



Conditions Générales de Vente

Préambule

La société CarRentals.com, Inc. est une centrale mondiale de location de véhicules indépendante de toute société de location de véhicules ("**CarRentals**"). Les présentes Conditions Générales de Vente couvrent ainsi uniquement les relations contractuelles entre vous et CarRentals. Ces Conditions Générales de Vente ("**CGV**") ne constituent pas les conditions générales du contrat de location de véhicule qui vous lieront avec la société de location du véhicule ("**Loueur**"). Le contrat de location de véhicule est entièrement assujéti aux termes et conditions spécifiques du Loueur qui vous seront communiquées au plus tard sur la page de paiement du site AutoEscape.com.

CarRentals a négocié des conditions préférentielles avec des Loueurs partenaires dans le monde entier vous permettant de bénéficier de tarifs de location de véhicules particulièrement attractifs en France et dans de nombreux pays.

Le site AutoEscape.com est édité par CarRentals.com, Inc., société constituée sous le régime des lois du Nevada aux États-Unis, immatriculée sous le numéro NV20141684035, dont le siège social est sis 333 108th Ave NE, Bellevue, Washington, 98004, États-Unis. AutoEscape est une des marques de CarRentals.

CarRentals bénéficie des couvertures d'assurance du contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle souscrit par Expedia auprès de la compagnie d'assurance ACE European Group Ltd., 100 Leadenhall Street, Londres, Royaume Uni, EC3A 3BP.

Vous pouvez contacter CarRentals par téléphone au 0800 944 128 (appel gratuit) ou au +33141918509 depuis l'étranger (sujet aux frais d'appels internationaux standards) ou par courriel à l'adresse suivante : relation-clients@autoescape.com.

Si vous souhaitez contacter notre service client pour toute réclamation intervenant après la location de votre véhicule réservé sur le site AutoEscape.com, veuillez consulter l'article 10 ci-dessous ou cliquer [ici](#).

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations de véhicules effectuées antérieurement. Il est donc impératif que vous consultiez et acceptiez les CGV au moment où vous effectuez votre réservation. Suivant toute mise à jour des CGV, il vous sera demandé à l'occasion de votre nouvelle connexion sur le site AutoEscape.com de prendre connaissance et d'accepter la version à jour des CGV avant de poursuivre votre navigation sur le site.

[Article 1 - Conditions de réservation d'un véhicule de location](#)

Pour réserver sur le site AutoEscape.com ou par téléphone, vous devez avoir pris connaissance et accepté sans réserve l'intégralité des CGV et du contrat de location avec le Loueur, votre acceptation étant matérialisée sur le site AutoEscape.com lorsque vous cochez la case rédigée comme suit (la formule figurant sur le site AutoEscape.com varie selon que vous optez pour l'adhésion aux garanties du contrat d'assurance collective de dommages "Franchise Remboursable – la formule figurant ci-après tenant compte d'une telle adhésion) :

"En cochant cette case, je confirme accepter les Conditions Générales de Vente de CarRentals ainsi que les termes et conditions du contrat de location avec (dénomination de la société), société de location de voitures. J'accepte ainsi deux contrats l'un avec CarRentals et l'autre avec (dénomination de la société). Je confirme également ma demande d'adhésion aux garanties du contrat d'assurance collective de dommages "Franchise Remboursable" et certifie avoir pris connaissance de la Notice d'information et en accepter les termes. CarRentals confirmera la réservation et collectera le paiement, la société de location de voitures fournira le véhicule de location".

1.1 - Informations à transmettre à Autoescape

Pour effectuer la réservation d'un véhicule de location auprès de CarRentals, vous devez transmettre les informations suivantes :

- le lieu de prise en charge du véhicule (pays, ville, gare, aéroport, centre-ville),
- le n° de vol (obligatoire pour la prise en charge à l'aéroport),
- l'heure et la date de début de la location du véhicule,
- le lieu de restitution du véhicule (pays, ville, gare, aéroport, centre-ville),
- l'heure et la date d'expiration de la location du véhicule,
- la catégorie du véhicule sélectionnée,
- le nom et prénom du conducteur principal,
- l'âge du conducteur principal.

1.2 - Modalités de réservation et de paiement

Le véhicule de location que vous réservez sur le site AutoEscape.com doit être disponible, ce qui doit être confirmé par le Loueur à CarRentals. Vous recevrez la confirmation de la disponibilité du véhicule dans les 72 heures suivant votre réservation sur le site AutoEscape.com. En cas d'indisponibilité, CarRentals s'engage à vous contacter pour vous proposer une offre alternative présentant les mêmes caractéristiques et à vous garantir le même tarif que celui applicable au véhicule que vous aviez initialement réservé.

Dès lors que la disponibilité du véhicule est confirmée, votre demande de réservation est acceptée par CarRentals et votre paiement est débité.

Sous réserve du bon déroulement de l'encaissement de votre paiement, un numéro de dossier vous est attribué lors de votre réservation avec l'émission d'un bon de location ("voucher") qui en reprend les éléments à savoir :

- le numéro de dossier,

- la désignation du Loueur et la localisation de l'agence (le cas échéant des agences) de location du véhicule (pays, ville, aéroport, gare, centre-ville),
- le type de véhicule (catégorie sélectionnée),
- les prestations incluses dans le prix (exprimé toutes taxes comprises – "TTC") :
 - un forfait pour un nombre de jours défini (par tranche de 24 heures) en kilométrage limité ou illimité (la mention sur le kilométrage s'obtient en cliquant sur l'onglet "descriptif du tarif" du produit sélectionné sur le site AutoEscape.com),
 - l'assurance dommage au véhicule avec ou sans franchise ("CDW"),
 - l'assurance contre le vol du véhicule avec franchise ("TP"),
 - l'assurance responsabilité civile du conducteur,
 - l'assurance des personnes transportées ("PAI") (cette assurance n'est incluse automatiquement que par certains Loueurs),
 - la prime du contrat d'assurance collective de dommages "Franchise Remboursable" en cas de demande d'adhésion,
 - la participation aux frais d'immatriculation,
 - sauf exception, toute modification de la réservation (aucun frais de dossier n'est prélevé pour les modifications effectuées avant la prise en charge du véhicule).
- les options "compléments à régler sur place" (siège bébé, rehausseur, galerie de toit, porte-skis, GPS, etc.) souscrites auprès de CarRentals seront à payer directement auprès du Loueur lors de la prise en charge du véhicule avec le cas échéant si vous avez opté pour une(ces) couverture(s) d'assurance optionnelle(s) :
 - l'assurance des personnes transportées ("PAI") (lorsque cette assurance n'est pas offerte automatiquement par certains Loueurs) ou l'assurance dite "Super PAI" ("SPAI"),
 - l'assistance 24/24 (si cette dernière garantie est offerte par le Loueur),
 - l'assurance de la franchise (si cette garantie est offerte par le Loueur). Si vous avez adhéré au contrat d'assurance collective de dommages "Franchise Remboursable" proposé par CarRentals sur le site AutoEscape.com, il est inutile de souscrire ou d'adhérer à un contrat d'assurance proposé par le Loueur garantissant le remboursement de la franchise.

Le bon de location n'est émis par CarRentals qu'après paiement total de l'ensemble des prestations tenant à la location du véhicule. Tous les documents relatifs à la location du véhicule (bon de location, confirmation de réservation) sont consultables et téléchargeables dans votre espace client depuis la page d'accueil du site AutoEscape.com. Nous vous recommandons de conserver une version imprimée ou électronique de ces documents.

En cas de quelconque défaut de paiement ne résultant pas du fait de CarRentals et qui ne permettrait pas l'encaissement de la somme due, CarRentals pourra annuler la réservation auprès du Loueur, le tout sans préavis et sans aucun dédommagement. Vous serez dûment informé de l'annulation de votre réservation pour les raisons mentionnées ci-dessus.

Article 2 - Conditions de location

2.1 - Documents et garanties à fournir au loueur pour la prise en charge du véhicule

Le véhicule réservé vous sera remis uniquement sur présentation des documents suivants :

- le bon de location émis par CarRentals ("voucher"),

- l'original du permis de conduire valide du conducteur principal et des conducteurs additionnels le cas échéant (les photocopies ne sont pas acceptées). Une durée minimale de détention du permis de conduire est parfois exigée par le Loueur (en général il s'agit d'une année). Référez-vous au contrat de location du Loueur. Par ailleurs, pour certains pays, un permis de conduire international est requis en complément du permis national. Exemple : l'Australie et la Nouvelle-Zélande (nous vous invitons à vous renseigner avant le départ),
- une pièce d'identité valide (carte nationale d'identité ou passeport) du conducteur principal et des conducteurs additionnels le cas échéant,
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois du conducteur principal (chez certains Loueurs). Sont acceptées la production d'une quittance ou facture : de loyer, d'électricité, de télécommunication pour téléphone fixe ou internet (hors téléphone portable),
- une carte de crédit internationale au même nom et prénom que le conducteur principal disposant d'un plafond suffisant pour couvrir le règlement de la franchise en cas de dommage/vol du véhicule de location auquel s'ajoute le prix d'un plein d'essence et le cas échéant le montant total des "compléments à régler sur place" auprès du Loueur. Nous vous rappelons que seules les cartes de crédit sont acceptées. Les cartes de débit ou prépayées ne peuvent pas être utilisées pour le paiement de la caution et des options chez les Loueurs comme par exemple les cartes "Maestro" et "Electron". Les espèces, chèque bancaire et chèque-vacances et virement bancaire ne sont pas acceptés.

En cas de non présentation de ces pièces auprès du Loueur lors de la prise en charge du véhicule, ce dernier dispose de la faculté de ne pas accepter la location. Dans ce cas, et sauf disposition légale contraire, dès lors que vous avez été pleinement informé par CarRentals des conditions applicables à la location auprès du Loueur, la responsabilité de CarRentals ne saurait être engagée, vous aurez ainsi à supporter seul l'ensemble des conséquences financières susceptibles d'en résulter.

Une demande de préautorisation correspondant au montant de la caution sera effectuée par le Loueur sur la carte de crédit internationale du conducteur lors de la prise en charge du véhicule. La caution sera débloquée en intégralité au retour du véhicule si celui-ci est dans le même état que lors de sa prise en charge. Nous vous conseillons de vérifier avec votre banque que votre carte de crédit internationale autorise une empreinte/débit du montant de la caution. Ces informations vous seront fournies au cours de la réservation ainsi que dans le contrat de location du Loueur qui vous sera également fourni au cours de la réservation. Pour les véhicules les plus gros, deux cartes de crédit internationales différentes pourront être exigées.

En aucun cas, CarRentals ne pourrait être tenue pour responsable en cas de manquement par vous des points précités, manquement qui pourrait entraîner l'annulation de la réservation à l'agence du Loueur.

Ainsi, il revient donc à la charge du porteur de la carte de crédit internationale de prendre ses dispositions pour s'assurer qu'il dispose d'un plafond suffisant pour couvrir les montants requis tels qu'indiqués ci-dessus.

2.2 - Contrat de location de véhicule avec le Loueur

Le bon de location prépayé ("voucher") émis par CarRentals ne doit pas être confondu avec le contrat de location que vous concluez avec le Loueur et qui vous est communiqué avant que vous ne finalisiez votre réservation sur le site AutoEscape.com et à nouveau lorsque vous réceptionnez votre véhicule de location à l'agence du Loueur. Le contrat de location est soumis à la législation du pays de prise en charge du véhicule et fait foi pour la durée de la location. Il reprend les conditions de location du Loueur ainsi que les frais supplémentaires à la charge du client ("compléments à régler sur place" ainsi que les assurances optionnelles, les taxes d'aéroport, etc.). Il est conseillé de conserver un exemplaire du contrat de location. **Conducteur additionnel** : les conducteurs additionnels doivent impérativement être mentionnés sur le contrat de location, être présents lors de la prise en charge du véhicule de location, disposer de leur permis de conduire et des mêmes documents que ceux demandés au conducteur principal. Le conducteur principal ainsi que les conducteurs additionnels répondent envers le Loueur des conditions de location et deviennent entièrement responsables du véhicule dès sa prise en charge. Dans le cas où tout conducteur principal et additionnel ne respecterait pas ces conditions de location, le Loueur se réserve le droit de mettre fin immédiatement et de plein droit au contrat de location et dispose de la faculté de refuser de mettre le véhicule de location à disposition sans que, ni le Loueur, ni CarRentals ne soit tenu au remboursement des prestations et/ou au versement d'une quelconque indemnité. CarRentals ne pourra être tenue pour responsable si tout conducteur principal et additionnel ne remplit pas les conditions imposées sur place par le Loueur.

La location, qui est personnelle et non transmissible, est conclue pour une durée déterminée précisée sur le bon de location remis par CarRentals.

Prise en charge du véhicule : il est impératif de vous présenter à l'agence du Loueur à la date et à l'heure indiquée sur le bon de location. En général, un retard de 30 minutes est toléré à condition toutefois que ce soit pendant les heures d'ouverture de l'agence. Passé ce délai, le véhicule pourra être loué à un autre client par le Loueur. Nous vous rappelons que les conditions applicables au retard lors de la prise en charge du véhicule sont laissées à l'entière discrétion du Loueur et peuvent varier en fonction du contrat de location des Loueurs. Nous vous conseillons vivement de vérifier ces conditions dans le contrat de location avant la prise en charge du véhicule. CarRentals ne pourra en aucun cas en être tenue pour responsable et n'accordera aucune indemnité à ce titre.

Pénalité en cas de restitution tardive : si vous restituez votre véhicule après l'heure prévue sur votre contrat de location, vous serez soumis à des frais équivalents au minimum à une journée de location au tarif en vigueur du Loueur, à laquelle s'appliquent les taxes locales ainsi que les assurances optionnelles et complémentaires souscrites auprès du Loueur. Dans l'hypothèse où vous avez adhéré au contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative " Franchise Remboursable", vous ne serez pas garanti pour tout sinistre survenu après l'heure prévue de restitution de votre véhicule sur le contrat de location.

2.3 - Conditions spécifiques liées à l'âge et surcharge « jeune conducteur »

L'âge minimum requis pour effectuer une location peut varier selon le modèle de véhicule et le pays (consulter le descriptif du tarif du véhicule sélectionné). Certains pays sont plus restrictifs et peuvent avoir une limite d'âge maximum. Nous vous

invitons à bien vérifier ces informations au moment de la réservation. Les conducteurs âgés entre 18 ans et 25 ans sont parfois soumis à des surcharges "jeune conducteur" payables auprès du Loueur ou incluses dans un forfait. Ces frais varient selon les pays et le Loueur.

Article 3 - Tarifs de CarRentals

3.1 - Prix de la location

Les prestations sont payables d'avance lors de la réservation, soit au moyen du système de paiement sécurisé en ligne de CarRentals, soit par téléphone auprès de l'un de nos agents de réservation.

CarRentals actualise régulièrement ses tarifs et peut modifier ses prix sans préavis afin de tenir compte de l'évolution des tarifs consentis par les différents Loueurs partenaires de CarRentals et du cours des devises. Le prix de la location correspond à celui communiqué par CarRentals au moment de la réservation dont le montant est rappelé sur la confirmation de réservation.

Le prix fixé par le Loueur indiqué sur le devis proposé par CarRentals (onglet "devis gratuit" figurant sur le site internet AutoEscape.com) est garanti pour 24 heures. Toutefois, si le prix de la location a augmenté sur le site AutoEscape.com, veuillez appeler le 0800 944 128 (numéro gratuit) afin de bénéficier du prix garanti figurant dans votre devis. CarRentals fera ses meilleures diligences pour honorer les termes et conditions de votre devis. Cependant, dans certains rares cas d'indisponibilité du véhicule sélectionné au prix figurant sur le devis, AutoEscape.com vous assistera pour trouver un véhicule de location répondant aux mêmes caractéristiques que le véhicule sélectionné dans votre devis, pour le même prix.

Dès lors que le paiement a été encaissé par CarRentals :

- le prix de la location de véhicule est ferme et garanti et ne sera plus modifiable par CarRentals même en fonction de la fluctuation du cours des devises,
- vous ne pourrez pas demander de modification du prix payé en cas (i) d'offres promotionnelles proposées par CarRentals (ii) de tarifs promotionnels ou autres réductions offerts par le Loueur. Les prix offerts par CarRentals diffèrent selon le type de véhicule et résultent des tarifs contractuels négociés avec les différents Loueurs. En conséquence, ils ne tiennent pas compte des tarifs promotionnels que ces différents prestataires peuvent consentir à certaines dates. Il vous appartient d'apprécier si le prix des prestations proposées et précisées sur la confirmation de réservation vous convient.

Offres spéciales :

- CarRentals est susceptible de proposer des tarifs de location particulièrement avantageux, identifiés comme tels dans les résultats de vos recherches, ces offres spéciales étant subordonnées au fait que nous ne vous divulguons l'identité du Loueur uniquement la réservation réalisée.
- les autres détails concernant la location, tels que le lieu de prise en charge du véhicule, la politique de carburant, les assurances etc., sont indiqués de manière identique aux

autres offres.

- vous serez informés de l'identité du Loueur dans la confirmation de la réservation ainsi que dans le bon de location (« voucher »).
- vous avez la possibilité d'annuler votre réservation jusqu'à 24 heures avant l'heure de prise en charge du véhicule, par exemple si après divulgation de l'identité du Loueur, vous estimez que ce dernier ne répond pas à vos attentes.

3.2 - Le prix inclut

- un forfait pour un nombre de jours défini (par tranche de 24 heures) en kilométrage illimité ou limité,
- les assurances obligatoires fournies par les Loueurs : responsabilité civile du conducteur,
- les assurances complémentaires fournies par les Loueurs : dommage au véhicule avec ou sans franchise ("CDW") et assurance contre le vol avec franchise ("TP") (voir l'article 6 ci-après),
- le cas échéant, si vous avez adhéré au contrat d'assurance collective de dommages "Franchise Remboursable" (voir l'article 7),
- la TVA (il est rappelé que sur le fondement de l'article 206 de l'Annexe II du CGI sont exclus du droit à déduction à la TVA ayant grevé les véhicules ou engins quelle que soit leur nature, conçus pour transporter des personnes ou à usage mixte qui constituent une immobilisation ou dans le cas contraire qui ne sont pas destinés à être revendus à l'état neuf. La TVA ne peut donc pas être récupérée au titre du contrat de location. Cette exclusion s'étend aux opérations accessoires. Ainsi, TVA ayant grevé les prestations de CarRentals n'est pas plus déductible),
- la participation aux frais d'immatriculation, sauf exception, correspondant aux taxes imposées aux Loueurs par les gouvernements pour la mise en circulation du véhicule,
- sauf exception, toute modification de la réservation (aucun frais de dossier ne sera imputé pour les modifications effectuées avant la prise en charge du véhicule).

3.3 - Le prix n'inclut pas

- le carburant (sauf certaines offres, disponibles aux Etats-Unis notamment),
- les options "compléments à régler sur place" (siège bébé, rehausseur, galerie de toit, porte-skis, GPS, etc.) dont la disponibilité est non garantie lors de la réservation,
- les taxes d'aéroport et les taxes locales,
- les frais d'abandon également appelés frais de "one-way" ou aller simple (plus de détails voir l'article 3.4 ci-après),
- les frais éventuels pour jeune(s) conducteur(s), conducteur(s) senior, ou conducteur(s) additionnel(s) à payer sur place auprès de l'agence du Loueur, les frais dans certains pays pour prise et remise du véhicule en dehors des heures d'ouverture de l'agence du Loueur ainsi que pendant les week-ends et jours fériés,
- les frais de sortie du territoire (si cette sortie du véhicule est autorisée),
- le montant de la caution,
- les dépassements d'horaire entraînant une pénalité fixée par le Loueur dont le montant vous sera mentionné dans le contrat de location,
- le montant de la franchise débité par le Loueur en cas d'accident ou de dommage au véhicule avec ou sans tiers connu ainsi qu'en cas de vol du véhicule,
- la prime afférente à toute(s) couverture(s) d'assurance optionnelle(s),
- le montant des amendes et autres contraventions.

Il est possible de vérifier le montant des frais supplémentaires lors de votre processus de réservation sur le site Autoescape.com en se référant au descriptif du tarif. Ils figurent également sur nos devis ainsi que sur le bon de location ("*voucher*"). Ils sont donnés à titre indicatif, les Loueurs pouvant les modifier sans préavis. Ils sont à régler directement auprès du Loueur.

3.4 - Frais d'aller simple (ou d'abandon ou "*one-way*")

Certains Loueurs autorisent que le retour du véhicule ait lieu dans une ville différente de celle où le véhicule a initialement été pris en charge. Dans ce cas, un supplément, appelé "frais d'abandon" (ou d'aller simple ou "*one-way*") vous sera facturé sur place, directement par le Loueur.

Le montant des frais d'abandon vous sera communiqué lors du processus de réservation, soit :

- en cliquant sur le bouton "+ de détails" (page de réservation),
- par un agent de CarRentals qui prendra contact avec vous (par courriel).

Le montant de ces frais sera indiqué sur le bon de location ("*voucher*"). Ce montant vous sera communiqué à titre indicatif, les Loueurs pouvant le modifier sans préavis.

3.5 - Amendes et contraventions

Vous demeurez seul responsable des amendes, contraventions, procès-verbaux ainsi que de toute poursuite douanière établis contre vous, dont vous avez fait l'objet durant la période de location. Si vous ne vous en acquittez pas directement auprès du Loueur, ce dernier sera en droit d'en exiger le paiement et de facturer des frais de dossier consécutifs. Dans certains cas les frais de dossier sont calculés par amende et peuvent être supérieurs au montant de celle-ci. Ces montants peuvent être acquittés directement sur la carte de crédit présentée à l'agence du Loueur.

Article 4 - Moyens et modalités de paiement

Le montant de la location est réglé au moment de la réservation et après confirmation du Loueur de la disponibilité du véhicule.

4.1 - Moyens de paiement acceptés

- Cartes de crédit internationales acceptées : "American Express", "Visa", "Master Card" - veuillez-vous en référer au détail du tarif ou sur votre bon de location "*voucher*" pour connaître les cartes acceptées par le Loueur),
- Cartes refusées : "Maestro", "Electron".

Les règlements en espèce, par chèque bancaire, par chèque de vacances, par virement bancaire sont refusés.

En envoyant votre demande de location de voiture, vous autorisez Travel Partner Exchange à effectuer la réservation de la voiture en votre nom, en effectuant notamment les paiements nécessaires auprès des sociétés de location de voitures. Vous autorisez Travel Partner Exchange à effectuer une réservation du montant total, comprenant le tarif de la réservation de la voiture, affiché sur Autoescape, ainsi que les éventuels frais de recouvrement supplémentaires, les taxes, les frais de service, les frais prépayés pour les accessoires et toutes taxes s'appliquant à nos services.

Le siège social de Travel Partner Exchange S.L. se trouve à l'adresse suivante : Calle Villalba Hervas 9, Planta 8, 38002 Santa Cruz de Tenerife, Îles Canaries, Espagne.

Article 5 - Prix bas garantis et remboursement de la différence

Dans le cadre d'une location de véhicule, CarRentals s'engage à vous rembourser la différence si vous trouvez moins cher ailleurs, et ce, au plus tard sept jours après la date de réservation de votre véhicule, et au moins deux jours ouvrés avant le jour de la prise en charge de votre véhicule. Cette garantie fonctionne seulement si vous avez déjà réservé et payé votre location de véhicule chez CarRentals.

Le remboursement de la différence s'applique sur présentation d'un devis concurrent sur une prestation strictement identique (l'offre comparative doit présenter des conditions comparables au produit souscrit auprès de CarRentals). L'offre comparative doit être proposée par un autre distributeur en location de véhicule, proposant les offres des mêmes partenaires Loueurs.

L'offre concurrente doit ainsi porter sur une même catégorie de véhicule, une même durée de location, une même date et heure de prise en charge, un même point de location, les mêmes prestations et services compris dans le prix : kilométrage illimité ou limité, assurances, taxes, suppléments et options (liste non exhaustive). Cette garantie s'applique à toutes les réservations en cours, hors tarifs promotionnels et offres exclusives réservées aux adhérents.

CarRentals vérifiera les modalités et conditions de l'offre concurrente afin de s'assurer qu'elle est strictement identique. Vous pouvez soumettre une demande de remboursement de la différence, à tout moment, par courriel à l'adresse suivante : bestprice@autoescape.com. Si votre demande remplit toutes les conditions précitées, un membre de l'équipe de CarRentals vous répondra dans les plus brefs délais.

Article 6 - Assurances incluses dans le contrat de location ou optionnelles proposées par le Loueur

Ces différentes garanties d'assurance sont soit :

- incluses dans le contrat de location : elles sont réglées lors de la réservation auprès de CarRentals : assurance dommage au véhicule avec ou sans franchise ("CDW") et assurance contre le vol avec franchise ("TP") et responsabilité civile du conducteur (voir à ce titre le bon de location),
- optionnelles : elles sont proposées et facturées sur place par les Loueurs lors de la signature du contrat de location (assurance des personnes transportées, assistance 24h sur 24h (si cette garantie est offerte par le Loueur), assurance de la franchise (si cette garantie est offerte par le Loueur)). Si vous avez adhéré au contrat d'assurance

collective de dommages à adhésion facultative "Franchise Remboursable" sur le site AutoEscape.com, il est inutile de souscrire ou d'adhérer à un contrat d'assurance proposé par le Loueur garantissant le remboursement de la franchise.

Les termes et conditions applicables à chacune des garanties d'assurance indiquées ci-après sont décrits dans le cadre des informations précontractuelles et contractuelles disponibles, soit sur le site AutoEscape.com, soit auprès du Loueur.

6.1 - Dommage au véhicule ("Collision Damage Waiver" ou "CDW")

Cette assurance incluse dans le contrat de location et dans le tarif de CarRentals couvre le véhicule en cas de dommage avec ou sans franchise selon le Loueur, que vous soyez responsable ou non du dommage. La franchise s'applique dès qu'un sinistre est constaté que le locataire soit en responsable ou non. Le montant de la franchise applicable vous sera précisé sur votre bon de location ("voucher"). Attention, l'assurance CDW ne couvre pas systématiquement les éventuels dommages tels que : bris de glace, optiques, haut de caisse et dessus du véhicule, bas de caisse et dessous du véhicule, roues et pneus, accessoires, équipements intérieurs et extérieurs du véhicule.

6.2 - Assurance contre le vol ("Theft Protection" ou "TP")

Cette assurance incluse dans le contrat de location et dans le tarif de CarRentals couvre le vol du véhicule avec application d'une franchise. Le montant de la franchise applicable vous sera précisé sur votre bon de location ("voucher"). Cette assurance TP ne garantit pas le vol des objets à l'intérieur du véhicule.

6.3 - Responsabilité civile du conducteur ("Liability Insurance Supplement" ou "LIS")

Cette assurance incluse dans le contrat de location et dans le tarif de CarRentals couvre uniquement le conducteur s'il blesse une personne ou s'il endommage des biens appartenant à un tiers. Son plafond pour les dommages aux biens sera précisé dans votre contrat de location.

6.4 - Assistance 24h sur 24h

Cette assurance optionnelle, susceptible de vous être proposée par certains Loueurs et non incluse dans le tarif de CarRentals, vous permet de bénéficier gratuitement d'une d'assistance 24h/24h en cas de panne ou d'accident et vous garantit le changement du véhicule sous 24h maximum.

Cette garantie d'assurance n'est pas systématiquement proposée par tous les Loueurs et peut être sollicitée sur place auprès du Loueur lors de la signature du contrat de location, sa prime devra être acquittée auprès du Loueur.

6.5 - Assurance des personnes transportées ("Personal Accident Insurance" ou "PAI") ou Super "PAI"

Quand ces assurances ne sont pas proposées automatiquement par le Loueur, ces garanties optionnelles sont susceptibles de vous être proposées en agence par le Loueur (elles ne sont pas alors incluses dans le tarif de CarRentals). La couverture PAI garantit une indemnisation forfaitaire des dommages corporels et matériels subis par les passagers et le conducteur. Il est également possible de souscrire de manière optionnelle une assurance dite "Super PAI" ou "SPAI". Cette garantie SPAI couvre les bagages et effets personnels en cas de vol, d'incendie, d'accident ou de catastrophe naturelle. Ces garanties optionnelles sont susceptibles d'être sollicitée sur place auprès du Loueur lors de la signature du contrat de location, toute prime devra être acquittée auprès du Loueur.

Article 7 - Option « franchise remboursable »

En fonction des Loueurs, vous disposez de la faculté, au moment de la réservation du véhicule de location sur le site AutoEscape.com, d'adhérer au contrat d'assurance collective de dommages "Franchise Remboursable" géré et souscrit par CarRentals.com. Les termes et conditions de la Notice d'information sont disponibles au moyen du lien internet :

<https://www.autoescape.com/images-cms/files/PDF/generali/AE/FR/generali.pdf>

Pour pouvoir adhérer, le lieu de l'adhésion doit être situé sur le territoire de la République française, l'adhésion étant réservée exclusivement à des adhérents résidents en France Métropolitaine et dans les départements d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et La Réunion).

Le contrat "Franchise Remboursable" est produit par la succursale irlandaise d'Europ Assistance S.A., dont l'établissement principal est sis 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01N5W8, Irlande, succursale immatriculée au registre irlandais des sociétés sous le n°907089. Europ Assistance S.A. est une entreprise régie par le Code français des assurances dont le siège social est 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, société anonyme immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°451 366 405. La Succursale irlandaise d'Europ Assistance S.A., tout comme Europ Assistance S.A., sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 61 rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 9. Le contrat "Franchise Remboursable" satisfait à l'ensemble des critères des contrats d'assurance dits "affinitaires" de l'article R. 513-1 du Code français des assurances.

CarRentals peut vous facturer des frais au titre des prestations de services tenant à votre mise en relation avec l'assureur et à votre adhésion à ces garanties.

L'adhésion au contrat "Franchise Remboursable" vous garantit, en fonction du niveau de garantie choisi lors de l'adhésion, le remboursement du montant des réparations, à concurrence du montant de la franchise qui vous sera définitivement facturée par le Loueur sur la base du contrat de location, pour certains types de dommages ou dégradations subi par le véhicule de location consécutivement à un accident ou un vol, que vous soyez responsable partiellement ou totalement de l'accident.

Une seule franchise est garantie par période d'assurance et par adhésion au contrat "Franchise Remboursable".

	Niveau de garantie	
Type de dommages garantis	CarRentals : Franchise Remboursable "Standard" (IB1700308FRBA)	CarRentals : Franchise Remboursable "Premium" (IB1700308FREX)
Dommages au corps et aux pare-chocs du Véhicule de location (griffures, bosses) consécutifs à un Accident ou un Vol incluant les accessoires (antenne radio, balais d'essuie-glace, enjoliveurs, serrure, rétroviseurs extérieurs)	Garanti conformément aux termes et conditions du Contrat de location	Garanti conformément aux termes et conditions, du Contrat de location
Haut du Véhicule de location (toit)	Limité à 1.000 euros	Limité à 1.000 euros
Bris de glaces (parebrise, vitres latérales, coulissantes et arrières, toit ouvrant, optiques, rétroviseurs extérieurs et phares)	Non garanti	Garanti conformément aux termes et conditions du Contrat de location
Dessous de caisse	Non garanti	Limité à 1.000 euros
Jantes et roues	Non garanti	Garanti – Crevaison limitée à un évènement par Contrat de Location

Article 8 - Politique d'annulation et de non-présentation

Procédure d'annulation :

1. Utilisation de mon compte Autoescape

Vous pouvez annuler votre réservation à tout moment. Ce service en ligne est accessible 24 h/24, 7 j/7 !

Une fois votre réservation annulée, vous recevrez une confirmation de votre annulation. Inutile d'appeler pour confirmer.

Veuillez consulter notre Politique d'annulation. Des frais d'annulation peuvent s'appliquer.

Vous ne possédez pas encore de compte pour vous connecter ?

Vous pouvez vous connecter à l'aide de votre adresse électronique et de votre numéro de réservation.

2. Contactez notre service clients

Vous pouvez vous connecter à l'aide de votre adresse électronique et de votre numéro de réservation.

8.1 - Procédure de remboursement : pour les annulations effectuées avant la date de prise en charge du véhicule

Il est possible d'annuler à tout moment votre réservation avec Autoescape. Vous pouvez annuler quelle que soit la raison, sans aucune justification.

Le tableau ci-dessous répertorie les règles d'annulation :

- Jusqu'à 48 heures avant l'heure de prise en charge : Remboursement complet
- Dans les 48 heures précédant l'heure de prise en charge Frais d'annulation de 75 EUR consistant en :
Remboursement du prix de la location moins 75 EUR. Si le prix de la location est de 75 EUR ou inférieur : Aucun remboursement
- Après la prise en charge : Aucun remboursement

8.2 Procédure de remboursement : pour les annulations effectuées après la date de réservation ou en cas de non-présentation

Aucun remboursement ne sera émis :

- pour les annulations effectuées après l'heure de la prise en charge planifiée ;
- en cas de non-présentation ;
- en cas de retard en raison d'une erreur du client
- en cas de non-respect des conditions de location, p. ex. documents manquants, problèmes de carte de crédit ou tout autre manquement à se conformer aux Conditions d'utilisation d'Autoescape. Vous pouvez bénéficier de frais d'annulation réduits si vous êtes en mesure de prouver que l'annulation a entraîné considérablement moins de dommages, voire aucun, pour Autoescape.

Vous pouvez bénéficier de frais d'annulation réduits si vous êtes en mesure de prouver que l'annulation a entraîné considérablement moins de dommages, voire aucun, pour Autoescape.

8.3 Circonstances spéciales

Catastrophes naturelles :

Autoescape ne sera en aucun cas responsable de la non-exécution ou du retard d'exécution de ses obligations en cas de catastrophe naturelle ou de tout événement qu'Autoescape ne peut contrôler, dans la mesure permise par la loi.

Article 9 - Modifications et/ou extension du contrat de location

9.1 Modifications apportées avant la date de réservation

Il est impossible de modifier votre réservation après sa confirmation

Si vous souhaitez modifier votre réservation, vous devez annuler votre première réservation et en effectuer une nouvelle par téléphone ou via notre site Web www.autoescape.com.

Pour annuler votre réservation, veuillez suivre les étapes décrites dans la section 8. La politique d'annulation sera appliquée selon la date de la demande d'annulation.

9.2 Modifications apportées après la prise en charge du véhicule

Le loueur doit demander la modification et/ou l'extension au prestataire au moins 24 heures avant l'heure de retour prévue du véhicule. Le prestataire se réserve le droit de refuser toute modification et/ou extension, et le client est alors obligé de rendre le véhicule à la date et l'heure indiquées sur le contrat de location. Le prestataire définit les conditions et les tarifs liés aux modifications et/ou extensions au moment de leur acceptation. Les modifications et/ou extensions doivent être convenues avec le prestataire. Autoescape ne sera en aucun cas tenu responsable si le client ne respecte pas les conditions définies par le prestataire.

9.3 Retour anticipé

Aucun remboursement ne sera effectué par Autoescape pour les journées de non-utilisation en cas de retour anticipé du véhicule.

Vous pouvez bénéficier de frais d'annulation réduits si vous êtes en mesure de prouver que l'annulation a entraîné considérablement moins de dommages, voire aucun, pour Autoescape.

Article 10 - Réclamations

Toute réclamation éventuelle doit être formulée par écrit à notre service clients dans les trente (30) jours suivant la date de retour du véhicule loué en produisant les éléments suivants :

- les éléments à l'appui de votre réclamation,
- la copie du bon de location ("voucher"),
- votre contrat de location signé avec le Loueur,
- les documents d'état des lieux du véhicule (à la prise en charge et au retour),
- la facture du Loueur si vous en disposez,
- le cas échéant, l'extrait de votre relevé bancaire avec le débit effectué par le Loueur.

Ces éléments sont à adresser en ligne à notre service clientèle de CarRentals, en cliquant [ici](#).

Vous pouvez également nous envoyer ces éléments par courrier à l'adresse suivante : CarRentals - Service Clientèle - Rödingsmarkt 9 - 20459 Hamburg – Allemagne. Nous vous informons que le traitement de votre réclamation adressée par voie postale sera plus lent.

Article 11 - Preuve & Qualité de service

Les données conservées dans le système d'information du site AutoEscape.com et celles enregistrées en cas de communication par téléphone peuvent servir de preuves quant aux réservations passées et sont susceptibles d'être produites dans le cadre d'un éventuel contentieux ou différend. Vous acceptez de manière expresse et irrévocable que les données figurant sur tout support informatique ou électronique conservées par CarRentals constituent des éléments de preuves recevables et opposables, ces éléments ayant la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit. Ces données sont également susceptibles de permettre des actions de formation ainsi que pour améliorer la qualité du service fourni.

Article 12 - Responsabilité

12.1 - Responsabilité de CarRentals

Si vous rencontrez un problème lié aux services achetés sur le site Autoescape.com, vous pouvez nous contacter pour toute demande d'assistance ou autre en nous écrivant sur relation-clients@autoescape.com ou en nous contactant par téléphone au 0800 944 128 (numéro gratuit).

Toutefois, nous attirons votre attention sur le fait que, conformément à l'article L. 221-15 du Code de la consommation, CarRentals peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable :

- au consommateur,
- au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat,
- à un cas de force majeure.

12.3 - Responsabilité du client

Vous avez l'obligation de fournir les documents requis dans les conditions applicables à votre réservation de véhicule et de vous conformer aux CGV de CarRentals ainsi qu'au contrat de location que vous signez avec le Loueur. Si vous ne respectez pas les CGV de CarRentals et/ou le contrat de location de véhicule que vous signez avec le Loueur, CarRentals ou le Loueur se réservent le droit de mettre fin au(x) contrat(s) conclus avec vous.

Article 13 - Droit applicable – juridictions compétentes et médiation

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises. En cas de différend, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges tels que définis en droit français et notamment par les articles 1528 et suivants du Code de procédure civile français.

Le médiateur de la consommation dont dépend CarRentals est le médiateur "Tourisme et Voyage" (<http://www.mtv.travel/>). Après avoir saisi par écrit le service réclamation de CarRentals, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, vous pouvez saisir le médiateur "Tourisme et Voyage" dans les conditions et modalités de saisine prévues sur le site internet du médiateur. Vous pouvez contacter le médiateur tourisme et voyage à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.

Alternativement, vous pouvez aussi soumettre vos litiges avec CarRentals à la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission Européenne qui est disponible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr>.

Article 14 - Informatique et libertés – droit d'accès et de rectification

Vous êtes expressément informé de l'existence et déclarez accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de vous par CarRentals ou par tout mandataire, tant dans le cadre de la réservation du véhicule de location que pendant le cours du contrat de location. La fourniture de ces informations est :

- obligatoire (signalées par un astérisque sur le site AutoEscape.com) dès lors qu'elles sont nécessaires à la réservation du véhicule de location, à la conclusion du contrat de location, à l'adhésion au contrat d'assurance collective de dommages "Franchise Remboursable", à la gestion des prestations, à la gestion des sinistres ainsi qu'au titre des réclamations, de la prévention et du traitement de la fraude,
- facultative, les informations sollicitées et collectées l'étant dans le but de mieux vous satisfaire en répondant de manière plus personnalisée à vos attentes.

Ces informations sont destinées exclusivement à CarRentals et ses partenaires, en particuliers les Loueurs ainsi que toute entité intervenant dans vos réservations de voyage et le cas échéant à leurs mandataires, le tout pour les besoins visés ci-dessus.

Nous vous invitons à consulter les droits d'accès et de rectification des fournisseurs intervenant dans le cadre de la réservation faite auprès de CarRentals. Nous vous informons également que ces fournisseurs sont susceptibles de solliciter directement auprès de vous des informations complémentaires vous concernant le tout afin de pouvoir réaliser les prestations leurs incombant.

Certaines des entités procédant au traitement des données sont situées en dehors de l'Union Européenne et notamment aux États-Unis d'Amérique, CarRentals procède à l'ensemble des diligences afin que les transferts intervenant en dehors de l'Union Européenne s'effectuent dans le respect de vos droits et continuent à être protégés, ces transferts s'opérant sous des garanties contractuelles permettant d'assurer la sécurité et la protection des données conformément aux lois applicables.

CarRentals est déclarée auprès de la CNIL sous le numéro 1110207.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des informations vous concernant figurant dans les fichiers de CarRentals et leurs mandataires, dans les conditions prévues par la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 – modifiée - relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en contactant par courrier recommandé avec avis de réception accompagné d'une pièce d'identité (Passeport, carte d'identité, permis de conduire ou document officiel équivalent) adressé : à l'attention du responsable du traitement des données nominatives et personnelles : CarRentals.com, Inc. à l'adresse suivante : 333 108th Ave. NE, Bellevue, Washington 98004 USA.

Tout devis ou demande de réservation entraîne l'adhésion du client à recevoir les newsletters de CarRentals. Vous recevrez les courriels liés à votre réservation mais vous êtes également susceptibles de recevoir nos offres commerciales. Vous pouvez demander à ne plus recevoir ces offres à tout moment en cliquant sur le lien présent en bas de chacun de nos e-mailings.

Dernière mise à jour le 4 janvier 2018