

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

LocaHaven

Article I. Droits et obligations du loueur et du locataire

La Société LOCAHAVEN a pour activité la location de véhicules de tourisme en courte et moyenne durée pour les entreprises et les particuliers.

Ce document expose les droits et obligations du Loueur et du Locataire concernant la mise à disposition de véhicules de tourisme identifiés dans les Conditions Particulières.

Il constitue avec les Conditions Particulières et les notices d'assurances conformes à l'article L.141-4 du code des assurances, un document unique appelé « Contrat de Location » ; le Locataire s'engageant à respecter les dispositions de ce document unique.

PRÉAMBULE

En vous confiant ce véhicule, LOCAHAVEN s'engage envers vous et vous vous engagez en retour sous les conditions générales contractuelles qui vous sont exposées ci-après, sous réserve des cas de force majeure tels que définis par l'article 1148 du Code civil. Toute dérogation à ces conditions doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit du Loueur. Toutes les réservations passées par l'intermédiaire du site sont soumises sans réserve aux présentes conditions générales de réservation sur internet et aux conditions générales de location LOCAHAVEN.

Le Loueur déclare que le véhicule est en bon état de marche, muni des accessoires d'origine et éventuellement des équipements optionnels (siège bébé...) tels que définis dans les Conditions Particulières.

Le véhicule loué est sans dommage apparent à l'exception de ceux préalablement identifiés et précisés sur les silhouettes du véhicule figurant sur l'état des lieux annexé aux Conditions Particulières remises au Locataire.

Il appartient au Locataire de vérifier que l'état apparent du véhicule est conforme au descriptif signé au départ et s'il lui apparaît incomplet d'en faire modifier la description par le Loueur avant le départ. À défaut le Loueur ne pourra pas tenir compte de réclamation concernant des dégâts apparents.

L'établissement de l'état descriptif de départ est effectué au moyen d'un terminal électronique. La signature du Locataire, sur ce terminal électronique sera stockée électroniquement ensemble avec l'état descriptif de départ sur des supports physiquement inaltérables. Il est convenu entre les parties que l'image des signatures et celle de l'état descriptif de retour auront la valeur juridique d'un document original qui sera opposable au Locataire et au Loueur.

Le Loueur met à la disposition du Locataire, dans chaque véhicule, un kit de sécurité (triangle + gilet). Il appartient au Locataire de vérifier que le gilet de haute visibilité est placé dans l'habitacle et qu'un triangle de pré signalisation est placé dans le coffre. À défaut, il demandera au personnel du Loueur de lui fournir les éléments manquants.

Le Locataire doit restituer le véhicule dans le même état que celui constaté au départ.

1. DÉFINITIONS :

Les différentes notions auxquelles font référence les présentes conditions devront être interprétées au regard de la Recommandation 96-02 de la Commission des Clauses Abusives et du droit commun applicable aux contrats de louage (article 1713 et suivants du Code civil). Le contrat de location est conclu intuitu personae et ne saurait faire l'objet d'une cession.

- ✓ « Vous », « Le Locataire » ou « Le Client » : Personne physique ou morale au nom de laquelle est établi le

contrat de location. Si le Locataire est une personne physique, il est aussi le conducteur principal et le destinataire des factures relatives audit contrat. Si le Locataire est une personne morale alors le conducteur principal désigné est le signataire du contrat de location.

- ✓ **Le Loueur** : Il s'agit de la société LOCAHAVEN, exploitée par un commerçant indépendant qui remet en outre le véhicule au Locataire.
- ✓ **Contrat de location (ci-après le Contrat)** : Règles contractuelles applicables dans les relations entre le client, le conducteur et le loueur. Il comprend le présent document (conditions générales de location), le contrat de location signé, l'état descriptif (départ et retour) du véhicule, la facture, et le cas échéant, les conditions spécifiques souscrites lors de la réservation en ligne. Avant toute location, les conditions générales de location et les conditions tarifaires de location sont mises à la disposition du Locataire par le loueur, en et /ou sur <http://www.locahaven.fr> ou via l'application.
- ✓ **"Le Véhicule"** désigne une voiture particulière que nous vous louons pour la durée convenue du contrat de location.
- ✓ **"Dommages"** : est considéré comme dommage, tout dégât survenu au Véhicule hors Bris de Glace et crevaison des pneumatiques.
- ✓ **"Bris de Glace"** : dommages de toute nature (hormis le fait volontaire du Locataire ou des personnes dont il répond) causés au pare-brise, vitres latérales, coulissantes et arrières ainsi qu'aux optiques, rétroviseurs et phares indépendamment d'un autre sinistre.
- ✓ **"Vol"** : est assimilé au vol du véhicule : le vandalisme, le vol d'accessoires et la tentative de vol.

2. CONDITIONS À REMPLIR POUR LOUER :

Obligatoire pour louer un véhicule

Être âgé de 23 ans révolus et posséder un permis de conduire de plus de 3 ans en cours de validité.

Vous devez nous fournir tous les renseignements indispensables à l'établissement de votre devis/contrat/facture de location et notamment :

- votre document d'identité, votre adresse, vos coordonnées téléphoniques, votre adresse mail, la catégorie et la date de délivrance de votre permis de conduire, le moyen de paiement de votre location
- une carte de crédit afin de procéder à la pré-autorisation de 850,00 €.

2.1 PIÈCES À FOURNIR :

En tant que particulier :

Le permis de conduire européen en cours de validité, ou un permis international pour les conducteurs résidant hors Communauté Européenne, une carte bancaire en cours de validité, et durant 3 mois après le retour du véhicule

En tant que société :

Le permis de conduire européen réglementaire en cours de validité du ou des conducteurs, ou le permis international du ou des conducteurs résidant hors Communauté Européenne, une carte bancaire en cours de validité, et durant 3 mois après le retour du véhicule

Le client devra souscrire un contrat de location avec LOCAHAVEN en respectant les conditions générales de location.

LOCAHAVEN pourra refuser de louer le véhicule :

- à toute personne qui n'a pas l'âge minimum requis,
- à toute personne ne présentant pas la version originale de son permis de conduire,
- à toute personne n'étant pas en possession d'un permis de conduire valable et reconnu,
- à toute personne ne pouvant effectuer le dépôt de garantie au départ du véhicule,
- à toute personne non habilitée à conclure un contrat de location au nom d'une personne morale (société ou association),
- plus généralement, à toute personne ne satisfaisant pas aux conditions générales de location.

La réservation porte toujours sur une catégorie de véhicule. Il est précisé que les préférences en matière de marque ou modèle dépendent de la disponibilité au moment du retrait du véhicule. Le client sélectionne sur le site ou sur l'application toujours une catégorie. Tous les véhicules présentés sur le site internet ont uniquement pour but d'illustrer la catégorie sélectionnée.

2.2 ÉTAT DU VÉHICULE

Un état descriptif du véhicule est joint à votre contrat. Vous vous engagez à y consigner par écrit, avant votre départ de la station, toute défectuosité apparente qui n'y figurait pas. À défaut, nous sommes réputés avoir délivré un véhicule conforme à l'état descriptif.

Nous ne pourrions malheureusement pas tenir compte de réclamations concernant des dégâts apparents qui n'auront pas été signalés au moment du départ.

Vous devez rendre le véhicule dans l'état où vous l'avez reçu.

Tous frais de remise en état, consécutifs à une faute du locataire ou en l'absence de faute d'un tiers identifié, viendront en surcharge du coût de la location, sous réserve des stipulations de la section "garanties contractuelles optionnelles".

2.3 USAGE DU VÉHICULE

Conformément au principe de personnalité des peines, vous êtes responsable des infractions commises pendant la durée de la location. Ainsi, vous êtes informés que vos coordonnées pourront être communiquées aux Autorités compétentes qui en feront la demande.

Le Locataire autorise expressément le Loueur à utiliser son moyen de paiement, notamment carte bancaire, pour se faire payer la somme correspondante.

ATTENTION : En cas de mauvaise appréciation du gabarit du Véhicule, les chocs hauts de caisse et sous caisse ne sont pas couverts par la garantie dommages sauf à prouver le cas de force majeure.

Vous ne devez pas vous servir du Véhicule loué notamment :

- pour le relouer
 - pour le transport de personnes à titre onéreux
 - pour le transport d'un nombre de personnes supérieur à celui mentionné sur la carte grise du véhicule
 - pour participer à des rallyes, compétitions ou essais, quel que soit le lieu
 - pour donner des cours de conduite (sauf si habilités)
 - pour pousser ou tirer un autre véhicule (sauf véhicules équipés d'un crochet - charge maximum 1000 kg)
 - sur des routes non carrossables ou dont la surface ou l'état d'entretien présente des risques pour les pneus ou les organes sous le véhicule
 - pour commettre une infraction intentionnelle.
- Le véhicule, y compris leur emballage ou leur arrimage, ne doivent ni le détériorer, ni faire courir de risques anormaux à ses occupants.
 - Même pour un arrêt de courte durée, vous vous engagez à le fermer à clef. Si le véhicule est inoccupé avec les clefs sur le contact. L'absence de restitution des clés du véhicule entraînera la déchéance de la garantie vol.
 - Vous devez transmettre au Loueur le constat amiable d'accident ou le récépissé de déclaration de vol remis par

les autorités, sous 2 (deux) jours ouvrés, ainsi que les clés et papiers du véhicule.

2.4 ENTRETIEN / PROBLÈME MÉCANIQUE

Le Locataire reste vigilant à tout signal émis par les voyants d'alerte apparaissant sur le tableau de bord du véhicule, le cas échéant, et prendra toutes les mesures conservatoires nécessaires, s'il y a lieu, telles que l'arrêt d'urgence.

Le véhicule vous est fourni avec des pneumatiques dont l'état et le nombre sont conformes à la réglementation routière. En cas de détérioration de l'un d'entre eux pour une cause autre que l'usure normale, vice caché ou cas de force majeure, vous vous engagez à le remplacer immédiatement et à vos frais par un pneumatique de même dimension, même type, même marque.

Sauf cas exceptionnel (force majeure, raisons médicales certifiées), seuls les conducteurs nommément désignés au contrat de location sont autorisés à conduire le véhicule. Le conducteur additionnel désigné au contrat de location bénéficie des mêmes conditions d'assurance que le conducteur principal.

Le conducteur principal, comme le conducteur additionnel doit être âgé au minimum de 23 ans, 3 ans de permis et être titulaire de son permis de conduire en cours de validité. Pour certaines catégories de véhicules, un nombre minimum d'années de permis peut être requis.

ATTENTION : Seuls les conducteurs désignés sur le contrat de location sont couverts au titre des assurances souscrites par le Locataire. En conséquence, en cas d'accident, lorsque le véhicule est conduit par un conducteur non désigné au contrat, le Locataire reste seul redevable de la totalité des frais résultant d'un sinistre responsable (y compris en vertu des dispositions de l'article L211-1 du Code des Assurances concernant la conduite du véhicule contre le gré du Loueur).

La durée de la location qui s'entend de la date de départ et de la date de retour, est celle mentionnée dans la confirmation de réservation, étant précisé que la conservation du véhicule au-delà de la durée prévue sera facturée au tarif en vigueur dans LOCAHAVEN concernée.

Si vous souhaitez renouveler le contrat, il vous appartiendra :

- 1) de vous rendre, avec le véhicule prioritairement au lieu de départ (ou de contacter LOCAHAVEN 48 heures minimum avant la fin prévue de la location afin de prolonger votre location, et de procéder au règlement des jours supplémentaires) ;
- 2) d'effectuer un contrôle du véhicule avec l'agent LOCAHAVEN ;
- 3) de régler le loyer et charges complémentaires à la fermeture du contrat échu ;

Une franchise de 45 minutes supplémentaire est accordée, au-delà, une journée complète sera facturée selon le tarif indiqué aux Conditions Particulières.

La durée maximale de location d'un véhicule est de 31 jours consécutifs (sauf réservation initialement plus longue). Si le Locataire souhaite louer un véhicule pour une durée supérieure à 30 jours consécutifs, il devra contacter le service client du loueur.

Le Locataire dispose de la possibilité de prolonger la durée de la location si le véhicule loué est toujours disponible.

Le Loueur se réserve le droit de refuser toute demande de prolongation anormale ou faite de mauvaise foi ou impossible du fait d'une précédente réservation.

La location se termine par la restitution du véhicule, de ses clefs et de ses papiers au comptoir du loueur, à un agent LOCAHAVEN. En aucun cas vous ne restituez les clefs à des personnes présentes sur les parkings et prétendant être agent LOCAHAVEN. Dans l'hypothèse où le véhicule serait restitué sans ses clés, celles-ci seront facturées au Locataire ainsi que, s'il y a lieu, les frais de rapatriement du véhicule. Le Loueur ne peut en aucune façon être tenu responsable des biens qui auraient été oubliés dans le véhicule à l'issue de la location.

ATTENTION : Seule la prise de possession du véhicule, des documents et des clés par l'agent du Loueur, aux heures d'ouverture de LOCAHAVEN, permet de mettre fin au contrat de location.

Rappel : Votre responsabilité est engagée jusqu'à la fin du contrat de location.

Exceptions : en cas de confiscation ou de mise sous scellés du véhicule, le contrat de location pourra être résilié de plein droit dès que le Loueur en sera informé par les Autorités ou par le Locataire. Toute utilisation du véhicule qui porterait préjudice au Loueur autoriserait celui-ci à résilier de plein droit le contrat. En cas de vol, le contrat de location est arrêté dès transmission au Loueur du dépôt de plainte effectué par le Locataire auprès des Autorités compétentes. En cas d'accident, le contrat de location est arrêté dès transmission au Loueur du constat amiable dûment rempli par le Locataire et le tiers éventuel.

En cas de sinistre, un garagiste expérimenté sera sollicité pour réaliser les devis qui seront transmis au loueur.

Le devis de location d'un véhicule LOCAHAVEN comprend toutes les charges correspondant aux critères de réservation. Ce devis inclut généralement les éléments suivants :

- Le type de véhicule,
- Les dates de départ et retour du véhicule caractérisant la durée de location,
- Le kilométrage inclus,
- Le prix hors taxes de la location,
- La TVA,
- Les options choisies,
- La Responsabilité Civile,
- Les garanties dommages au véhicule et vol limitant le plafond de responsabilité au montant de la franchise. Les tarifs sont garantis par la confirmation de la réservation.

La carte de crédit utilisée pour la réservation et pour le prépaiement doit être :

- ☐ en cours de validité à la date et pendant la période de location, et encore 3 mois après la réservation.
- ☐ être présentée à LOCAHAVEN au moment de la prise du véhicule afin de couvrir à l'avance tous suppléments additionnels qui ne seraient pas inclus dans le paiement anticipé. Cette carte fera l'objet d'une demande de pré-autorisation au départ de la location, et une empreinte sera prise au titre du dépôt de garantie (non débité).

Le tarif faisant l'objet d'une pré-réservation et d'un paiement anticipé ne peut faire l'objet d'une remise et ne peut se cumuler avec une autre offre promotionnelle.

Les codes PROMO mis en œuvre par LOCAHAVEN dans le cadre d'opérations commerciales sont applicables aux réservations sur Internet ou en Agence. Les codes PROMO doivent être insérés dans l'espace prévu à cet effet, ou notifié au moment de la réservation dans le cas de réservation en Agence.

- Le locataire peut effectuer sur le site sa réservation jusqu'à 24 heures avant la prise du véhicule.
- La durée minimum de location est de 1 jour (1 jour correspond à 24 heures). Dans ces 24 heures sont inclus le temps pour la prise de possession et la restitution du véhicule en Agence .

Les locataires sont solidaires du règlement du coût de la location. Le coût estimé de la location et des prestations est payable d'avance.

Il comprend : le prix de la location, calculé selon les tarifs en vigueur lors de la réservation du véhicule ; les éventuelles redevances ou coût d'options complémentaires acceptées par le Locataire, auquel s'ajoute le dépôt de garantie, s'il y a lieu, ainsi que le prépaiement du nettoyage. Dans tous les cas, une autorisation sera demandée au départ de la location, pour le montant du dépôt de garantie. Or dans le cas du paiement anticipé, au retour du véhicule le montant de la facture sera automatiquement débité sur le compte correspondant à la carte présentée sauf si le Locataire présente un autre moyen de paiement accepté par le Loueur. Le locataire accepte

d'ores et déjà le débit sur ce même compte du montant de la franchise non rachat et d'autres frais en cas de dommages ou de vol du Véhicule.

Les tarifs applicables à la location, aux prestations complémentaires, aux garanties ou assurances optionnelles sont ceux en vigueur lors de la signature du devis et correspondent aux conditions que vous avez exposées (durée, station de retour...). Toute modification de ces conditions entraînera l'application d'un autre tarif correspondant aux nouvelles conditions. Le véhicule vous est fourni avec un niveau de carburant. Vous devez le restituer dans le même état. À défaut, les frais de Service Carburant et le nombre de litres de carburant manquant vous seront facturés.

- FORFAIT NETTOYAGE 45€
- CARBURANT 2€ PAR LITRE MANQUANT
- FRAIS SINISTRE 70,00 € PAR DOSSIER
- (ou caution)

Le dépôt de garantie est destiné à couvrir le préjudice subi par le Loueur du fait de dommages ou de vol du Véhicule. Le dépôt de garantie, dont le montant est de 850,00 € est déposé, ou fera l'objet d'une pré autorisation bancaire (via SWIKLY) avant ou à la signature du contrat. Il garantit la bonne exécution des obligations mises à la charge du Locataire (respect des interdictions et des obligations).

Le montant du dépôt de garantie est indiqué sur votre contrat de location. Il sera partiellement ou totalement acquis au Loueur en cas de dommage ou de vol imputable au Locataire. Son montant est indiqué au départ de la location, sur votre contrat.

Il sera restitué dans un délai maximum de trois (3) mois si aucune somme n'est due. A défaut le Locataire autorise expressément le Loueur à prélever, en les justifiant, les sommes restantes dues sur ce dépôt.

Le dépôt de garantie sera acquis au Loueur en cas de dommage imputable au Locataire ou en l'absence de faute d'un tiers identifié et en cas de vol du Véhicule (sauf à faire application des garanties contractuelles exposées ci-dessous) et ceci à hauteur du préjudice subi.

En l'absence de dommage ou de vol imputable au Locataire, ce dépôt de garantie lui sera remboursé à la clôture du contrat, et ce, dans un délai maximum de 90 jours à partir du jour de l'autorisation de la caution.

Le Locataire accepte d'ores et déjà que le Loueur puisse prélever les sommes dues au titre des frais complémentaires (voir article 10 ci-dessous) sur son compte bancaire au moyen de la pré autorisation bancaire ou du chèque de dépôt de garantie.

Conformément à l'article L133-8 modifié du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable.

Certaines banques peuvent bloquer le plafond de dépenses des cartes bleues, il est donc conseillé au Locataire d'appeler sa banque avant la location pour augmenter le plafond de paiement autorisé préalablement à toute pré-réservation.

Seront facturés au Locataire :

- Le tarif de la location du véhicule figurant sur le contrat de location (à noter : qu'il n'y a pas de remboursement pour cause de restitution anticipée du véhicule par le locataire),
- Les prestations complémentaires ou options que vous aurez contractées auprès du loueur, les suppléments prévus au tarif général de location disponible (exemples : surcharge aéroport/port, ou options complémentaires...)
- Les dommages au véhicule non couverts par le contrat d'assurance tels que précisés à l'article 6 ci-dessus ;

- ❖ La franchise contractuelle de 1 347€ dans le cas d'un accident totalement ou partiellement responsable ; pour les dommages d'un coût inférieur à la franchise, le tarif correspondant au devis de remise en état (constructeur, carrossier ou expert agréés) sera appliqué ;

- ❖ Les frais de gestion du sinistre sont d'un montant forfaitaire de 70,00 € TTC par sinistre ;
- ❖ Le volume de carburant manquant lorsqu'un écart est constaté sur le niveau de la jauge de l'état descriptif retour (a contrario, aucun remboursement ne sera effectué) sera facturé au tarif de 2€ le litre. Un forfait de 20,00 € TTC pourra être facturé en sus au titre des frais de service.
- ❖ Kit de sécurité : un montant de 15,00 € TTC sera facturé par le Loueur si le Locataire ne rend pas son véhicule avec le ou les kit(s) de sécurité complet (1 sac + 1 triangle de pré-signalisation + 1 gilet rétro réfléchissant) à la fin de sa location.
- ❖ Une journée supplémentaire de location de la catégorie du véhicule loué dont le montant sera calculé à partir du tarif de base sera facturée au Locataire à défaut de restitution à l'heure dite et passé un délai de tolérance de 45 minutes, pendant les horaires d'ouverture de LOCAHAVEN (sauf accord entre le loueur et LOCAHAVEN).
- ❖ Les réparations induites par une erreur de carburant.
- ❖ En cas de non-restitution à la date et heure mentionnée sur le contrat, des frais d'abandon et/ou de rapatriement vous seront facturés.

- Des frais de nettoyage rendus nécessaires par un état de saleté intérieur et/ou extérieur du véhicule.
- Les dommages aux matériels et accessoires tels que notamment le siège bébé, etc. ...

A NOTER : il vous appartient de procéder dans les délais requis, au règlement des sommes mises à votre charge au titre de la présente location ainsi que de toutes autres sommes dont vous seriez contractuellement ou pénalement responsable, directement auprès de la société, l'organisme et/ou de l'administration en charge de leur recouvrement.

ATTENTION : Si le Locataire, de son fait et sans en avertir le Loueur, ne prend pas possession du véhicule aux date et heure prévues, le Loueur pourra retenir tout ou partie du prix de la location et le véhicule sera réputé disponible à la location.

Toute somme due au titre du contrat de location et demeurée impayée sera majorée d'intérêts de retard au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur et ce, à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. En outre, si vous êtes un client professionnel, vous serez redevable d'une indemnité forfaitaire de 40,00 € pour frais de recouvrement. Dans le cas où les frais exposés par le Loueur seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, ce dernier se réserve le droit de demander une indemnité complémentaire, sur justificatifs.

En cas de dépassement du délai de paiement matérialisé sur la facture par la date d'échéance, le Locataire sera redevable d'une pénalité de retard sur la somme due, d'un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, ainsi que de l'indemnité forfaitaire de recouvrement, dans les conditions visées à l'article L. 441-6 du Code de commerce.

Le Locataire accepte expressément que :

- le défaut de paiement ou tout impayé entraîne la déchéance du terme pour les factures non échues et la résiliation du contrat de plein droit.
- Le Loueur exige la restitution immédiate des véhicules en cours de location.

Le prix devra être payé automatiquement par carte de crédit ou espèces et selon la procédure de paiement décrite lors du processus d'enregistrement.

Attention : les cartes de crédit de type Électron et Maestro ne sont pas acceptées car elles ne permettent pas la création d'une empreinte bancaire.

Par internet, lors de la réservation, le locataire communiquera toute information utile sur sa carte bancaire afin de valider la réservation du véhicule. Une fois la réservation validée, LOCAHAVEN prendra contact avec le client pour finaliser le contrat en incluant les accessoires éventuels et procéder à la vente à distance.

Les coordonnées bancaires saisies sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et protégées grâce à un système sécurisé destiné à empêcher des tiers non autorisés d'intercepter ces données, d'y accéder, de les déformer, ou de les détourner à leur profit.

3. FACTURATION

À l'issue de la location, une facturation définitive sera établie. Les factures sont établies en euros (€). Le solde des factures, s'il y a lieu, est payable comptant à leur réception.

À défaut de règlement du solde éventuellement dû par le Locataire, et après expiration d'un délai de 30 jours décompté à partir de la date de facture et d'une mise en demeure restée sans effet, le Loueur appliquera des pénalités au taux de l'intérêt légal majoré de 5 %, conformément aux dispositions de la loi 92-1442. De plus, des frais de recouvrement pourront être facturés au Locataire ayant la qualité de consommateur, sur présentation d'un titre exécutoire.

Pour tous professionnels, tout retard de paiement de tout ou partie des loyers entraînera le versement d'intérêts de retard calculés sur la base de 3 fois le taux de l'intérêt légal applicable au jour du paiement, de la date d'exigibilité de la dette jusqu'au parfait règlement, outre le remboursement par le Locataire des frais de recouvrement éventuellement engagés, et notamment les frais de rejet de prélèvement bancaire.

Pour tous professionnels, le règlement des sommes dues postérieurement à la date d'exigibilité figurant sur la facture, majorera de plein droit le montant de celle-ci d'une indemnité forfaitaire de 40 euros. L'application de plein droit de cette indemnisation ne fait pas obstacle à l'application d'une indemnité complémentaire de la créance sur justification dû à concurrence de l'intégralité des sommes qui auront été exposées, quelle qu'en soit la nature, pour le recouvrement de créances.

4. PROCESSUS DE RÉSERVATION EN LIGNE

Étape 1 : Sélection de la période de location

Le locataire renseigne les dates de départ et de retour pour sa location de véhicule.

Étape 2 : Choix du véhicule

Le locataire sélectionne le type de véhicule de son choix par catégorie

Étape 3 : Choix des options

Basée sur les critères communiqués, LOCAHAVEN fournit une offre en accord avec les besoins récapitulés en détail dans un formulaire. L'offre est légalement définie par :

- un service qui inclut une sélection de catégorie de véhicule disponible pour la durée choisie avec les options souhaitées,
- un prix,
- les conditions de la location.

Étape 4 : Authentification du client

Il est demandé au locataire de renseigner ses coordonnées ou de se connecter via son compte client.

Étape 5 : Confirmation

Le locataire est invité à cocher, après lecture, la case correspondant à l'acceptation des conditions générales de location et à confirmer sa réservation.

Étape 7 : Coordonnées bancaires

Étape 8 : E-mail de confirmation

L'e-mail de confirmation inclura le détail de la réservation. Cette confirmation sera à imprimer et à fournir à LOCAHAVEN le jour du

départ. Les sommes payées avant l'exécution de la prestation par le locataire constitueront des acomptes.

Attention : Le droit de rétractation offert au consommateur ne peut être appliqué au contrat de location de véhicule conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la consommation.

Dans tous les cas, il n'y a pas lieu à remboursement, ni remise :

- Pour toute location plus courte que prévue dans la réservation
- Si le locataire ne se présente pas pour la prise du véhicule (sauf cas de force majeure après échange avec le loueur)
- En cas de retard dans la prise du véhicule
- En cas d'annulation faite moins de 7 jours avant le départ

Le tarif prépayé est soumis aux présentes Conditions Générales (ci-après les "Conditions"). Si le locataire n'accepte pas ces Conditions, elles sont réputées refusées, et il faudra alors interrompre le processus de réservation. Sinon, le locataire reconnaît avoir lu et compris ces Conditions et les accepter.

Toute annulation doit être effectuée auprès de LOCAHAVEN par téléphone et confirmée par mail, accompagnée de la confirmation de réservation. Elle prendra effet à la date et à l'heure de réception par LOCAHAVEN.

LOCAHAVEN prendra contact avec le client pour définir la suite à donner à cette annulation, selon la date de réception.

Tout conducteur est avisé que toute information est donnée volontairement pour permettre la bonne réalisation de la prestation de service et sera stockée dans une base de données informatisée, que le client peut consulter à tout moment pour lui permettre de vérifier et de faire rectifier ses données personnelles sur demande au Service Client LOCAHAVEN.

- Annulation + de 30 jours avant la prise du véhicule : 100 % remboursé moins les frais de dossier d'un montant de 30,00 €.
- Annulation de 30 à 15 jours avant la prise du véhicule : 80 % remboursé moins les frais de dossier d'un montant de 30,00 €.
- Annulation de 15 à 7 jours avant la prise du véhicule : 50 % remboursé moins les frais de dossier d'un montant de 30,00 €.
- Annulation moins de 7 jours avant la prise du véhicule : aucun remboursement ne sera effectué.
- Aucun remboursement ne sera effectué ni sur la location, ni sur les suppléments si ceux-ci ne sont pas intégralement utilisés.

Si exceptionnellement LOCAHAVEN ne peut pas honorer la réservation, LOCAHAVEN s'engage à contacter le client par e-mail ou par téléphone, pour annuler ou convenir avec lui des modifications de la réservation. Si aucune solution de remplacement n'est trouvée, LOCAHAVEN s'engage à rembourser immédiatement et intégralement le montant de la réservation versée.

Il est rappelé que le contrat de location du véhicule est conclu entre LOCAHAVEN et le client. Toutes contestations pouvant survenir à l'occasion de la formation, de l'exécution et de la fin du contrat de location doivent être adressées à LOCAHAVEN locale concernée.

- LOCAHAVEN n'encourt aucune responsabilité pour les pertes, dommages, ou retards résultant de la perte ou du vol de la confirmation de réservation adressée par e-mail au client et/ou de l'utilisation frauduleuse de ce document par un tiers.

LOCAHAVEN se réserve la possibilité de modifier les conditions générales d'utilisation des services offerts afin de s'adapter aux évolutions des techniques, de la législation et des services offerts.

En application du code de la propriété intellectuelle, tous les éléments du site, notamment mise en forme, images, textes, logos, bases de données, programmes, sont la propriété pleine et entière de la société LOCAHAVEN, sauf les éléments (logos notamment) fournis par un partenaire de cette dernière.

Les données personnelles du client (nom, prénom, adresses électronique et géographique, numéro de téléphone...) sont collectées par LOCAHAVEN et sont destinées à celle-ci et à son réseau pour

établir la réservation, conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Pourquoi avons-nous besoin de traiter vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées afin de :

- Conclure, gérer et exécuter votre contrat de location (gestion des comptes clients, des contrats ; des devis ; des commandes ; des livraisons ; des factures ; recouvrement des sommes dues ; gestion des réclamations ; programmes de fidélité, gestion commerciale, suivi de la relation client : enquêtes de satisfaction, SAV... ; gestion des contraventions et forfaits post-stationnement, ...) et les garanties d'assurance associées ;
- Vous faciliter la navigation et l'utilisation de fonctionnalités et/ou de services proposés sur l'Application, et permettre le bon fonctionnement et l'amélioration permanente de l'Application, de ses services et de ses fonctionnalités
- Elaborer des statistiques destinées à améliorer le fonctionnement de l'Application et la qualité des services ;
- Permettre la géolocalisation des véhicules de location dans certains cas précis uniquement – la prévention des infractions potentielles, la lutte contre les cas de vol et de fraude, la vérification du nombre de kilomètres parcourus et l'obtention d'un état du véhicule en cas d'urgence ;
- Réaliser des opérations de prospection commerciale ;
- Permettre l'exercice des recours et la gestion des réclamations ;
- Conduire des actions de recherche et de développement dans le cadre des finalités précitées ;
- Mener des actions de prévention ;
- Elaborer des statistiques et études actuarielles ;
- Lutter contre la fraude à l'assurance ;
- Mener des actions de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- Exécuter ses obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur

Les Responsables de Traitement peuvent avoir recours à une prise de décision automatisée en vue de la souscription ou de la gestion de votre contrat pour l'évaluation du risque. Vous pouvez, dans ce cas, demander quels ont été les critères déterminants de la décision auprès de vos Délégués à la protection des données.

Ces traitements ont pour bases légales :

L'intérêt légitime des Responsables de Traitement pour les finalités de prospection commerciale, de lutte contre la fraude à l'assurance, de recherche développement, d'élaboration de statistiques et d'études actuarielles ainsi que d'actions de prévention ; de satisfaire aux procédures de recouvrement des amendes et forfaits post-stationnement ; et votre contrat pour les autres finalités citées. Lorsque la base légale est le contrat, le refus de fournir vos données entraîne l'impossibilité de conclure celui-ci.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'assurance, Les Responsables de Traitement peuvent, en cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, vous inscrire sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, afin de maîtriser leurs coûts et protéger leur solvabilité. Avant toute inscription, une information individuelle préalable vous sera notifiée.

A qui sont transmises vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par le Loueur, le Courtier du Loueur et l'Assureur du Loueur, HORIZON ASSURANCES, ci-après dénommés, individuellement, un « Responsable de Traitement » Vous trouverez les coordonnées du Loueur, du Courtier et de votre Assureur dans le présent document ainsi que sur les documents contractuels et précontractuels qui vous ont été remis ou mis à votre disposition.

HORIZON ASSURANCES, Société d'Assurance régie par le Code des assurances, RCS Fort-De-France sous le numéro 789408507 / ORIAS : 13001357, dont le siège social se situe Imm Les Flamboyants – Z.I La Lézarde – Voie n°1 – 97232 LE LAMENTIN

Vos données personnelles peuvent être transmises aux personnels d'un Responsable de Traitement, à ses partenaires et sous-traitants

contractuellement liés, réassureurs, organismes professionnels, organismes d'assurance ou organismes sociaux des personnes impliquées, intermédiaires d'assurance ainsi qu'aux personnes intéressées au contrat.

Ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Union européenne sur la base d'une décision d'adéquation ou de conditions contractuelles négociées. Ces dispositifs sont disponibles auprès du Délégué à la Protection des Données du responsable de Traitement concerné.

Pendant combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées ?

Les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat sont conservées conformément aux délais légaux de prescription, fixés selon la nature du contrat. Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet. En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, vos données personnelles sont conservées 5 ans.

Les informations qui doivent être obligatoirement enregistrées par le client pour pouvoir passer commande sont identifiées en ligne par un astérisque.

En passant sa commande sur le site, le client donne son consentement à l'utilisation par LOCAHAVEN des données nominatives recueillies lors de la prise de la commande. LOCAHAVEN conserve, à des fins de preuve, ces informations pendant une durée de 3 ans après prise de la commande sur support informatique, sauf pour ce qui concerne les données bancaires qui ne sont jamais conservées par la société LOCAHAVEN.

Par ailleurs, la société LOCAHAVEN peut, si le client l'accepte, utiliser les données personnelles concernant ce dernier (à l'exclusion des données bancaires) afin de lui adresser des offres commerciales susceptibles de l'intéresser. En application de la Loi Informatique et Libertés, le client dispose cependant du droit de s'opposer à la réception par courrier électronique de documents de prospection commerciale non sollicitée, en cochant en ligne la case prévue à cet effet ou en adressant un courrier :

Service Client LOCAHAVEN – 10 LOT HAMEAU DE BEAUSEJOUR – 97200 FORT-DE-FRANCE

Enfin, la société LOCAHAVEN peut, si le client l'accepte, également être amenée à transmettre les données personnelles communiquées par ce dernier et le concernant (à l'exclusion des données bancaires) à des partenaires commerciaux à des fins de prospection. En application de la Loi Informatique et Libertés, le client dispose cependant du droit de s'opposer à la transmission à des tiers de ses données personnelles en cochant en ligne la case prévue à cet effet ou en adressant un courrier au Service Client LOCAHAVEN - 10 LOT HAMEAU DE BEAUSEJOUR – 97200 FORT-DE-FRANCE.

Il est précisé que le locataire peut, s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent (article 34 de la loi « Informatique et Libertés »). Pour l'exercer, le client doit s'adresser au Service Client LOCAHAVEN - 10 LOT HAMEAU DE BEAUSEJOUR - 97200 Fort-De-France.

- l'assurance automobile souscrite par le Loueur couvrant la Responsabilité Civile des conducteurs et passagers pour les dommages causés aux tiers
- l'assurance automobile souscrite par le Loueur couvrant le vol (y compris en cas de vol avec violences commises sur l'assuré) ou la tentative de vol du véhicule, l'incendie et les dommages au véhicule loué (sous réserve d'une franchise dont le montant mentionné sur le contrat de location est précisé au client préalablement à sa location).

Le Locataire est tenu d'informer immédiatement le Loueur des problèmes de panne ou d'accident du véhicule. Un numéro de

téléphone lui est fourni avec les papiers du véhicule lors de la livraison

- En cas de dysfonctionnement ou de panne du véhicule ne résultant aucunement d'une mauvaise utilisation du Locataire et ne mettant pas en cause sa responsabilité dans la survenance de ladite panne, une assistance sera mise en œuvre. Un dépannage ou un remorquage pourra être organisé à la charge du loueur. Il appartient au Loueur, selon l'appréciation qu'il fera de la situation, de juger de solutionner la situation en fonction de la nature de la panne survenue.

Dans le cas où il apparaît que la panne survenue résulte d'une défectuosité du véhicule ne mettant aucunement en cause la responsabilité du Locataire, Le Loueur s'engage à mettre un véhicule de remplacement de catégorie équivalente à la disposition de Locataire pour le reste de la durée de location, conformément au contrat en cours.

- En cas d'accident ou sinistre responsable, les frais de dépannage et remorquage seront à la charge du locataire.

En cas d'accident ou sinistre responsable rendant le véhicule non roulant, le remorquage jusqu'à l' de départ reste à la charge unique du Locataire. Ce dernier s'engage à faire remorquer le véhicule à ses frais dans les plus brefs délais. Les frais de remorquage ne pourront en aucun cas être déduits de la caution.

En cas d'accident ou sinistre responsable laissant le véhicule roulant, le Locataire est chargé de ramener le véhicule jusqu'à LOCAHAVEN dans les plus brefs délais.

La caution sera alors bloquée et débitée, jusqu'à l'évaluation complète des dommages survenus sur le véhicule. Dans le cas où le coût des réparations serait inférieur au montant total de la caution, le Loueur aura la charge de restituer la différence au Locataire, déduction faite des frais de dossier sinistre de 70,00 € TTC.

Le Locataire pourra s'il le désire bénéficier d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente, sans frais supplémentaires, afin de poursuivre la durée de location prévue au contrat, en présentant un nouveau dépôt de garantie pour le véhicule de remplacement mis à disposition.

Trois cas se présentent :

- Si vous n'êtes pas responsable du sinistre, dès lors que les assureurs auront pu attribuer la totalité de la responsabilité du sinistre à un tiers identifié, vous ne devez rien et la franchise mentionnée au contrat de location n'est pas appliquée.
- Si vous êtes totalement ou partiellement responsable du sinistre, dès lors que le sinistre est couvert par l'assurance souscrite par le loueur ou le locataire, vous ne devrez régler au maximum, que la franchise à concurrence des montants précisés par le contrat de location.
- Si le sinistre a eu lieu dans un des cas d'exclusion d'assurance visés ci-dessous, vous n'êtes pas couvert par l'assurance souscrite par le loueur et vous êtes redevable de la totalité des réparations sur le véhicule et/ou de la valeur du véhicule et/ou des dommages causés aux tiers.

ATTENTION

Il est rappelé que, dans le cas où le Locataire serait impliqué dans plusieurs sinistres pendant la durée de la location, chaque sinistre est indépendant et donne lieu à l'application d'un dédommagement selon les modalités ci-dessus.

ATTENTION

En cas de sinistre, vous n'êtes pas assuré(e) et serez redevable de la totalité des réparations et/ou de la valeur du véhicule sur présentation des justificatifs correspondants :

D'INCENDIE DU VÉHICULE ?

Vous vous engagez à respecter les trois obligations suivantes :

SONT TOUJOURS EXCLUS DES GARANTIES ET RESTENT INTÉGRALEMENT À LA CHARGE DU LOCATAIRE :

- le bris de glace,
- les dommages causés aux pneumatiques,
- les dommages occasionnés au véhicule par suite d'une erreur volontaire ou involontaire de carburant,
- les dommages causés au véhicule, lorsqu'ils ont été provoqués ou aggravés par des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes transportées par le Locataire (la présente exclusion ne jouant pas pour le transport d'huiles, d'essences minérales ou de produits similaires, ne dépassant pas 500 kilogrammes ou 600 litres, y compris l'approvisionnement de carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur),
- les détériorations causées à l'intérieur du véhicule, notamment du fait de brûlures, déchirures ou dégradations,
- les vols ou dommages causés à tous biens et valeurs quelconques transportés, laissés ou oubliés par le Locataire ou par toute autre personne, dans ou sur le véhicule pendant la durée de la location,
- les dommages causés aux enjoliveurs et jantes, ainsi qu'aux rétroviseurs, toit panoramique, optiques de phare feux arrière.

DÉCHÉANCE DE GARANTIE

Les conducteurs non désignés au contrat de location, et dont reste responsable le Locataire, ne pourront prétendre au bénéfice des garanties dommages ou vol du Véhicule. L'irrespect de l'une quelconque des obligations expressément stipulées dans les articles 2, 3-2, 4-2 des présentes Conditions Générales entraînera la déchéance des garanties contractuelles souscrites. Le ou les Locataires seront alors responsables de la totalité du sinistre dans les conditions du droit commun de la responsabilité.

Le Locataire perdra le bénéfice des garanties et assurances visées à l'article Assurances ci-dessus (sous réserve, concernant l'assurance responsabilité civile, des précisions apportées), et s'expose au recours des assureurs ou du Loueur dans les cas suivants :

- dégradation volontaire sur et dans le véhicule loué,
- utilisation du véhicule dans un pays non autorisé, (cf. article 2, alinéa b)
- utilisation du véhicule après la date de retour prévue et en l'absence de prolongation expressément autorisée par le Loueur,