

## CONDITIONS GÉNÉRALES



*mises à jour le 20 octobre 2023*

### 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 18 rue de l'Arcade à Paris (75008) (« **Carlili** »).

Vous pouvez nous contacter à l'adresse e-mail qui suit : [hello@carlili.fr](mailto:hello@carlili.fr) et ou par chat sur le site.

### 2. Que proposons-nous ?

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

### 3. Définitions

- « **Boîtier Invers** » désigne le boîtier télématique qui peut être installé par Carlili sur les Véhicules et permettant l'ouverture et la fermeture des portes du Véhicule par nos Carsitters ainsi que l'enregistrement de certaines informations au moment du début et de la fin de la Location ainsi que pendant la durée de Location (incluant notamment le kilométrage, le niveau d'essence, le changement du système d'allumage du moteur...);
- « **Carsitter** » désigne tout entrepreneur dont l'activité est l'acheminement du Véhicule aux Locataires pour le compte de Carlili.
- « **Contrat de location** » désigne le contrat liant Carlili et le Locataire pour la location d'un Véhicule.

« **Domage causé au Véhicule** » désigne tout dommage causé au Véhicule survenu entre le début et la fin de la Location.

- « **Locataire** » ou « **Vous** » désigne toute personne physique majeure ou personne morale, ayant souscrit aux Services et ayant accepté les Conditions Générales.
- « **Location** » désigne la location du Véhicule réalisée par le Locataire via la Plateforme, et en particulier la durée pendant laquelle le Locataire utilise le Véhicule, entendu comme la durée s'écoulant entre la livraison et la récupération du Véhicule.
- « **Plateforme** » désigne le site <https://carlili.fr/> et l'application mobile Carlili sur lesquels les Services peuvent être souscrits par les Locataires.

- « **Service** » désigne le service de location de **Véhicules**, souscrits par les **Locataires** via la **Plateforme**.
- « **Véhicule** » désigne tout véhicule terrestre à moteur proposé à la location par Carlili (via la Plateforme).

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

<b>A quoi servent nos Conditions Générales ?</b>	Nos Conditions Générales constituent l'unique document régissant notre relation contractuelle et définissent : - les modalités d'utilisation de nos Services, - nos obligations et les vôtres.
<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 de réservation. L'acceptation de votre Contrat de location se fait à la signature de l'état des lieux du véhicule en présence de notre Carsitter, qui mentionnera notamment les informations spécifiques de votre Véhicule (modèle, numéro d'immatriculation, kilométrage). Si vous n'acceptez pas l'intégralité de nos Conditions Générales et les termes du Contrat de location, vous ne pouvez pas accéder aux Services.

#### 5. 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, un permis de conduire valide pendant la Location 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

Par ailleurs, si vous, ainsi que les conducteurs additionnels, êtes titulaires d'un permis délivré par un État extérieur à l'Union Européenne et/ou à l'Espace Économique Européen, vous devez présenter un permis avec photographie, accompagné d'une traduction officielle ou d'un permis de conduire international.

La détention d'un permis « blanc » ou à validité restreinte, ou une déclaration de perte ou de vol du permis de conduire ne vous autorise pas, ou les conducteurs additionnels, à louer un Véhicule ni à utiliser le Service.

Vous et les conducteurs additionnels attestez sur l'honneur de la validité de votre permis de conduire et attestez ne faire l'objet d'aucune mesure de suspension, restriction ou annulation de votre permis de conduire.

Vous et les conducteurs additionnels déclarez ne pas avoir eu d'accident corporel responsable, ni de condamnation pour conduite sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants depuis moins de trois ans.

## **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, via la Plateforme, l'ensemble des informations demandées et les éléments nous permettant de vérifier votre identité conformément à l'article « Nos Services ». Nous pourrions refuser votre demande, ou annuler votre réservation, si les conditions prévues à cet article ne sont pas remplies.

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.

Si votre Compte a été suspendu et/ou bloqué par Carlili en application de l'article « *Quelles sont les sanctions en cas de manquement à vos obligations ?* », nous nous réservons le droit d'annuler, à tout moment et sans remboursement, toute réservation que vous effectueriez à partir d'un nouveau Compte.

## **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.

Vous reconnaissez par ailleurs que les Véhicules sont autorisés à circuler en France métropolitaine et dans les pays limitrophes ainsi qu'au Portugal et au Royaume-Uni, sous réserve du respect du forfait kilométrique prévu à l'article « *Paiements supplémentaires, Dépassement kilométrique* ». En dehors de ces pays et sauf mention contraire dans le Contrat de location, l'assurance ne vous couvrira pas et vous resterez alors redevable de l'intégralité des dommages ou frais relatifs à la Location.

Vous reconnaissez expressément que le titulaire de la carte bancaire utilisée pour le paiement de la Location est le conducteur principal si vous êtes une personne physique.

Si vous êtes une personne morale, la carte bancaire utilisée pour le paiement doit être au nom :

- de la personne morale ou
- de la personne morale et d'une personne physique disposant du pouvoir ou de l'habilitation requise pour contracter en votre nom et pour votre compte.

A défaut, nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation à tout moment et sans aucun remboursement.

### *1. Début de la Location*

Pour louer un Véhicule sur notre Plateforme, vous devez :

- Rentrer votre adresse de livraison et celle de récupération du Véhicule (elles peuvent être différentes),
- Choisir les dates et horaires de Location,
- Choisir votre type de Véhicule,
- Accepter votre Contrat de location et les présentes Conditions Générales,
- Payer en ligne en toute sécurité,
- Télécharger vos documents (pièce d'identité et permis de conduire et tout autre élément demandé permettant de vérifier votre identité, tel qu'une vidéo ou une photographie de vous-même).

***IMPORTANT : Vous devez télécharger l'ensemble des documents et éléments susmentionnés sur notre Plateforme dans un maximum de 3 heures avant le début de la Location. A défaut, la Location sera automatiquement annulée Carlili se réserve le droit de ne pas rembourser tout ou partie du montant de la réservation***

***Par ailleurs, si cette vérification d'identité révèle que vous ne remplissez pas les exigences légales et celles définies par les présentes Conditions Générales (en particulier par l'article « Quelles sont les conditions pour accéder à nos Services ? »), la Location sera également automatiquement annulée sans aucun remboursement possible de la part de Carlili.***

Le jour de la livraison, un Carsitter vous livre le Véhicule à l'adresse et l'horaire choisis.

Le Carsitter vous remet ensuite les clés du Véhicule.

Vous devez vérifier que la copie de certificat d'immatriculation (*i.e.* la « carte grise »), le certificat d'assurance (*i.e.* la « carte verte ») et un constat amiable d'accident se trouvent dans le Véhicule. Vous devez également vérifier qu'un kit de sécurité (*i.e.* triangle et gilet jaune) a été mis à sa disposition dans le Véhicule. Le Carsitter ne peut en aucun cas installer le siège auto, il vous appartient à vous, ainsi que les conducteurs additionnels de vérifier qu'il est bien installé et fixé. La responsabilité de Carlili ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

## 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 l'ensemble des documents et éléments exigés afin de vérifier leur identité (CNI/passeport, permis de conduire, et notamment une vidéo ou une photographie d'eux-mêmes).

**IMPORTANT : vous ne pourrez pas rajouter de conducteurs additionnels moins de trois (3) heures avant le début de la Location.**

Au-delà de deux conducteurs additionnels, chaque conducteur additionnel vous sera facturé la somme forfaitaire de 20 euros TTC.

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

## 3. Fin de la Location

A l'issue de la Location, un Carsitter vous rejoindra au lieu de récupération du Véhicule et à l'heure que vous aurez choisis.

Le Carsitter récupère les clés, les papiers et autres accessoires du Véhicule et rapporte le Véhicule dans le parking de Carlili.

Des conditions spécifiques (notamment les indemnités applicables), disponibles [ici](#), s'appliquent en cas de retard lors de la remise du Véhicule à la fin de la Location.

Si le Locataire et le Carsitter ne se rencontrent pas lors de la récupération du Véhicule à la demande de Carlili, notamment dans les cas suivants: accès au point de récupération physiquement impossible par le Carsitter ou le Locataire ou retard du Carsitter tel que préalablement indiqué par lui, le Locataire devra déposer le Véhicule à la date, à l'heure et au lieu définis dans le Contrat de location ou plus tard, via la Plateforme ainsi qu'au lieu convenu et indiquer la position exacte du Véhicule en l'indiquant par sms ou par téléphone au Carsitter. Dans une telle hypothèse, le Locataire devra laisser les papiers et l'ensemble des autres accessoires dans la boîte à gant Véhicule. Le locataire devra également immédiatement prendre contact avec Carlili au 01 84 88 64 37 ou par le biais de notre tchat afin que Carlili puisse procéder à la fermeture du véhicule à distance.

Le Locataire informera Carlili, par téléphone, par courrier électronique envoyé à [hello@carlili.fr](mailto:hello@carlili.fr) ou par chat sur carlili.fr ou via l'app Carlili dans les plus brefs délais, de tout événement l'empêchant de restituer le Véhicule aux dates et heure convenues, sous peine de constituer un détournement passible de poursuites judiciaires.

Le Locataire peut prolonger la durée de la Location conformément à l'article « Prolongation de la Location ».

En cas de non-restitution du Véhicule au-delà de la date et l'heure convenue et en l'absence de prolongation validée et payée antérieurement à cette date, les indemnités suivantes s'appliqueront. :

- toute journée entamée sera due et facturée dans les conditions suivantes : une indemnité forfaitaire de 150 euros TTC sera applicable pour tous les Véhicules, à l'exception des Véhicules de catégorie Premium pour lesquels une indemnité forfaitaire de 800 euros TTC sera applicable ;
- une somme forfaitaire de 500 euros TTC en cas de récupération du Véhicule par Carlili à un endroit non-convenu avec le Locataire;
- une somme forfaitaire de 350 euros TTC en cas d'absence de remise des clés par le Locataire (frais de changement de serrure et de création du jeu de clés associé).

Carlili ne peut en aucun cas **être tenue pour responsable des biens personnels qu'un Locataire ou les conducteurs additionnels oublierait dans le Véhicule à l'issue de la Location**. Le Locataire contacte Carlili, par chat ou par courrier électronique à [hello@carlili.fr](mailto:hello@carlili.fr), sans délai après la constatation de l'oubli du bien personnel lors de la Location, afin que Carlili réalise ses meilleurs efforts afin de les retrouver.

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

*En cas de modification de dates de Location*

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.

Vous reconnaissez expressément qu'aucun remboursement ne sera appliqué en cas de retour anticipé du Véhicule.

#### *Modification d'adresses de remise et/ou récupération du Véhicule*

Notre Service est présent à **Paris** (intra-muros, petite et grande couronne)

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 Location 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 envoyer un mail à [hello@carlili.fr](mailto:hello@carlili.fr) ou de contacter Carlili par chat 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 de 20 euros 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*

Le Carsitter prend des photographies permettant de vérifier l'état du Véhicule au moment (i) de la livraison du Véhicule, puis (ii) lors de sa récupération. Nous utilisons une application nous permettant de réaliser les photographies du Véhicule, de relever le niveau de carburant ainsi que le kilométrage en début et en fin de Location. Carlili se réserve également le droit d'utiliser les données collectées automatiquement par le Boitier Invers pour relever notamment le niveau de carburant et le kilométrage du Véhicule.



Carlili procède, après la récupération du Véhicule, à l'inspection du Véhicule puis à la comparaison desdites photographies. Les photographies ainsi que les données collectées par le Boitier Invers font preuve en cas de dégât observé sur le Véhicule et servent de base afin de vous facturer les éventuels surcoûts (kilométrage ou carburant).

L'article « Réparation des dommages causés au Véhicule et frais d'expertise » définit les modalités de constat et de réparation de dommages causés au Véhicule par vous.

#### 7. *Panne et Accident*

En cas de panne, vous devez joindre l'assistance dépannage 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 par email à [hello@carlili.fr](mailto:hello@carlili.fr) pour nous informer du sinistre 48 heures après l'accident.

**Le Véhicule n'est plus roulant** : Vous devez immédiatement contacter l'assistance et déclarer votre sinistre à Carlili par email à [sinistres@carlili.fr](mailto:sinistres@carlili.fr).

Dans tous les cas, vous devrez remettre le constat amiable dûment complété et signé par vous-même et le tiers concerné dans les 5 (cinq) jours ouvrés à compter de l'accident.

La remise d'un constat amiable complété et signé en cas d'accident ou de dégât avec tiers identifié est obligatoire, et ce, que vous soyez responsable ou non de l'accident. À défaut, et sauf cas de force majeure rendant impossible la remise d'un constat dans ce délai, l'assurance mise en place sera inapplicable, et Carlili facturera au Locataire l'intégralité des dommages résultant de l'accident.

Dans tous les cas, vous serez redevables de l'ensemble des frais à Carlili (frais d'expertise et de remise en état notamment) prévus à l'article « Réparation des dommages causés au Véhicule et frais d'expertise ».

En plus des frais d'expertise et de remise en état, en cas de retard dans la transmission des éléments nécessaires à l'ouverture du dossier d'assurance (les « **Documents** »), Carlili pourra facturer 50€ TTC par jour de retard à partir de 7 jours suivant la première demande de Documents effectuée par Carlili, en raison du manque à gagner dû à l'immobilisation du Véhicule, et ceci dans la limite de la valeur du véhicule.

En cas de réalisation d'un constat, nous vous prions de bien vouloir suivre la procédure suivante pour nous informer de l'incident. Vous avez deux options pour nous transmettre le constat :

- Par voie électronique (e-mail) : Veuillez nous informer par e-mail à [sinistres@carlili.fr](mailto:sinistres@carlili.fr) en joignant une photo ou un scan du constat. Il est impératif que le document soit clair et lisible pour que nous puissions le traiter efficacement.
- Par voie postale : Si vous ne pouvez pas nous faire parvenir le constat par voie électronique ou si le document n'est pas assez clair et lisible, nous vous invitons à l'envoyer par voie postale à l'adresse suivante :

Carlili  
18 rue de l'Arcade  
75008 Paris

Il est de votre responsabilité de nous informer de tout constat lié à la location de véhicule. Si vous remettez le constat au carsitter, veuillez noter que nous ne sommes pas responsables en cas de perte ou de non-transmission de ce constat. Les carsitters ne sont pas habilités à faire part de tout constat en notre nom. Vous êtes les seuls responsables de nous fournir cette information directement au siège.

En cas de perte du constat, vous demeurez responsable de l'intégralité du montant des réparations, dans la limite de la franchise si celle-ci est applicable. Nous vous recommandons donc de conserver une copie du constat pour votre propre protection et de nous informer dans les délais convenus en cas d'incident.

#### 8. *Vol du Véhicule*

**En cas de vol du Véhicule**, vous ferez, dans les 48 (quarante-huit) heures à compter du moment où vous en avez connaissance, une déclaration de vol auprès des autorités compétentes et remettrez, directement à Carlili, dans les 5 (cinq) jours ouvrés à compter de votre connaissance du vol du Véhicule, le procès-verbal de dépôt de plainte, les papiers du Véhicule, les clés et tout système antivol du Véhicule conservé.

En cas de vol des clés et/ou des papiers avec le Véhicule, vous signalerez aux autorités compétentes pour l'indiquer sur la plainte déposée. À défaut, et sauf évènement de force majeure rendant impossible la remise du procès-verbal de dépôt de plainte et/ou la remise des clés et papiers du Véhicule dans ce délai, les assurances éventuellement souscrits sont inapplicables et Carlili vous facturera l'intégralité des dommages qui vous sont imputables.

#### 9. *Assurance*

Vous bénéficiez gratuitement d'une assurance de la date de livraison du Véhicule à la date de récupération 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 ou en cas de vol de celui-ci.

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

En cas de souscription de l'option de rachat de franchise, vous devrez tout d'abord vous acquitter du paiement de tout ou partie du montant de la franchise (selon le montant du dommage), puis vous ferez rembourser directement par l'assureur.

#### 10. *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, 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.

- Dans le cas où le Véhicule est mis en fourrière pendant la location, vous êtes responsable de la récupération du véhicule.

Vous êtes responsable de l'intégralité des frais permettant la récupération du Véhicule, comprenant notamment :

- Frais de fourrière (enlèvement, gare journalière...);
- Contravention ;
- Frais de traitement de contravention.

En cas d'impossibilité de récupération du Véhicule en fourrière par le Locataire, la prise en charge par Carlili sera facturée selon les conditions ci-après :

- Frais de fourrière (enlèvement, garde journalière...)
- Contravention
- Frais de traitement de contravention (25€ ttc)

En cas d'impossibilité de récupération du Véhicule en fourrière par le Locataire, la prise en charge sera facturée 50€ (frais de déplacement de Carsitter et traitement du dossier).

## **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 durée de Location que vous avez sélectionnée sur la Plateforme. Les modalités concernant la durée de Location pour laquelle vous pouvez souscrire à nos Services sont disponibles sur la Plateforme.

Toute Location commencée 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, **par téléphone** au **01 84 88 64 37** par mail à l'adresse [hello@carlili.fr](mailto:hello@carlili.fr), ou via notre tchat en ligne.

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](#)
- 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 l'utilisation des Services, 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 ?**

### **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, la date de début et de fin de location.

Toute location commencée 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 les garanties de paiement ?**

Lors de la Location, nous vous demandons préalablement le règlement d'un dépôt de garantie qui correspond en une somme monétaire bloquée mais non débitée auprès de votre banque, destinée à garantir la bonne exécution des obligations mises à votre charge dans le cadre de la Location (le « Dépôt de Garantie »).

Carlili se réserve le droit d'encaisser, intégralement ou partiellement, le Dépôt de Garantie dans les cas suivants :

- Paiement des frais de remise à niveau de carburant si vous n'avez pas remis le niveau de carburant de départ dans votre Véhicule, en application des dispositions de l'article « Carburant » ;
- Paiement des frais de dépassement du forfait kilométrique, en application des dispositions de l'article « Dépassement kilométrique »,
- Paiement des frais de nettoyage du Véhicule, en application des dispositions de l'article « Nettoyage » ;
- Paiement d'une contravention, en application des dispositions de l'article « Contraventions et FPS »
- Paiement des frais liés à un dommage causé au Véhicule, en application des dispositions de l'article « Réparation des dommages causés au Véhicule et frais d'expertise »,
- Paiement de frais à la suite du non-respect des Conditions Générales.

Le Dépôt de Garantie sera, intégralement ou partiellement, libéré automatiquement dans un délai maximum de 7 jours suivant la fin de la Location. Ce délai pourra être étendu à 28 jours en cas de suspicion d'un Dommage au Véhicule par Carlili immédiatement après la fin de la Location, ce délai correspondant au délai nécessaire afin d'effectuer la procédure décrite à l'article « *Procédure de constat des Dommages causés au Véhicule* ».

Le montant du Dépôt de Garantie est indiqué sur notre [FAQ : Caution, dépôt de garantie](#). Il pourra varier en fonction du type de Véhicule.

En cas de rejet de la demande de pré-autorisation pour le Dépôt de Garantie, vous êtes expressément informé qu'aucune Location ne pourra avoir lieu.

### **9.3. 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.

### **9.4. 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 Locataire professionnel,
- 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 Locataire professionnel.

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

#### *1. Retard de Livraison*

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 offrons un code promo de la valeur des [frais de livraison et de récupération de votre location](#).
- Nous accusons un retard supérieur à 60 minutes : nous vous remboursons les frais de livraison et 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 les frais de livraison et nous vous offrons un code promo correspondant à 50% de la valeur de votre location

- Votre Location est d'une durée supérieure à 24h : nous vous remboursons les frais de livraison et vous offrons un code promotionnel correspondant au montant de la journée de location

En cas de retard lors de la récupération :

- Il pourra être demandé au client de garer le véhicule sur une place autorisée et de fermer le véhicule à distance en attendant une récupération par Carlili. En cas de contravention pour stationnement sur une place non autorisée, le client sera responsable de l'amende.
- En plus de cela, Carlili pourra dédommager le client
  - En cas de retard du Carsitter de plus de 20 minutes : nous vous offrons un code promo de la valeur des [frais de livraison et de récupération de votre location](#).
  - En cas de retard du Carsitter de plus de 60 minutes: nous vous remboursons les frais de livraison et vous offrons [un code promotionnel valable sur votre prochaine location](#).

## 2. *Livraison d'un Véhicule très sale*

Dans le cas d'un Véhicule livré très sale (qui nécessite un nettoyage important, d'une durée d'une (1) heure, intérieur et/ou extérieur), 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.

Vous acceptez expressément que nous ne pouvons vous garantir le type de boîte de vitesse du Véhicule (manuelle ou automatique).

## **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 de carburant par les photographies réalisées par le Carsitter au moment de la livraison puis de la récupération du Véhicule, avant de procéder au paiement complémentaire. Un relevé automatique est également effectué dans les véhicules équipés d'un capteur.

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

Si vous rendez le véhicule avec moins de carburant qu'à la livraison, nous vous facturerons 15€ de frais de service, en sus de la différence de carburant (facturée au prix forfaitaire du prix coutant majoré de **1€/litre**)

Si vous rendez le véhicule avec plus de carburant qu'initialement, nous vous rembourserons la

différence à prix coûtant

Les prix sont maintenus dans la FAQ [ici](#)

Si le véhicule est rendu avec une autonomie de moins de 50km, des frais de 25€ seront appliqués en sus.

*Cas de Location d'un Véhicule électrique :*

Le Véhicule doit être restitué avec au minimum 100km d'autonomie afin que le Carsitter puisse acheminer le Véhicule jusqu'au parking de Carlili.

Si le Véhicule est restitué avec une autonomie inférieure à 100km, nous vous facturerons des frais de services prévus [ici](#) .

Si vous laissez la batterie se décharger à 0 %, les autres composants du Véhicule peuvent être



endommagés ou nécessité un remplacement (par exemple, la batterie basse tension). Dans cette situation, vous devrez prendre en charge, en plus des frais de services susmentionnés, les frais de réparation et/ou de remorquage du Véhicule. Vous acceptez que ces frais, liés à une batterie déchargée, ne sont pas pris en charge par la garantie ou le contrat d'assistance routière.

## 2. Véhicule sale

Vous devez faire une utilisation prudente et raisonnable du Véhicule. Dans le cas d'un retour de Véhicule sale (qui nécessite un nettoyage, 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

Notre Carsitter relève le kilométrage au compteur lors de la livraison et de la récupération du Véhicule via des photographies prises par le Carsitter et mentionnées à l'article « [Que proposons-nous ?](#) »

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.

## 4. Réparation des dommages causés au Véhicule et frais d'expertise

### **a. Procédure de constat des Dommages causés au Véhicule**

Vous reconnaissez avoir la responsabilité du Véhicule lors de la Location. Vous vous engagez en conséquence à faire un usage normal et prudent du Véhicule lors de la Location. Vous reconnaissez expressément que la responsabilité de Carlili ou d'un Carsitter ne saurait ainsi être engagée pour tout dommage survenant entre le début et la fin de la Location (« **Dommage causé au Véhicule** »).

En cas de Dommage causé au Véhicule, issus notamment d'usages anormaux du Véhicule définis ci-dessous, vous acceptez de supporter la responsabilité exclusive de toute conséquence dommageable.

Les usages suivants sont notamment considérés comme des usages anormaux du Véhicule :

- L'utilisation du Véhicule d'une manière non conforme à sa destination d'usage (e.g. une erreur de carburant, la casse ou l'usure anormale de l'embrayage suite à une mauvaise utilisation, la circulation en dépit des alertes apparaissant sur le tableau de bord du Véhicule, toute modification apportée au Véhicule, etc.) ;
- La circulation en dehors des voies carrossables ;

- L'utilisation du Véhicule pour fournir, à titre onéreux, un service de transport de personnes (e.g. taxi, VTC, etc.) ou de marchandises (e.g. déménagements, livraisons payantes, etc.) ;
- Le transport de matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes ;
- L'utilisation du Véhicule pour l'apprentissage de la conduite ;
- L'utilisation du Véhicule dans le cadre d'épreuves, courses ou compétitions sportives automobiles (ou leurs essais) ou de reconnaissances d'itinéraires de rallye ;
- La conduite du Véhicule sous l'emprise d'alcool, de narcotiques, de drogues ou de stupéfiants ;
- La sous-location du Véhicule à un tiers ;
- La dégradation volontaire du Véhicule ;
- Tout usage spécifiquement considéré comme un usage anormal du Véhicule dans les conditions générales de vente de notre assurance.

Si nous constatons tout dégât causé Véhicule, après comparaison des photographies prises au moment de la livraison et de la récupération du Véhicule par le Carsitter et mentionnées à l'article « Que proposons-nous ? », le barème disponible [ici](#) s'appliquera (le « **Barème** »).

En cas de constat du dommage indiqué au sein du Barème, Carlili facturera directement le dédommagement correspondant au dommage constaté. Le montant facturé sera le maximum entre le montant du Barème et celui de la franchise d'assurance, lorsqu'elle est applicable (notamment sous réserve de la fourniture de tous les éléments nécessaires à l'ouverture du dossier d'assurance Locataire).

Le Barème définit 4 états pour les dommages :

- manquant : la pièce n'est plus présente au moment de la restitution du Véhicule ;
- rayé : nous constatons une légère rayure (définie comme une rayure dont la longueur est inférieure à 5 cm), et sans déformation de la pièce ;
- endommagé : La pièce est déformée légèrement (ce qui peut inclure une rayure dont la longueur est supérieure à 5cm) mais le Véhicule peut toujours être mis en location ;
- abîmé : la pièce est abîmée et doit être remplacée (ex. : pare-brise avant avec un impact côté conducteur ou plus grand qu'une pièce de 2€, pare-choc très abîmé, etc.).

Si le dégât n'est pas indiqué dans le Barème (ex. : cas de dommages multiples, dommage très important, etc.), nous ferons nous-même effectuer une expertise (réalisée par un tiers de notre choix) du Véhicule afin d'évaluer les frais de remise en état du Véhicule, et nous vous enverrons la facture des frais correspondants.

Nous vous informerons de tout constat de Dommage causé au Véhicule, de la facture y afférant, de tout prélèvement de frais d'expertise prévus ici, ainsi que de tout dépassement du forfait kilométrique et d'un différentiel de carburant par courrier électronique après la récupération du Véhicule.

Vous reconnaissez expressément que vous pouvez réaliser une contre-expertise uniquement sur photographies du Véhicule et à vos frais exclusivement. Vous ne pourrez pas accéder au Véhicule après la Location.

#### 5. Objets trouvés

Carlili n'est pas responsable de la conservation des objets laissés dans le véhicule une fois l'état des lieux de fin de location terminé. Il est conseillé de bien vérifier qu'aucun objet n'a été oublié (notamment dans le coffre, dans les portières, sous les sièges).

En cas d'objet perdu, le client doit contacter le service client. Si l'objet a été retrouvé, le client pourra au choix venir chercher l'objet dans les bureaux de Carlili ou se le faire envoyer par la poste à ses

frais. Des frais de traitement de 15€ seront appliqués en sus dans chaque cas.

#### 6. Retard Client

En cas de retard au lieu de RV des frais supplémentaires seront appliqués, de 10€ par demi-heure de retard au delà de 30 minutes de retard (toute période commencée étant due). L'heure de la 1re photographie de l'état des lieux fera foi.

#### **b. Paiement des Dommages causés au Véhicule et autres frais y afférant**

Dans tous les cas, en cas de Dommage causé au Véhicule, et pendant la durée légale prévue par le Code des assurances, pourront être prélevés, partiellement ou totalement sur le Dépôt de Garantie ou sur la carte bancaire utilisée lors du paiement de la réservation des Services :

- des frais de gestion de 90 euros,
- ainsi que le montant applicable au Dommage constaté sur le Véhicule en vertu du Barème ou le montant lié à la remise en état du Véhicule tel qu'indiqué sur la facture qui vous a été envoyée.

Il est entendu en effet qu'en fonction des options d'assurance choisies par le Locataire dans le contrat de location, le Locataire se verra rembourser ou facturer par virement bancaire la différence entre les frais de remise en état du Véhicule additionnés aux frais de gestion liés à l'expertise et le montant de la franchise éventuellement prévue.

Enfin, vous reconnaissez expressément qu'en cas de perte des clés du Véhicule, vous serez redevable d'une indemnité prévue de 85 euros en complément des frais de création d'un nouveau jeu de clés qui vous seront facturés par Carlili.

#### **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.

## **11. 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 :

- garantissez 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 de la Plateforme et les Carsitters.

Vous nous garantissez contre toute réclamation et/ou action qui pourrait être exercée à notre encontre à la suite de la violation de l'une de vos obligations. Vous nous indemnisez 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 des Services.

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,
- 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 Location selon les modalités prévues à l'article « *Comment mettre fin à la Location ?* ».

## **21. Médiation**

Si vous êtes un Locataire particulier, en cas de litige nous opposant, vous pouvez recourir gratuitement au médiateur de la consommation suivant en vue d'une résolution amiable :

Médiateur de MOBILIANS - RÉGION Ile-de-France

Adresse postale :

M. le Médiateur de Mobilians, 43 bis route de Vaugirard CS 80016 – 92197 Meudon CEDEX

Téléphone : 01 40 99 55 82

<https://www.mobilians.fr/>

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 si vous êtes un professionnel, 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), sauf dispositions impératives contraires.