

Conditions générales de réservation sur Internet CAR'GO

La Société CAR'GO a pour activité la location de véhicules utilitaires et de tourisme en courte durée pour les entreprises et les particuliers.

Elle exploite son activité au travers d'agences (succursales, franchisées et agent) réparties sur tout le territoire français.

La société CAR'GO dispose d'un site Internet, consultable à l'adresse suivante www.cargo.fr, dont l'objet est de permettre aux clients de mieux connaître les services proposés par Car'Go, et de réserver la location d'un véhicule avec pré-paiement dans les conditions ci-après exposées.

Le « client » désigne ci-après la personne dont les coordonnées sont indiquées dans la rubrique « identification ».

La « société CAR'GO», désigne ci-après la société AGIR, sarl immatriculée au RCS de Chambéry sous le numéro 422 312 041, dont le siège social est Parc d'Activités des Landiers – 38 rue des marais – 73 000 Chambéry (Savoie), laquelle édite le site internet www.cargo.fr.

« L'Agence CAR'GO » désigne les membres du réseau CAR'GO qui fournissent les services de location de véhicules, et dont la majorité sont des franchisés indépendants.

Article 1 : Acceptation des conditions générales

Toutes les commandes passées par l'intermédiaire du site sont soumises sans réserve aux présentes conditions générales de réservation sur internet **et aux conditions générales de location CAR'GO**. Il est notamment obligatoire pour louer un véhicule, **d'être âgé de 21 ans et posséder un permis de conduire de plus de 2 ans**.

Par principe, il sera admis que tout ce qui n'a pas été prévu dans ces CGL Internet renverra aux Conditions générales CARGO.

Article 2 - Le Tarif de location

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

- La TVA
- Le kilométrage inclus dans la formule.
- La Responsabilité Civile
- Les garanties dommages au véhicule et vol limitant le plafond de responsabilité au montant de la franchise non rachetée.

Les tarifs sont garantis pour la location associée à la réservation confirmée.

Les tarifs excluent tous les frais additionnels et options complémentaires qui ne sont pas mentionnés dans la confirmation de réservation. Ces frais et options devront être payés en supplément par le client directement auprès de l'Agence CAR'GO.

La carte de crédit utilisée pour la réservation et pour le pré-paiement doit rigoureusement respecter les conditions suivantes :

- la carte de crédit doit être au nom du conducteur principal
- elle doit être en cours de validité à la date et pendant la période de location

Cette même carte devra être présentée à l'agence CAR'GO 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. Une autorisation bancaire par cette carte est requise au départ de la location, le montant des éventuels suppléments attachés à la location n'étant débité qu'au retour du véhicule.

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**. Ainsi, les avantages de la carte fidélité CAR'GO ou tout autre accord ou offre commerciale ne sont pas applicables aux réservations sur Internet, ces tarifs étant déjà préférentiels. Une modification de la réservation peut influencer sur le tarif de la location.

Article 3 - Les véhicules 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 en Agence au moment du retrait du véhicule. Le client sélectionne sur le site toujours une catégorie. Tous les véhicules présentés sur le site internet ont uniquement pour but d'illustrer la catégorie sélectionnée.

Article 4 – Durée de la location

La durée de la location 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 l'Agence CAR'GO concernée.

Article 5 – Date et Délais de réservation

- le locataire peut effectuer sur le site sa réservation jusqu'à 48 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 et le retour du véhicule en agence.
- En majorité, sur Internet, les locations de moins de 24 heures sont facturées au prix d'une journée complète. Pour toute location à l'heure ou à la ½ journée, des offres spécifiques vous seront proposées en agence.
- Les locations pour une durée supérieure à 7 jours consécutifs ne peuvent être prises en compte sur le site internet www.cargo.fr, Le client désirant louer au-delà de 7 jours devra s'adresser directement à l'agence

Article 6 –Pièces à fournir au départ

6.1. Le client doit présenter à l'agence CAR'GO au jour du départ

En tant que particulier :

- son permis de conduire en cours de validité
- un justificatif de domicile : quittance de gaz, électricité, facture téléphonique, attestation de Carte Vitale..
- une carte bancaire à son nom et prénom (l'agence se réserve le droit d'accepter ou de refuser le règlement par chèque. Pour ce mode de règlement, un justificatif de revenus pourra être demandé en complément).

En tant que société :

- le permis de conduire réglementaire et en cours de validité du ou des conducteur(s).
- un pouvoir autorisant le conducteur principal à louer le véhicule au nom de l'entreprise s'il n'est pas le représentant légal de la société.
- un justificatif d'inscription au Registre du Commerce et au Registre des Métiers au moyen d'un extrait K BIS de moins de trois mois.
- un RIB de la société.
- un bon de commande signé par le représentant légal de la société et mentionnant son N° RCS.

6.2. Le client devra souscrire un contrat de location avec l'agence CAR'GO de départ du véhicule en respectant **les conditions générales de location**

6.3. Les Agences CAR'GO pourront refuser de louer le véhicule :

- à toute personne qui n'a pas l'âge minimum requis,
- n'étant pas en possession d'un permis de conduire valable et reconnu,
- ne pouvant effectuer le dépôt de garantie
- plus généralement, ne satisfaisant pas aux **conditions générales de location**.

Article 7 - Modification et annulation de la réservation

En cas de modification de la réservation, il faut :

1. annuler la réservation auprès de l'agence

2. saisir une nouvelle demande
3. L'annulation doit être faite au moins 48h avant le jour du départ.

Une modification de la réservation peut changer le tarif de la location et nécessiter l'édition d'une nouvelle confirmation de réservation. Les modifications ayant pour conséquence la réédition d'une nouvelle confirmation de réservation doivent impérativement être effectuées au moins 48 heures avant le jour de départ de la location.

Si le changement concerne :

- la modification du véhicule choisi;
 - l'ajout d'un service;
- aucun frais de modifications ne sera dû.

Si le changement concerne :

- la modification du nom du conducteur;
- la modification des dates/heures de locations;

des frais de modifications seront dus comme suit :

- si la réservation est modifiée 2 jours ou plus avant le début de la location, des frais de dossier de 22 € seront facturés;
- si la réservation est modifiée moins de 48h avant le début de la location, des frais de modifications de 10% du montant prépayé de la location seront facturés en plus des 22 € de frais de dossier.

En cas d'annulation totale de la réservation :

Si l'annulation intervient 2 jours ou plus avant le départ, le montant de la réservation est remboursé, avec une déduction de 22 € de frais de dossier.

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

- pour toute location plus courte, tant en durée qu'en kilomètres parcourus prévus dans la réservation
- si le Locataire ne se présente pas pour la prise du véhicule
- en cas de retard dans la prise du véhicule
- en cas d'annulation faite moins de 48h 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 l'agence CAR'GO par téléphone et confirmée par télécopie ou mail, accompagnée de la confirmation de réservation. Elle prendra effet à la date et à l'heure de réception par l'agence CAR'GO.

L'agence 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 prestation du 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 Administration des Données de CAR'GO .

Ces conditions générales ont été publiées en application de la loi française et sont accessibles sur le site www.cargo.fr hébergé sur le territoire français. Le droit français est applicable et compétence est donnée aux tribunaux de Chambéry, dans la limite des dispositions de l'article 5-1 de la convention de Rome de 1980 et les articles 14 et 15 de la Convention de Bruxelles.

Article 8 - Remboursement

Si exceptionnellement l'agence CAR'GO ne peut pas honorer la réservation, l'agence CAR'GO 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, l'agence CAR'GO s'engage à rembourser immédiatement et intégralement le montant de la réservation versée.

Article 9 – Paiement en ligne

9.1. Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

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

Le paiement des services proposés en ligne est réalisé par paiement électronique sécurisé par carte bancaire. La collecte en ligne des coordonnées de la carte de crédit du client (numéro de carte bancaire, date d'expiration, cryptogramme visuel) est destinée à réaliser la transaction et le paiement de la réservation de la location. 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.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le client accepte par avance et sans condition que CAR'GO procède à la transaction sécurisée. Le client autorise donc par avance sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements ou des relevés transmis par CAR'GO, même en l'absence de factures signées de la main du titulaire de la carte.

9.2. Les paiements sont effectués auprès de l'agence CAR'GO .

DÉPÔT DE GARANTIE

Le dépôt de garantie, dont le montant correspond à la plus élevée des franchises, est déposé à la signature du contrat. Il garantit la bonne exécution des obligations mises à la charge du Locataire (respect des interdictions et des obligations).

Il sera restitué en fin de contrat si aucune somme n'est due. A défaut le Locataire autorise expressément le Loueur à prélever, en les justifiant, les sommes restant dues sur ce dépôt.

PAIEMENT, FACTURATION

Par internet, lors de la réservation, le locataire communiquera toute information utile sur sa carte bancaire afin que soit effectué un pré paiement correspondant au devis de location qui lui a été communiqué.

Une fois le pré-paiement validé, l'agence prendra contact avec le client pour finaliser le contrat en incluant les accessoires éventuels et procéder à la vente à distance.

A la fin de la location une facturation sera établie. Les factures sont établies en euros (€) et sont payables comptant à réception de la facture, déduction faite du montant du pré-paiement.

A 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

9.3 Process de réservation en ligne

Voici les étapes à suivre pour faire une réservation de voiture en ligne :

(i) Étape 1 : Sélection du service

Le locataire saisit ses critères de location sur le formulaire de réservation en ligne incluant le choix des dates, l'agence de location et le véhicule.

(ii) Étape 2 : L'offre CAR'GO

Basée sur les critères communiqués, CAR'GO 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 demandées

- un prix qui sera un tarif « prépayé »,

- les conditions de la location

(iii) Étape 3 : L'acceptation de l'offre

Il est demandé d'accepter l'offre CAR'GO

(iv) Étape 4 : Confirmation

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

(v) Étape 5 : E-mail de confirmation

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

Article 10 - **Responsabilité**

10.1. Il est rappelé que le contrat de location du véhicule est conclu entre l'Agence CAR'GO et le client.

Tout dommage ou contestations pouvant survenir à l'occasion de la formation, de l'exécution et de la fin du contrat de location doivent être portés à l'encontre de l'Agence CAR'GO locale concernée.

10.2. Ni CAR'GO ni l'Agence locale n'encourent de 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.

Article 11 - **Modification des conditions générales**

CAR'GO 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.

Article 12 - **Droit de propriété intellectuelle**

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

Article 13- **Données personnelles**

Les données personnelles du client (nom, prénom, adresses électronique et géographique, numéro de téléphone ...) sont collectées par CAR'GO et sont destinés à celle-ci et à son réseau pour établir la réservation, et sous le respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

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 CAR'GO des données nominatives recueillies lors de la prise de la commande. CAR'GO 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 CAR'GO.

Par ailleurs, la société CAR'GO 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 au Service Client CAR'GO - . - 41 rue Léon Jouhaux 69003 Lyon.

Enfin, la société CAR'GO 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 CAR'GO - 41 rue Léon Jouhaux 69003 Lyon.

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 à CAR'GO, - 41 rue Léon Jouhaux 69003 Lyon.