

Conditions générales de réservations et de paiement en ligne

La Société Truche Location 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 réparties sur le territoire français.

La société dispose d'un site Internet, consultable à l'adresse suivante www.truchelocation.com dont l'objet est de permettre aux clients de mieux connaître les services proposés par Truche Location, et de réserver la location d'un véhicule avec prépaiement dans les conditions ci-après exposées.

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

La "société", désigne ci-après la société TRUCHE LOCATION, SARL immatriculée au RCS de Antibes sous le numéro 410 558 639, dont le siège social est 105 Avenue de la Liberté – RN7 – 06220 GOLFE-JUAN, laquelle édite le site internet www.truchelocation.com

Article 1 - Acceptation des conditions générales

Toutes les réservations passées par l'intermédiaire du site sont soumises sans réserve aux présentes conditions générales de réservation sur internet **et aux conditions générales de location Truche Location**. Il est notamment obligatoire pour louer un véhicule, **d'être âgé de 19 ans révolus et posséder un permis de conduire de plus de 1 an**.

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

Article 2 - Le Tarif de location

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

- Le type de véhicule,
- Les dates de départ et retour du véhicule caractérisant la durée de location,
- Le kilométrage inclus dans la formule choisie,
- Le prix hors taxes de la location,
- La TVA,
- Les options choisies,
- La Responsabilité Civile,
- Les garanties dommages au véhicule et vol limitant le plafond de responsabilité au montant de la franchise non rachetée.

Les tarifs sont garantis par la confirmation de la réservation.

Les frais additionnels et options complémentaires non mentionnés ou non tarifés dans la confirmation de réservation, devront être payés par le client directement auprès de l'agence Truche Location.

Seules les cartes de crédit sont acceptées, à l'exception des cartes Visa Electron, Mastercard Maestro et cartes de crédit renouvelables (type Aurore et similaires).

La carte de crédit utilisée pour la réservation et pour le prépaiement 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, et encore 1 mois après la réservation.

Cette même carte devra être présentée à l'agence Truche Location au moment de la prise du véhicule afin de couvrir à l'avance tous suppléments additionnels qui ne seraient pas inclus dans le paiement anticipé. Cette carte fera l'objet d'une demande de pré-autorisation au départ de la location, et une empreinte sera prise au titre du dépôt de garantie (non débité).

Le tarif faisant l'objet d'une pré-réservation et d'un paiement anticipé **ne peut faire l'objet d'une remise et ne peut se cumuler avec une autre offre promotionnelle**. Ainsi, tout accord ou offre commerciale n'est pas applicable aux réservations sur Internet, ces accords ou offres 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 qui s'entend de la date de départ et de la date de retour, est celle mentionnée dans la confirmation de réservation, étant précisé que la conservation du véhicule au-delà de la durée prévue sera facturée au tarif en vigueur dans l'Agence Truche Location concernée.

Article 5 – Date et Délais de réservation

- le locataire peut effectuer sur le site sa réservation jusqu'à 24 heures avant la prise du véhicule.
- La durée minimum de location est de 1 jour (1 jour correspond à 24 heures). Dans ces 24 heures sont inclus le temps pour la prise de possession et la restitution du véhicule en agence.
- Sur Internet, les locations d'une durée inférieure à 24 heures sont généralement facturées au prix d'une journée complète. Cependant, pour toute location à l'heure ou à la ½ journée, des offres spécifiques pourront vous être proposées en agence.

Article 6 : Pièces à fournir au départ

6.1. Le client doit présenter à l'agence Truche Location le jour du départ

En tant que particulier :

- Son permis de conduire européen en cours de validité, ou un permis international pour les conducteurs résidant hors Communauté Européenne,
- sa carte d'identité ou son passeport en cours de validité,
- un justificatif de domicile : quittance de gaz ou d'électricité, facture téléphonique classique ou facture téléphonique d'un téléphone fixe lorsque l'abonnement est souscrit auprès d'un Fournisseur d'Accès Internet, attestation de Carte Vitale, notamment,

- une carte bancaire à ses nom et prénom.

En tant que société :

- Le permis de conduire européen réglementaire en cours de validité du ou des conducteurs, ou le permis international du ou des conducteurs résidant hors Communauté Européenne,
- 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 et la confirmation de réservation de la location,
- une carte bancaire au nom de la personne morale.

Le client devra souscrire un contrat de location avec l'agence Truche Location de départ du véhicule en respectant **les conditions générales de location** auxquelles il est fait référence à l'article 1er des présentes conditions générales.

Les Agences Truche Location 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,
- à toute personne ne pouvant effectuer le dépôt de garantie au départ du véhicule,
- à toute personne non habilitée à conclure un contrat de location au nom d'une personne morale (société ou association),
- plus généralement, à toute personne ne satisfaisant pas aux **conditions générales de location** référencées à l'article 1er.

Article 7 - Modification et annulation de la réservation

7.1. En cas de modification de la réservation, il faut :

1. Annuler la réservation en appelant notre standard au +33 (0)4 93 63 95 66
2. Confirmer l'annulation par mail,
3. Saisir une nouvelle demande à partir du site internet,
4. L'annulation doit être faite au moins 24h ouvré 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 24 heures ouvré avant le jour de départ de la location.

La modification s'effectue sans frais jusqu'à 24h ouvré avant la date et l'heure de réservation.

En cas de modification à moins de 24h ouvré de la date et heure de la prise prévue du véhicule, des frais de modification pourront s'appliquer, dont le montant est affiché en agence.

7.2. 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, déduction faite de frais de dossier dont le montant est affiché en agence.

Si l'annulation intervient moins de 2 jours avant le départ, le prix de la location restera acquis dans sa totalité au loueur, sauf dans les cas de force majeure habituellement définies par la jurisprudence dont le locataire devra rapporter la preuve.

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

7.3. 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, avec application d'une tolérance de 3h applicable à partir de l'heure de départ initial,
- 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 Truche Location Golfe-Juan par téléphone au +33 (0)4 93 63 95 66 et confirmée par mail, accompagnée de la confirmation de réservation. Elle prendra effet à la date et à l'heure de réception par l'agence Truche Location.

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 bonne réalisation de la prestation de service et sera stockée dans une base de données informatisée, que le client peut consulter à tout moment pour lui permettre de vérifier et de faire rectifier ses données personnelles sur demande au Service Client Truche Location.

Article 8 - Remboursement

Si exceptionnellement l'agence Truche Location ne peut pas honorer la réservation, l'agence Truche Location 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 Truche Location 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 en ligne.

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

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

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

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

9.2. Dépôt de garantie

Le dépôt de garantie, dont le montant varie entre 1000 et 2500 € selon les catégories de véhicules, est bloqué sur le compte bancaire du Locataire 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 dans un délai maximum de trois (3) mois si aucune somme n'est due. A défaut le Locataire autorise expressément le Loueur à prélever, en les justifiant, les sommes restant dues sur ce dépôt.

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

9.3. Facturation

9.3.1. À l'issue de la location, une facturation définitive sera établie. Les factures sont établies en euros (€).

Le solde des factures, s'il y a lieu, est payable comptant à leur réception.

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

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

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

9.4. Process de réservation en ligne

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

Étape 1 : Choix du véhicule

Le locataire sélectionne le type de véhicule de son choix : véhicule de tourisme ou véhicule utilitaire

Étape 2 : Sélection de l'agence de location

Le locataire choisit l'agence de location Truche Location pour le retrait et le dépôt de son véhicule

Étape 3 : Sélection de la période de location

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

Étape 4 : Choix des options

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

- un service qui inclut une sélection de catégorie de véhicule disponible pour la durée choisie avec les options souhaitées
- un prix qui sera un tarif « exclusif Web »
- les conditions de la location

Étape 5.1 : Authentification du client

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

Étape 5.2 : Confirmation

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

Étape 5.3 : Coordonnées bancaires

Étape 5.4 : 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 Truche Location et le client. Toutes contestations pouvant survenir à l'occasion de la formation, de l'exécution et de la fin du contrat de location doivent être adressées à l'Agence Truche Location concernée.

10.2. Ni Truche Location 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

Truche Location 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, notamment mise en forme, images, textes, logos, bases de données, programmes, sont la propriété pleine et entière de la société Truche Location, 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 Truche Location et sont destinés à celle-ci et à son réseau pour établir la réservation, conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

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 Truche Location des données nominatives recueillies lors de la prise de la commande. Truche Location 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 Truche Location.

Par ailleurs, la société Truche Location 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 adressant un courrier au Service Client Truche Location – 105 Avenue de la Liberté – RN7 – 06220 Golfe-Juan. Enfin, la société Truche Location 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 adressant un courrier au Service Client Truche Location – 105 Avenue de la Liberté – RN7 – 06220 Golfe-Juan.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent (article 34 de la loi « Informatique et Libertés »). Pour l'exercer, le client doit s'adresser au Service Client Truche Location – 105 Avenue de la Liberté – RN7 – 06220 Golfe-Juan.

Article 14 - Droit applicable - Médiateur de la consommation - Compétence juridictionnelle

Les présentes conditions générales ont été publiées en application de la loi française et sont accessible sur le site www.truchelocation.com hébergé sur le territoire français. Le droit français est applicable et compétence est donnée aux tribunaux de Antibes, 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.

En cas de litige concernant la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du contrat, la voie amiable est privilégiée. Le locataire adresse ainsi préalablement une réclamation au service Client Truche Location.

Le locataire ayant la qualité de consommateur, pourra saisir gratuitement le médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) à l'adresse suivante : 50, rue Rouget de Lisle - 92158 SURESNES Cedex - par courriel : contact@mediateur-cnpa.fr - ou sur le site Internet www.mediateur-cnpa.fr .

*****FIN*****