

## PREAMBULE

Les conditions générales de réservation et de location suivantes sont valables dans le cadre d'une location de type courte et moyenne durée. Dans le cas où le client effectue la location d'un véhicule via les programmes d'abonnement comme CarCloud, le Client doit se référer uniquement aux conditions générales de ces programmes.

## ART 1 : OBJET DE LA LOCATION

La société DRIVALIA FRANCE, ci-après désignée le « Loueur » met à la disposition du client (ci-après le « Locataire »), pour une durée déterminée, à titre personnel et non transmissible, le véhicule précisé au Contrat de location ci-après désigné « Contrat ». Le Locataire s'engage à respecter les Conditions Générales de Réservation et de Location ainsi que les dispositions particulières du « Contrat » en apposant sa signature sur ces deux documents.

## ART 2 : PRÉ-RÉSERVATION / RÉSERVATION

Le Locataire exprime son besoin directement auprès des représentants du Loueur, par Internet ou par téléphone. A réception de la demande du Locataire et du pré paiement de la Location, le Loueur envoie successivement au Locataire un mail de pré-réservation résumant le besoin du Locataire puis dans un délai maximum de 8 heures ouvrées un mail d'acceptation ou de refus en fonction de la disponibilité du véhicule demandé.

La réservation entre les parties est considérée comme parfaite uniquement lorsque le Loueur a fait connaître son accord écrit et définitif à la demande du Locataire et que celui-ci a procédé au paiement intégral du montant de la location. **Aucune indemnité ne sera due au Locataire pour toute demande laissée sans suite ou non confirmée par écrit par le Loueur.**

## ART 3 : CONDITIONS DE LOCATION

Le loueur pourra refuser la location, sans indemnités, si le Locataire ne remplit pas les obligations suivantes au moment du départ :

- Enregistrement et **validation du Dépôt de Garantie ou Caution**
- **Signature électronique** du Contrat de Location et des Conditions Générales de Location et de Réservation
- Présentation **pour tous les conducteurs inscrits au contrat** de location de **l'original de leur permis de conduire en cours de validité** ou un permis international pour les ressortissants étrangers. Les attestations de perte ou de vol ainsi que les permis de conduire étrangers non traduits ne sont pas acceptés.
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois au nom du conducteur principal
- Pour les entreprises Présentation d'une pièce d'identité ou un KBIS de moins de 3 mois
- Véhicule de tourisme Standard : Plus de 21 ans, 1 an de permis de conduire et carte bancaire standard
- Véhicule de tourisme Premium : Plus de 30 ans, 5 ans de permis de conduire et carte bancaire premium
- Véhicule sans permis : Plus de 25 ans, justificatif de suspension de permis de conduire et carte bancaire standard

## ART 4 : DURÉE DE LOCATION

La location est consentie pour une durée déterminée indiquée au Contrat. Le loueur, sur demande du Locataire, peut accorder une prolongation de la location qui sera facturée selon les tarifs en vigueur allant de 50€ à 135€ par jour selon la catégorie louée. Le Loueur se réserve le droit de refuser la prolongation sans indemnité pour le Locataire et avec obligation pour celui-ci de restituer le véhicule à la date initialement prévue au Contrat. Sans restitution à la date convenue, le Locataire s'expose à des poursuites judiciaires pour détournement de véhicule et abus de confiance. Tout dépassement de la date ou de l'heure de restitution entraîne la facturation d'une pénalité de retard d'un montant de 165€ par jour. Toute journée entamée est due et, si la location a été assortie de protections optionnelles, celles-ci seront tacitement reconduites et facturées pendant la durée de la prolongation. Si le Locataire ne respecte pas toutes les obligations du Contrat et des Conditions Générales de Location, le Loueur se réserve le droit de mettre fin à tout moment et de plein droit au Contrat, sans être tenu à indemnisation. Le Locataire, en cas de retour avant la date de fin prévue du Contrat, ne pourra pas prétendre à un quelconque remboursement.

## ART 5 : PRIX ET REGLEMENT

Le prix de la location est celui indiqué au Contrat. Toute modification du Contrat peut amener un changement de tarif. Par ailleurs, les kilomètres prépayés ne seront pas remboursés. Le prix définitif, calculé en fin de location, tiendra compte du paiement provisionnel versé. Le paiement des sommes restant dues par le Locataire devra intervenir sans délai. Les conditions de règlement sont fixées par le Loueur. Si le Locataire est un professionnel et ne respecte pas les délais de règlement convenus une indemnité forfaitaire de 40 € lui sera facturée (en vertu de l'article L 441-6 du code du commerce) en plus des pénalités de règlement.

Pour les véhicules sans permis (VSP) : le paiement du montant de la location s'effectuera par prélèvement sur le compte bancaire désigné par le Locataire. A cet effet, le Locataire fournira au Loueur un RIB et signera un mandat SEPA. Le montant prélevé mensuellement sur le compte bancaire du locataire (le 5 ou le 20 de chaque mois) sera calculé comme suit : Montant total TTC de la location divisée par le nombre de mois entier de location. Si le diviseur n'est un nombre entier, celui-ci sera arrondi au nombre entier inférieur (exemple 5 pour un diviseur calculé de 5,56). Le Locataire sera informé du calendrier des prélèvements à la signature du contrat et du mandat SEPA par la remise d'un tableau de prélèvement.

## ART 6 : MODALITÉS D'ANNULATION DU FAIT DU LOCATAIRE, NON PRÉSENTATION DU LOCATAIRE AU DÉPART OU REFUS DE RECEPTION

Pour toute réservation faite par téléphone, le Locataire dispose d'un délai de rétractation de 24h afin de prendre connaissance des Conditions Générales de Réservation et de Location expédiées en pièce jointe du mail de pré-réservation. Passé ce délai et faute d'annulation, le Loueur considère que le Locataire accepte de façon irrévocable les Conditions Générales de Réservation et de Location.

En cas d'annulation :

- A plus de 7 jours de la date et de l'heure de départ prévues : Remboursement de 90% du montant de la location.
- A moins de 7 jours de la date et de l'heure de départ prévues : Remboursement de 50% du montant de la location.
- Après l'heure de départ prévue de la location : aucun remboursement possible

Pour les VSP, le refus de réception du véhicule livrée sur le lieu désigné par le Locataire sera considéré comme annulation du fait du locataire entraînant l'application des conditions d'annulation décrites ci-après :

- A plus de 7 jours de la date et de l'heure de départ prévues : Remboursement de 90% du montant versé au titre du dépôt de garantie.
- A moins de 7 jours de la date et de l'heure de départ prévues : Remboursement de 50% du montant versé au titre du dépôt de garantie.

**Toute annulation de réservation doit être impérativement signifiée par e-mail au Loueur en se connectant sur la page [drivalia.fr/nous-contacter](https://drivalia.fr/nous-contacter). La date et l'heure d'envoi du mail fera foi pour statuer sur les modalités d'annulation.**

## ART 7 : MODALITÉS DE MODIFICATION OU D'ANNULATION DU CONTRAT DU FAIT DU LOUEUR

En cas de force majeure ou d'indisponibilité, le Loueur peut être amené à modifier ou à annuler la réservation.

- Changement du lieu de départ, du lieu de retour ou de la catégorie du véhicule : remise de 10% sur le montant de la location.
- Modification des horaires demandés de plus de 2h : remise de 10% sur le montant de sa location.

En cas d'annulation de la location du fait du loueur, le Locataire sera remboursé, sous 30 jours, à hauteur de 110% du montant payé à la réservation si l'annulation intervient à plus de 7 jours du départ et, à hauteur de 150% si l'annulation intervient à moins de 7 jours du départ.

## ART 8 : MISE À DISPOSITION ET RETOUR DU VÉHICULE

L'état du véhicule est fixé contradictoirement par les parties au départ et au retour. Toute réserve sur l'état du véhicule ou la présence d'accessoires est à formuler par écrit sur la « Fiche Etat du Véhicule » au moment du départ.

La signature manuscrite ou électronique de la « Fiche Etat du Véhicule » est un pré requis que le Locataire et/ou le Conducteur principal désigné au Contrat de Location s'engage à signer à la livraison et à la restitution du véhicule.

Dès la mise à disposition du véhicule, le Locataire en devient responsable selon les termes fixés à l'article 1384 du Code Civil. Le véhicule doit être restitué avec le même niveau de carburant que celui constaté au moment du départ. Le carburant manquant sera facturé au tarif précisé au Contrat. **Aucun remboursement au titre du carburant excédentaire ne sera accordé.**

Le locataire sera facturé des frais de rapatriement majorés de 25% en cas de restitution du véhicule loué dans une autre agence que celle désignée au Contrat. **Seule la signature de la « Fiche État du Véhicule » par le représentant du Loueur met fin au Contrat.** Sans cette signature, le Locataire reste responsable du véhicule et des dommages, vols, tentatives de vols et vandalisme éventuels. Si les clés, papiers du véhicule ainsi que les accessoires fournis, ne sont pas restitués en fin de location, celle-ci continue à courir jusqu'à la production par le Locataire d'une attestation officielle de perte. Le remplacement des clés et des accessoires sera alors facturé au Locataire.

## ART 9 : CONDITIONS D'UTILISATION DU VÉHICULE

Conformément à l'article 1384 du Code Civil, le Locataire s'engage à utiliser le véhicule raisonnablement, à ne laisser conduire que les conducteurs autorisés dont les noms figurent sur le Contrat, à ne conduire que sur des voies propres à la circulation du véhicule, à ne participer à aucune course, rallye, essai, préparation, ni aucune compétition de quelque nature que ce soit, à ne pas l'utiliser à des fins illicites ou immorales ou non prévues par le constructeur, à ne pas l'utiliser pour pousser, tirer ou remorquer un autre véhicule, à ne pas conduire sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'effet d'éléments absorbés qui modifient les réflexes indispensables à la conduite, à ne pas effectuer de transport de personnes ou de marchandises à titre onéreux, à ne pas l'utiliser pour des leçons de conduite, à l'utiliser conformément au Code de la route, aux règlements des douanes et de façon générale aux dispositions légales et réglementaires, à ne transporter que des marchandises conformes à l'usage auquel le véhicule est destiné, à ne pas charger de matières susceptibles de détériorer le véhicule (tels que matières inflammables, explosifs, produits radioactifs, ...). **Par ailleurs, ne sont jamais garantis les véhicules de plus de 9 places destinés au transport de personnes à titre gratuit ou non.**

Le Locataire et les conducteurs désignés sont responsables des procès-verbaux établis à leur rencontre. Ils s'engagent à rembourser le montant des procès-verbaux au Loueur dans le cas où il en ferait l'avance. En cas de réception par le Loueur d'un procès-verbal ou d'une demande d'information par l'Officier du Ministère Public, le conducteur désigné sera dénoncé et des frais administratifs de 40 euros seront facturés au Locataire. De même, il est strictement interdit de fumer dans le véhicule et celui-ci doit être restitué propre intérieurement et extérieurement. Le non-respect de ces interdictions entraîne la facturation d'une pénalité forfaitaire de 150 euros comme précisé au Contrat par infraction constatée.

## ART 10 : CAUTION – DÉPÔT DE GARANTIE

Avant le début de la location, le Locataire, uniquement avec une carte bancaire, devra verser un dépôt de garantie dont le montant est indiqué au Contrat. Si la transaction du dépôt de garantie est refusée par la banque du Locataire, et que le Locataire est dans l'impossibilité de verser un dépôt de garantie, la réservation est considérée comme annulée et les modalités de l'article 6 s'appliqueront. Le Loueur se réserve le droit d'encaisser tout ou partie de cette somme dans les cas suivants : accident, dommages, vol, incendie, perte du véhicule, non restitution d'un ou plusieurs accessoires, kilomètres supplémentaires, carburant, jour supplémentaire et services additionnels non réglés avant le départ. Le Locataire autorise par avance le Loueur à prélever les sommes dues au titre des frais complémentaires sur son compte bancaire au moyen de l'autorisation bancaire utilisée pour le dépôt de garantie pour régler ces frais. **Pour les Contrats de location dont la durée est supérieure à 7 jours, la Caution est intégralement encaissée par le Loueur et sera remboursée sans intérêt au Client au plus tard 21 jours après restitution du véhicule déduction faite de toutes les sommes dues au Loueur par le Locataire.**

## ART 11 : RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE – FRANCHISE – FRAIS

En cas de sinistre, le Locataire reste financièrement responsable des dégâts à hauteur des montants (Franchises) indiqués au Contrat. Le Locataire peut réduire sa responsabilité financière en cas de dommages, de vol ou d'incendie en souscrivant préalablement à la prise de possession du véhicule, aux protections optionnelles proposées par le Loueur (protection tous risques avec ou sans réduction de franchise). En cas de pluralité de sinistres responsables ou de sinistre sans tiers identifié, la responsabilité financière du locataire sera calculée de la façon suivante : nombre de chocs constatés multiplié par le montant de la Franchise maximale indiquée au Contrat. En cas d'accident à tort, une indemnité forfaitaire correspondant au montant de la Franchise maximale indiquée au Contrat sera facturée même si le véhicule loué ne présente pas de dégradation.

Le montant facturé au Locataire par le Loueur sera systématiquement majoré **des frais de dossier d'un montant de 200€** comme indiqué aux conditions particulières du Contrat de Location. Le Loueur est déchargé de toutes responsabilités en cas de vol ou de dommages causés aux effets personnels transportés.

## ART 12 : OBLIGATIONS DU LOCATAIRE

Le Locataire s'engage à entretenir le véhicule et à vérifier les niveaux d'huile et liquide de refroidissement tous les 1000 kms. Les réparations, échanges de pièces ou fournitures résultant d'une usure anormale, d'une négligence ou d'une cause accidentelle sont à la charge du Locataire. Il avisera sans délai le Loueur de toute anomalie constatée ou de sinistre, après avoir pris soin de stationner le véhicule dans un lieu sécurisé, afin de définir d'un commun accord les conditions de poursuite de la location ou l'immobilisation du véhicule pour remise en état. En cas d'immobilisation du véhicule, la location continue selon les conditions normales du Contrat et les obligations du Locataire sont maintenues.

## ART 13 : IMMOBILISATION, PANNE, ASSISTANCE

En cas de panne ou d'accident du véhicule survenant au cours de la location, le Loueur supportera les frais de remorquage ou de dépannage. Si le Locataire fait appel à un service d'assistance autre que celui prévu à son contrat, alors il devra prendre en charge l'intégralité des frais. **Tous les autres frais (hébergement, rapatriement, location de véhicule de remplacement, taxi) sont à la charge du Locataire si, au moment du départ, son contrat ne comprend pas une assistance incluse ou optionnelle.** Ce service d'assistance est réservé au conducteur et aux passagers du véhicule (dans la limite du nombre maximum de passagers mentionné sur la carte grise du véhicule). Le Locataire ne pourra solliciter l'assistance qu'une seule fois pendant la durée du Contrat. En cas de refus des solutions proposées par l'Assistance, quelle qu'en soit la raison, le Locataire ne pourra prétendre à aucun remboursement de ses frais, ni auprès de l'Assistance, ni auprès du Loueur.

## ART 14 : PROTECTION OBLIGATOIRE

Le Loueur a souscrit une assurance Responsabilité Civile Automobile (RCA) garantissant les dommages corporels et matériels causés aux tiers, conformément aux dispositions légales en vigueur. La garantie est accordée sans limitation de somme pour les dommages corporels, à concurrence de 100 000 € maximum par sinistre pour les dommages matériels et immatériels résultant d'accident, à concurrence de 977 933 € maximum par sinistre pour les dommages matériels et immatériels résultant d'un incendie, d'une explosion, ou d'une pollution, non consécutif à un accident.

## ART 15 : EXCLUSIONS À LA COUVERTURE PROTECTION PREMIUM

**Ne sont jamais couverts :** les parties hautes et basses des véhicules (cf schéma en annexe 1), les dommages et pertes dus aux effets directs ou indirects de la radioactivité ou des radiations par accélération artificielle des particules, les amendes, la confiscation, la mise sous séquestre, la réquisition, la saisie, la contrebande, le commerce prohibé ou illicite, le vice propre de marchandises, freinte de route, vers et vermine, mesures sanitaires ou de désinfection, quarantaine, faute dolosive ou intentionnelle de l'assuré.

**De même, ne sont jamais couverts :** les dommages et pertes dus à la mouille par pluie, neige ou grêle lorsqu'ils affectent des marchandises transportées sur un véhicule découvert sans bâche de protection imperméable de dimension appropriée. Les dommages et pertes subis par les marchandises dangereuses lorsque les diverses opérations concernant leur transport ne sont pas effectuées conformément aux lois et règlements en vigueur. Les dommages et pertes causés par ces mêmes marchandises aux autres marchandises transportées. Les dommages causés quand le conducteur n'est pas titulaire d'un permis de conduire valide, les dommages causés provenant de guerre étrangère, civile, émeutes ou mouvements populaires, faits de grève ou lock out.

## ART 16 : DÉCHÉANCE DES GARANTIES DE PROTECTION

Le Locataire sera déchu des garanties des protections souscrites et sera redevable du montant total des réparations ou de la valeur vénale à dire d'expert ou de la valeur de remplacement maximum du véhicule dans les cas suivants : tous dommages ou dégâts mécaniques survenus à la suite d'un des cas suivant : conduite sans l'âge requis ou sans les certificats (permis de conduire) en état de validité, fausse identité et faux renseignements portés sur le Contrat ou le constat amiable, dommages causés volontairement ou à la suite d'une faute inexcusable, ou à la suite d'une négligence caractérisée, tous dommages résultant d'une mauvaise appréciation du gabarit du véhicule loué : parties hautes (tous les éléments situés au-dessus du pavillon du véhicule) et basses du véhicule (tous les éléments situés sous le plancher du véhicule), tous dommages ou dégâts mécaniques résultant du transport d'un nombre de passagers supérieur à celui autorisé sur la carte grise, tous dommages ou dégâts mécaniques résultant du transport d'une charge supérieure à celle autorisée sur la carte grise, tous dommages causés aux pneumatiques, jantes et enjoliveurs sauf à prouver qu'ils ne sont pas dus à une faute ou à une négligence, dégradations à l'intérieur du véhicule, sauf à prouver qu'elles ne sont pas la conséquence de sa faute ou de sa négligence, erreur sur le type de carburant, tous dommages ou dégâts mécaniques survenus après la date de retour prévue au Contrat, sauf autorisation écrite de prolongation du Loueur (**Attention : en cas de dommage durant la prolongation du Contrat, les protections ne pourront s'appliquer, sauf avec autorisation écrite du Loueur**), vol par un préposé du Locataire, ou un conducteur autorisé, incapacité de restituer au Loueur les clés originales du véhicule après avoir constaté le vol de celui-ci, sinistre occasionné par une guerre civile ou une guerre étrangère (article L121-8 du Codes des Assurances), sinistre provenant d'émeutes, de mouvements populaires ou d'actes de terrorisme et de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées, faute relevant d'une violation grave du Code de la Route ou d'un délit relatif à la conduite, le stationnement ou l'utilisation générale du véhicule, tentative de suicide. En cas de catastrophe naturelle telle que définie par la loi, seul le montant défini par arrêté ministériel lui sera facturé y compris si le Locataire a souscrit aux protections proposées par le Loueur.

## ART 17 – RÉDUCTION PARTIELLE DE FRANCHISE

Le Loueur propose au Locataire des services et produits de réduction partielle de Franchise aux conditions et montants indiqués sur le Contrat de Location. Le Locataire pourra souscrire auprès du Loueur une garantie « rachat partiel de franchise » préalablement à la prise de possession du véhicule. Le présent article a pour objet de garantir à l'assuré le rachat de franchise en cas de dommages subis par le véhicule loué ou de vol de ce dernier, dans la limite de la franchise prévue par le Contrat de location. Cette garantie s'exerce pour tous les véhicules terrestres à moteur de tourisme ou utilitaires, de moins de 3,5 T pris en location pour un usage privé ou professionnel, en cas de dommages matériels directs causés au véhicule loué, y compris pour les bris de glace, toit/partie haute et dessous/bas de caisse, de dommages résultant d'un incendie, d'un acte de vandalisme ou du vol du véhicule loué survenant pendant le période de location. L'assuré sera couvert pour les accidents toutes causes, qu'il soit responsable ou non, avec ou sans tiers identifié, dans la limite des plafonds de garanties telles que définies dans le contrat d'assurance et sous réserve des conditions et exclusions stipulées dans le Contrat de location. La durée du Contrat de location ne doit pas être supérieure à 30 jours. Au moment du sinistre, l'assuré doit avoir l'âge minimum requis par les présentes Conditions générales de location. La date de survenance des événements garantis doit être postérieure à la date d'effet des garanties. L'assureur prend en charge le rachat partiel de la franchise dans la limite des coûts de réparation et du montant de la franchise du véhicule assuré sous réserve des limites suivantes : pour

chaque dommage causé au véhicule, le plafond de garantie est fixé à la franchise contractuelle prévue au Contrat de location dans la limite de 3 000 € TTC en cas de dommages, vol, incendie, et majoré de frais de gestion de sinistre d'un montant forfaitaire indiqué au contrat.

Conditions de garanties pendant le stationnement du véhicule assuré : La garantie est acquise si les mesures de prévention suivantes ont été mises en œuvre : glaces entièrement levées, antivol activé, portières, coffre et toit ouvrant dûment verrouillés et clés emportées par l'assuré.

La garantie est subordonnée : au règlement des frais de gestion du sinistre, à ce que le Locataire soit titulaire d'un permis de conduire en cours de validité émis par le pays de sa nationalité si celui-ci est un pays de l'Union Européenne, de l'Espace Économique Européen ou la Suisse, ou d'un permis de conduire international en cours de validité si celui-ci est un autre pays en cours de validité, pendant toute la durée de la location du Véhicule terrestre à moteur.

### **ART 18 : DÉCLARATION DES SINISTRES**

En cas de dommage, vol ou incendie du véhicule, le Locataire doit remettre obligatoirement au Loueur, dans un délai de 48h suivant la survenance du sinistre (conformément aux dispositions de l'article L 113,2 du Code des Assurances), une déclaration circonstanciée ou un constat amiable complété lisiblement et signé par les deux parties. En outre, dans le cas de vol ou de tentative de vol, un dépôt de plainte auprès des autorités territoriales compétentes doit être établi sous 48h par le Locataire. Le non-respect de ces formalités entraîne pour le Locataire la perte du bénéfice des garanties optionnelles souscrites.

Si le locataire utilise des documents inexacts comme justificatifs, use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexactes ou incomplètes, les garanties de protection ne seront pas acquises. Le Locataire sera tenu de rembourser à l'assureur les sommes versées indûment par celui-ci. L'assureur et le Loueur se réservent le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.

### **ART 19 : INTERPRÉTATION**

Si l'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Réservation et de Location est reconnue nulle, illégale ou inopposable en vertu du droit applicable, cette disposition sera réputée ne pas faire partie des présentes Conditions Générales de Réservation et de Location. Toutefois, le reste des dispositions des présentes Conditions Générales de Réservation et de Location restera applicable et de plein effet.

### **ART 20 : STATIONNEMENT SUR SITE**

DRIVALIA FRANCE tient à disposition de ses clients des emplacements de stationnement payant dans certains de ses points de location (voir sur site internet). Le stationnement d'un véhicule appartenant est conditionné au paiement d'une indemnité journalière dont le montant est précisé aux conditions particulières du contrat. Le prix du stationnement de 15 € TTC est fixé pour une tranche horaire de 24 heures sachant que toute tranche de 24 heures entamée implique le paiement entier de l'indemnité de stationnement. Le stationnement sur les parcs de DRIVALIA FRANCE se fait sous l'entière responsabilité du Client qui renonce expressément à réclamer à DRIVALIA FRANCE toute indemnité ou prise en charge en cas de dommage, vol ou incendie pendant la période de stationnement.

### **ART 21 : JURIDICTION – LOI APPLICABLE**

De convention expresse et sous réserve de la législation impérative en vigueur, le Tribunal de Commerce dont dépend le siège social du Loueur sera seul compétent pour reconnaître tout litige relatif au présent contrat conclu. Le Loueur pourra toutefois renoncer au bénéfice de la présente clause d'attribution de juridiction qui est stipulée en sa faveur. Dans ce cas, les litiges seront portés devant les tribunaux territorialement compétents selon le droit commun.

Conformément à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015, son décret d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, les articles L.611 à L.616 et R612 à R616 du code de la consommation, le client consommateur, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

DRIVALIA France a désigné la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation, par la signature d'une convention enregistrée sous le numéro CS000594/1912. Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande : Soit par écrit à : Madame Eliane SIMON, médiateur Sas Médiation Solution 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niois Tel. 04 82 53 93 06 Soit par mail à : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr) Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

### **ART 22 : TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES**

DRIVALIA France met en œuvre des traitements de données à caractère personnel. Les traitements de données à caractère personnel ainsi mis en œuvre ont les finalités suivantes :

- Conclure, gérer et exécuter les prestations contenues dans le contrat et, le cas échéant, céder ledit Contrat,
- Permettre l'exercice des recours et gérer les réclamations,
- Conduire des actions de recherche et développement,
- Respecter ses obligations légales et réglementaires,
- Mener des actions de prospection commerciale.

L'ensemble des dispositions liées à la protection des données personnelles est consultable sur le site Internet de DRIVALIA France à l'adresse suivante :

[www.drivalia.fr/protection-des-donnees](http://www.drivalia.fr/protection-des-donnees)

Le client dispose d'un droit d'accès aux données le concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité et d'effacement. Le client dispose également d'un droit d'opposition, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime du Loueur, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale. Le client peut exercer ses droits auprès du délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

Madame Alizée ZINKHAN,  
Déléguée à la protection des données

DRIVALIA France  
Bâtiment B La Licorne  
540, allée des hêtres  
69760 LIMONEST

Le client dispose d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### **ART 23 : GEOLOCALISATION DES VEHICULES**

Le Loueur informe le Locataire que les véhicules mis à sa disposition dans le cadre de l'exécution du Contrat sont susceptibles d'être équipés de systèmes de géolocalisation (technologie permettant de déterminer la localisation du véhicule) et de détection de choc à des fins de sécurité du véhicule, pour lutter contre le vol et/ou la fraude et pour assurer la bonne exécution du Contrat par le Locataire.

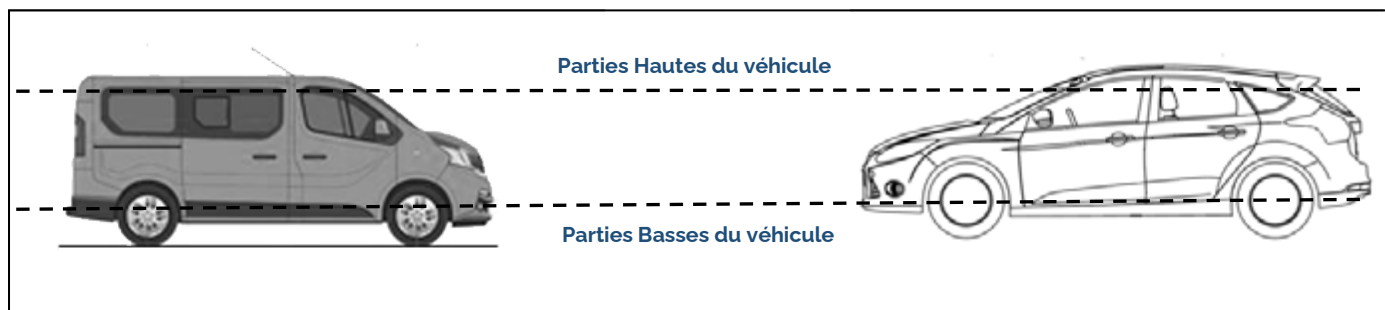
Le système de géolocalisation du véhicule sera activé à distance par le Loueur en cas de vol/perte du véhicule ou d'inexécution par le Locataire de l'une quelconque de ses obligations contractuelles.

Dans ce cadre, le Loueur peut être amené à collecter et à traiter des données personnelles du Locataire et ce, conformément aux dispositions de l'article 22 des présentes conditions générales, étant précisé que la base légale du traitement de données personnelles issu de l'utilisation de système de géolocalisation et de détection des chocs est l'intérêt légitime du Loueur.

En cas de non-respect par le Locataire de l'une quelconque de ses obligations contractuelles et/ou en cas de vol du véhicule et/ou de perte du véhicule et/ou en cas de débranchement ou de dégradation ou d'altération des systèmes de géolocalisation et de détection de choc, le Loueur procédera à l'activation du système de verrouillage des fonctions de démarrage du véhicule, ce dont le Locataire et/ou le Conducteur reconnaît(ssent) avoir été averti(s) et y consentir expressément.

### **ANNEXE 1 - EXCLUSION A L'ASSURANCE DES PARTIES HAUTES ET BASSES DU VEHICULES**

Conformément à l'article 16 des Conditions Générales de Réservation et de Location, le Locataire engage de facto sa responsabilité financière à hauteur de la valeur de remplacement du véhicule (précisée sur le Contrat) en cas de dommages sur les parties hautes et basses du véhicule schématisée ci-dessous.





## PREAMBULE

La société DRIVALIA FRANCE, ci-après désignée le Loueur, met à la disposition du client, ci-après le Locataire, un service d'abonnement CarCloud permettant au Locataire de contracter des abonnements mensuels et d'avoir ainsi accès à un véhicule durant toute la durée dudit abonnement. Le Locataire s'engage à respecter les Conditions Générales de Réservation et de Location ainsi que les dispositions particulières du Contrat en apposant sa signature sur ces deux documents.

### Définitions :

« **Abonnement Mensuel** » désigne la période de 30 jours renouvelable durant laquelle le Locataire peut louer un véhicule dans tout Drivalia Mobility Store éligible au service CarCloud.

« **Conducteur(s)** » désigne la ou les personne(s) désignée(s) au contrat pour conduire le véhicule

« **Contrat** » désigne les conditions particulières de location et les présentes conditions générales de location

« **Inscription Annuelle** » désigne l'abonnement d'une durée de 12 mois permettant d'accéder au service d'abonnement CarCloud

« **Locataire** » désigne la personne physique ou morale ayant la responsabilité de l'intégrité du véhicule. Elle effectue à son nom le dépôt de garantie.

« **Loueur** » désigne l'entreprise et/ou son représentant physique proposant un service de location de véhicules

## ART 1 - INSCRIPTION ANNUELLE

Le service d'abonnement CarCloud peut être souscrit depuis le site internet [www.drivalia.fr](http://www.drivalia.fr) ou par téléphone au 09 71 09 10 69 (prix d'un appel local) ou auprès de tous les Drivalia Mobility Stores qui proposent ce programme (liste consultable sur le site [www.drivalia.fr](http://www.drivalia.fr)) ou par des plateformes de vente en tierces (exemple [www.amazon.fr](http://www.amazon.fr)). Pour accéder aux différentes formules d'abonnement CarCloud, le Locataire doit s'acquitter d'un droit d'entrée. Ce droit d'entrée permet au Locataire de bénéficier de l'accès au service CarCloud pour une durée de 12 mois à compter de sa date de paiement. Ce droit d'entrée est encaissé et facturé dès la demande initiale du Locataire.

L'Inscription Annuelle prend fin à échéance sans possibilité de reconduction tacite. Le Locataire peut formuler une demande de renouvellement 5 jours minimum avant la date de fin de son Inscription Annuelle.

Le Loueur se réserve le droit de refuser le renouvellement, sans indemnité pour le Locataire et avec obligation pour ce dernier de restituer le véhicule à la date initialement prévue au Contrat. A défaut de restitution à la date convenue, le Locataire s'expose à des poursuites judiciaires pour abus de confiance (article 314-1 et suivants du Code pénal).

## ART 2 - ABONNEMENT MENSUEL

L'Inscription Annuelle au service CarCloud est obligatoire pour accéder à l'Abonnement Mensuel.

L'Abonnement Mensuel CarCloud est souscrit pour une durée ferme de 30 jours et, à défaut de suspension de l'Abonnement Mensuel ou de résiliation de l'Inscription Annuelle, est renouvelable par période de 30 jours, avec une durée maximale de 12 mois à compter de la date de l'Inscription Annuelle.

Pour bénéficier des différentes formules d'abonnement CarCloud, le Locataire doit remplir l'intégralité des conditions suivantes :

- Présenter l'original de son permis de conduire en cours de validité ainsi qu'un justificatif de domicile de moins de 3 mois.
- Remplir les conditions d'âge et d'ancienneté de permis/durée d'obtention suivantes : Plus de 21 ans et 1 an de permis de conduire
- Pour les sociétés : Présenter une pièce d'identité en cours de validité ou un K-bis de moins de 3 mois,
- Présenter une carte de crédit au nom du titulaire du contrat au moment de la prise du véhicule ou avoir prépayé en ligne l'abonnement,
- Réaliser un dépôt de garantie conformément à l'article 10 des présentes conditions générales.

La demande du Locataire pour démarrer un Abonnement Mensuel doit être envoyée au Loueur au minimum 2 jours ouvrés avant la date de prise d'effet souhaitée. À réception de la demande du Locataire et du pré-paiement de l'Abonnement Mensuel, le Loueur envoie successivement au Locataire un mail de pré-réservation résumant son besoin puis, dans un délai maximum de 2 jours ouvrés, un mail d'acceptation ou de refus en fonction de la disponibilité du véhicule demandé. La réservation entre les parties est considérée comme définitive uniquement lorsque le Loueur a fait connaître son accord écrit et définitif et que le Locataire a procédé au paiement intégral du montant de l'inscription annuelle ainsi que de l'abonnement mensuel et le dépôt de garantie.

**Aucune indemnité ne sera due au Locataire pour toute demande laissée sans suite ou non confirmée par écrit par le Loueur.**

La conformité aux conditions d'accès à l'abonnement CarCloud reste soumise à l'appréciation souveraine de DRIVALIA France.

Toute période de 30 jours entamée est due, et si la location a été assortie d'assurances optionnelles, celles-ci seront tacitement reconduites et facturées pendant la durée de la prolongation. Si le Locataire ne respecte pas toutes les obligations du Contrat et des présentes Conditions Générales de Location, le Loueur se réserve le droit de résilier le Contrat à tout moment, sans être tenu à une quelconque indemnisation.

En cas de dépassement de la durée de l'Abonnement Mensuel accepté et confirmé par écrit par le Loueur, pour des raisons calendaires liées aux horaires d'ouverture des Drivalia Mobility Stores ou des disponibilités du service de livraison, un tarif spécifique de location à la

journée supplémentaire sera appliqué et le montant sera prélevé sur le dépôt de garantie du Locataire, ce à quoi ce dernier consent expressément.

Le Locataire, en cas de retour du véhicule avant la date initialement prévue, ne pourra prétendre à aucun remboursement.

## ART 3 - CONSOMMATION DU KILOMETRAGE INCLUS DE BASE DANS L'ABONNEMENT MENSUEL CARCLOUD

L'Abonnement Mensuel au service CarCloud inclut un forfait de 1500 km par période de 30 jours. Ce forfait peut être augmenté de 1500 kilomètres par période de 30 jours en souscrivant à l'option « Extra 1500 Km ». Le Loueur établira le kilométrage total consommé par le Locataire sur la période de 30 jours correspondant à l'abonnement souscrit à la fin de ladite période. Si le Locataire a utilisé plusieurs véhicules au cours de cette période, le Loueur cumulera les kilomètres effectués sur tous les véhicules pour établir le décompte kilométrique. **Lorsque la mise à disposition d'un véhicule intervient à cheval sur deux périodes de 30 jours, les kilomètres parcourus avec ledit véhicule seront réputés faits sur les différentes périodes au prorata de la durée de location.**

A la restitution du véhicule ou à chaque fin d'Abonnement Mensuel, en cas de dépassement du forfait kilométrique initialement prévu, le kilométrage supplémentaire sera facturé en fonction des conditions prévues à l'article 4 des présentes conditions générales.

Les kilomètres non utilisés pendant la période de validité de l'abonnement ne seront pas utilisables ultérieurement et ne feront l'objet d'aucun remboursement par le Loueur.

#### ART 4 - FACTURATION ET PAIEMENT

Le paiement de l'Abonnement Mensuel ainsi que tous les produits optionnels souscrits par le Locataire sont payables au début de la période d'Abonnement Mensuel. Le paiement du renouvellement de l'Abonnement Mensuel doit être effectué au plus tard la veille. Le Loueur propose au Locataire un lien de paiement sécurisé par carte bancaire envoyé à l'adresse mail renseignée par le Locataire. Les frais d'Abonnement Mensuel, et d'adhésion à tout autre service optionnel demandé par le Locataire au Loueur, seront facturés à chaque fin de période de 30 jours.

Le prix définitif, calculé en fin de location, tiendra compte du paiement provisionnel de l'abonnement mensuel. Le paiement des sommes restantes dues par le Locataire devra intervenir sans délai.

Le non-paiement ou le rejet du prélèvement entraînera la suspension immédiate du service et du compte associé, jusqu'à la régularisation totale du paiement des sommes dues.

#### ART 5 A - MODALITES DE SUSPENSION DE L'ABONNEMENT MENSUEL

L'Abonnement Mensuel CarCloud est sans engagement. Le Locataire peut sans frais suspendre la reconduction de son abonnement mensuel 5 jours minimum avant son renouvellement.

En cas de non-respect du délai précité, l'Abonnement Mensuel sera automatiquement renouvelé pour une période de 30 jours.

Pendant la suspension, aucun règlement ne sera demandé au Locataire et le dépôt de garantie sera conservé par le Loueur jusqu'à la fin de l'Inscription Annuelle ou jusqu'à la résiliation définitive du Contrat par le Locataire. Le Locataire pourra toutefois solliciter la restitution du dépôt de garantie à la fin de son Abonnement Mensuel, à charge pour lui de s'acquitter d'un nouveau dépôt de garantie avant tout nouvel Abonnement Mensuel.

Pour effectuer sa demande de suspension, le Locataire devra envoyer un mail auprès du service client du Loueur à l'adresse suivante : [carcloud@drivalia.fr](mailto:carcloud@drivalia.fr) ou en remplissant le formulaire de contact présent sur le site [www.drivalia.fr/nous-contacter](http://www.drivalia.fr/nous-contacter). Toute demande de suspension sera considérée comme nulle si elle est effectuée en dehors de ces canaux de communication ; la date et l'heure de l'envoi du mail ou du formulaire faisant foi.

Le Locataire peut souscrire à nouveau un Abonnement Mensuel dans la limite des dates de validité de l'Inscription Annuelle.

#### ART 5 B - MODALITES DE RESILIATION DU CONTRAT PAR LE LOCATAIRE

Le Locataire a la possibilité de résilier son Inscription Annuelle à tout moment. Cette résiliation prendra effet à l'expiration de l'Abonnement Mensuel en cours. En cas de résiliation de l'Inscription Annuelle par le Locataire, aucun remboursement ne sera effectué concernant les sommes perçues au titre de l'Inscription Annuelle et de l'Abonnement Mensuel en cours.

Cette résiliation entraînera à son échéance la fermeture du compte concerné, après vérification des éventuels frais restant dus par le Locataire. Le dépôt de garantie sera en tout ou parti restitué au Locataire, après déduction des éventuels frais (carburant, km supplémentaire, amendes, dégâts causés au véhicule..).

Pour effectuer sa demande de résiliation, le Locataire devra envoyer un mail auprès du service client du Loueur à l'adresse suivante : [carcloud@drivalia.fr](mailto:carcloud@drivalia.fr) ou en remplissant le formulaire de contact présent sur le site [www.drivalia.fr/carcloud](http://www.drivalia.fr/carcloud). Toute demande de résiliation sera considérée comme nulle si elle est effectuée en dehors de ces canaux de communication ; la date et l'heure de l'envoi du mail ou du formulaire faisant foi.

#### ART 6 - CONSEQUENCES DE LA MODIFICATION OU DE L'ANNULATION D'UNE RESERVATION PAR LE LOUEUR

En cas de force majeure ou d'indisponibilité des véhicules, le Loueur peut être amené à modifier ou à annuler la réservation. En cas de modification de la location du fait du Loueur, le Locataire sera remboursé, sous 30 jours, selon les modalités suivantes :

- Changement du lieu de départ, du lieu de retour : remise de 10% sur le montant de l'Abonnement Mensuel.
- Changement de catégorie de véhicule : remboursement de la différence si le prix de la catégorie fournie par le Loueur est inférieur et remise de 10% sur le montant de l'Abonnement Mensuel. Les éventuels options et produits complémentaires seront recalculés en fonction de la catégorie fournie par le Loueur.
- Modification des horaires demandés de plus de 24 heures : remise de 10% sur le montant de l'Abonnement Mensuel.

En cas d'annulation de la réservation du fait du Loueur, le Locataire sera remboursé du montant de son Abonnement Mensuel en cours sous 30 jours.

#### ART 7 - MODALITES D'ANNULATION DU FAIT DU LOCATAIRE, NON PRESENTATION DU LOCATAIRE AU DEPART OU REFUS DE RECEPTION.

Pour toute réservation par téléphone, le Locataire dispose d'un délai de rétractation de 24h afin de prendre connaissance des Conditions Générales de Réservation et de Location expédiées en pièce jointe du mail de pré-réservation.

Passé ce délai et faute d'annulation, le Loueur considère que le Locataire accepte de façon irrévocable les Conditions Générales de Réservation et de Location.

En cas d'annulation :

- A plus de 7 jours de la date et de l'heure de départ prévues : Remboursement de 90% du montant de la location.
- A moins de 7 jours de la date et de l'heure de départ prévues : Remboursement de 50% du montant de la location.
- Après l'heure de départ prévue de la location : aucun remboursement possible

**Toute annulation de réservation doit être impérativement signifiée par e-mail au Loueur [carcloud@drivalia.fr](mailto:carcloud@drivalia.fr) avec pour objet le mot ANNULATION . La date et l'heure d'envoi du mail fera foi pour statuer sur les modalités d'annulation.**

#### ART 8 - MISE A DISPOSITION ET RETOUR DU VEHICULE

L'état du véhicule est constaté contradictoirement par les parties au départ et au retour. Toute réserve sur l'état du véhicule ou la présence d'accessoires est à formuler par écrit sur la « Fiche Etat du Véhicule » avant la validation du départ.

**La signature manuscrite ou électronique de la « Fiche Etat du Véhicule » est un prérequis que le Locataire et/ou le Conducteur principal désigné au Contrat de Location s'engage à signer à la livraison et à la restitution du véhicule.**

Dès la mise à disposition du véhicule, le Locataire en devient responsable selon les termes fixés à l'article 1242 du Code Civil. Le véhicule doit être restitué avec le même niveau de carburant que celui constaté au moment du départ. Le carburant manquant sera facturé au tarif précisé aux termes du Contrat. Aucun remboursement au titre du carburant excédentaire ne sera accordé.

Seule la signature manuscrite ou électronique de la « Fiche Etat du Véhicule » par le représentant du Loueur met fin à la période de mise à disposition du véhicule. Sans cette signature, le Locataire reste responsable du véhicule et des dommages, vols, tentatives de vols et vandalisme éventuels.

Si les clés, les papiers du véhicule ou les accessoires fournis ne sont pas restitués en même temps que le véhicule, la période de mise à disposition de ce dernier est réputée continuer à courir jusqu'à la production par le Locataire d'une attestation officielle de perte. Le remplacement des clés et des accessoires sera alors facturé au Locataire.

#### ART 9 A – CONDITIONS D'UTILISATION DU VEHICULE

Le Locataire s'engage à :

- Utiliser le véhicule raisonnablement et lui apporter tous les soins raisonnables,
- Ne laisser conduire que les conducteurs autorisés dont les noms figurent sur le Contrat,
- Ne pas sous-louer le véhicule pour quelque raison que ce soit ou le confier à des tiers non autorisés et/ou non-inscrits sur le Contrat,
- Ne conduire que sur des voies propres à la circulation du véhicule,
- Ne participer à aucune course, rallye, préparation, compétition, ni aucun essai, de quelque nature que ce soit,
- Ne pas l'utiliser à des fins illicites ou non prévues par le constructeur,
- Ne pas l'utiliser pour pousser, tirer ou remorquer un autre véhicule,
- Ne pas conduire sous l'emprise d'un état alcoolique, sous l'effet de stupéfiants ou sous l'effet de toute substance modifiant les réflexes indispensables à la conduite,
- Ne pas effectuer de transport de personnes ou de marchandises à titre onéreux,
- Ne pas utiliser le véhicule pour des leçons de conduite,
- Utiliser le véhicule conformément au Code de la route, aux règlements des douanes et de façon générale aux dispositions légales et réglementaires,
- Ne transporter que des marchandises conformes à l'usage auquel le véhicule est destiné,
- Ne pas charger de matières susceptibles de détériorer le véhicule (tels que matières inflammables, explosifs, produits radioactifs, ...).

Le Locataire et les Conducteurs sont responsables des procès-verbaux établis à leur encontre. Ils s'engagent à rembourser le montant des procès-verbaux au Loueur dans le cas où ce dernier en ferait l'avance. En cas de réception par le Loueur d'un procès-verbal ou d'une demande d'information par l'Officier du Ministère Public, le Conducteur sera dénoncé et des frais administratifs forfaitaires dont le montant figure au Contrat seront facturés au Locataire.

Il est strictement interdit de fumer dans le véhicule et celui-ci doit être restitué propre intérieurement et extérieurement. Le non-respect de ces interdictions entraîne la facturation d'une pénalité forfaitaire dont le montant figure au Contrat par infraction constatée.

#### ART 9 B – GEOLOCALISATION DU VEHICULE

Le Loueur informe le Locataire que les véhicules mis à sa disposition dans le cadre de l'exécution du Contrat sont susceptibles d'être équipés de systèmes de géolocalisation (technologie permettant de déterminer la localisation du véhicule) et de détection de choc à des fins de sécurité du véhicule, pour lutter contre le vol et/ou la fraude et pour assurer la bonne exécution du Contrat par le Locataire.

Le système de géolocalisation du véhicule sera activé à distance par le Loueur en cas de vol/perte du véhicule ou d'inexécution par le Locataire de l'une quelconque de ses obligations contractuelles.

Dans ce cadre, le Loueur peut être amené à collecter et à traiter des données personnelles du Locataire et ce, conformément aux dispositions de l'article 19 des présentes conditions générales, étant précisé que la base légale du traitement de données personnelles issu de l'utilisation de système de géolocalisation et de détection des chocs est l'intérêt légitime du Loueur.

En cas de non-respect par le Locataire de l'une quelconque de ses obligations contractuelles et/ou en cas de vol du véhicule et/ou de perte du véhicule et/ou en cas de débranchement ou de dégradation ou d'altération des systèmes de géolocalisation et de détection de choc, le Loueur procédera à l'activation du système de verrouillage des fonctions de démarrage du véhicule, ce dont le Locataire et/ou le Conducteur reconnaît(ssent) avoir été averti(s) et y consentir expressément.

#### ART 10 – DEPOT DE GARANTIE

Avant la prise en charge du véhicule, le Locataire devra, uniquement au moyen d'une carte bancaire, verser un dépôt de garantie qui sera encaissé et dont le montant est indiqué au Contrat. Si le paiement du dépôt de garantie est refusé par la banque du Locataire, et que ce dernier est dans l'impossibilité de verser un dépôt de garantie, la réservation est considérée comme annulée.

Dans le cadre de l'Abonnement Mensuel CarCloud, le montant du dépôt de garantie sera systématiquement encaissé à la réservation du véhicule et sera remboursé au Locataire, sans qu'aucun intérêt ne lui soit dû, au plus tard 30 jours après la fin du Contrat ou après la résiliation de l'Inscription Annuelle par le Locataire, déduction faite de toutes les sommes éventuellement dues au Loueur par le Locataire.

Le Loueur se réserve le droit de conserver tout ou partie de cette somme notamment dans les cas suivants : accident, dommages, vol, incendie, perte du véhicule, non restitution d'un ou plusieurs accessoires, kilomètres supplémentaires, carburant, jour supplémentaire et services additionnels non réglés avant le départ. **Le Locataire autorise par avance le Loueur à prélever les sommes dues au titre des frais complémentaires sur son compte bancaire au moyen de l'autorisation bancaire utilisée pour le dépôt de garantie.**

#### ART 11 - RESPONSABILITE FINANCIERE DU LOCATAIRE – FRANCHISE – FRAIS

En cas de sinistre, le Locataire reste financièrement responsable des dégâts occasionnés. Le Locataire peut réduire sa responsabilité financière en cas de dommages, de vol ou d'incendie en souscrivant préalablement à la prise de possession d'un véhicule, les assurances optionnelles proposées par le Loueur (assurance tous risques avec réduction de franchise). En cas de pluralité de sinistres responsables ou de sinistre sans tiers identifié, la responsabilité financière du locataire sera calculée de la façon suivante : nombre de chocs constatés multiplié par le montant de la Franchise maximale indiquée au Contrat.

En cas d'accident à torts du Locataire et/ou du Conducteur, une indemnité forfaitaire correspondant au montant de la Franchise maximale indiquée au Contrat sera facturée même si le véhicule loué ne présente pas de dégradation. Le montant facturé au Locataire par le Loueur sera systématiquement majoré des frais de gestion d'un montant de 200€ comme indiqué aux conditions



particulières du Contrat. Le Loueur est déchargé de toutes responsabilités en cas de vol ou de dommages causés aux effets personnels transportés.

#### **ART 12 - OBLIGATIONS DU LOCATAIRE**

Le Locataire s'engage à entretenir le véhicule et à vérifier les niveaux d'huile, de liquide de refroidissement et d'AdBlue tous les 1000 km. Le Locataire s'engage à se rendre dans un Drivalia Mobility Store à chaque fin d'Abonnement Mensuel afin de contrôler l'état fonctionnel et esthétique du véhicule. Les réparations, échanges de pièces ou de fournitures résultant d'une usure anormale, d'une négligence ou d'une cause accidentelle sont à la charge du Locataire. Le Locataire s'engage à aviser sans délai le Loueur de toute anomalie constatée ou de sinistre, après avoir pris soin de stationner le véhicule dans un lieu sécurisé, au numéro de téléphone indiqué sur son Contrat, via le formulaire de contact sur le site internet [www.drivalia.fr](http://www.drivalia.fr) ou par mail à [carcloud@drivalia.fr](mailto:carcloud@drivalia.fr), afin de définir d'un commun accord les conditions de poursuite de la location ou l'immobilisation du véhicule pour remise en état. En cas d'immobilisation du véhicule, la location continue selon les conditions normales du Contrat et les obligations du Locataire sont maintenues.

#### **ART 13 - IMMOBILISATION, PANNE, ASSISTANCE**

En cas de panne ou d'accident du véhicule survenant au cours de la location, le Loueur supportera les frais de remorquage ou de dépannage, sous réserve que le Locataire ait fait appel au service d'assistance prévu à son Contrat. Si le Locataire fait appel à un service d'assistance distinct, il devra prendre en charge l'intégralité des frais ainsi occasionnés. En tout état de cause, tous les autres frais (hébergement, rapatriement, location de véhicule de remplacement, taxi) sont à la charge du Locataire si, au moment du départ, son contrat ne comprend pas une assistance incluse ou optionnelle. Ce service d'assistance est réservé au Conducteur et aux passagers du véhicule (dans la limite du nombre maximum de passagers mentionné sur la carte grise du véhicule). En cas de refus des solutions proposées par l'assistance, quelle qu'en soit la raison, le Locataire ne pourra prétendre à aucun remboursement de ses frais, ni auprès de l'assistance, ni auprès du Loueur.

#### **ART 14 - MODIFICATIONS DE L'ABONNEMENT MENSUEL CARCLOUD**

**Aucune modification de l'Abonnement Mensuel CarCloud ne pourra être apportée en cours d'abonnement.** Le Locataire pourra demander une modification de son abonnement ou ajouter des services supplémentaires lors du renouvellement de ce dernier.

Le Loueur peut être amené à procéder à des modifications de la tarification de l'Abonnement Mensuel. Le Loueur en informera le Locataire qui aura un délai d'une mensualité pour accepter ou refuser la modification tarifaire. En cas de refus, le Loueur mettra fin à l'abonnement et le Locataire devra restituer le véhicule à la date et au lieu indiqué sur son Contrat de location. L'absence de réponse du Locataire vaut notification de refus de la modification de la tarification de l'Abonnement Mensuel.

#### **ART 15 – FRAIS DE RECUPERATION DU VEHICULE**

En cas de non-respect par le Locataire de l'une quelconque de ses obligations contractuelles et notamment, à défaut de paiement des sommes dues par le Locataire, non régularisé dans un délai de cinq (5) jours à compter de la réception d'une mise en demeure envoyée par courrier électronique, le Loueur sera contraint de recourir aux services d'une société de recouvrement et/ou de récupération du véhicule dont les frais seront mis à la charge exclusive du Locataire (outre les sommes dues au titre de la location du véhicule, ainsi que des éventuels frais de remise en état du véhicule).

#### **ART 16 – INDEPENDANCE DES CLAUSES**

Si l'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Réservation et de Location est reconnue nulle, illégale ou inopposable en vertu du droit applicable, cette disposition sera réputée non-écrite. Toutefois, le reste des dispositions des présentes Conditions Générales de Réservation et de Location restera applicable.

#### **ART 17 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION ET DE LOCATION**

DRIVALIA se réserve le droit de modifier le Site internet [www.drivalia.fr](http://www.drivalia.fr), les applications smartphone, les politiques et les présentes Conditions Générales à tout moment pour offrir de nouveaux services ou pour se conformer aux dispositions légales ou réglementaires en vigueur. Le Locataire sera soumis aux dispositions des conditions contractuelles en vigueur lors de son adhésion au service. Tout changement et / ou ajout sera effectif à partir de la date de publication de celui-ci sur le site [www.drivalia.fr](http://www.drivalia.fr).

#### **ART 18 - JURIDICTION – LOI APPLICABLE**

Les conditions particulières et les présentes conditions générales sont soumises à la loi française.

De convention expresse, et sous réserve de la législation impérative en vigueur, le Tribunal de Commerce dont dépend le siège social du Loueur sera seul compétent pour connaître de tout litige relatif au Contrat. Le Loueur pourra toutefois renoncer au bénéfice de la présente clause d'attribution de juridiction qui est stipulée en sa faveur ; dans ce cas, les litiges seront portés devant les tribunaux territorialement compétents selon le droit commun. Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client consommateur, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel, devant le médiateur de la consommation ci-après désigné.

DRIVALIA France a désigné la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation, par la signature d'une convention enregistrée sous le numéro CS000594/1912. Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à : Madame Eliane SIMON, médiateur Sas Médiation Solution 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost - Tel. 04 82 53 93 06
- Soit par mail à : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

#### **ART 19 – GESTION DES DONNEES PERSONNELLES – RGPD**

Le Loueur met en œuvre des traitements de données à caractère personnel.

Les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par le Loueur ont les finalités suivantes :

- Conclure, gérer et exécuter les prestations contenues dans votre contrat et, le cas échéant, céder ledit Contrat,
- Permettre l'exercice des recours et gérer les réclamations,
- Conduire des actions de recherche et développement,
- Respecter ses obligations légales et réglementaires,

- Mener des actions de prospection commerciale.

L'ensemble des dispositions liées à la protection des données personnelles est consultable sur notre site à l'adresse suivante :

[www.drivalia.fr/protection-des-donnees](http://www.drivalia.fr/protection-des-donnees)

Le Locataire dispose d'un droit d'accès aux données le concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité et d'effacement. Le Locataire dispose également d'un droit d'opposition, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime du Loueur, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Le Locataire peut exercer ses droits auprès du délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

Madame Alizée ZINKHAN  
Déléguée à la protection des données  
DRIVALIA France  
Bâtiment B La Licorne 540, allée des hêtres  
69760 LIMONEST

Le Locataire dispose d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

#### **ART 20 – ASSURANCE OBLIGATOIRE**

Le Loueur a souscrit une assurance Responsabilité Civile Automobile (RCA) garantissant les dommages corporels et matériels causés aux tiers, conformément aux dispositions légales en vigueur. La garantie est accordée sans limitation de montant pour les dommages corporels, à concurrence de 100 000 000 € maximum par sinistre pour les dommages matériels et immatériels consécutifs dont 1 600 000 € pour les dommages matériels et immatériels consécutifs résultant d'un incendie ou d'une explosion à la suite, ou non, d'un accident.

#### **ART 21 – EXCLUSIONS A LA COUVERTURE DE L'ASSURANCE**

**Ne sont jamais garantis :**

- Les dommages causés ou subis par le véhicule assuré lorsqu'il transporte des sources de rayonnements ionisants destinées à être utilisées hors d'une installation nucléaire, dès lors que lesdites sources ont provoqué ou aggravé le sinistre,
- Les dommages provoqués ou aggravés par le transport dans le véhicule assuré de matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes.

**Sont cependant tolérés**, les transports d'huiles, d'essences minérales ou produits similaires n'excédant pas 500 kg ou 600 litres (y compris l'approvisionnement en carburant du véhicule) ou de gaz dans la limite de 70 kg, les dommages survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions sportives ou leurs essais, soumises à l'autorisation des pouvoirs publics si l'assuré y participe en qualité de concurrent, d'organisateur ou de préposé, les dommages subis par les biens ou marchandises transportés dans un véhicule assuré, qu'ils appartiennent à l'assuré ou non, les dommages causés par la guerre civile ou étrangère, les amendes et les frais annexes, les dommages ou aggravations de dommages causés par les armes ou engins destinés à exploser par modification de la structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou par toute autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire. La garantie reste acquise au Locataire pour les faits commis par ses préposés si le Locataire en est civilement responsable (art. L 121-2 du Code des assurances).

**Ne sont pas couverts** non plus, les dommages directement dus à un mauvais entretien, à l'usure, à un vice propre du véhicule assuré connu de l'assuré ou imputable à un événement antérieur à la prise d'effet de la garantie, directement dus à une utilisation non conforme aux prescriptions du constructeur, dus à la privation de jouissance ou à la perte d'usage, consécutifs à un manque à gagner, la perte d'exploitation, la dépréciation du véhicule assuré, subis par le contenu du véhicule assuré et par les équipements, subis par le véhicule assuré, en cas de mise en fourrière décidée par les autorités civiles ou de police, et les frais y afférents, depuis son enlèvement jusqu'à sa restitution.

#### **ART 22 – EXCLUSIONS DES GARANTIES DES ASSURANCES SOUSCRITES**

Le Locataire sera déchu des garanties des Assurances souscrites et sera redevable du montant total des réparations ou de la valeur vénale à dire d'expert ou de la valeur de remplacement maximum du véhicule en cas d'utilisation du véhicule pour un usage de transports publics de marchandises ou transports publics de voyageurs dans les cas suivants : tous dommages ou dégâts mécaniques survenus à la suite d'un des cas suivants : conduite sans l'âge requis ou sans les certificats (permis de conduire) en état de validité, fausse identité et faux renseignements portés sur le Contrat ou le constat amiable, dommages causés volontairement ou à la suite d'une faute inexcusable ou à la suite d'une négligence caractérisée, tous dommages résultant d'une mauvaise appréciation du gabarit du véhicule loué : parties hautes (tous les éléments situés au-dessus du pavillon du véhicule) et basses du véhicule (tous les éléments situés sous le plancher du véhicule), tous dommages ou dégâts mécaniques résultant du transport d'un nombre de passagers supérieur à celui autorisé sur la carte grise, tous dommages ou dégâts mécaniques résultant du transport d'une charge supérieure à celle autorisée sur la carte grise, tous dommages causés aux pneumatiques, jantes et enjoliveurs sauf à prouver qu'ils ne sont pas dus à une faute ou à une négligence, toutes dégradations à l'intérieur du véhicule, sauf à prouver qu'elles ne sont pas la conséquence de sa faute ou de sa négligence, toute erreur sur le type de carburant, tous dommages ou dégâts mécaniques survenus après la date de retour prévue au Contrat, sauf autorisation écrite de prolongation du Loueur, vol par un préposé du Locataire, ou un conducteur autorisé, incapacité de restituer au Loueur les clés originales du véhicule après avoir constaté le vol de celui-ci, sinistre occasionné par une guerre civile ou une guerre étrangère (article L121-8 du Code des Assurances), sinistre provenant d'émeutes, de mouvements populaires ou d'actes de terrorisme et de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées, faute relevant d'une violation grave du Code de la Route ou d'un délit relatif à la conduite, le stationnement ou l'utilisation générale du véhicule, tentative

de suicide. En cas de catastrophe naturelle telle que définie par la loi, seul le montant défini par arrêté ministériel lui sera facturé y compris si le Locataire a souscrit aux assurances proposées par le Loueur.

### **ART 23 – DECLARATION DES SINISTRES**

En cas de dommages ou incendie du véhicule, le Locataire doit remettre obligatoirement au Loueur, dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés suivant la survenance du sinistre (conformément aux dispositions de l'article L 113.2 du Code des Assurances), une déclaration circonstanciée ou un constat amiable complété lisiblement et signé par les deux parties. Ce délai est ramené à 48h en cas de vol. En outre, dans le cas de vol ou de tentative de vol, un dépôt de plainte auprès des autorités territoriales compétentes doit être établi sous 48h par le Locataire. Le non-respect de ces formalités entraîne pour le Locataire la perte du bénéfice des garanties. Si le Locataire utilise des documents inexacts comme justificatifs, use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexactes ou incomplètes, les garanties d'assurance ne seront pas acquises. Le Locataire sera tenu de rembourser à l'assureur les sommes versées indûment par celui-ci. L'assureur et le Loueur se réservent le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.

### **ART 24 – REDUCTION PARTIELLE DE FRANCHISE**

Le Loueur propose au Locataire des services et produits de réduction partielle de Franchise aux conditions et montants indiqués sur le Contrat de Location. Le Locataire pourra souscrire auprès du Loueur une garantie « rachat partiel de franchise » préalablement à la prise de possession du véhicule. Le présent article a pour objet de garantir à l'assuré le rachat de franchise en cas de dommages subis par le véhicule loué ou de vol de ce dernier, dans la limite de la franchise prévue par le Contrat de location. Cette garantie s'exerce pour tous les véhicules terrestres à moteur de tourisme ou utilitaires, de moins de 3,5 T pris en location pour un usage privé ou professionnel, en cas de dommages matériels directs causés au véhicule loué, y compris pour les bris de glace, toit/partie haute et dessous/bas de caisse, de dommages résultant d'un incendie, d'un acte de vandalisme ou du vol du véhicule loué survenant pendant le période de location. L'assuré sera couvert pour les accidents toutes causes, qu'il soit responsable ou non, avec ou sans tiers identifié, dans la limite des plafonds de garanties telles que définies dans le contrat d'assurance et sous réserve des conditions et exclusions stipulées dans le Contrat de location. La durée du Contrat de location ne doit pas être supérieure à 30 jours. Au moment du sinistre, l'assuré doit avoir l'âge minimum requis par les présentes Conditions générales de location. La date de survenance des événements garantis doit être postérieure à la date d'effet des garanties. L'assureur prend en charge le rachat partiel de la franchise dans la limite des coûts de réparation et du montant de la franchise du véhicule assuré sous réserve des limites suivantes : pour chaque dommage causé au véhicule, le plafond de garantie est fixé à la franchise contractuelle prévue au Contrat de location dans la limite de 3 000 € TTC en cas de dommages, vol, incendie, et majoré de frais de gestion de gestion de sinistre d'un montant forfaitaire de 350 €.

Conditions de garanties pendant le stationnement du véhicule assuré : La garantie est acquise si les mesures de prévention suivantes ont été mises en œuvre : glaces entièrement levées, antivol activé, portières, coffre et toit ouvrant dûment verrouillés et clés emportées par l'assuré.

La garantie est subordonnée : au règlement des frais de gestion du sinistre, à ce que le Locataire soit titulaire d'un permis de conduire en cours de validité émis par le pays de sa nationalité si celui-ci est un pays de l'Union Européenne, de l'Espace Économique Européen ou la Suisse, ou d'un permis de conduire international en cours de validité si celui-ci est un autre pays en cours de validité, pendant toute la durée de la location du Véhicule terrestre à moteur.

### **ART 25 – SERVICE DE LIVRAISON DU VEHICULE**

Le service de livraison est optionnel. Il est comptabilisé à chaque livraison ou enlèvement d'un véhicule. Le service de livraison est disponible uniquement du Lundi 14h au Jeudi 17h, sous réserve des éventuels jours fériés et de la disponibilité. Le service de livraison est proposé uniquement pour un trajet routier au-delà de 50 km du Drivalia Mobility Store le plus proche ; le service Google Map faisant foi pour le calcul de la distance à effectuer. Le refus de réception du véhicule livré sur le lieu désigné par le Locataire sera considéré comme une annulation du fait du Locataire entraînant l'application des conditions d'annulation.