En remplissant les champs du formulaire et en achevant le processus de réservation, le Client mandate CARIGAMI pour agir en qualité d'intermédiaire dans la conclusion d'un contrat entre le Client et le fournisseur de voitures de location / le fournisseur choisi par le Client. À cet effet, un contrat d'intermédiation gratuit pour le Client est conclu entre le Client et CARIGAMI. Immédiatement après la réservation, le Client reçoit tout d'abord une confirmation de réception de la réservation. Celle-ci ne constitue pas encore un contrat conclu avec le fournisseur de voitures de location, mais confirme seulement que la demande a été envoyée au fournisseur de voitures de location.

L'achèvement du processus de réservation constitue alors une offre faite au fournisseur de voitures de location de conclure un contrat. Le contrat n'est conclu qu'avec l'acceptation de l'offre par le fournisseur de voitures de location. L'acceptation se caractérise généralement par l'envoi par le fournisseur de voitures de location au Client d'une confirmation de réservation sous la forme d'un voucher. Soit cet envoi s'effectue directement soit le fournisseur de voitures de location mandate CARIGAMI pour transmettre le bon d'échange au Client. Le Client mandate également CARIGAMI pour accepter la confirmation de réservation en son nom. Dans ce cas, le contrat est conclu par l'envoi de la confirmation de réservation à CARIGAMI. Dans le cas où le fournisseur de voitures de location n'a pas confirmé la réservation dans les 72 heures, le Client n'est plus lié par sa demande.

Si le Client est dans l'incapacité de présenter le voucher lors de la récupération de la voiture de location, la remise de la voiture de location peut être refusée. Lors de la réservation, le Client est tenu de fournir une adresse email valide qu'il consulte régulièrement (y compris le dossier « spams »). Selon la configuration du logiciel de messagerie (email) ou des paramètres « spams » du fournisseur de messagerie (email) du Client, il est possible que les emails ne puissent pas être transmis. A cet égard, le fournisseur de voitures de location et CARIGAMI assument uniquement la responsabilité de l'envoi du voucher et non de sa réception. Si le client n'a pas reçu le voucher sous 5 jours ouvrables, le client est tenu de contacter le service client de CARIGAMI (+33 1 73 79 33 33) afin de s'assurer qu'il n'y a aucune difficulté dans la réception.

2.4.

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 fournisseurs 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 fournisseur 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 fournisseur 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 fournisseurs 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 fournisseur.

2.5.

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 fournisseur.

2.6.

L'obligation contractuelle de CARIGAMI se limite à son rôle d'intermédiaire dans la conclusion du contrat entre le Client et le fournisseur de voitures de location / le fournisseur. CARIGAMI signale que c'est toujours une catégorie de véhicule qui est réservée et non un modèle particulier de véhicule d'un constructeur particulier. La fourniture de la prestation réservée en tant que telle ne fait pas partie des obligations contractuelles de CARIGAMI.

Si le Client conclut des contrats supplémentaires sur place lors de la récupération de la voiture de location (par exemple, l'extension de la couverture d'assurance), ceux-ci ne sont pas couverts par la prestation d'intermédiaire de CARIGAMI et ne font pas l'objet du contrat d'intermédiation. Des extensions de la couverture d'assurance notamment sont régulièrement proposées sur place par l'agence de location de voiture. CARIGAMI rappelle que la conclusion d'une telle extension de la couverture d'assurance n'est pas nécessaire pour bénéficier de la couverture d'assurance convenue par contrat et constitue donc une décision individuelle du Client. CARIGAMI recommande expressément aux Clients de consulter les évaluations du fournisseur de voitures de location et de son partenaire local (précisé dans chaque offre) avant de prendre leur décision. Le Client peut recourir à des évaluations que CARIGAMI établit mais également à des plateformes d'évaluation neutres.

De même, 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 fournisseurs 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 fournisseur (conformément à ses conditions). Plus d'informations sont consultables dans les conditions de chaque offre et/ou dans les conditions du fournisseur. CARIGAMI renvoie à cet égard aux délais de communication et aux prescriptions des documents sollicités conformément aux CGV du fournisseur de voitures de location.

CARIGAMI souligne également que certains fournisseur de voitures de location facturent des frais de traitement en cas de dommage qui doivent en partie être pris en charge par le Client, même si celui-ci a souscrit une assurance sans franchise ou avec remboursement de la franchise. Les détails sont mentionnés dans les conditions de location relatives à l'offre correspondante et/ou dans les CGV des fournisseurs de voitures de location.

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.

Lorsque durant le processus de recherche, des offres sont annotées avec des remarques particulières (comme par exemple "meilleur 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. Il ne s'agit d'ailleurs pas non plus d'une recommandation de réservation proposée individuellement à chaque Client par CARIGAMI.

2.10.

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.

2.11.

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 fournisseurs en location de voitures. Si les conditions de location des fournisseurs 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 fournisseurs en location de voiture prévoient une période plus longue, le règlement décrit sous le paragraphe Annulation s'applique.

2.12.

CARIGAMI rappelle que les loueurs sur place exigent le plus souvent le dépôt de la caution via une carte de crédit internationale (avec chiffres en relief). Deux cartes de crédit peuvent être demandées pour les véhicules de catégorie supérieure. 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 fournisseur avant le départ s'il est possible de déposer une caution sous une autre forme. CARIGAMI précise en outre que le montant de la caution dépend non seulement de la catégorie du véhicule, mais aussi du véhicule lui-même. Notamment dans le cas de véhicules appartenant aux catégories supérieures, le montant de la caution peut dépasser sensiblement le prix de la location. Étant donné que l'attribution d'un véhicule n'a pas encore eu lieu de manière concrète au moment de la réservation, CARIGAMI recommande au Client de demander le montant de la caution au fournisseur de la voiture de location avant de récupérer la voiture de location fin de s'assurer que sa carte de crédit dispose d'un plafond suffisamment élevé.

2.15.

Les détails relatifs à la voiture de location sont indiqués dans les conditions de

location de chaque fournisseur de voitures de location, lesquelles peuvent être consultées à la fois lors de la comparaison des prix, ainsi que lors de la réservation et sont acceptées par le Client. Les conditions de location relatives aux offres sélectionnées par le Client représentent avec les Conditions Générales de Location du fournisseur de voitures de location une base contractuelle importante pour le contrat conclu entre le Client et le fournisseur de voitures de location. CARIGAMI rappelle que l'étude des conditions de location est d'une importance capitale. Les conditions de location ne précisent pas seulement clairement quelle catégorie de véhicule a été réservée et quelle couverture d'assurance a été conclue - il y est également fait référence à des conditions préalables et à des restrictions importantes.

- Certains fournisseurs de voitures de location facturent un supplément dit « jeune conducteur » (en général de moins de 26 ans). Ils doivent être enregistrés en tant que conducteur ou en tant que conducteur supplémentaire en plus du conducteur principal. Lors de la réservation d'un conducteur supplémentaire, les Clients sont donc tenus de garantir que le conducteur supplémentaire (en particulier en ce qui concerne l'âge et le permis de conduire) remplit les exigences pour une location.
- En outre, CARIGAMI signale que le franchissement des frontières n'est pas nécessairement autorisé et qu'il est donc recommandé au Client de demander avant de réserver si un franchissement des frontières avec la voiture est autorisé et de se le faire confirmer par écrit après la réservation. Les détails sont mentionnés dans les conditions de location relatives à l'offre correspondante et/ou les conditions de location des fournisseurs de voitures de location.
- En cas de récupération non ponctuelle, des fournisseurs de voitures de location se réservent souvent le droit de relouer la voiture de location. CARIGAMI souligne à cet égard que la fourniture d'un numéro de vol lors de la réservation ne signifie pas que le fournisseur de voitures de location garde la voiture à disposition plus longtemps. Ceci doit être pris en compte lors de l'indication de l'horaire de récupération de la voiture au moment de la réservation. En outre, le Client doit immédiatement contacter le fournisseur de voitures de location et l'agence locale de récupération en cas de retard probable. Le nom de l'agence locale est régulièrement mentionné sur voucher du fournisseur de voitures de location. Le retour du véhicule avant l'heure prévue sur le contrat peut occasionner des frais supplémentaires (en particulier car les agences ne possèdent qu'un nombre limité de places de stationnement).
- Certains fournisseurs de voitures de location qui proposent des offres comprenant un kilométrage illimité exigent néanmoins parfois que la voiture de location soit examinée dans une agence après un certain kilométrage, voire même remplacée.
- Une prise en charge à l'aéroport peut signifier pour certaines agences locales qu'un transfert vers le parking au sein de l'aire de l'aéroport soit nécessaire.

- Pour des raisons fiscales, les tarifs dans certains pays (ex. USA et Danemark) sont seulement proposés aux touristes qui ne sont pas résidents du pays. S'il s'avère que le client est résident du pays, le loueur peut refuser la mise à disposition du véhicule ou exiger un paiement supplémentaire.

CARIGAMI offre la possibilité de procéder à des recherches par mots-clés dans les conditions de location fournies par les fournisseurs de voitures de location. Il est néanmoins possible, en raison de traductions inhabituelles par exemple, que certains termes ne soient pas trouvés grâce à la recherche par mot-clé. La mise à disposition de l'outil de recherche ne dispense donc pas le Client de la nécessité de lire l'ensemble des conditions de location.

CARIGAMI offre la possibilité à ses Clients qui récupèrent une voiture de location à l'aéroport d'indiquer leur numéro de vol dans le cadre de la réservation. CARIGAMI le transmet au fournisseur de voitures de location. Dans ce contexte, CARIGAMI rappelle que l'indication du numéro de vol ne signifie pas automatiquement que le fournisseur de voitures de location garde la voiture de location à disposition plus longtemps en cas de retard ou d'annulation de vol. A cet égard, les conditions de location et les CGV du fournisseur de voitures de location sont applicables.

2.16.

Si des pneus d'hiver ou des pneus neige sont proposés, il s'agit de ceux prescrits par la loi du pays dans lequel a lieu la location. Il peut également s'agir de pneus M+S (qui sont parfois aussi désignés comme pneus d'hiver) dans la mesure où cette désignation est autorisée par la loi.

2.17.

CARIGAMI souligne que les fournisseurs 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.

2.17.a.

Le prestataire choisi par le client rétrocède à CARIGAMI, pour son rôle d'intermédiation et de conseil client, une rémunération sous forme de commission versée au retour du véhicule. Cette rémunération n'a aucun impact sur le tarif de location réglé par le client.

2.18.

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 avec le fournisseur de voitures de location choisi par le Client. Le choix du fournisseur de voitures de location ainsi que la fourniture de la prestation en elle-même (c'est-à-dire en général la mise à disposition de la voiture de location) ne font expressément pas partie des obligations ou prestations de CARIGAMI. 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 fournisseur. A ce sujet, CARIGAMI renvoie aux conditions générales du Fournisseur concerné.

3.2.

CARIGAMI reçoit des informations de ses partenaires concernant les voitures de location et les contrats de location. La recherche de prix est effectuée en temps réel. Cela signifie qu'après la saisie des paramètres tels que le lieu de récupération et la durée de location, une demande est envoyée à de nombreux fournisseurs de voitures de location, lesquels renvoient en quelques secondes parfois des centaines de résultats de recherche. CARIGAMI ne peut pas les vérifier avant leur affichage et considère que sa tâche consiste en la comparaison des prix entre les offres affichées par les différents fournisseurs de voitures 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 fournisseur, CARIGAMI ne peut non plus être tenu pour responsable. CARIGAMI n'est pas une partie contractante à l'accord conclu entre le Client et le fournisseur de voitures de location, ne fournit pas de voiture de location et ne participe pas à la remise du véhicule. À condition qu'elles ne concernent pas l'intermédiation, les décisions concernant les demandes de garantie des Clients doivent donc être prises par le fournisseur de voitures de location et doivent donc être soumises par le Client à ce dernier. CARIGAMI propose au cas par cas de manière exceptionnelle que les réclamations qui lui sont adressées soient transmises au fournisseur de voitures de location. Le cas échéant, ceci est réalisé sur demande du Client. Lorsque CARIGAMI donne des indications, telles que par exemple quant aux chances de succès d'une réclamation eu égard aux faits de l'espèce, il s'agit uniquement d'une estimation basée sur

l'expérience, laquelle ne constitue aucunement une quelconque recommandation sur les mesures à prendre. Nous nous réservons le droit de rediriger le client vers son partenaire contractuel, en particulier lorsque les demandes sont à l'évidence non fondées.

Si le Client contacte CARIGAMI par téléphone et signale des problèmes (par exemple en cas d'accident ou lors de la récupération de la voiture de location), CARIGAMI notera les informations données et les transmettra au fournisseur de voitures de location, lequel pourra ensuite le cas échéant apporter des réponses ou fournir des renseignements. CARIGAMI n'étant pas une partie contractante à l'accord conclu entre le Client et le fournisseur de voitures de location, CARIGAMI signale pour éviter tout malentendu que le personnel en charge de la hotline a pour consigne de ne faire aucune déclaration à l'oral. Les réponses apportées par le fournisseur de voitures de location seront communiqués par écrit (en général par email) par ce dernier directement ou par CARIGAMI à la demande du fournisseur de voitures de location.

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 Fournisseur 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 disposition 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 fournisseurs, partenaires, de la qualité ou de la réalité des services fournis et de la solvabilité desdits Fournisseurs, 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 Fournisseur, 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 Fournisseur.

4. Conditions de paiement particulières

4.1.

Les paiements sont en général toujours effectués auprès du fournisseur de voitures de location et en cas de réservation d'extras et de services supplémentaires, le cas échéant à l'agence locale de location. En tant qu'intermédiaire, CARIGAMI n'encaisse pas d'argent, mais transmet à la demande du Client dans le cadre de la prestation d'intermédiaire les informations de paiement saisies par le Client au fournisseur de voitures de location.

4.2.

C'est uniquement dans le cas d'actions spéciales de CARIGAMI et dans les cas où le fournisseur de voitures de location ne pourrait procéder à l'encaissement que CARIGAMI est en droit de faire valoir ces créances à l'encontre du Client. Suite à la confirmation du fournisseur de voitures de location, le Client reçoit un avis de paiement de CARIGAMI concernant la voiture de location réservée. Le paiement doit être effectué dans un délai de 5 jours calendaires à compter de la date de la facture par virement bancaire sur le compte de SilverTours GmbH. En cas de retard de paiement du Client, CARIGAMI est en droit, après expiration d'un délai supplémentaire raisonnable, de demander au fournisseur de voitures de location d'annuler la réservation.

5. Frais de modification et d'annulation

5.1.

Si le Client annule la réservation auprès du fournisseur de voitures de location, CARIGAMI prend en charge les frais d'annulation et de changement de réservation des fournisseurs de voitures de location, si de tels frais d'annulation ou de changement de réservation sont facturés, pour les annulations effectuées jusqu'à 24 heures avant la récupération de la voiture. Cela vaut également si les conditions d'annulation des fournisseurs de voitures de location concernés diffèrent et n'autorisent par exemple une annulation gratuite que 72 heures avant la récupération de la voiture. La seule exception concerne les offres du loueur Hertz pour lesquelles les frais d'annulation de ce même loueur s'appliquent. En cas d'annulation moins de 24 heures avant l'heure prévue de prise en charge du véhicule, les conditions contractuelles des Fournisseurs concernés s'appliquent. Celles-ci peuvent être consultées sur www.carigami.fr/conditions-generales.htm.

5.2.

L'annulation n'est pas possible que par téléphone et par un lien internet prévu à cet effet (cf. 5.3.). Pour que le délai d'annulation soit respecté, il faut

impérativement que l'annulation ait été réceptionnée par CARIGAMI pendant ses horaires d'ouverture spécifiés ci-après. En cas de réception en dehors des horaires d'ouverture, l'annulation sera considérée comme ayant été effectuée le jour ouvrable suivant. Les annulations et modifications doivent être faites par téléphone au +33 1 73 79 33 33 pendant les horaires d'ouverture du lundi au vendredi entre 9h et 18h (hors jours fériés). Le Client est responsable de la réception de l'annulation en temps voulu. Une annulation par e-mail n'est pas possible.

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 fournisseurs 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 fournisseurs 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.

5.4.

En particulier en cas d'annulation de dernière minute (moins de 72 heures avant la récupération de la voiture), CARIGAMI attire l'attention du Client sur le fait que le Client devra tenir compte des horaires d'ouverture de la hotline et des possibles temps d'attente.

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 Fournisseurs, 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 Fournisseurs.

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 .
- 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 Fournisseur :

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 Fournisseur 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 .

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).

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 premier jour de location, c'est-à-dire la date de récupération de la voiture de location, doit se situer dans la période de validité mentionnée sur le voucher.

10.5

Les réservations qui proviennent du parrainage d'un autre client (cf. offre de parrainage) sont exclues de l'utilisation des codes promo.

10.6

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.

10.7.

Un seul code promo peut être utilisé par réservation.

10.8.

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.

10.9.

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.

10.10.

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.

10.11.

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

10.12.

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.

10.13.

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 (+33 1 73 79 33 33).

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

Veuillez 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: +33 1 73 79 33 33. E-mail: 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 31 août 2017 à 12 heures.