

# Contrat de location

## Conditions générales de location

Le présent document (ci-après dénommé les « Conditions Générales de Location ») expose les droits et obligations du Loueur (ci-après dénommé l'« Agence » ou le « Loueur ») et du Locataire (l'Agence et le Locataire sont ci-après dénommés collectivement les « Parties ») concernant la mise à disposition de la voiture particulière mentionnée dans les Conditions Particulières (ci-après le « Véhicule »).

Les Conditions Générales de Location et les Conditions Particulières (dont le Locataire reconnaît avoir reçu un exemplaire), constituent un document unique, le contrat de location, dont le Locataire s'engage à respecter l'ensemble des dispositions. Les présentes Conditions Générales de Location sont complétées par les 'Conditions générales de réservation et de Paiement en ligne' en cas de réservation d'un Véhicule par le site Internet.

### 1. Le Véhicule

#### 1.1. L'état du Véhicule

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.

Toutefois le Locataire peut s'assurer de l'état du Véhicule en procédant à un essai qui ne peut être supérieur à 4 kilomètres. Tout dépassement de cette distance permettra au Loueur de considérer que le Locataire accepte le Véhicule qui sera dès lors considéré comme exempt de défauts apparents de fonctionnement, et d'équipement.

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 descriptif signé par les Parties annexé aux Conditions Particulières remises au Locataire.

Dans certaines agences, l'établissement de l'état descriptif de départ est effectué au moyen d'un terminal électronique. La signature du Locataire, ou du Prestataire Tiers Indépendant qu'il aura missionné, 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.

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 de l'agence. À défaut le Loueur ne pourra pas tenir compte de réclamations concernant des dégâts apparents.

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 présignalisation 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.

#### 1.2. Le conducteur du Véhicule

Le Véhicule ne peut être conduit que par le Locataire ou par toute personne agréée préalablement et expressément par le Loueur et identifiée expressément aux Conditions Particulières.

Le Locataire ou tout conducteur agréé par le Loueur doit être titulaire d'un permis de conduire ayant plus de 3 ans de validité. Le Locataire atteste sur l'honneur de la validité de son permis de conduire et atteste, notamment, que ce dernier ne fait l'objet d'aucune mesure de suspension, de restriction ou d'annulation. Attention, les franchises dommages et vol/incendie sont doublées si l'un des conducteurs est titulaire de permis de moins de 7 ans, y compris en cas de Prestation acquise Rachat Partiel de Franchise (RPF) (voir l'article '4.4 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES' ci-dessous).

Pour les catégories B, le Locataire ou tout conducteur autorisé devra obligatoirement être titulaire d'un permis de conduire d'au moins 3 ans.

Pour les catégories C/CF, le Locataire ou tout conducteur autorisé devra obligatoirement être titulaire d'un permis de conduire d'au moins 4 ans. Pour les catégories IIF, le Locataire ou tout conducteur autorisé devra obligatoirement être titulaire d'un permis de conduire d'au moins 5 ans.

Pour les catégories D/D5, E, PF/F et IPF le Locataire ou tout conducteur autorisé devra obligatoirement être titulaire d'un permis de conduire d'au moins 7 ans.

Certains Véhicules (Véhicules Particuliers de catégorie B) peuvent être conduits par un conducteur titulaire d'un permis d'au moins 1 an qui aura pris la prestation complémentaire 'Pack Jeune' (voir l'article '4.4 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES' ci-dessous).

#### 1.3. L'utilisation du Véhicule

Dès la mise à disposition du Véhicule, le Locataire est seul responsable du Véhicule et des conséquences pouvant résulter de son utilisation. Le Locataire est seul responsable des infractions au Code de la Route ayant trait à la conduite du Véhicule, ou à toute autre infraction à des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, commises pendant la durée du contrat, à l'exception toutefois de celles qui ne seraient pas légalement à sa charge. Le Locataire s'engage à prendre toutes les dispositions pour éviter la détérioration ou le vol du Véhicule. Il s'engage notamment, lorsque le Véhicule est en stationnement, à installer le système d'alarme éventuellement livré avec le Véhicule, à fermer ce dernier à clef et à ne pas y laisser les documents du Véhicule, ni d'effets personnels.

Le Locataire utilise le Véhicule dans le strict respect des normes et recommandations du constructeur, en bon père de famille et en prenant toutes précautions que le Loueur est en droit d'attendre. Il procède de ce fait régulièrement à la vérification des niveaux de lubrifiant et de liquide de refroidissement moteur, de liquide de frein en fonction du signallement des témoins lumineux et selon les prescriptions du carnet d'entretien du constructeur qu'il reconnaît avoir reçu avec le Véhicule. Toute autre intervention est subordonnée à l'autorisation préalable du Loueur.

Le Locataire s'engage à conduire le Véhicule de manière prudente et raisonnable en respectant notamment toutes les règles de la législation routière. Il s'engage également à ne conduire le Véhicule que sur des voies prévues à cet effet et dont la surface ou l'état d'entretien ne présente pas de risques pour les pneus ou le sous-bassement du Véhicule.

Le Locataire devra tout particulièrement faire attention à la dimension ou au gabarit du Véhicule. Toute mauvaise appréciation du gabarit en fonction des infrastructures routières, causant la perte du Véhicule ou des dommages à celui-ci, entraîne l'exclusion des éventuelles limitations de responsabilité prévues à l'article 4.3 ci-dessous.

Même si le Locataire a souscrit une ou plusieurs prestations complémentaires prévues à l'article 4.3 & 4.4 ci-dessous, toute utilisation du Véhicule contraire au présent article rend le Locataire ou tout conducteur autorisé responsable des dommages directs et indirects, coûts et frais de justice, qui en sont la conséquence.

Le Locataire sera responsable des dégradations ou des pertes subies par le Véhicule loué, sauf à prouver qu'elles ont eu lieu sans sa faute, et ce conformément à l'article 1732 du Code Civil.

#### 1.4. Les interdictions

**Important** : En cas de violation des dispositions suivantes, le Locataire sera responsable, en particulier en cas de dommages ou de vol du Véhicule, à concurrence de la valeur vénale de remplacement du Véhicule à dire d'expert et de la perte d'exploitation subie par le loueur, et ne pourra prétendre au bénéfice des assurances souscrites.

Le Véhicule ne peut être utilisé que dans les pays de l'Union Européenne à l'exception de : Chypre, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, République Tchèque, Slovaquie, Slovénie, Bulgarie, Roumanie et Croatie. Il peut également être utilisé en Suisse, Andorre, Monaco, Grande Bretagne et Liechtenstein.

Le Locataire s'engage :

- à ne pas atteler au Véhicule d'autre Véhicule, remorque, ou tout autre objet et n'y apporter aucune modification,
- à ne pas utiliser le Véhicule pour l'apprentissage de la conduite,
- à ne pas utiliser le Véhicule pour la sous-location, pour le transport de passagers ou de marchandises à titre onéreux,
- à ne pas permettre l'usage du Véhicule à toute personne sous l'influence de spiritueux ou narcotiques,
- à ne pas permettre l'usage du Véhicule à toute personne non titulaire d'un permis de conduire en cours de validité pour la catégorie du Véhicule concerné,
- à ne pas utiliser le Véhicule dans le cadre de compétitions automobiles ou de rallyes.

## 2. La location

### 2.1. Durée de la location

**Important** : Le Locataire doit restituer le Véhicule aux dates et heures prévues. Tout dépassement de la durée de la location qui ne serait pas accepté préalablement par le Loueur pourrait constituer un détournement pouvant exposer le Locataire à des sanctions pénales et civiles.

La location est consentie pour la durée déterminée aux Conditions Particulières. Sauf stipulation contraire figurant dans les Conditions Particulières, la durée minimale de location est de 24 heures. Une franchise de 59 minute supplémentaire est accordée. Au-delà de celle-ci, une journée supplémentaire sera facturée selon les Conditions Particulières. Le Loueur se réserve le droit de refuser toute demande de prolongation anormale ou faite de mauvaise foi.

### 2.2. Restitution - Abandon

La location se termine par la restitution du Véhicule, de ses clefs et de ses papiers au comptoir du Loueur, à un agent SKODA RENT, à l'exclusion de toute autre personne. Dans l'hypothèse où le Véhicule serait restitué sans ses clefs, celles-ci seront facturées au Locataire ainsi que, s'il y a lieu, les frais de rapatriement du Véhicule.

Aussi, sauf accord express du Loueur, le Véhicule devra impérativement être restitué pendant les heures d'ouverture de l'agence de départ. Il est strictement interdit de restituer ou abandonner le Véhicule et ou de le déposer dans une autre agence que celle indiquée dans les conditions particulières.

Dans certaines agences, l'établissement de l'état descriptif de retour 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 retour 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 Véhicule devra impérativement être restitué pendant les heures d'ouverture de l'agence.

A défaut, le Locataire serait seul responsable des dommages causés ou subis par le Véhicule, ainsi que des amendes et contraventions mise à sa charge en raison des violations des règles du Code de la Route ayant trait, notamment, à la garde du Véhicule, et ce jusqu'à la remise des clefs en main propre à un agent SKODA RENT, qui constituera le terme de la location. Il appartient au Locataire de rapporter la preuve de la restitution du Véhicule à l'agence. En cas de non-respect de cette procédure par le Locataire, ce dernier restera intégralement responsable du Véhicule jusqu'à ce que le Loueur soit en mesure de le prendre en charge et d'effectuer l'état des lieux de retour.

Le Loueur ne peut en aucune façon être tenu pour responsable des biens qui auraient été oubliés dans le Véhicule à l'issue de la location.

Le Véhicule doit être restitué dans un état identique à celui constaté contradictoirement par le Locataire au départ de la location.

Un examen contradictoire du Véhicule a lieu lors de la restitution et fait l'objet d'un état descriptif de retour signé par le Locataire ou tout Conducteur autorisé. Une copie de cet état sera remise au Locataire à sa demande.

En cas de contestation sur les détériorations relevées ou sur le montant des travaux à effectuer ou du préjudice subi qui aura été notifié au Locataire, en application des paragraphes 9 et 14 de l'article 3.1 ci-dessous, ce dernier a la possibilité, dans un délai de 72 heures de la notification précitée, de demander à ses frais avancés une expertise réalisée par un expert agréé d'un commun accord ou, à défaut, un expert figurant sur la liste des experts judiciaires du ressort de la Cour d'Appel du lieu de la location, compétent en matière automobile. Les conclusions de l'expert, notamment sur la répartition des frais et honoraires liés à son intervention, s'imposeront aux parties.

## 3. Les aspects financiers

### 3.1. Sommes dues par le locataire

Le Locataire paiera au Loueur :

1) Le prix mentionné aux Conditions Particulières pour la location du Véhicule mis à disposition comprenant le coût des prestations complémentaires selon le tarif en vigueur au jour de la location. Cette somme est calculée en fonction d'une catégorie, d'une durée (de la prise en charge en agence à la restitution des clefs au Loueur) et d'un nombre de kilomètres.

Le nombre de kilomètres parcourus pendant la durée du présent contrat étant celui indiqué par le compteur installé sur le Véhicule par le fabricant.

Sauf stipulation contraire figurant aux Conditions Particulières, toute fraction de journée est comptée comme un jour complet selon le tarif en vigueur.

2) Le prix supplémentaire dû au titre des kilomètres réels parcourus correspondant à la différence entre le kilométrage affiché au compteur du Véhicule tel qu'il figure dans l'état descriptif de départ et le kilométrage constaté lors de la restitution du Véhicule.

**Important** : En cas de débranchement volontaire du compteur, le Véhicule sera réputé avoir parcouru une distance de 500 kilomètres par jour depuis la date de sa mise à disposition, le Locataire restant en ce cas responsable envers le Loueur de toutes conséquences préjudiciables résultant pour ce dernier d'une telle dissimulation et des frais de remise en état.

2 Bis) Le Loueur facturera des frais de nettoyage (intérieur, extérieur, de désodorisation ou de désinfection) si le véhicule est restitué dans un état de saleté nécessitant un nettoyage avant sa relocation, selon les prix affichés en agence.

3) Des sommes complémentaires pour la fourniture d'équipements optionnels mentionnés dans les Conditions Particulières, selon les prix affichés dans l'agence du Loueur sur la base du prix maximum conseillé tel qu'indiqué dans le tableau Prestations annexes ci-dessous des présentes Conditions générales de location.

4) Le prix supplémentaire résultant d'une durée de location supérieure à la durée stipulée dans les Conditions Particulières (prolongation de la durée de la location ou non restitution du Véhicule à la date convenue).

5) La somme indiquée aux Conditions Particulières au titre du dépôt de garantie (cf. article 3.2) et qui sera restituée au Locataire en fin de contrat si celui-ci a satisfait à toutes ses obligations au sens du présent contrat. À défaut, il sera affecté, pour tout ou partie, au paiement de toute somme due au Loueur par le Locataire.

6) Les contraventions et amendes mises à la charge du Locataire en raison des violations des règles du Code de la Route ayant trait à la conduite ou à la garde du Véhicule. (y compris les amendes liées à un mauvais stationnement ou les redevances et forfaits de stationnement, ou les frais de péages, ...) Le Locataire sera seul responsable des éventuelles majorations de ces amendes et frais, à défaut de paiement spontané. Dans ce cas, le Loueur facturera des frais de gestion d'un montant de 15€ TTC par contravention, amende ou avis de péage non réglé.

7) Tous impôts et taxes dus sur les paiements susvisés.

8) Les frais de carburant manquant qui sont toujours à la charge du Locataire. Le niveau de carburant est établi contradictoirement lors de la mise à disposition et à la restitution en fonction de l'indication de la jauge du Véhicule. La différence de niveau de carburant entre la mise à disposition et la restitution sera facturée au Locataire au moment du retour du Véhicule au prix affiché aux Conditions Particulières »

En cas de Location d'un Véhicule électrique, le Véhicule doit être restitué avec un niveau minimum de 70% de charge de la batterie ou avec le même niveau d'autonomie (en %) que celui du départ. Si le Véhicule est restitué avec une autonomie inférieure, nous vous facturerons des frais liés à la recharge électrique. La différence de niveau de recharge entre la mise à disposition et la restitution sera facturée au Locataire au moment du retour du Véhicule au prix affiché aux Conditions Particulières.

**Attention**, aucun remboursement au titre de carburant excédentaire ou de charge électrique supérieure, au retour par rapport au départ, ne sera effectué.

9) Les frais de stationnement, de péage, de gardiennage, ainsi que ceux engagés pour le retour du Véhicule du lieu de restitution jusqu'à l'agence de location mentionnée aux Conditions Particulières.

10) Les frais de dépannage, péage, gardiennage et de rapatriement lorsque la responsabilité du Locataire est engagée.

11) Les franchises d'assurances, les frais d'expertise et de réparation du Véhicule pour les dommages non couverts par l'assurance ainsi que les pertes d'exploitation du Loueur pendant l'immobilisation du Véhicule.

12) Les frais occasionnés en cas de perte ou d'endommagement par le Locataire i) des clefs du Véhicule (clefs, barillet, dépannages.) et ii) du câble de recharge pour les véhicules électriques ou hybrides.

13) Les frais de gestion d'un montant de 30 €TTC lors de la survenance de tout sinistre responsable ou sans recours.

14) En cas de panne ou d'accident sans avoir fait appel à l'Assistance prévue à l'article 4.1 ci- après, les frais de stationnement, de dépannage, de gardiennage et de péage ainsi que ceux engagés pour rapatrier le Véhicule du lieu du dépôt jusqu'à l'agence de location mentionnée aux Conditions Particulières.

15) L'intégralité du préjudice subi par le Loueur dans les cas d'exclusion ou de déchéance de garantie tels que prévus aux articles 4.3 et 4.4.

16) Les réparations inférieures à la franchise Dommages indiquées aux Conditions Particulières qui seront arrêtées sur la base d'un devis établi par un carrossier agréé par l'agence.

Prestations annexes	
Frais de gestion par amende, contravention, frais de stationnement ou frais de péage en cas d'absence de paiement spontané par le locataire	15€
Frais de gestion lors de la survenance de tout sinistre responsable ou sans recours contre un tiers identifié	30€
Prix TT du carburant au litre Diesel/ Essence « prix maximum conseillés »	2.6 €/L
Prix TT de la recharge électrique au kw/h « prix maximum conseillés »	0,90€/kw/h
Forfait nettoyage Véhicule intérieur « prix maximum conseillé »	100 €
Forfait nettoyage Véhicule extérieur « prix maximum conseillé »	100 €

**3.2. Documents à fournir - modalités de paiement, dépôt de garantie et facturation**

Documents à fournir :

Pour un particulier : Carte de crédit (excepté : Electron, Aurore et Maestro)  
 – Pièce d'identité

– L'original du permis de conduire français ou international accompagné du permis national en cours de validité – Justificatif récent (moins de 3 mois) de domicile. Pour les Véhicules de catégories D, E, F, PF, IPF, IFF le dépôt de garantie devra être effectué avec une carte de crédit Visa Premier, Mastercard Gold ou supérieure.

Pour une société : Bon de commande daté et signé indiquant le(s) conducteur(s) agréé(s). Extrait Kbis de moins de 3 mois – Permis de conduire du ou des conducteurs désignés par la société – Carte de crédit de la société (excepté : Electron, Aurore et Maestro).

– Pièce d'identité du dirigeant. Pour les Véhicules de catégories D, E,F, PF, IPF, IFF, le dépôt de garantie devra être effectué avec une carte de crédit Visa Premier, Mastercard Gold ou supérieure.

Modalités de paiement, dépôt de garantie, facturation : À la mise à disposition du Véhicule, le Locataire effectuera un prépaiement, correspondant au montant estimé de la location et indiqué dans les Conditions Particulières, et versera un dépôt de garantie.

Le dépôt de garantie dont le montant correspond à la plus élevée des franchises applicables à la catégorie du Véhicule loué, est déposé (ou fera l'objet d'une pré-autorisation bancaire) à la signature du contrat par le Locataire. Il garantit la bonne exécution des obligations mises à la charge du Locataire (respect des interdictions et des obligations).

Il sera restitué ou débloqué en fin de contrat après le paiement de toutes les sommes dues au Loueur en application de l'article 3 ci-dessus et ce, dans un délai maximum de 30 jours après la fin de la location ; en cas de dépôt de garantie par carte bancaire, celle-ci sera automatiquement annulée au terme du délai précitée. en fin de contrat si aucune somme n'est due au Loueur.

À défaut, le Locataire autorise expressément le Loueur à prélever les sommes restantes dues sur ce dépôt.

À la fin de la location, une facturation sera établie. Toutefois le Loueur peut adresser au Locataire une facturation intermédiaire si la location excède un mois. Les factures sont établies en euros et sont payables comptant à réception de la facture, déduction faite du montant du prépaiement.

**Pour les clients professionnels** : 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 points, outre une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €TTC, et ce, sans qu'un rappel soit nécessaire. Toutefois, lorsque les frais de recouvrement auxquels le Loueur aura été exposé sont supérieurs à cette indemnité, une indemnité complémentaire sera due sur justification.

**Pour les clients consommateurs** : toute somme non payée portera intérêt au taux légal en vigueur dans les conditions prévues à l'article 1231 du code civil.

**Interdiction du paiement en espèces des opérations de location de véhicules** : Conformément à la loi n°2025-532 du 13 juin 2025, modifiant l'article L112-6 II ter du Code monétaire et financier.

**4. Assurances**

**4.1. Les garanties**

**a) Responsabilité civile**

Le Locataire et le(s) conducteur(s) supplémentaire(s) du véhicule désigné(s) aux Conditions Particulières et agréé(s) par le Loueur, conformément à l'article 2 ci-dessus, bénéficient d'une police d'assurance automobile satisfaisant à l'obligation prescrite à l'article L. 211-1 du Code des Assurances et couvrant les dommages matériels et corporels qu'ils pourraient causer à des tiers en ou hors circulation avec le véhicule loué.

Il est précisé, en application du 2ème alinéa de l'article L.211-1 du Code des Assurances, que la police d'assurance mentionnée au paragraphe précédent couvre également la responsabilité civile de toute personne ayant la garde ou la conduite, même non autorisée, ainsi que la responsabilité civile des passagers du Véhicule loué. Toutefois, en cas de vol du Véhicule, la police d'assurance ne couvre pas la réparation des dommages subis par les auteurs, coauteurs ou complices du vol.

**b) Dommages subis par le véhicule loué**

Le Locataire est également garanti :

- contre le vol, l'incendie du Véhicule, déduction faite de la franchise vol/incendie prévue aux Conditions Particulières pour la catégorie du Véhicule loué.

- pour les dommages consécutifs à un accident, une explosion, les dommages occasionnés au Véhicule du fait de forces de la nature, y compris la grêle, ou de catastrophes naturelles, déduction faite de la franchise dommages précisée aux Conditions Particulières si le Locataire est déclaré responsable de l'accident ou s'il n'existe pas de recours contre un tiers identifié.

#### **c) Défense Recours – Individuelle Accidents Conducteur**

En complément des garanties accordées à l'alinéa a), Le locataire est également assuré :

- pour sa Défense à l'amiable ou devant les tribunaux par suite d'événement susceptible de mettre en jeu les garanties responsabilités civiles au titre du contrat d'assurance.

- En complément des garanties accordées à l'alinéa a), b) et d), le Locataire est également assuré pour un capital Décès et Invalidité Permanente Totale de 15.000€ (réductible selon le barème de Droit Commun) garantissant le conducteur, s'il est désigné aux Conditions Particulières, et les passagers à l'occasion d'un accident survenu avec le Véhicule loué.

**ATTENTION : le Locataire reconnaît avoir été dûment averti de l'existence de cas ou de circonstances entraînant l'exclusion ou la déchéance des garanties et assurances et qui sont prévus aux articles 4.3 & 4.4 ci-dessous.**

#### **d) Assistance au Véhicule, au conducteur et aux passagers**

Le Locataire bénéficie d'une garantie assistance en cas de panne mécanique ou d'accident (dans la limite des garanties souscrites par le Loueur).

Les coordonnées téléphoniques de l'Assistance à contacter sont mentionnées sur les Conditions Particulières.

#### **e) Franchise**

En cas de sinistre responsable ou sans possibilité de recours contre un tiers identifié, le Locataire sera responsable à concurrence de la franchise dommage (ces franchises en cas de pluralité de sinistres lors d'un même contrat de location) mentionnée (s) aux Conditions Particulières.

**ATTENTION : la responsabilité du Locataire est déterminée par l'Assureur du Véhicule. En cas de contestation par le tiers ou en cas de sinistre survenu à l'étranger, la franchise sera due jusqu'à l'établissement définitive de la responsabilité ou l'aboutissement du recours de l'Assureur du Véhicule.**

#### **4.2. Les obligations en cas de sinistre**

**IMPORTANT :** Toute absence de déclaration ou toute fausse déclaration effectuée auprès du loueur engagera la responsabilité du Locataire qui devra supporter l'ensemble des conséquences dommageables du sinistre. Elle pourra également entraîner de plein droit la résiliation du contrat de location. Cette résiliation entraînera la restitution du Véhicule dans les conditions de l'article 2.2 et, outre la réparation intégrale du préjudice, le paiement d'une indemnité financière à imputer sur le dépôt de garantie.

##### **a) En cas d'accident**

En cas d'accident, le Locataire s'engage

- à prévenir dans les plus brefs délais les autorités de police ou de gendarmerie s'il y a des blessés, pour faire procéder aux constatations d'usage,

- à rédiger lisiblement, même en cas de seuls dégâts matériels, un constat amiable spécifiant les circonstances détaillées de l'accident et contresigne si possible par le ou les conducteurs de(s) l'autre(s) Véhicule(s) implique (s) dans l'accident. En cas de sinistre responsable ou sans tiers identifié, le Locataire sera alors Responsable à concurrence de la franchise dommage mentionnée aux Conditions Particulières.

- Et à informer le Loueur au plus tard dans les cinq jours ouvrables suivant la survenance du sinistre,

##### **b) En cas de vol**

En cas de vol du Véhicule ou de ses équipements et accessoires, le Locataire et/ou tout conducteur autorisé est tenu de déclarer le vol au plus tard dans les 2 Jours ouvrés de sa constatation aux autorités de police ou de gendarmerie.

Le Locataire est tenu de restituer au Loueur, dans le délai le plus bref, les documents du Véhicule, les clés originales et, le cas échéant, le système de neutralisation de l'alarme ou de l'anti-démarrage et le justificatif de déclaration prévu ci-avant.

Il ne sera alors responsable qu'à concurrence de la franchise vol spécifiée aux Conditions Particulières.

#### **c) Modalités d'évaluation et d'indemnisation**

Les éventuels dommages constatés au retour d'un Véhicule font l'objet d'une évaluation à l'aide d'un outil de chiffrage dit "expert" ou bien sur la base d'une facture de réparations.

Le locataire ou tout Conducteur autorisé pourra faire réaliser à ses frais une contre-expertise. Celle-ci pourra être effectuée uniquement sur la base des éléments ayant servi à la réalisation de l'évaluation, une immobilisation du Véhicule à cet effet est exclue, sauf prise en charge des frais d'immobilisation par le locataire ou tout Conducteur autorisé, ceux-ci correspondant au minimum au loyer du Véhicule selon tarif en vigueur pendant la durée d'immobilisation.

Pour pouvoir valablement contester le résultat du chiffrage, le Client ou tout Conducteur autorisé devra informer par écrit dans les 7 jours calendaires suivant la communication du chiffrage le Loueur de son intention de faire réaliser une contre-expertise.

Le loueur adressera dès lors au Locataire les photos permettant la tenue d'une expertise à distance. Sauf contre-expertise, les parties conviennent que l'évaluation des dommages est définitive et reconnaissent expressément que celle-ci les liera et leur sera opposable comme valant accord entre elles sur l'équivalent monétaire des dommages.

Le Client accepte expressément d'indemniser le Loueur de l'équivalent monétaire du dommage au Véhicule loué, à hauteur du montant à sa charge.

#### **4.3. Exclusions - Déchéances**

##### **a) Exclusions**

**IMPORTANT : SONT TOUJOURS EXCLUS DES GARANTIES ET RESTENT INTEGRALEMENT A LA CHARGE DU LOCATAIRE :**

- Les dommages causés aux parties hautes (au-dessus du pare-brise), résultant d'une mauvaise appréciation de la hauteur ou du gabarit du véhicule ou d'un choc avec des objets placés ou suspendus en hauteur, Etant rappelé que les dommages subis par des objets placés en hauteur sont en toutes circonstances exclus étant rappelé qu'aucun accessoire ou équipement extérieur (notamment coffres de toits, porte-vélos etc ...) ne peut être ajouté au Véhicule et ainsi modifier le gabarit du Véhicule.

- Les dommages aux parties basses du Véhicule (dessous de caisse),

- les dommages causés pneumatiques, aux enjoliveurs et jantes, ainsi qu'aux rétroviseurs, toit panoramique, bandeaux lumineux et à la capote sur les modèles cabriolet,

- Le bris de glace (pare-brise, lunette arrière, glaces latérales, optique de phare et feux arrière) hors souscription avant le départ du Véhicule d'une prestation optionnelle prévue à l'article 4.4,

- 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 et/ou de déchirures ou dégradations,

- les vols ou dommages causés à tous biens et valeurs quelconques transportés ou laissés ou oubliés par le Locataire ou par toute autre personne, dans ou sur le Véhicule pendant la durée de la location,

- les dommages occasionnés au Véhicule par suite d'une erreur volontaire ou involontaire de carburant.

#### **SONT EXCLUS EN CAS DE SINISTRE RESPONSABLE OU D'ABSENCE DE TIERS IDENTIFIES :**

- les dommages d'un coût inférieur au montant de la franchise dommages ou vol incendie indiqué aux Conditions Particulières.

#### **b) Déchéances**

**IMPORTANT : Le Locataire perdra le bénéfice des garanties et assurances visées à l'article 4.1 ci-dessus (sous réserve, concernant l'assurance responsabilité civile, des précisions apportées à l'article 4.1.a ci-dessus), ainsi que des éventuelles prestations optionnelles visées à l'article 4.4 ci-dessous, 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 1.4),
- Utilisation du Véhicule après la date de retour prévue et en l'absence de prolongation expressément autorisée par le Loueur.
- utilisation du Véhicule pour le transport de passagers ou de marchandises à titre onéreux ou l'apprentissage de la conduite.
- Utilisation du Véhicule par une personne non agréée par le Loueur et/ou utilisation du Véhicule par une personne non titulaire d'un permis de conduire en cours de validité pour la Catégorie de Véhicule concernée,
- la conduite sous l'empire d'un état alcoolique ou de substances toxiques, euphorisantes ou médicamenteuses dont les effets sont incompatibles avec la conduite d'un Véhicule (qu'elles aient ou non été médicalement prescrites).
- en cas de fausse déclaration intentionnelle du Locataire et/ou du conducteur agréé concernant son identité ou la validité de son permis de conduire.
- défaut de remise par le locataire loueur du procès-verbal de constat amiable au plus tard dans les cinq jours de la restitution du Véhicule ou de la demande qui lui est adressée à cet effet.
- Utilisation du Véhicule en violation caractérisée du code de la route (utilisation en surcharge de passager et (ou) d'une charge supérieure à celle autorisée, ou de vitesse excessive par exemple.
- en cas de non-observation des obligations mentionnées à l'article 1.3, relatives aux dispositions à prendre pour éviter le vol du véhicule, notamment lorsqu'il est en stationnement, ou en cas d'impossibilité de restituer les clefs originales et les documents du véhicule (sauf cas de force majeure rendant impossible cette restitution), le Locataire sera déchu de son droit à garantie Vol et sera responsable de l'intégralité des préjudices subis par le Loueur du fait de la disparition.
- en cas d'absence ou de caractère tardif de la déclaration de vol sauf si le Locataire rapporte la preuve qu'il n'a commis aucune imprudence ou négligence.

#### **4.4. Prestations complémentaires**

##### **4.4.1 Conditions communes**

Les Prestations Complémentaires, distribuées sous forme de PACKS sont décrites ci-après. Elles ont pour objet de réduire les conséquences financières pour le Locataire, des dommages affectant le véhicule loué.

**Les Prestations Complémentaires ne sont valides que lorsqu'elles ont été souscrites par le Locataire et activées par le Loueur au plus tard au départ de la Location, et que la prestation est stipulée sur les Conditions Particulières du Contrat de Location**

Le supplément éventuel de prix par jour de location est applicable par tranche de 24 heures non fractionnable, suivant le tarif précisé dans les Conditions Particulières en vigueur à la date de souscription.

Le Locataire reconnaît avoir reçu un exemplaire des Conditions Générales de Location disponibles en Agence - également accessibles sur le site Internet du Loueur, d'en avoir pris connaissance et d'en avoir accepté tous les termes et Conditions.

Le bénéfice prestations complémentaires ci-dessous est subordonné au respect des présentes Conditions Générales de Location par le Locataire.

Les prestations complémentaires ou optionnelles ne sont en vigueur que pour la durée de location stipulée dans le Contrat de Location. Passé ce délai, et sauf prorogation du Contrat de Location formellement acceptée par écrit par le Loueur avant la survenance du dommage, le Locataire et tout Conducteur autorisé perdent le bénéfice desdites Limitations de responsabilité optionnelles conformément aux articles 4.3-a) et 4.3-b) ci-dessus.

#### **4.4.2 Quelles sont les prestations accessibles et présentes au sein des PACK :**

##### **a) Prestation Remboursement Partiel de Franchise (RPF) :**

Cette prestation permet au Locataire de diminuer le montant de la Franchise qui restera à sa charge en cas de dommage matériel occasionné au Véhicule assuré par suite d'une collision avec un Tiers identifié ou d'un Vol ou d'un Incendie. Les montants des franchises mentionnés aux Conditions Particulières du Contrat de Location sont réduites à concurrence des montants fixés dans le barème (VOIR TABLEAU EN ANNEXE).

**Il est rappelé que la part non rachetable de la franchise est doublée si l'un des conducteurs désignés au Contrat de Location a moins de 7 ans de permis.**

**Cette prestation ne couvre pas les dommages visés à l'article-4.3 qui demeurent donc exclus même en cas de souscription de la prestation RPF.**

##### **b) Prestation Remboursement Total de Franchise (RTF) :**

Cette prestation permet au Locataire de ne pas voir le Loueur appliquer de Franchise en cas de dommage matériel occasionné au Véhicule assuré par suite d'une collision avec un Tiers identifié ou d'un Vol ou d'un Incendie.

**Il est rappelé que cette prestation n'intervient qu'en complément de la prestation RPF.**

##### **c) Prestation Bris de Glace (BDG) :**

Cette prestation permet au Locataire de racheter l'exclusion bris de glace : En cas de sinistre, le montant des dommages aux vitres du véhicules (pare-brise, lunette arrière, glaces latérales, optiques de phare et feux arrière) sera pris en charge par le Loueur dans les limites ci-dessous.

**Il est rappelé que sont exclus de la garantie bris de glace : les rétroviseurs, le toit panoramique et les bandeaux lumineux**

**La limite de garantie est de 1 500 € TTC par sinistre.**

##### **d) Prestation Jeune Conducteur (GJ) :**

Par dérogation à l'article 1.2 des présentes Conditions Générales de Location, cette prestation permet à un locataire ou un conducteur déclaré, titulaire d'un permis de conduire B en cours de validité depuis plus de 2 ans, de louer un Véhicule de catégorie B.

#### **4.4.3 Organisation des Packs**

##### **a) PACK TRANQUILITE : (RPF+RTF+BDG)**

Le Locataire bénéficie de ce PACK quand il est mentionné dans les Conditions Particulières du contrat de Location.

Les prestations Remboursement Partiel de Franchise (RPF), Remboursement Total de Franchise (RTF) et Bris de Glaces (BDG), lui sont acquises.

##### **c) PACK ACCORDS NATIONAUX : (RPF+RTF+BDG+APJ)**

En adhésion facultative, et sous réserve du paiement du prix correspondant, le Locataire a la possibilité d'ajouter à son contrat de location le PACK ACCORDS NATIONAUX.

Ce PACK quand il est mentionné dans les Conditions Particulières du contrat de Location, signifie que les prestations Remboursement Partiel de Franchise (RPF), Remboursement Total de Franchise (RTF) et Bris de Glaces (BDG), lui sont acquises.

##### **d) PACK JEUNE : (GJ)**

En adhésion facultative, et sous réserve du paiement du prix correspondant, le Locataire a la possibilité d'ajouter à son contrat de location le PACK JEUNE.

Ce PACK quand il est mentionné dans les Conditions Particulières du contrat de Location, signifie que la prestation Jeune Conducteur (GJ), lui est acquise.

#### 4.4.4 Mise en œuvre des Prestations Complémentaires :

Afin de bénéficier de la mise en œuvre des prestations complémentaires le Locataire devra :

- En cas d'accident avec un tiers identifié : le Locataire devra remettre au Loueur un constat amiable rempli et signé avec le tiers par le conducteur agréé par le Loueur.
- En cas de Vol : Le Locataire devra remettre au Loueur, le certificat de dépôt de plainte dans les 24 heures (non compris les jours fériés) de la constatation des dommages ou de la disparition du Véhicule.
- En cas d'incendie : Le Locataire devra remettre au Loueur, une déclaration circonstanciée et éventuellement le certificat de dépôt de plainte dans les cinq (5) jours ouvrables de la survenance du sinistre.
- En cas de Bris de Glaces ou de Dommages aux Pneumatiques : Le Locataire devra remettre au Loueur, un constat amiable unilatéral rempli et signé (déclaration circonstanciée) par le Conducteur agréé par le Loueur.

**Dans tous les cas :** Le Locataire devra remplir et signer l'état descriptif de retour du Véhicule.

**ATTENTION :** Dans le cadre des prestations RPF et RTF, le Loueur sera susceptible de facturer la Franchise inscrite aux conditions particulières du contrat de Location, dans l'attente de la validation par les compagnies d'assurance des véhicules impliqués de la réalité du sinistre déclaré par le Locataire.

**En cas de validation par les compagnies d'assurance le Locataire sera remboursé par le Loueur de la Franchise facturée.**

**Dans le cadre des prestations BDG, dans le cas où le Locataire devrait procéder aux réparations des dommages subis par les éléments vitrés du véhicule, il devra prendre contact avec le Loueur afin que les réparations soient effectuées par un réseau qu'il aura lui-même agréé.**

## 5. Autres

### 5.1. Protection des données à caractère personnel

Les dispositions suivantes s'appliquent tant à l'égard du Locataire qu'à l'égard du conducteur supplémentaire qui s'inscrit via l'Application téléchargée par le Locataire ou lors de la conclusion du contrat en agence.

#### À QUI SONT TRANSMISES VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Conformément à la réglementation française et européenne relative à la protection des données et notamment au règlement UE 2016/679 dit RGPD, vos données personnelles sont traitées par le Loueur, ci-après dénommé « Responsable de Traitement »

Vous trouverez les coordonnées du Loueur dans le présent document ainsi que sur les documents contractuels et précontractuels qui vous ont été remis ou mis à votre disposition.

Vos données personnelles peuvent être transmises aux personnels d'un Responsable de Traitement, à ses partenaires et sous-traitants contractuellement liés, organismes professionnels, organismes d'assurance ou organismes sociaux des personnes impliquées, 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.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter les Délégués à la Protection des Données de chaque Responsable de Traitement :

- SKODA RENT : [privacy@skoda-rent.fr](mailto:privacy@skoda-rent.fr) ou par courrier : SKODA RENT - Délégué à la Protection des Données - 10, rue Louis-Pasteur - 92100Boulogne-Billancourt

**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 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 ;
- Permettre le bon fonctionnement et l'amélioration permanente de l'Application, de ses services et de ses fonctionnalités ;
- Élaborer 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 lutte contre les cas de vol et de fraude, la vérification du nombre de kilomètres parcourus et les appels d'urgence e-call ;
- 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 ;
- Élaborer des statistiques et études actuarielles ;
- Lutter contre la fraude;
- 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, 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, 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. Avant toute inscription, une information individuelle préalable vous sera notifiée.

**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 le temps de la relation contractuelle, augmenté des 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.

**QUELS SONT LES DROITS DONT VOUS DISPOSEZ ?**

Vous disposez tout d'abord d'un droit d'opposition, qui vous permet de vous opposer à l'usage de vos données, à tout moment, sans frais, pour des raisons tenant à votre situation particulière. Vous pouvez également vous opposer à ce que vos données soient traitées à des fins de prospection commerciale, à tout moment, sans frais.

Vous disposez également :

- D'un droit d'accès, qui vous permet d'obtenir :

- La confirmation que des données vous concernant sont (ou ne sont pas) traitées ;
- La communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles détenues par le responsable de traitement vous concernant ;

Ce droit concerne l'ensemble des données qui font l'objet (ou non) d'un traitement.

- D'un droit de demander la portabilité de certaines données. Plus restreint que le droit d'accès, il s'applique aux données personnelles que vous avez fournies (de manière active, ou qui ont été observées dans le cadre de votre utilisation d'un service ou dispositif) dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat.

- D'un droit de rectification : il vous permet de faire rectifier une information vous concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il vous permet également de faire compléter des informations incomplètes vous concernant.

- D'un droit d'effacement : il vous permet d'obtenir l'effacement de vos données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment trouver à s'appliquer dans le cas où vos données ne seraient plus nécessaires au traitement.

- D'un droit de limitation, qui vous permet de limiter le traitement de vos données (ne faisant alors plus l'objet d'un traitement actif) :

- En cas d'usage illicite de vos données ;
- Si vous contestez l'exactitude de celles-ci ;
- S'il vous est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre vos droits. Vous pouvez exercer vos droits par courrier ou par mail à :

- SKODA RENT : [privacy@skoda-rent.fr](mailto:privacy@skoda-rent.fr) ou par courrier : SKODA RENT - Délégué à la Protection des Données -10, rue Louis-Pasteur - 92100 Boulogne-Billancourt

Vous pouvez définir des directives générales auprès d'un tiers de confiance, ou particulières auprès du responsable de traitement, concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles après votre décès. Ces directives sont modifiables ou révocables à tout moment.

En cas de désaccord sur la collecte ou l'usage de vos données personnelles, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, notamment auprès de la CNIL sur le lien suivant : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

## **LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES**

Chaque responsable de traitement respecte la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel concernant la sécurité et la confidentialité de vos données. À ce titre Chaque responsable de traitement prend les précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès (protection physique des locaux, procédé d'authentification de nos clients avec accès personnel et sécurisé via des identifiants et mots de passe confidentiels, journalisation des connexions, chiffrement de certaines données,...).

## **OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

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](http://www.bloctel.gouv.fr)

## **FICHER CLARIS**

Le Loueur met en œuvre un traitement interne relatif à la prévention des risques conformément à la délibération CNIL n°2006 235 du 9 novembre 2006 portant autorisation unique de mise en œuvre par les organismes de location de Véhicules de traitements automatisés de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion de fichiers de personnes à risques. Le Locataire est susceptible d'être identifié comme personne à risques dans les hypothèses suivantes :

- incident de paiement ayant donné lieu à contentieux ;

- accidents ou dommages répétés imputables au conducteur ou à la personne inscrite au contrat ;

- accidents ou dommages causés volontairement ;

Utilisation d'un Véhicule sans respecter les conditions générales du contrat de location. Dans ce cadre, le Loueur, adhérent à la Branche Loueurs de MOBILIANS, peut transmettre des données nominatives concernant le Locataire, en relation avec le présent contrat de location, en vue de leur mutualisation au profit des entreprises adhérentes à cette Branche, les autorisant à refuser légitimement toute future location. Si c'est le cas, le Locataire en sera informé et disposera d'un droit d'opposition à l'inscription, d'accès, de rectification et/ou de suppression de vos données nominatives (délibération CNIL n°2006 235 du 9 novembre 2006) auprès de la Branche Loueurs de MOBILIANS, 43 bis route de Vaugirard 92197 Meudon Cedex.

Pour plus d'informations sur les modalités de ce traitement, la délibération précitée est accessible au lien suivant :

<https://www.legifrance.gouv.fr/afficheCnil.do?id=CNILTEXT00017651821>

Pour retrouver la Politique de Protection des Données Personnelles du responsable de traitement, cliquez sur le lien du responsable concerné ci-dessous :

<https://ucar.fr/politique-de-protection-des-donnees>

## **6. Loi applicable – Règlement des Litiges**

### **6.1 Loi applicable :**

Le présent contrat est soumis à la loi française.

### **6.2 Règlement amiable des litiges**

#### **6.2.1 : Règlement des litiges auprès du Loueur**

En cas de litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat de Location, le Locataire pourra adresser une réclamation écrite au Loueur à l'adresse figurant dans les Conditions Particulières ou en cas de litige impliquant SKODA France (litige en lien avec une réservation effectuée par internet), à l'adresse suivante :

Service Clients Skoda

11 avenue de Boursonne

BP 62

02601 Villers Cotterêts

09 69 36 09 04

[relations.clients@volkswagengroup.fr](mailto:relations.clients@volkswagengroup.fr)

Le Locataire consommateur peut aussi adresser sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR> ;

#### **6.2.2 : Règlement des litiges auprès du Médiateur**

Par ailleurs et conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, à défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du Loueur ou le cas échéant de SKODA France dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Locataire consommateur a la faculté de recourir gratuitement à un Médiateur de la consommation.

Si le litige implique le Loueur, le Médiateur désigné par chaque Agence de Location figure dans les Conditions Particulières. Ce Médiateur pourra être selon le choix de l'Agence de location concernée :

-soit le Médiateur de Mobilians. Ce Médiateur est joignable par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de Mobilians, 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX, ou par email : [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr), CEDEX ou sur via le site internet <https://www.mediateur-mobilians.fr>,

- soit le Médiateur de la Fédération Nationale de l'Automobile. Ce Médiateur est joignable par courrier à l'adresse suivante : Médiateur FNA, Immeuble Axe Nord, 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex ou via le site internet [www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr).

Si le litige implique SKODA France (litige en lien avec une réservation effectuée par internet), le Locataire consommateur pourra saisir le Médiateur de Volkswagen Group France compétent en le sollicitant par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf – 19 avenue d'Italie 75013 Paris, ou sur son site Internet [www.mediationcmf.eu](http://www.mediationcmf.eu)

Le Médiateur ne peut être saisi que si le Locataire consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Loueur ou le cas échéant auprès de SKODA France par une réclamation écrite selon les modalités prévues à l'article 6.2.1 ci-dessus. La saisine du Médiateur est à effectuer dans un délai d'un an à compter de la date de la réclamation écrite préalable. L'avis rendu par le Médiateur n'est pas contraignant et ne s'impose pas aux Parties.

Le Locataire consommateur, reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le Médiateur.

En cas de litige opposant le Loueur ou le cas échéant SKODA France et un Locataire autre que consommateur, non résolu à l'amiable, la saisine d'un médiateur ne sera pas possible.

### 6.3 Règlement judiciaire des litiges :

En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat, la juridiction compétente sera celle désignée par application des règles de droit commun si le Locataire est un particulier.

Si le Locataire a qualité de commerçant la juridiction compétente pour connaître des litiges relatifs au présent contrat sera le Tribunal de commerce du lieu du siège social du Loueur.

Règlement judiciaire des litiges

#### Le Locataire reconnaît avoir :

- pris connaissance des présentes Conditions Générales de Location,
- pris connaissance des politiques de protection des données personnelles de chaque responsable de traitement,
- reçu et pris connaissance des formalités à accomplir en cas de sinistre, avant la signature du contrat de location.

Je déclare ne pas avoir souscrit au Pack Tranquillité

Je déclare ne pas avoir souscrit au Pack Accords Nationaux

Date et signature du Locataire précédées de la mention manuscrite 'Lu et approuvé, bon pour accord »:

**ANNEXE – BAREME des franchises et reste à charge du locataire en cas de sinistre garanti**

Cat VP	Modèles Vh	FRANCHISES GENERALES		Garantie Jeune	PRESTATION SUPPLEMENTAIRE		
		Montant à charge du locataire en cas de sinistre garanti			Montant restant à charge du locataire en cas de sinistre garanti		
		Dommages	Vol Incendie	Catégorie Eligible	RPF	RTF*	BDG*
B	SKODA Fabia	900 €	1 200 €	Oui	Dommages 500 € en cas de sinistre avec un tiers identifié	Dommages 0 € en cas de sinistre avec un tiers identifié	Bris de Glace 0 € Sont exclus de la garantie bris de glace : les rétroviseurs, les bandeaux lumineux et le toit panoramique.
C/CF	SKODA Scala/Kamiq	900 €	1 600 €	Non			
IIF	SKODA Enyaq	1 100 €	2 200 €	Non	Vol Incendie	Vol Incendie	Limite de Garantie : 1 500 € TTC
IPF	SKODA Elroq	1 000 €	1 800 €	Non			
D/D5	SKODA Octavia/Karoq	1 000 €	1 800 €	Non	1 000 € Si dépôt de plainte et restitution des clés	0 € Si dépôt de plainte et restitution des clés	
E	SKODA Superb	1 000 €	1 800 €	Non			
PF/F	SKODA Kodiaq 5 et 7 pl	1 500 €	3 000 €	Non			

\* Il est rappelé que la prestation Rachat Total de Franchise (RTF) vient en complément de la prestation Rachat Partiel de Franchise (RPF) qui doit donc être acquise par le Locataire au préalable et que le Bris de Glace (GC) est exclu, sauf si le Pack TRANQUILITE et le Pack en option (PACK ACCORDS NATIONAUX) est acquis au Locataire.