

## CONDITIONS GENERALES



### 1. Qui sommes-nous ?

Nous sommes Carlili, une SAS inscrite au RCS de Paris sous le n°810 517 581, dont le siège social est situé 46/48 rue René Clair à Paris (75018).

Vous pouvez nous contacter à l'adresse e-mail qui suit : [hello@carlili.fr](mailto:hello@carlili.fr) et au +33 1 84 88 64 37.

### 2. Que proposons-nous ?

Nous proposons un service de location de véhicules terrestres à moteur (les « **Véhicules** »), déposés directement au domicile de nos clients (les « **Utilisateurs** ») par le biais de notre plateforme Carlili accessible sur le site <https://carlili.fr/> (la « **Plateforme** ») (ensemble les « **Services** »).

Carlili n'est pas propriétaire des Véhicules, qu'elle loue à des tiers partenaires, uniquement professionnels (les « **Loueurs partenaires** »).

Votre contrat de location est directement souscrit auprès d'un de nos Loueurs partenaires, lors de votre réservation sur la Plateforme.

### 3. Que devez-vous savoir sur nos Conditions Générales ?

<b>A quoi servent nos Conditions Générales ?</b>	Nos conditions générales (les « <b>Conditions Générales</b> ») constituent l'unique document régissant notre relation contractuelle et définissent : <ul style="list-style-type: none"><li>- les modalités d'utilisation de nos Services,</li><li>- nos obligations et les vôtres.</li></ul>
<b>Où trouver nos Conditions Générales ?</b>	Vous pouvez les trouver par un lien direct en bas de page de la Plateforme.
<b>Comment accepter nos Conditions Générales ?</b>	Vous acceptez les Conditions Générales en cochant une case dans le formulaire d'inscription avec votre contrat de location, mentionnant notamment les informations spécifiques de votre Véhicule (modèle, numéro d'immatriculation, kilométrage).  Si vous n'acceptez pas l'intégralité de nos Conditions Générales et de votre contrat de location, vous ne pouvez pas accéder aux Services.  Les Conditions Générales peuvent être complétées par des conditions particulières, qui, en cas de contradiction, prévalent sur les Conditions Générales.

### 4. Quelles sont les conditions pour accéder à nos Services ?

**(i) Vous êtes :**

- une personne physique disposant de la pleine capacité juridique,
- ou une personne morale agissant par l'intermédiaire d'une personne physique disposant du pouvoir ou de l'habilitation requise pour contracter en votre nom et pour votre compte.

**(ii) Vous avez la qualité de**

- consommateur, entendu comme toutes personnes physiques qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle,
- professionnel, entendu comme toutes personnes physiques ou morales agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

Vous reconnaissez avoir l'âge et la durée de validité du permis de conduire minimum requis en fonction de la catégorie de véhicule souhaitée, tels qu'indiqués ci-dessous.

Catégorie de Véhicule	Age minimum requis	Durée de validité du permis de conduire
« Micro-citadine » ou « Citadine » ou « 2 roues »	21 ans	Depuis au moins 2 ans
« Minibus » et « Monospaces »	23 ans	Depuis au moins 3 ans
« Berlines et Premium »	30 ans	Depuis au moins 5 ans

Type de véhicule	code	Franchise négociée	Conditions d'éligibilité
<b>TOURISME</b>			
Citadine	CAT A	800 €	21 ans + 2 ans de permis
Compacte	CAT B	800 €	21 ans + 2 ans de permis
Berline Compacte	CAT C	1000 €	21 ans + 2 ans de permis
Familiale	CAT D	1000 €	21 ans + 2 ans de permis
Monospace	CAT E	1500 €	23 ans + 3 ans de permis
Berline	CAT E	1500 €	30 ans + 5 ans de permis
Minibus	CAT G	2000 €	30 ans + 5 ans de permis
<b>UTILITAIRE</b>			
Utilitaire 3m3	U3	1000 €	21 ans + 2 ans de permis

Type de véhicule	code	Franchise négociée	Conditions d'éligibilité
Utilitaire 5m3	U5	1500 €	21 ans + 2 ans de permis
Utilitaire 10m3	U10	1500 €	21 ans + 2 ans de permis
Utilitaire 14m3	U14	1800 €	21 ans + 2 ans de permis
Utilitaire 20m3	U20	2500 €	21 ans + 2 ans de permis

Le Loueur partenaire peut appliquer des conditions spécifiques d'âge minimum et de durée de validité du permis de conduire pour la location d'un Véhicule. Ces exceptions seront alors spécifiées dans le détail des annonces proposées.

## 5. Comment souscrire à nos Services ?

Vous devez remplir le formulaire prévu à cet effet sur la Plateforme, en renseignant dans le formulaire « Je Loue » :

- le type de Véhicule souhaité,
- le lieu de livraison et de récupération,
- la date de début et fin de location.

Vous pourrez ensuite renseigner les options et éventuelles assurances auxquelles vous souhaitez souscrire dans le cadre de la location de votre Véhicule.

Vous devez nous fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires et nous communiquer par email votre pièce d'identité et votre permis de conduire, à l'adresse [hello@carlili.fr](mailto:hello@carlili.fr).

Nous étudierons votre demande et pourrons la refuser si vous ne remplissez pas les conditions prévues à l'article « *Quelles sont les conditions pour accéder à nos Services ?* ».

L'inscription entraîne l'ouverture d'un compte en votre nom (le « **Compte** ») qui vous permet d'accéder à la Plateforme à l'aide de votre identifiant de connexion et de votre mot de passe.

## 6. Que proposons-nous ?

### 6.1. Nos Services

Avant toute souscription, vous pouvez prendre connaissance des caractéristiques de nos Services sur notre Plateforme <https://carlili.fr/>.

Vous reconnaissez :

- avoir pris connaissance des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de nos Services,
- que la mise en œuvre des Services nécessite d'être connecté à internet et que la qualité des Services dépend de cette connexion, dont nous ne sommes pas responsables.

#### 1. Début de la location

Pour louer un Véhicule sur notre Plateforme, vous devez :

- Rentrer votre adresse de livraison et récupération (elles peuvent être différentes),
- Choisir les dates et horaires de location,
- Choisir votre type de véhicule,
- Accepter votre contrat de location,
- Payer en ligne en toute sécurité,
- Télécharger vos documents (pièce d'identité et permis de conduire).

Nous nous occupons de réserver un Véhicule dans l'une de nos agences partenaires et de vous livrer à l'adresse souhaitée.

Le jour de la livraison, un *carsitter* vous livre le véhicule à l'adresse et l'horaire choisis (le « **Carsitter** »).

Lorsque le Carsitter est en chemin, vous recevez un SMS avec ses coordonnées.

À son arrivée, il vérifie votre identité en vous demandant une pièce d'identité.

Vous réalisez ensemble l'état des lieux du véhicule. Celui-ci est digitalisé, les photos font donc preuve de l'état du véhicule. Vous recevrez un mail récapitulatif de l'état des lieux.

Le Carsitter vous remet ensuite les clés du Véhicule.

Il ne peut en aucun cas installer le siège auto, il vous appartient de vérifier qu'il est bien installé et fixé.

## 2. Conducteurs additionnels

Vous pouvez ajouter gratuitement jusqu'à deux conducteurs additionnels.

L'ajout des conducteurs se fait à la fin de votre réservation (après l'étape de paiement). Vous avez simplement à renseigner leurs adresses emails. Ils recevront un mail leur permettant de se créer un Compte afin de télécharger leurs documents (CNI/passeport et permis de conduire).

Vous pourrez toujours nous communiquer leurs documents postérieurement à votre demande de location, à l'adresser [hello@carlili.fr](mailto:hello@carlili.fr), avec en pièce jointe :

- CNI RECTO VERSO
- PERMIS RECTO VERSO
- EMAIL DU CONDUCTEUR ADDITIONNEL

**IMPORTANT : vous ne pourrez pas rajouter de conducteur une fois la location commencée.**

Au-delà de deux conducteurs additionnels, chaque conducteur additionnel vous sera facturé la somme forfaitaire prévue [ici](#).

*N.B. En cas de dommage causé au Véhicule par un conducteur non indiqué sur le contrat de location, l'assurance ne couvre pas l'Utilisateur concerné.*

## 3. Fin de la location

Au retour, un Carsitter vous rejoindra au lieu de rendez-vous que vous aurez choisi et vous réaliserez un état des lieux digitalisé de fin de location.

Le Carsitter récupère les clés et rapporte le Véhicule dans le parking du Loueur partenaire.

Aucun remboursement ne sera effectué pour un retour en avance du Véhicule.

#### 4. *Modification de la location*

*En cas de modification du lieu ou de l'horaire de livraison*

- **Avant le début de votre location**

- Jusqu'à 2 heures avant le début de votre location, vous pouvez modifier vos informations de livraison et récupération.
- Dans les 2 heures qui précèdent l'horaire de livraison prévu du Véhicule, vous ne pourrez plus modifier votre livraison, vous pourrez uniquement modifier les horaires et adresses de restitution.

- **Pendant votre location**

- **Jusqu'à 2h avant la restitution** du Véhicule, vous pouvez modifier votre date et adresse de restitution directement depuis votre Compte.

*En cas de modification de dates*

Il se peut que la modification de votre location engendre un supplément de prix. Dans ce cas, le supplément de prix de votre location est calculé en fonction du nombre de jours de location supplémentaires par rapport à votre location initiale.

Nos prix sont calculés par tranche horaire de 24h :

- Par exemple, une location initiale de 3 jours et 8h est comptée chez nous comme 4 jours de location.
- Si vous ajoutez 5 heures supplémentaires à cette location, soit 3 jours et 13h, elle est également comptée comme 4 jours de location et aucun supplément de prix ne vous sera demandé.

*Modification d'adresses*

Notre Service est présent à **Paris** (intra-muros, petite et grande couronne) et **Lyon** (intramuros et proche banlieue).

Selon la zone de livraison, [un surcoût tarifaire](#) peut être appliqué : plus l'adresse de livraison/récupération demandée s'éloigne de votre adresse initiale, plus le temps de déplacement de notre Carsitter s'allonge.

Notre équipe est informée dès que vous procédez à la modification de votre location, et la valideront le plus rapidement possible.

- Si votre modification est acceptée : vous recevrez un mail de confirmation.
- Si votre modification n'est pas acceptée (cas exceptionnel) : votre commande initiale sera conservée.
- En cas de paiement supplémentaire ou de remboursement (sachez que nous pourrons vous rembourser uniquement avant le début de votre location), le prélèvement/remboursement sera automatiquement effectué au moment de la confirmation par nos équipes, sur la carte utilisée pour la réservation.

- Vous ne pouvez pas faire de nouvelle modification tant que votre première demande de modification n'a pas été acceptée.

#### 5. *Prolongation de la location*

Dans la limite de votre durée de location, vous pouvez prolonger gratuitement votre location d'une ou plusieurs heures.

Pour cela, il vous suffit de nous appeler au 01 84 88 64 37 ou nous envoyer un mail à [hello@carlili.fr](mailto:hello@carlili.fr) au plus tard 2 heures avant l'heure prévue de votre retour.

Au-delà, notre Carsitter sera déjà en route et nous devons vous facturer la somme prévue [ici](#), pour son déplacement.

Toute demande de prolongation de la location de plusieurs jours pourra directement être effectuée depuis votre Compte, sur la Plateforme.

#### 6. *États des lieux*

Un premier état des lieux est réalisé à la livraison du Véhicule, un second lors de sa récupération.

Tous deux sont entièrement digitalisés. Nous utilisons une application nous permettant de relever le niveau de carburant ainsi que le kilométrage en début et en fin de location et de réaliser des photos du Véhicule.

Les Carsitters ont pour mission d'effectuer l'état des lieux complet du Véhicule, si vous remarquez un éventuel dégât veuillez à lui notifier.

La présence d'un kit de sécurité (triangle et gilet jaune) dans le Véhicule sera également vérifiée.

Ces états des lieux nous permettent de vérifier l'état du Véhicule à son retour et de facturer les éventuels surcoûts (kilométrage ou carburant). Les photos font preuve en cas de dégât observé sur le Véhicule.

#### 7. *Panne*

En cas de panne, vous devez joindre l'assistance du Loueur partenaire disponible 24h/24, 7j7 aux coordonnées disponibles sur la vignette d'assurance située sur le pare-brise du Véhicule.

En cas d'accident deux possibilités :

**Le Véhicule est roulant** : Après avoir complété les constats amiables nécessaires, vous devez contacter Carlili au 01 84 88 64 37 pour nous informer du sinistre.

**Le Véhicule n'est plus roulant** : Vous devez contacter l'assistance et déclarer votre sinistre à Carlili au 01 84 88 64 37.

*Nb : Si l'expert estime que vous avez fait une mauvaise utilisation du Véhicule au cours de la location (erreur de carburant, panne sèche,...), vous serez redevable des frais de remise en état du Véhicule.*

#### 8. *Assurance*

Vous bénéficiez gratuitement d'une assurance de la date de livraison du Véhicule à la date de restitution de celui-ci, ces dates étant indiquées sur votre contrat de location.

La franchise de location de voiture est le montant dont vous serez redevable si vous êtes responsable d'un accident sur le Véhicule loué.

Il s'agit de la partie des dommages non garantis par les assurances de nos Loueurs partenaires.

Le fonctionnement de la franchise est simple :

- Le montant des réparations est inférieur à la franchise : l'assureur ne paie rien et vous êtes redevable des frais de réparation.
- Le montant des réparations est supérieur à la franchise : l'assurance prend en charge les réparations et vous êtes redevable du montant total de la franchise.

#### 9. *Contraventions et FPS*

Si vous avez été verbalisé pour une contravention ou un FPS, nous vous invitons à nous le signaler lors de la récupération du Véhicule.

Le traitement d'une contravention ou FPS est facturé la somme prévue [ici](#).

- Dans le cas d'une contravention :

La contravention est traitée par Carlili ou le Loueur partenaire, pour être contestée. Vous recevrez la dénonciation par courrier.

- Dans le cas de FPS (Forfait de post-stationnement) :

Un FPS est une contravention liée au mauvais stationnement du Véhicule.

Le montant de l'avis de paiement est pris en charge par Carlili puis vous est refacturé sous forme de paiement complémentaire.

Dans le cas d'une erreur de dénonciation ou facturation, contactez-nous par mail à [hello@carlili.fr](mailto:hello@carlili.fr). Nous prendrons soin de vérifier une seconde fois les horaires de livraison et récupération du Véhicule (horaire d'état des lieux digitalisé) et ferons le nécessaire pour corriger cette erreur.

#### 6.2. Nos prestations complémentaires

- **Hébergement :**

Nous assurons, dans les termes d'une obligation de moyens, l'hébergement de la Plateforme, ainsi que des données produites et/ou saisies par/sur la Plateforme, sur ses serveurs ou par l'intermédiaire d'un prestataire d'hébergement professionnel, et sur des serveurs situés dans un territoire de l'Union européenne.

- **Assistance technique :**

En cas de difficulté rencontrée lors de l'utilisation de nos Services, vous pouvez nous contacter aux coordonnées mentionnées à l'article « *Qui sommes-nous ?* » ou directement sur notre Plateforme, en remplissant le formulaire de contact.

Le service client Carlili vous répond 7j/7 de 9h à 20h, même les jours fériés.

## **7. Pour combien de temps souscrivez-vous à nos Services ?**

Vous souscrivez à nos Services pour la période de location souhaitée (l'« **Abonnement** ») :

- de 1 à 30 jours calendaires (location « **Courte Durée** »),
- de 30 jours à 90 jours (location « **Moyenne Durée** »).

L'Abonnement débute au jour de sa souscription pour la durée sélectionnée sur la Plateforme, étant précisé que cette l'Abonnement peut être facturé :

- à la journée, pour les locations Courte Durée,
- mensuellement, pour les locations Moyenne Durée.

Votre Abonnement est automatiquement résilié au terme de la location. Il n'est pas renouvelable par tacite reconduction.

Toute Période entamée est due dans son intégralité.

## **8. Comment mettre fin à la Location ?**

Jusqu'à 24h avant votre heure prévue de location, vous pouvez annuler gratuitement et nous vous remboursons intégralement (hors Tesla <sup>1</sup>), **par téléphone** au **01 84 88 64 37** ou par mail à l'adresse [hello@carlili.fr](mailto:hello@carlili.fr).

Pour tous les autres cas d'annulation :

- Entre 24h et 2h avant le début de la location : une pénalité pourra vous être appliquée, telle que prévue [ici](#) (et selon les conditions du Loueur partenaire).
- Moins de 2h avant le début de la location : aucun remboursement ne pourra vous être proposé.

Votre Carsitter vous attendra maximum 30 minutes. Passé ce délai, votre location sera annulée, et due dans son intégralité.

Vous pouvez toujours accéder à votre Compte après la fin de votre Abonnement, pendant une durée de 3 ans.

Tout Compte non utilisé pendant une durée supérieure à 3 ans sera supprimé par Carlili.

## **9. Quelles sont nos conditions financières ?**

---

<sup>1</sup> \*Pour la catégorie Tesla, vous pouvez annuler gratuitement au plus tard **48h** avant le début de la location. Au delà de 48h, aucun remboursement ne pourra vous être proposé.



### **9.1. Quels sont les prix de nos Services ?**

Les prix des Services auxquels vous avez souscrits sont indiqués sur la Plateforme, lorsque vous sélectionnez le Véhicule souhaité, le lieu de livraison et de récupération, et la date de début et fin de location.

Toute location entamée est due dans son intégralité.

Nous sommes libres de proposer des offres promotionnelles ou des réductions de prix.

Nos prix peuvent être révisés à tout moment dans les conditions de l'article « *Comment pouvons-nous modifier nos Conditions Générales ?* ».

### **9.2. Quelles sont nos modalités de facturation et de paiement ?**

Nous vous adressons une facture à la date de souscription par tout moyen utile. Le paiement du prix s'effectue en ligne, par carte bancaire, à travers le service de paiement sécurisé en ligne précisé sur notre Plateforme.

Vous nous garantissez disposer des autorisations nécessaires pour utiliser ce mode de paiement.

### **9.3. Quelles sont les conséquences d'un retard ou d'un défaut de paiement ?**

En cas de défaut ou de retard de paiement, nous nous réservons le droit, dès le lendemain de la date d'échéance figurant sur la facture, de :

- Prononcer la déchéance du terme de l'ensemble des sommes que vous nous devez et leur exigibilité immédiate,
- Facturer à notre profit un intérêt de retard égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal, assis sur le montant des sommes non réglées à l'échéance, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à ce montant, si vous êtes un Utilisateur particulier,
- Facturer à notre profit un intérêt de retard égal à 3 fois le taux d'intérêt légal, assis sur le montant des sommes non réglées à l'échéance et une indemnité forfaitaire de 40 euros au titre des frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à ce montant, si vous êtes un Utilisateur Professionnel.

### **9.4. Quelles sont nos modalités de remboursement ?**

#### *1. Votre livraison à eu du retard ?*

La livraison de votre Véhicule est dépendante de nombreux facteurs dont certains peuvent engendrer des retards :

- Nous accusons un retard supérieur à 20 minutes : nous vous remboursons intégralement les [frais de livraison et de récupération de votre location](#).
- Nous accusons un retard supérieur à 45 minutes : nous vous offrons [un code promotionnel valable sur votre prochaine location](#).

- Nous accusons un retard supérieur à 1h30 :
  - Votre location est d'une journée : nous vous remboursons votre location à hauteur de 50% et nous vous offrons un [code promotionnel valable sur votre prochaine location](#).
  - Votre location est d'une durée supérieure à 24h : nous vous remboursons l'intégralité de votre 1er jour de location et vous offrons un [code promotionnel valable sur votre prochaine location](#).

## 2. *Votre Véhicule est très sale*

Dans le cas d'un Véhicule livré très sale, nous vous offrons un [code promotionnel valable sur votre prochaine location](#).

## 3. *Livraison d'un Véhicule de qualité inférieure*

Dans ce cas nous vous remboursons la différence de prix entre les deux Véhicules et nous vous offrons les frais de livraison & récupération de votre prochaine location.

La liste des cas problématiques éventuels n'étant pas exhaustive, nous vous invitons à nous écrire par email à [hello@carlili.fr](mailto:hello@carlili.fr) pour toute réclamation.

## 9.5. Paiements supplémentaires

### 1. *Carburant*

Le carburant n'est pas inclus dans la location du Véhicule.

Nous faisons nos meilleurs efforts pour que le Véhicule vous soit livré avec le plein.

Nous vérifions manuellement le niveau ce carburant lors des états des lieux de début et de fin de location, avant de procéder au paiement complémentaire.

L'information est transmise dans l'email de confirmation de votre réservation.

Nous vous proposons en outre un service de remise à niveau du plein de carburant [à prix coûtant](#).

Si vous n'optez pas pour la remise à niveau de carburant, nous vous facturerons la différence de carburant ainsi que [les frais de service dus au titre du déplacement de notre Carsitter](#).

### 2. *Véhicule sale*

Dans le cas d'un retour de Véhicule sale (qui nécessite un nettoyage important, intérieur et/ou extérieur), [les frais de nettoyage pourront vous être facturés](#).

Le débit sera effectué automatiquement sur la carte utilisée pour la réservation, vous en serez informé par email.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'il est strictement interdit de fumer dans les Véhicules, en cas d'infraction, [une pénalité pourra vous être facturée](#).

### 3. *Dépassement kilométrique*

Lorsque vous faites les états des lieux de départ et de retour de votre Véhicule, notre Carsitter relève le kilométrage au compteur.

En cas de dépassement de votre forfait, le barème kilométrique prévu [ici](#) sera appliqué pour ajustement.

Le montant sera débité automatiquement sur la carte utilisée pour la réservation, vous en serez informé par email.

#### **10. Bénéficiez-vous d'un droit de rétractation ?**

**Vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation** dès lors que nos Services concernent des prestations de services de locations de voitures, qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée, conformément aux dispositions de l'article L221-28 alinéa 12° du Code de la consommation.

#### **11. Quels sont nos droits de propriété intellectuelle et qu'est-ce qu'il nous est permis de faire à cet égard ?**

##### **11.1. Droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme**

La Plateforme est notre propriété, de même que les logiciels, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, etc.) que nous exploitons. Ils sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. La licence que nous vous consentons n'entraîne aucun transfert de propriété.

Vous bénéficiez d'une licence en mode SaaS non exclusive, personnelle et non transmissible d'utilisation de la Plateforme pour la durée prévue à l'article « *Pour combien de temps souscrivez-vous à nos Services ?* ».

##### **11.2. Droits de propriété intellectuelle sur les Contenus et témoignages**

En souscrivant à nos Services, vous reconnaissez que les contenus de toute nature que vous publiez sur la Plateforme (les « **Contenus** ») sont diffusés dans un esprit d'échange communautaire.

Vous pouvez également réaliser des témoignages concernant votre utilisation des Services.

Par conséquent, vous consentez à ce que nous puissions :

- diffuser les Contenus et les témoignages à titre gracieux sur la Plateforme et sur tous autres sites internet français ou étrangers, édités par toutes sociétés avec lesquelles nous avons des accords, par tout moyen et sur tout support, aux fins de promotion de la Plateforme,
- traduire les Contenus et les témoignages en toutes langues,
- modifier (notamment le cadrage, le format et les couleurs) et/ou les adapter les Contenus et les témoignages (notamment aux contraintes techniques de la Plateforme (altérations ou dégradations dans leur qualité)).

##### **11.3. Dans quel cadre pouvons-nous utiliser vos droits de la personnalité (image, nom et voix) ?**

Vous nous autorisez à utiliser à titre gratuit l'image rattachée à votre Compte ainsi que votre nom afin de promouvoir nos Services, par tout moyen et sur tout support, pour le monde entier, pour la durée de souscription à nos Services.

## **12. Quelles sont vos obligations et de quoi êtes-vous responsable ?**

### **12.1. Concernant la fourniture d'informations**

Vous vous engagez à nous fournir toutes les informations nécessaires pour la souscription et l'utilisation des Services.

### **12.2. Concernant votre Compte**

Vous :

- garanzissez que les informations transmises dans le formulaire sont exactes et vous engagez à les mettre à jour,
- reconnaissez que ces informations valent preuve de votre identité et vous engagent dès leur validation,
- êtes responsable du maintien de la confidentialité et de la sécurité de votre identifiant et mot de passe. Tout accès à la Plateforme à l'aide de ces derniers étant réputé effectué par vous.

Vous devez immédiatement nous contacter aux coordonnées mentionnées à l'article « *Qui sommes-nous ?* » si vous constatez que votre Compte a été utilisé à votre insu. Vous reconnaissez que nous aurons le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

### **12.3. Concernant l'utilisation de Services**

Vous êtes responsable de votre utilisation des Services et de toute information que vous partagez dans ce cadre. Vous vous engagez à utiliser les Services personnellement et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à votre place ou pour votre compte.

Vous vous interdisez de détourner les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus, et notamment pour :

- exercer une activité illégale ou frauduleuse,
- porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs,
- porter atteinte à des tiers ou à leurs droits, de quelque manière que ce soit,
- violer une disposition contractuelle, législative ou réglementaire,
- exercer toute activité de nature à interférer dans le système informatique d'un tiers notamment aux fins d'en violer l'intégrité ou la sécurité,
- effectuer des manœuvres visant à promouvoir vos services et/ou sites ou ceux d'un tiers,
- aider ou inciter un tiers à commettre un ou plusieurs actes ou activités listés ci-dessus.

Vous vous interdisez également de :

- copier, modifier ou détourner tout élément nous appartenant ou tout concept que nous exploitons dans le cadre des Services,
- adopter tout comportement de nature à interférer avec ou détourner nos systèmes informatiques ou porter atteinte à nos mesures de sécurité informatique,
- porter atteinte à nos droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux,
- commercialiser, transférer ou donner accès de quelque manière que ce soit aux Services, aux informations hébergées sur la Plateforme ou à tout élément nous appartenant.

Vous êtes responsable des relations que vous pourrez nouer avec les autres Utilisateurs de la Plateforme. Vous vous engagez à agir avec discernement et respecter les règles usuelles de politesse et de courtoisie dans vos échanges avec les autres Utilisateurs et les Carsitters.

Vous nous garanzissez contre toute réclamation et/ou action qui pourrait être exercée à notre rencontre à la suite de la violation de l'une de vos obligations. Vous nous indemniserez du préjudice subi et nous rembourserez de toutes les sommes que nous pourrions avoir à supporter de ce fait.

### **13. Quelles sont nos obligations et de quoi sommes-nous responsables ?**

Nous nous engageons à fournir les Services avec diligence, étant précisé que nous sommes tenus à une obligation de moyens.

Nous nous engageons à respecter la réglementation en vigueur et plus particulièrement la réglementation relative à la location de Véhicules terrestres à moteur.

#### **13.1. Concernant la qualité de nos Services**

Nous faisons nos meilleurs efforts pour vous fournir des Services de qualité. A cette fin, nous procédons régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de notre Plateforme et pouvons ainsi réaliser une maintenance programmée dans les conditions précisées à l'article « *Maintenance* ».

Nous ne sommes néanmoins pas responsables des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à nos Services qui auraient pour origine :

- des circonstances extérieures à notre réseau (et notamment la défaillance partielle ou totale de vos serveurs),
- de la défaillance d'un équipement, d'un câblage, de services ou de réseaux non inclus dans nos Services ou qui n'est pas sous notre responsabilité,
- de l'interruption des Services du fait des opérateurs télécoms ou fournisseurs d'accès à internet,
- de votre intervention notamment via une mauvaise configuration appliquée sur les Services,
- d'un cas de force majeure.

Nous sommes responsables du fonctionnement de nos serveurs, dont les limites extérieures sont constituées par les points de raccordement.

Par ailleurs, nous ne garantissons pas que les Services :

- soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts,
- étant standards et nullement proposés en fonction de vos propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à vos besoins et attentes.

#### **13.2. Concernant la garantie de niveau de service de la Plateforme**

Nous faisons nos meilleurs efforts pour maintenir un accès à la Plateforme 24h/24h et 7j/7j sauf en cas de maintenance programmée dans les conditions définies à l'article « *Maintenance* » ou de force majeure.

#### **13.3. Concernant la sauvegarde des données sur la Plateforme**

Nous faisons nos meilleurs efforts pour sauvegarder toutes données produites et/ou saisies par/sur la Plateforme.

Sauf en cas de fautes avérées de notre part, nous ne sommes néanmoins pas responsables de toute perte de données au cours des opérations de maintenance.

#### **13.4. Concernant le stockage et la sécurité des données**

Nous vous fournissons des capacités de stockage suffisantes pour l'exploitation des Services.

Nous faisons nos meilleurs efforts pour assurer la sécurité des données en mettant en œuvre des mesures de protection des infrastructures et de la Plateforme, de détection et prévention des actes malveillants et de récupération des données.

#### **13.5. Concernant la mise en relation entre Utilisateurs**

Nous intervenons en qualité de courtier dans vos rapports avec les autres Utilisateurs, et notamment avec les Carsitters.

Nous ne pouvons donc pas engager notre responsabilité dans le cadre de vos relations avec les autres Utilisateurs et les Carsitters, ni être partie à quelques litiges éventuels que ce soit.

#### **13.6. Concernant la publicité que nous communiquons**

Nous pouvons publier et/ou vous envoyer tous messages publicitaires ou promotionnels en vous renvoyant notamment vers des plateformes tierces.

Nous ne sommes néanmoins pas responsables de :

- la disponibilité technique et des contenus, produits et/ou services de ces plateformes,
- vos relations nouées par l'intermédiaire de ces plateformes.

#### **13.7. Concernant le recours à la sous-traitance et le transfert de nos droits et obligations**

Nous pouvons recourir à des sous-traitants dans le cadre de l'exécution des Services, qui sont soumis aux mêmes obligations que les nôtres dans le cadre de leur intervention. Nous restons néanmoins seul responsable de la bonne exécution des Services à votre égard.

Nous pouvons nous substituer toute personne qui sera subrogée dans tous nos droits et obligations au titre de notre relation contractuelle. Nous vous informerons le cas échéant de cette substitution par tout moyen écrit.

#### **14. Dans quelles limites pouvez-vous engager notre responsabilité ?**

Notre responsabilité est limitée aux seuls dommages directs avérés que vous subissez du fait de l'utilisation de nos Services.

#### **15. Quels sont les modes de preuve admis entre nous ?**

La preuve peut être établie par tout moyen.

Vous êtes informé que les messages échangés par le biais de notre Plateforme ainsi que les données recueillies sur la Plateforme et nos équipements informatiques constituent le principal mode de preuve admis, notamment pour démontrer la réalité des Services réalisés et le calcul de leur prix.

#### **16. Comment sont traitées les données à caractère personnel dans le cadre des Services ?**

Nous pratiquons une politique de protection des données personnelles accessible [ici](#). Nous vous invitons à en prendre connaissance.

### **17. Quelles sont nos obligations respectives en matière de confidentialité ?**

Sauf accord écrit de l'autre partie, nous nous engageons respectivement à garder confidentielles, pendant la durée de notre relation contractuelle et 3 ans au-delà, toutes les informations dont nous aurions eu connaissance à l'occasion de la souscription de votre Abonnement.

Les informations confidentielles peuvent être transmises à nos employés, collaborateurs, stagiaires, mandataires et cocontractants respectifs, à condition qu'ils soient soumis à la même obligation de confidentialité.

### **18. Force majeure**

Nous ne pouvons être responsable des manquements ou retards dans l'exécution de nos obligations contractuelles respectives dus à un cas de force majeure survenu pendant la durée de nos relations. La force majeure recouvre :

- tout cas répondant aux conditions de l'article 1218 du Code civil et reconnu par la jurisprudence,
- les grèves, activités terroristes, émeutes, insurrections, guerres, actions gouvernementales, épidémies, catastrophes naturelles ou défaut imputable à un prestataire tiers de télécommunication.

Si l'un d'entre nous est empêché d'exécuter ses obligations pour un cas de force majeure, il doit informer l'autre partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Les obligations sont suspendues dès réception de la lettre, et devront être reprises dans un délai raisonnable dès la cessation du cas de force majeure.

Nous restons néanmoins tenus de l'exécution de nos obligations respectives qui ne sont pas affectées par un cas de force majeure et de toute obligation de paiement.

### **19. Quelles sont les sanctions en cas de manquement à vos obligations ?**

Le paiement du prix des Services ainsi que les obligations prévues à l'article « *Quelles sont vos obligations et de quoi êtes-vous responsable ?* » constituent des obligations essentielles.

En cas de manquement à ces obligations, nous pouvons :

- suspendre ou supprimer votre accès aux Services,
- publier sur la Plateforme tout message d'information que nous jugeons utile,
- vous envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception pour :
  - o mettre fin à nos relations contractuelles, la résiliation prenant effet au jour de réception ou de première présentation de cette lettre,
  - o ou pour vous demander de remédier au manquement dans un délai maximum de 15 jours calendaires. La résiliation prendra effet à l'issue de ce délai à défaut de régularisation du manquement. Elle entraîne la suppression de votre Compte,
- avertir toute autorité compétente, coopérer avec elle et lui fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites,
- engager toute action judiciaire.

Ces sanctions sont sans préjudice de tous dommages et intérêts que nous pourrions vous réclamer.

## **20. Comment pouvons-nous modifier nos Conditions Générales ?**

Nous pouvons modifier nos Conditions Générales à tout moment et vous en informerons par tout moyen écrit (et notamment par email) 30 jours calendaires au moins avant leur entrée en vigueur.

Les Conditions Générales applicables sont celles acceptées lors de la location d'un Véhicule.

Si vous n'acceptez pas ces modifications, vous devez résilier votre Abonnement selon les modalités prévues à l'article « *Comment mettre fin à la Location ?* ».

## **21. Médiation**

En cas de litige nous opposant, vous pouvez recourir gratuitement au médiateur de la consommation suivant en vue d'une résolution amiable :

Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C)

Adresse postale : [14 rue Saint Jean 75017 Paris](#)

Téléphone : [06 09 20 48 86](#)

<https://www.cm2c.net>

Si vous êtes un consommateur étranger mais situé dans l'Union européenne, vous pouvez vous rendre sur la plateforme européenne de règlement des litiges de droit de la consommation accessible [ici](#).

## **22. Loi applicable et juridictions compétentes**

Nos Conditions Générales sont régies par la loi française.

En cas de litige nous opposant, et à défaut d'accord amiable dans le mois suivant la première notification, celui-ci sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Paris (France) pour les Utilisateurs professionnels, sauf dispositions impératives contraires.