

CAREXPLO est une appellation commerciale de RENT@BAM, société à responsabilité limitée au capital de 5000 euros immatriculée au RCS de Pointe -à-Pitre sous le numéro SIREN 833 674 617.

Les présentes conditions générales, constituent ensemble notre contrat conclu avec vous pour les services de fourniture de véhicules de location.

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées de temps à autre, il vous est donc conseillé de consulter notre site web pour prendre connaissance de toute modification éventuelle des conditions vous concernant.

Votre location de véhicule est soumise aux conditions générales de location de véhicule imposées par la société de location de voitures (ci-après le « Loueur ») et à la législation pertinente du territoire où la location a lieu. Des restrictions individuelles pourraient également s'appliquer à votre location de voiture.

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les réservations que vous faites sur ce site web ou par le biais de celui-ci ; nous vous prions donc de bien prendre connaissance de leur contenu. La réservation que vous faites sur ce site web est soumise à votre acceptation préalable de nos conditions. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'une quelconque de ces conditions, vous ne devez en aucun cas procéder à la réservation. En confirmant que vous souhaitez réserver une voiture par le biais de ce site web, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté nos conditions.

Article 1 – Réservation

1. Âge et capacité du conducteur

L'âge minimum pour la location d'un véhicule est de 21 ans. Un supplément pourra être facturé par le Loueur pour les conducteurs de moins de 25 ans ou de plus de 65 ans. Nous vous informerons de tout supplément éventuel lorsque l'âge correct du conducteur aura été communiqué au moment de la demande de réservation. L'âge minimum exigé pourra se voir augmenté pour la location de véhicules de certaines catégories.

Par ailleurs les Loueurs référencés sur notre site peuvent se réserver le droit de refuser de fournir un véhicule à toute personne considérée inapte à la conduite ou ne remplissant pas les conditions requises. Nous ne pourrions être tenus responsables de l'organisation de votre voyage, de tout remboursement ou dédommagement ou d'autres frais que vous pourriez avoir à payer dans un tel cas.

2. Document du conducteur

Le Locataire doit posséder un permis de conduire original définitif en cours de validité délivré depuis au moins 1 an (2 ans dans certains lieux de location ; ceci sera confirmé au cours du processus de réservation). Les permis expirés ou provisoires ne seront pas acceptés.

Notre Centre de réservations doit être informé de toute contravention ou de tout retrait de points affectant la validité de votre permis lors de la réservation ; nous nous réservons le droit de refuser la réservation pour cette raison, conformément aux conditions générales des sociétés de location de voitures avec lesquelles nous travaillons.

Si vous ne vous présentez pas à la date et à l'heure convenues et/ou ne fournissez pas tous les documents nécessaires et/ou une carte de crédit au nom du conducteur principal avec une quantité suffisante de fonds pour bloquer le dépôt de garantie pour la voiture, le Loueur pourra annuler votre réservation et vous ne serez pas remboursé des sommes versées.

3. Confirmation de la réservation

A la suite de votre réservation, un mail de confirmation vous est envoyé par email à l'adresse que vous nous aurez fournie lors de votre réservation. Il peut arriver de devoir attendre que le Loueur confirme la disponibilité d'un véhicule. Dans ce cas, nous vous en informerons tout de suite et bloquerons temporairement le montant de la location sur votre carte de paiement. Dès que la disponibilité de votre voiture sera confirmée, nous vous le ferons savoir et prélèverons alors ce montant sur votre carte. Aucun contrat n'est conclu tant que votre réservation n'est pas confirmée.

4. Catégorie de véhicule

Toutes les voitures sont assurées pour un nombre maximum de passagers. CAREXPLO décline toute responsabilité au cas où la capacité du véhicule ne conviendrait pas pour le nombre de passagers et leurs bagages. Nous ne saurions être tenus responsables en cas de refus de la société de voitures de location de fournir une voiture en raison d'un trop grand nombre de passagers.

CAREXPLO ne saurait garantir une marque ou un modèle particulier de véhicule. Le modèle de véhicule indiqué sur votre bon de location est donné à titre indicatif uniquement et le Loueur pourrait vous fournir un véhicule de même catégorie que celle que vous avez réservée ou d'une catégorie supérieure.

5. Modification de la réservation

- A l'initiative du client

Toute modification sera réalisée en application des tarifs en vigueur. Ainsi, il est possible que la nouvelle réservation soit revue à la hausse ou à la baisse en fonction des tarifs du moment.

Toute modification survenue moins de 48 heures avant l'heure de la prise en charge du véhicule sera traitée comme suit :

- Si vous souhaitez modifier votre réservation à la baisse (ex : passer de 10 jours de location à 3 jours de location), vous ne serez pas remboursés des jours retirés de la réservation. Pour modifier votre réservation, merci de bien vouloir nous contacter à l'adresse suivante marie@carexplo.com ou contacter directement le Loueur sélectionné.
- Si vous souhaitez modifier votre réservation à la hausse (ex : passer de 5 jours de location à 7 de location), vous ne supporterez aucun frais mais les tarifs du moment s'appliqueront aux jours supplémentaires intégrés à la réservation. Pour modifier votre réservation, merci de bien vouloir nous contacter au moins 12 heures avant la date de prise en charge du véhicule à l'adresse suivante marie@carexplo.com ou contacter directement le Loueur sélectionné.
- Si vous souhaitez modifier vos coordonnées personnelles (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, coordonnées bancaires ...) merci de bien vouloir nous contacter au moins 12 heures avant la date de prise en charge du véhicule à l'adresse suivante marie@carexplo.com ou contacter directement le Loueur sélectionné.
- Dans le cas où la modification d'une réservation consisterait à l'annuler et à en faire une nouvelle, vous ne serez pas remboursés des jours annulés et les tarifs du moment s'appliqueront dans le cas d'une nouvelle réservation.

Merci de bien vouloir nous informer de votre demande de modification en nous contactant par e-mail à l'adresse suivante marie@carexplo.com . Pour une plus grande efficacité de traitement de notre part,

vosre demande devra renseigner vos informations personnelles (nom, prénom), votre numéro de contrat ou de réservation, ainsi que le ou les éléments de la réservation que vous souhaitez modifier (informations personnelles, date de location, catégorie de véhicule). Votre demande sera traitée dans les meilleurs délais et en application du présent article.

Si vous avez souscrit un contrat de rachat de franchise, la modification validée par CAREXPLO sera actualisée et transmise à notre assureur.

- A l'initiative de CAREXPLO ou du Loueur

Il pourrait parfois être nécessaire que nous modifions, ou que le Loueur modifie, votre réservation après acceptation de votre part. Le cas échéant, nous vous en informerons dès que possible avant la prise en charge du véhicule. Si les changements proposés ne vous conviennent pas, vous serez intégralement remboursé sans aucune pénalité.

6. Annulation de la réservation

Dans le cas où vous souhaiteriez annuler votre réservation, merci de bien vouloir nous adresser un e-mail à l'adresse suivante marie@carexplo.com en nous exposant les motifs de votre annulation. Pour une plus grande efficacité de traitement de notre part, votre demande devra renseigner vos informations personnelles (nom, prénom) ainsi que votre numéro de contrat ou de réservation. Votre demande sera traitée dans les meilleurs délais et en application de l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 2- Paiement

1. Dépôt de garantie

La plupart des Loueurs demandent une caution au début de la location pour couvrir la franchise de responsabilité, tous frais encourus pendant la location et, dans certains cas, les frais de carburant. Une carte de crédit en cours de validité avec des fonds disponibles vous sera généralement demandée pour le paiement de la caution. Cette carte devra porter le nom du conducteur principal. Veuillez noter que les Loueurs n'acceptent pas toutes les mêmes cartes de crédit et que vous devrez par conséquent vérifier quelles cartes sont acceptées, au moment de la réservation ou de la signature du contrat de location de voiture. Cette caution vous sera remboursée à la restitution de la voiture, à condition que le véhicule et les équipements en option soient restitués dans le même état que lors de la prise en charge et conformément à la politique de carburant (veuillez noter que le montant de la caution vous sera recredité sur votre carte dans un délai maximum de 30 jours).

2. Prix de la location

Pour savoir ce qui est compris dans le prix de location veuillez-vous reporter aux conditions générales de location spécifiques du Loueur de votre choix qui vous seront communiquées au cours du processus de réservation.

3. Modalités de règlement

Afin de confirmer votre réservation, vous devez régler le prix de la prestation de location et/ou les prestations complémentaires sur notre site internet.

Vous avez la possibilité de régler l'intégralité du prix en une fois ou en plusieurs fois de la manière suivante :

- Vous pouvez régler le prix de la location en deux fois sans frais. Dans ce cas, votre réservation doit avoir lieu au moins deux mois avant la prise en charge du véhicule.
- Vous pouvez également régler le prix de la location en trois fois sans frais. Dans ce cas votre réservation doit avoir lieu au moins trois mois avant la prise en charge du véhicule.

Dans toutes les hypothèses, le prix de la location devra être intégralement payé au moins 48 heures avant la prise en charge du véhicule. Dans le cas où l'intégralité du prix de location ne serait pas payée 48 H avant la prise en charge du véhicule, le contrat sera annulé et les sommes versées ne seront pas remboursées.

4. Taux de change

En raison des fluctuations des taux de change, il faut savoir que le montant prélevé sur votre carte de crédit pourra être différent du prix que nous vous avons indiqué lorsque vous avez accepté de faire votre paiement pour un produit ou un service. La différence (le cas échéant) dépendra des fluctuations des taux de change au cours de la période entre le moment de la réservation et le moment où le paiement figurera sur votre relevé de carte de crédit. De même, si nous faisons un remboursement sur votre compte, nous vous rembourserons le montant exact facturé à l'origine et nous déclinons toute responsabilité pour toute fluctuation des taux de change qui entraînerait un remboursement supérieur ou inférieur au montant attendu.

Article 3-Annulation

Conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation prévu à l'article L.221-18 du même code ne peut être exercé pour les contrats de location de véhicule.

La politique d'annulation énoncée ci-dessous s'appliquera à la plupart des cas liés à votre réservation et le cas échéant votre contrat de rachat de franchise si vous l'avez souscrit ; dans tous les autres cas d'annulation veuillez consulter les conditions générales de location du Loueur.

Toute annulation survenue moins de 48 H avant la prise en charge du véhicule (hors cas de service annulation) entraînera des frais d'un montant de 45 euros ou la valeur de trois jours de location cumulés. Le Loueur se réservant la possibilité d'encaisser la somme la plus élevée selon les cas. Si vous avez souscrit un contrat de rachat de franchise et souhaitez annuler la réservation moins de 48H avant la prise en charge du véhicule (hors cas de service d'annulation), celui-ci ne vous sera pas remboursé.

Le contrat sera en tout état de cause annulé et la réservation non remboursée dans les cas suivants :

- Vous souhaitez annuler votre réservation mais ne nous en informez pas avant son début ;
- Vous annulez une réservation portant sur une période de location inférieure à trois jours ;
- Vous ne vous présentez pas à notre agence à heure et date convenues pour la prise en charge du véhicule et ne prévenez pas de votre retard ;
- Vous ne fournissez pas les documents nécessaires à la prise en charge du véhicule ;
- Le Loueur vous refuse la prise en charge du véhicule car il vous juge dans l'incapacité à conduire (notamment en cas d'état d'ébriété) ;
- Vous ne fournissez pas une carte de crédit au nom du conducteur principal avec une quantité suffisante de fonds pour payer le dépôt de garantie pour le véhicule.

Dans les hypothèses listées ci-dessus, en cas de souscription d'un contrat de rachat de franchise, celui-ci ne vous sera pas remboursé.

Article 4- Service annulation

Nous vous proposons un service qui vous permet d'annuler votre réservation jusqu'à 12 H avant la prise en charge de véhicule, sans frais, sans motif ni justification de votre part, et avec remboursement intégral du montant de votre réservation. En cas de souscription d'un contrat de rachat de franchise, le service annulation vous permet également d'annuler votre contrat d'assurance jusqu'à 12 H avant la prise en charge du véhicule.

Le prix de ce service pourra varier entre 2% et 10% du montant de votre réservation.

Article 5 : Prestations complémentaires

Nous vous proposons de compléter votre réservation avec les services optionnels suivants :

- siège bébé,
- forfait carburant,
- service annulation,
- conducteur supplémentaire,
- rachat de franchise,
- service de nettoyage,
- aide à la navigation.

Nous veillerons à ce que le Loueur sélectionné soit averti de la souscription de l'un de ces services afin que vous puissiez bénéficier du services dès la confirmation de la réservation ou le cas échéant au moment de la prise en charge du véhicule.

Article 6 – Rachat de Franchise

Les véhicules mis à votre disposition sont couverts par la "Responsabilité Civile vis-à-vis des tiers", conformément à la réglementation en vigueur.

Pour davantage de sécurité et de confort CAREXPLO vous propose une formule de rachat de franchise.

Cette formule vous garantit l'indemnisation de la franchise prévue aux Conditions Particulières du Contrat de location du Loueur lors d'un sinistre subi par le véhicule loué, dans la limite indiquée aux Conditions Particulières du Contrat « THEOREME Assurance Rachat de Franchise N°4450 ».

Pour plus d'information sur le service nous vous invitons à parcourir les Conditions Générales et les Conditions Particulières du Contrat de Rachat de Franchise.

Article 7– Prise en charge du véhicule

7.1. Présentation du bon de location

Le bon de location de Carexplo.com doit être présenté à la société de location de voitures au moment de la prise en charge de votre voiture de location. Nous ne saurons être tenus pour responsables d'un refus de location si le bon de location n'est pas présenté.

7.2. Prise en charge en dehors des heures normales d'ouverture

Dans la plupart des guichets d'aéroports vous serez pris en charge dès votre arrivée et votre véhicule vous sera fourni pendant les heures normales d'ouverture. Si la prise en charge de la voiture a lieu en dehors des heures normales d'ouverture à la suite d'un retard de vol, le Loueur pourra accepter de

vous fournir un service en dehors des heures normales d'ouverture, auquel cas il vous avisera de tout supplément éventuel. Nous déclinons en outre toute responsabilité en cas de non disponibilité de service en dehors des heures normales d'ouverture et vous recommandons d'informer le Loueur en cas de retard prévu ou avéré.

7.3. Prise en charge retardée

La durée de votre location commence et se termine conformément aux dates de prise en charge et de restitution indiquées sur votre bon de location. Nous ne pourrons vous rembourser les jours non utilisés si un véhicule est pris en charge plus tard que prévu. Si vous n'êtes pas en mesure de prendre le véhicule à l'heure et la date convenues, veuillez contacter le Loueur dès que possible. Si vous ne le faites pas, vous n'aurez aucune garantie de la disponibilité du véhicule.

7.4. Non présentation à l'agence (NO SHOW)

Dans le cas où vous ne vous présentez pas à l'agence du Loueur à heure et date convenues pour la prise en charge du véhicule ou dans un délai raisonnable, celui-ci se réserve le droit selon les cas :

- de remettre le véhicule en location et de vous proposer le cas échéant un autre véhicule, de même catégorie ou de catégorie différente dans le cas où le véhicule réservé ne serait plus disponible, ou
- d'annuler le contrat sans remboursement des sommes encaissées, à titre indemnitaire, en raison de l'immobilisation du véhicule.

En tout état de cause, si vous avez souscrit un contrat de rachat de franchise et ne vous présentez pas à l'agence à heure et date convenues, vous ne serez pas remboursé.

7.5. Equipement spécial

Les sièges enfant, les galeries de toit (non disponibles sur certaines voitures) et tout autre équipement « en option » sont disponibles sur notre site. Il s'agit de prestations complémentaires que vous pouvez ajouter à votre réservation.

Article 8 – Restitution du véhicule

8.1. Carburant

Certains Loueurs vous demanderont de restituer le véhicule avec la même quantité de carburant qu'au moment de la prise en charge. D'autres ont une politique de carburant en vertu de laquelle vous devrez payer le premier plein et pourrez restituer le véhicule avec le réservoir vide.

8.2. Restitution anticipée

La durée de votre location commence et se termine conformément aux dates de prise en charge et de restitution indiquées sur votre bon de location. Nous ne pourrons vous rembourser les jours non utilisés si un véhicule est restitué plus tôt que prévu.

8.3. Restitution hors agence du Loueur

Certains Loueurs accepteront de reprendre votre véhicule hors agence. Si c'est le cas, ce service pourra faire l'objet d'un supplément, qui devra être payé au Loueur. Nous vous informerons de tout supplément éventuel lorsque vous confirmerez la date et l'heure de la prise en charge / de la restitution, ainsi que l'adresse complète, dans votre demande de réservation. Veuillez noter que les Loueurs ne livrent/reprennent généralement pas les véhicules à des logements privés.

8.4. Prolongation du contrat de location

Le prix de votre location sera confirmé au moment de la réservation et calculé par tranches de 24 heures. Si vous souhaitez prolonger la période de location après la prise en charge de la voiture, ou si vous la restituez plus tard que l'horaire indiqué sur votre bon de location, la durée de location supplémentaire sera facturée au tarif journalier local, lequel pourrait être plus élevé que les tarifs convenus avec nous au moment de la réservation. Le Loueur pourra également facturer des frais supplémentaires pour les restitutions en retard. Vous trouverez des renseignements sur les frais supplémentaires dans le contrat que vous avez conclu avec la société de location.

Article 9 – Sinistre

Dans le cas où vous ne souscrivez pas de Rachat de Franchise auprès de CAREXPLO, nous ne saurons être tenus responsables à l'égard de toute réclamation en cas de sinistre du véhicule.

En cas de panne ou de problèmes mécaniques, vous devez immédiatement appeler le Loueur. Le Loueur devra donner l'autorisation pour toute réparation ou tout remplacement de véhicule. Si vous êtes impliqué dans un accident, la police locale et le Loueur doivent être contactés. Veuillez conserver les copies de tous les documents pertinents que l'on vous demande de compléter. Vous pourriez en avoir besoin si vous souhaitez déclarer un sinistre.

Votre location de voiture est soumise aux conditions générales de location de voiture imposées par le Loueur et à la législation pertinente française. Nous déclinons toute responsabilité et ne saurons être tenus responsables en cas de pertes, dommages, modifications, retards ou changements résultant de troubles civils, de grèves y compris les grèves du contrôle du trafic aérien, d'activités terroristes, de catastrophes naturelles ou nucléaires, d'incendies ou de mauvaises conditions météorologiques, de problèmes techniques de transport inévitables, de fermeture ou d'encombrement d'aéroports ou de ports ferry, d'une annulation de vols réguliers ou de la faillite d'une compagnie aérienne.

Article 10 - Responsabilité

Nous sommes responsables des pertes que vous pourriez subir directement à la suite d'une rupture de contrat de notre part, si les pertes constituent une conséquence prévisible d'une telle violation du contrat. Les pertes sont jugées prévisibles lorsqu'elles pourraient être envisagées à la fois par vous et par nous au moment de la constitution du contrat. Nous ne serons pas responsables des dommages corporels ou matériels que vous pourriez subir. Ainsi que des pertes indirectes qui seraient un effet secondaire des pertes ou dommages principaux et qui ne sont prévisibles ni par vous ni par nous ; nous déclinons également toute responsabilité, entre autres, en cas de perte de bénéfices, perte d'opportunités, perte de clientèle ou pertes, dommages ou coûts indirects.

Nous ne saurons être tenus responsables personnellement ou indirectement par l'intermédiaire des sociétés de location en cas de non-exécution ou de retard d'exécution de nos obligations en vertu de cette réservation, du bon de location, de la location, ou des conditions générales et conformément à ceux-ci si, et dans la mesure où, l'exécution est retardée, entravée ou empêchée par un cas de force majeure, c'est-à-dire un événement échappant au contrôle de la partie en question.

Article 11 - Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre location, veuillez le signaler dès que possible, et ceci dans un délai de 3 mois maximum suivant la restitution de la voiture, c'est-à-dire dans les meilleurs délais suivants la restitution du véhicule. Bien que vous établissiez une relation contractuelle avec le Loueur, en cas de problème nous nous efforcerons de vous aider en le contactant en votre nom.

Article 12 – Protection des Données Personnelles

Conformément à la Réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, le Client est informé que RENT@BAM, en tant que responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel.

Pour en savoir plus sur ce traitement de données à caractère personnel et sur l'étendue de leurs droits, les Clients sont invités à se reporter à la Politique de confidentialité, accessible **ici**.

Article 13 – Médiation

En cas de litige, vous pouvez vous **adresser en priorité au Service Client de RENT@BAM** afin de le résoudre à l'amiable. En cas d'échec de cette démarche, le client peut recourir au **service de médiation en ligne** du CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) accessible à l'adresse URL : <http://www.cmap.fr/> ou à l'adresse postale : CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin Roosevelt – 75008 Paris.

Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter : Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées.

Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé **qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client de RENT@BAM avant toute demande de médiation auprès du CMAP.**

Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de RENT@BAM ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou **enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de RENT@BAM par une réclamation écrite** selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

Article 14 – Attribution de juridiction – langue applicable

Les présentes conditions générales et les relations contractuelles entre le Vendeur et le Client issues de leur application sont soumises au droit français.

Tous litiges issus des présentes concernant un Professionnel seront de la compétence exclusive des tribunaux du lieu d'exécution du contrat, nonobstant toute demande incidente ou d'appel en garantie, ou en cas de pluralité de défendeurs, même en cas de référé. Le Vendeur et/ou le Prestataire disposera néanmoins de la faculté de saisir toute autre juridiction compétente, en particulier celle du siège social du Client ou celle du lieu de situation des marchandises livrées.

Les effets de commerce ou acceptation de règlement ne feront ni novation, ni dérogation à la présente clause.