

**ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES**

Les présentes Conditions Générales de Location régissent toutes les locations consenties par ITC, ci-après dénommée le « **Loueur** », sur le territoire de la Réunion à ses Clients ci-après dénommés le « **Client** » ou le « **Locataire** ». Durant la location, le Client est maître et gardien du véhicule. Le Client devra être à même de fournir tout document nécessaire à l'établissement de son contrat de location tel qu'identité, adresse, date de délivrance de son permis de conduire, moyen accrédité de paiement. L'original du permis de conduire en cours de validité doit être obligatoirement présenté à chaque location. Le Client ou tout conducteur désigné au contrat doit être âgé de plus de 21 ans et titulaire d'un permis de conduire valide depuis plus d'un an. **Attention** : la location de certaines catégories de véhicules requiert des moyens de paiement spécifiques et des conditions d'âge minimum. La réservation et le dépôt de garantie doivent être réalisés au nom du conducteur. Sauf souscription de l'option « conducteur supplémentaire », le Client est le seul conducteur autorisé à conduire le véhicule loué. Le Client est le seul autorisé à signer le contrat et à porter des modifications au contrat de location.

**ARTICLE 2 : MISE A DISPOSITION ET RESTITUTION DU VEHICULE**

Le véhicule est mis à la disposition du Client à une agence du Loueur ; il devra être restitué à l'endroit, à la date et à l'heure prévus au contrat, au personnel du Loueur, pendant les horaires d'ouverture des agences. Dans le cas où le Client est autorisé à restituer le véhicule ailleurs que dans une agence du Loueur, le Client restera pleinement responsable du véhicule jusqu'à ce que le Loueur l'ait pris en charge. Si le Client retourne le véhicule dans un lieu non prévu ni autorisé par le Loueur sur son contrat, il s'expose à une pénalité forfaitaire de 80 € pour frais d'abandon, plus des frais de rapatriement du véhicule dont le montant dépend du lieu, de l'heure et du jour de récupération. Pour toute mise à disposition du véhicule en retard d'horaires d'ouverture et de fermeture affichés en agences, du fait notamment d'un retard d'arrivée d'avion, des frais supplémentaires de livraison ou de restitution « hors horaires » d'un montant de 35 euros TTC seront facturés au Client lors de l'établissement et/ou à la clôture du contrat. Il est formellement interdit de sortir les véhicules du territoire de location même vers une dépendance. Le cas échéant, le Client sera déchu des assurances contractuelles.

**ARTICLE 3 : ETAT DU VEHICULE**

Le Loueur s'engage à mettre à disposition du Locataire une catégorie de véhicule, et non un modèle ou une marque de véhicule en particulier. Un état descriptif du véhicule est joint au contrat du Client. Seul un agent du Loueur est habilité à compléter la « fiche état départ » du véhicule. À défaut, le Loueur est réputé avoir délivré au Locataire un véhicule conforme à l'état descriptif. Le Loueur pourra donc ne pas tenir compte de réclamations concernant des dégâts apparents qui n'auraient pas été signalés au moment du départ. Le Client devra rendre le véhicule dans l'état où il l'a reçu. Tous frais de remise en état, consécutifs à une faute du Client ou en l'absence de faute d'un tiers identifié, viendront en surcharge du coût de la location, sous réserve de l'application des compléments de protection souscrits par le Client. Les véhicules sont à restituer dans un état de propreté identique à celui du départ. Le transport ou la présence d'animaux de compagnie sont interdits. Il est par ailleurs interdit de fumer dans l'enceinte du véhicule. Tout véhicule restitué excessivement sale (pouls d'animaux, sable, boue, selleries tachées, marquage etc...) fera l'objet d'une facturation selon la remise en état, conformément au barème affiché dans nos agences. Le véhicule est fourni avec des pneumatiques dont l'état et le nombre sont conformes à la réglementation routière. La détérioration ou le vol des pneumatiques, des jantes, des goujons, des accessoires pneus, les crevaisons, le carburant ainsi que les frais de remorquage restent à la charge du Client. Des équipements supplémentaires peuvent être fournis au Locataire moyennant un supplément à régler à la prise du véhicule. Ces accessoires (GPS, hausseur, siège bébé...) sont remis au Locataire en parfait état de marche et de propreté. Ils feront l'objet d'un contrôle au retour du véhicule. En cas de détérioration ou d'élément manquant, une franchise sera appliquée\*.

**ARTICLE 4 : DECHANCE DES GARANTIES**

Sous risque d'être exclu de l'ensemble des garanties d'assurance le Locataire s'engage à ce que le véhicule ne soit pas utilisé :  
 -par un conducteur sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'effet d'éléments absorbés qui modifient les réflexes indispensables à la conduite,  
 -pour propulser ou tirer tout véhicule quelconque ou remorque,  
 -dans le cadre de compétition,  
 -pour être reloué,  
 -pour le transport à titre onéreux de passagers,  
 -pour le transport d'un nombre de passagers supérieur à celui autorisé, ou pour un chargement dont le poids excède la charge utile dudit véhicule,  
 -pour donner des cours de conduite,  
 -pour transporter des marchandises dangereuses (inflammables ou explosives) ou pouvant laisser dégager de mauvaises odeurs,  
 -pour être transporté à bord d'un bateau, ferry, etc...  
 Par ailleurs, le Client ne peut en aucun cas céder, vendre, hypothéquer ou mettre en gage le présent contrat, le véhicule, son équipement ou son outillage, ni les traiter de manière à porter préjudice au Loueur.  
 Le Client est soumis à toutes les obligations législatives, réglementaires, douanières ou toutes autres lois, relatives aux transports de marchandises qu'il effectue au moyen du véhicule fourni par le Loueur, transports publics ou privés, selon l'usage auquel il affecte le véhicule. La responsabilité du Client dure pendant toute la période durant laquelle le véhicule a été mis à sa disposition.  
 Le Client est seul responsable des déclarations et paiements des droits et taxes concernant la circulation des marchandises (douane, octroi, régie, etc...).

**ARTICLE 5 : LOCATION**

**5.1. Dépôt de garantie** : un dépôt de garantie en carte de crédit (CB, VISA, EUROCARD, AMEX) sera réclamé au Client à la prise du véhicule. Le montant de ce dépôt de garantie dépend de la catégorie du véhicule loué. Il est indiqué dans les grilles tarifaires du Loueur et, au départ de la location, sur le contrat. Il est destiné à couvrir le préjudice subi par le Loueur du fait de dommages et/ou de vol du véhicule, ceci ne dispensant pas le Client de s'acquitter directement de toute somme dont il serait redevable et même si ces sommes excédaient le montant dudit dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie prendra la forme d'une pré-autorisation bancaire soumise aux règles du droit bancaire comprenant un blocage de la somme sur le compte du Client sans débit, autorisation de prélèvement par le Loueur valable pendant une durée de trente jours. La carte de crédit utilisée doit impérativement être aux nom et prénom du Client et conforme aux exigences de l'article 14 des présentes. Le défaut de disponibilité du montant affecté au dépôt de garantie justifiera le refus du Loueur de remettre le véhicule au Client, ainsi que la résiliation du contrat de location. Un justificatif de domicile de moins de trois mois (quittance EDF-GDF, facture téléphonique ou attestation de Carte Vitale) est exigé pour toute location. Le Loueur se réserve le droit de refuser la location et la prise de véhicule par le Client si ce dernier ne justifie pas du document attestant de son domicile. Il est convenu entre les parties que ce dépôt de garantie restera acquis au Loueur en cas de dommage imputable au Client ou en l'absence de faute d'un tiers et en cas de vol du véhicule (sauf à faire application des garanties contractuelles exposées ci-dessus) et à hauteur du préjudice subi. Le Loueur pourra par ailleurs - ce que le Client autorise d'avance et déjà - prélever de ce dépôt de garantie toutes sommes dont le Client serait redevable envers le Loueur ou envers une quelconque personne, autorité, administration dont notamment les frais de carburant, réparation, entretien, amende ; même après que le véhicule ait été restitué, dès lors que la dette prend son origine durant la location par le Client. Si le montant du dépôt de garantie vient à être insuffisant pour couvrir ces sommes, le Client s'engage à en assurer le paiement, à première demande, au Loueur ou à qui de droit.

**5.2. Paiement - Prolongation** : Le paiement de la location se fera préalablement à la prise du véhicule par le Client ou au plus tard lors de la prise de possession en agence. En aucun cas le paiement initial ne pourra servir à une prolongation de location. Dans le cas où le Client voudrait conserver son véhicule pour une durée supérieure à celle initialement convenue, le Client devra se présenter à nouveau dans une des agences du Loueur pour effectuer un nouveau contrat correspondant à la nouvelle période. Le tarif appliqué sera sur la base du tarif public en vigueur, sans bénéfice des assurances et réduction de franchise que le Client aurait pu souscrire. En cas non-restitution du véhicule par le Locataire aux dates et lieux convenus contractuellement et en cas de rétention du véhicule par le Locataire au-delà de la période contractuelle sans nouveau contrat de location encadrant la prolongation, le Client s'exposera à des poursuites judiciaires. Il sera en outre déchu de l'ensemble des assurances et sera redevable des pénalités par jour de retard en plus du montant du jour supplémentaire dû.  
 Lors de la restitution du véhicule le Client s'engage notamment à payer au Loueur :  
 - les sommes dues relatives à la durée de la location au tarif en vigueur,  
 - les pénalités applicables à chaque jour de retard,

- le montant des couvertures d'assurances complémentaires et autres prestations optionnelles souscrites par le Client au début ou en cours de location,  
 - toutes sommes dues au titre des infractions commises par lui à la législation relative à la circulation et au stationnement.  
 Le montant du solde éventuel de la facture dû par le Client au titre des éléments susvisés sera automatiquement débité sur le compte correspondant à la carte présentée sauf si le Client présente un autre moyen de paiement accepté par le Loueur. Le Client accepte d'avance et déjà le débit sur ce même compte du montant de la franchise non rachetable et de tous autres frais qui seraient liés au véhicule, à sa location ou à l'utilisation qui en aura été faite par le Locataire (carburant, réparation, contraventions, ...).

**ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE BANCAIRE, DE L'EMETTEUR D'UN BON DE VOYAGE OU DU BON DE COMMANDE**

Lorsque la location est effectuée sur présentation d'une carte bancaire, d'un bon de voyage ou d'un bon de commande, le Loueur facturera l'émetteur du bon de voyage ou du bon de commande qui est responsable conformément aux stipulations contractuelles :  
 - de l'utilisation du véhicule loué,  
 - du paiement de la location et de toutes les charges y afférant,  
 - et est engagé par toute prolongation éventuelle de la location ou par la disparition du véhicule.

**ARTICLE 7 : GARANTIE DE LA RESERVATION ET NO-SHOW**

La réservation du véhicule est garantie 1 heure après l'heure d'arrivée et dans la limite des heures d'ouverture de l'agence. Au-delà, la réservation pourra ne pas être honorée. En cas de surclassement, le Locataire sera alors redevable de la différence tarifaire avec la catégorie réservée. En cas de déclassement, aucune compensation ne sera accordée.  
 Pour les prises Aéroport, en cas de retard d'avion, la réservation sera maintenue 1 heure après l'heure d'arrivée réelle si le numéro de vol a bien été précisé lors de la validation du dossier. Dans le cas où le Locataire se présenterait à l'agence du Loueur au-delà d'une heure après l'heure de réservation, le Loueur -ci se réserve le droit selon les cas :  
 • de remettre le véhicule en location et de proposer au Client un autre véhicule, de même catégorie ou de catégorie différente dans le cas où le véhicule réservé ne serait plus disponible, ou  
 • d'annuler le contrat sans remboursement des sommes encaissées, à titre indemnitaire, en raison de l'immobilisation du véhicule.

**ARTICLE 8 : ANNULATION DE LA RESERVATION PAR LE CLIENT OU LE LOUEUR**

Le Client peut annuler sa réservation dans les conditions suivantes :  
 - Pour une annulation faite au moins 30 jours avant la date prévue de début de location, le Client est remboursé du montant de sa location, déduction faite des frais d'annulation correspondant à 50% du montant total de la réservation, et qui ne sauraient être inférieurs à 50 euros ;  
 - Pour une annulation faite entre J-29 jours et J-15 jours avant la date prévue de début de location, le Client est remboursé du montant de sa location, déduction faite des frais d'annulation correspondant à 75% du montant total de la réservation, et qui ne sauraient être inférieurs à 50 euros ;  
 - Pour une annulation faite entre J-14 jours J-3 jours avant la date prévue de début de location, le Client est remboursé du montant de sa location, déduction faite des frais d'annulation correspondant à 75% du montant total de la réservation, et qui ne sauraient être inférieurs à 50 euros ;

**A défaut de souscription du service annulation par le Client, aucun remboursement ne sera effectué par le Loueur pour une annulation effectuée par le Locataire moins de 3 jours avant la date de prise en charge du véhicule.**

Si le Loueur est contraint d'annuler la réservation du Client en raison de l'indisponibilité du véhicule réservé, le Loueur s'engage à proposer un véhicule de catégorie similaire ou supérieure. Si le Loueur ne peut proposer au Client un autre véhicule pendant la période de location sélectionnée par le Client, le Loueur s'engage à rembourser intégralement le Client.

**ARTICLE 9 : RESTITUTION ANTICIPEE**

En cas de restitution anticipée du véhicule, le montant de la location sera recalculé en fonction du nombre de jours réellement utilisés et des options souscrites.  
 Le remboursement sera calculé sur la base de la différence entre le montant acquitté par le Locataire en début de location et le montant de la location effective. Une pénalité de 70% sera retenue sur la différence. Le remboursement sera effectué par tout dans les 30 jours de la restitution du véhicule. Pour toutes les locations prépayées, cette clause ne s'applique pas. En cas de restitution du véhicule avant la date prévue de fin de location, les jours non utilisés ne seront pas remboursés. Le Locataire devra alors se reporter aux conditions particulières de vente liées à la prestation achetée.

**ARTICLE 10 : ASSURANCE ET COMPLEMENTES DE PROTECTION**

Tous les véhicules loués sont couverts par la Responsabilité Civile vis-à-vis des tiers\*, conformément à la réglementation en vigueur.  
 Le Loueur propose également au Client les compléments de protection optionnels suivants :  
 -LDW (rachat partiel de franchise en cas de dommage du véhicule loué),  
 -SCDW (rachat total de la franchise en cas d'accident responsable et dégradation du véhicule sans tiers identifié),  
 -PAI (protection du conducteur et des personnes transportées),  
 -GLASS (En cas de bris de glace et crevaison – hors optiques et jantes)  
 Le Client pourra consulter le détail de ces options, leur champ d'application et les exclusions dans le document explicatif des assurances et compléments de protection à la disposition du Client à l'agence du Loueur et sur son site internet.  
 En cas de sinistre, le Client s'engage notamment à :

- déclarer au Loueur dans les deux jours ouvrés (hors jours fériés) à partir de la découverte du sinistre tout accident, dégradation, ou incendie et alerter immédiatement les autorités de police et le Loueur pour tout vol ou accident corporel.
- mentionner dans la déclaration de sinistre les circonstances particulières, les noms et adresse de témoins éventuels, le nom et adresse de la compagnie d'assurance de la partie adverse, ainsi que le numéro de police.
- joindre à cette déclaration tous rapports de police, de gendarmerie, réceptionné de déclaration de plainte, etc ...
- communiquer au Loueur dans les deux jours ouvrés de la survenance du sinistre les coordonnées de son assureur dans le cas où le Client aurait souscrit une assurance personnelle.
- ne discuter en aucun cas la responsabilité ni traiter ou transiger avec des tiers relativement à l'accident.
- ne pas abandonner ledit véhicule sans prendre soin d'assurer sa sauvegarde et sa sécurité. Si le Locataire souscrit ces compléments de protection au tarif en vigueur, la franchise non rachetable en vigueur s'appliquera au cas de sinistre.
- Si le Locataire les décline, le montant total des réparations relatif aux dégâts matériels s'appliquera en cas de sinistre.
- Toutefois même si le Client a accepté de payer un ou plusieurs compléments de protection pour réduction de franchise, il restera intégralement responsable de tous les dommages causés aux parties supérieures de la carrosserie à la suite d'un choc contre un corps fixe ou mobile (pont, tunnel, porche, branche d'arbre, autres objets surplombants, etc. ...).
- Il en est de même pour les dégâts occasionnés à la carrosserie et aux parties mécaniques situées sous le véhicule (train avant, carter d'huile, bas de caisse etc. ...).
- Tous les dégâts occasionnés au véhicule à la suite d'une utilisation non prévue par le constructeur ou hors de routes asphaltées, entraîneront la responsabilité financière totale du Client, ceci même si l'a accepté le complément pour réduction de franchise. Le Client restera également pleinement responsable de tous les dégâts occasionnés par les eaux (pluie, mer, etc...) à la suite d'une négligence de sa part (franchissement risqué de crues, parking véhicule ouvert, parking en un lieu présentant un risque d'inondation), ainsi que tout vol ou dégradation d'accessoires et bris de glaces.
- En cas de perte ou de détérioration des clés, les frais de remorquage du véhicule, le double de clés et la réinitialisation de l'antivol sont à la charge du Client, quelle que soit la formule d'assurance souscrite.
- Si le montant des dommages occasionnés au véhicule est inférieur au montant de la franchise non rachetable, le Loueur encaissera le montant de la franchise et remboursera le Client de la différence de ces montants. Le montant des dommages constitue la valeur financière du préjudice subi par le Loueur du fait de la dégradation, de la destruction ou du vol du véhicule loué par le Client. En conséquence, toute somme réclamée par le Loueur au titre des dommages affectant le véhicule loué à un caractère indemnitaire correspondant au montant, estimé par voie d'expert, du coût des réparations à envisager, ainsi que les frais d'expertise, les éventuels frais de remorquage, les frais d'immobilisation du véhicule s'élevant à 40 euros TTC, ainsi que des frais de traitement de dossier s'élevant à 50 euros

TTC. A défaut de réalisation des réparations, le montant estimatoire de leur coût restera dû par le Client à titre indemnitaire du fait de la diminution de la valeur vénale du véhicule.  
 Si le montant des dommages occasionnés au véhicule est supérieur au montant de la franchise non rachetable, le Loueur encaissera le montant de la franchise souscrite par le Client sans réclamer d'autres sommes à celui-ci.  
**Attention** : dans le cas d'un accident où les circonstances sont liées au non-respect par le Client du code de la route, à la négligence du Client ou à une conduite en état d'ébriété ou sous substance illicite, le Loueur sera en droit de réclamer au Client l'intégralité des réparations et des préjudices subis par les tiers nonodobstant les éventuels compléments de protection souscrits par le Client. Le Loueur sera en droit de rompre le contrat, et de ne pas fournir de véhicule de remplacement. Les sommes prépayées seront acquises par le Loueur.

Dans le cas où le véhicule serait déclaré économiquement irréparable aux torts du Locataire, le Loueur facturera au client le montant de la VRADE (valeur de remplacement à dire d'expert) ainsi que les préjudices annexes subis par le Loueur du fait de la perte du véhicule (les frais de remise en circulation, les frais d'expertise, le remboursement anticipé du prêt). La VRADE et les préjudices annexes seront facturés comme suit au Client :  
 Si le client n'a souscrit aucun complément de protection auprès du Loueur, le Loueur facturera l'ensemble de la VRADE et des préjudices annexes au Client pour remboursement par le Client ou son assureur. Le Client s'engage dans ce cas à communiquer au Loueur dans les deux jours ouvrés de la survenance du sinistre les coordonnées de son assureur.  
 Si le Client a souscrit un complément de protection couvrant les dommages causés au véhicule, le Loueur ne pourra réclamer au Client que le montant de la franchise liée au complément souscrit. En tout état de cause le Client restera intégralement responsable de tous les dommages causés aux parties supérieures et basses du véhicule indépendamment des compléments de protection souscrits conformément à l'article 10 des présentes.

**ARTICLE 11 : CARBURANT**

Le carburant est à la charge du Client. Si le véhicule est restitué avec un niveau de carburant inférieur à celui de la livraison, des frais de remise à niveau seront facturés en plus du carburant manquant, conformément au tarif mentionné au comptoir des agences du Loueur.

**ARTICLE 12 : ENTRETIEN ET REPARATIONS**

Pendant la location, le Client s'engage à utiliser raisonnablement le véhicule. Le Client s'engage notamment à prendre toute mesure de protection nécessaire pour garder le Véhicule dans le même état que celui dans lequel il en a pris possession. Le Client est responsable envers le Loueur de toute conséquence préjudiciable découlant d'un manquement aux obligations d'entretien. Le Loueur informera le Loueur de toute avarie ou défaut du véhicule dans les meilleurs délais afin que le Loueur procède aux réparations utiles. Toute modification du Véhicule ou toute intervention mécanique effectuée sur lui est interdite sans l'autorisation préalable du Loueur. A défaut, le Client supportera les coûts dûment justifiés de restauration du Véhicule en son état d'origine.

**ARTICLE 13 : RESPONSABILITE**

Le Client demeure seul responsable en vertu des articles L.121-1 et L.121-2 du Code de la Route, des amendes, contraventions et procès-verbaux. Il est également responsable des poursuites douanières engagées contre lui. En conséquence, il s'engage à rembourser au Loueur tous frais de cette nature éventuellement payés en ses lieu et place. Conformément au principe de la personnalité des peines, le Client est responsable des infractions commises pendant la durée de la location. Ainsi le Client est informé que ses coordonnées pourront être communiquées aux autorités compétentes qui en feraient la demande et il sera redevable de frais de traitement de dossier s'élevant à 35 euros TTC. Le Client doit vérifier qu'il n'oublie aucun effet personnel au sein du véhicule. Le Loueur ne pourra pas être tenu responsable pour la perte ou les dommages causés aux biens laissés à bord du véhicule, que ce soit pendant ou après la période de location.

**ARTICLE 14 : DUREE DU CONTRAT- RESILIATION**

La location est consentie pour une durée déterminée et précisée au recto du présent contrat. Si le véhicule n'est pas restitué au Loueur à l'échéance convenue, en l'absence d'accord pour une éventuelle prolongation, le Loueur fera application de l'article 5.2 des présentes. Les journées de location sont facturées par tranche de vingt-quatre heures. Au jour de la restitution du véhicule en fin de contrat de location, au-delà d'une tolérance de 30 minutes de retard une journée supplémentaire sera facturée au Client au tarif de location en vigueur. Le non-respect par le Locataire des conditions de location entraînera la résiliation de la location sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être, le cas échéant, réclamés par le Loueur.

**ARTICLE 15 : MEDIATION**

En cas de litige, le Client s'adressera en priorité au Service Client de ITC afin de le résoudre à l'amiable. En cas d'échec de cette démarche, le Client peut recourir au service de médiation en ligne du CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) accessible à l'adresse URL : <http://www.cmap.fr> ou à l'adresse postale : CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paris, ou par courriel à [consummation@cmap.fr](mailto:consummation@cmap.fr) et joignable par téléphone au 0144951140.  
 Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter : Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées. Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client de ITC avant toute demande de médiation auprès du CMAP.

**ARTICLE 16 : COMPETENCE**

En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat, le Client peut saisir le tribunal de son lieu de résidence au moment de la conclusion du contrat ou du fait dommageable, celui du lieu de résidence du défendeur, ou celui du lieu de livraison de la chose.

**ARTICLE 17 : OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, en application de l'article L.223-1 du code de la consommation.

**ARTICLE 18 : INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Les données concernant le Client, demandées lors de la location, sont obligatoires ; à défaut la location ne pourra être conclue. Ces données sont traitées par le Loueur, responsable de traitement, et destinées à la gestion de la relation commerciale (contrat de location, facturation, gestion des contraventions et des sinistres, gestion des comptes Clients, enquête de satisfaction, avis sur des produits/services, ...). Le Loueur utilise également les coordonnées du Client pour lui adresser des produits analogues à ceux commandés. Le Client dispose du droit de s'opposer à chaque communication.

Je refuse que la société ITC me propose des produits analogues à ceux que j'ai déjà commandés.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client peut accéder à ses données ou demander leur effacement. Le Client dispose également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification, d'un droit à la limitation du traitement de ses données, un droit à la portabilité de ses données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès. Pour plus d'informations sur la gestion des données personnelles du Client par le Loueur ou sur l'exercice de ses droits, le Client est invité à consulter la Politique de Confidentialité disponible à l'accueil, en magasin, ou sur le site internet du Loueur ou encore sur demande à [dpo@iqbh.fr](mailto:dpo@iqbh.fr)

Signature du Client (accompagnée de la mention "Lu et approuvé") :

A :	Le :
-----	------

\* voir conditions en Agence

## CONDITIONS GENERALES D'ASSURANCE ET COMPLEMENTS DE PROTECTION

Notre société ITC, Société par Actions Simplifiée, au capital de 250 000.00 €, dont le siège social est situé 46 rue Georges Guynemer Gillot 97438 Sainte-Marie, immatriculée au RCS de Saint Denis sous le numéro SIREN 331 193 748, a pour activité la location automobile qui comprend les services suivants :

- ✓ L'assurance que nous incluons dans notre service de location car nous y sommes tenus par la Loi [I-Conditions Générales de la Responsabilité Civile Obligatoire]; et
- ✓ Les protections que nous vous proposons car nous souhaitons être en mesure de vous assurer une tranquillité d'esprit durant votre location [II-Conditions Générales des Compléments de Protection].

Cette assurance obligatoire et ces produits de protection sont destinés à couvrir votre exposition financière potentielle à des risques si l'une des circonstances suivantes survient alors que vous louez et utilisez l'un de nos Véhicules. Sans elles, vous serez responsable personnellement des conséquences financières résultant d'un(e) :

- **Responsabilité à l'égard des tiers** : Pour un préjudice corporel ou un décès subis par des tiers ou un dommage causé à leurs biens qui survient en raison d'un accident ou d'un incident dont vous seriez responsable. Un dommage aux biens d'un tiers pourrait inclure des bâtiments ou leurs contenus, des machines ou des effets personnels. Les conséquences financières d'une telle responsabilité pourront comprendre le coût de toute interruption d'activité découlant du préjudice corporel ou du décès du tiers et/ou du dommage causé à ses biens.

- **Dommage causé au Véhicule ou vol du Véhicule** : Le Véhicule lui-même peut être endommagé en raison d'une collision ou d'une tentative de vol et peut avoir besoin de réparations ou peut être endommagé au point d'être irréparable ; ou encore il peut être volé et non retrouvé.

Vous devez savoir que si vous êtes le conducteur du Véhicule au moment d'une collision et que vous êtes responsable de la collision qui a lieu, les Passagers blessés seront couverts par notre assurance Responsabilité Civile à l'égard des tiers alors que vos propres préjudices (ainsi que les conséquences potentielles qui en découlent) ou votre décès ne seront pas couverts. Vous pouvez toutefois être protégé dans ces circonstances si vous souscrivez séparément à l'une des protections prévues par notre protection Assurance Personnelle Accident.

### DÉFINITIONS

Dans le cadre du présent document, nous avons donné aux termes et aux expressions listées (e)s ci-dessous la signification suivante :

**Utilisation anormale** signifie que l'utilisation du Véhicule lorsque celui-ci est sous votre garde n'est pas conforme à la réglementation en vigueur en matière de circulation routière et/ou ne respecte pas les dispositions des Conditions générales de location et/ou les normes d'utilisation et de conduite qui sont attendues d'un conducteur raisonnable et prudent.

**Déclaration d'accident** signifie une déclaration exhaustive (en ce compris tout autre document annexé) qui relate tous les éléments relatifs à un accident ou un incident tels qu'ils se sont passés (par exemple, comment le fait est survenu, la nature du dommage causé au Véhicule, le lieu où s'est déroulé l'incident, les dates et les circonstances dans lesquels ceux-ci sont intervenus et les coordonnées des tiers impliqués et/ou des témoins potentiels le cas échéant).

**Préjudice corporel** signifie toute atteinte physique ou mentale subie par une personne qui résulte directement d'un accident ; à l'exclusion d'un acte intentionnel, auto-infligé ou résultant d'une maladie ou d'une invalidité.

**Bagages** : On entend par bagages à l'exclusion des marchandises, les sacs de voyage, les valises ainsi que les effets ou objets personnels du locataire et/ou de ses passagers, qu'ils contiennent. Sont assimilés aux objets personnels, les objets de valeur dont le prix est supérieur ou égal à Cinq Cent Euros (500 €) ainsi que les bijoux (les perles fines et de culture, les pierres précieuses et les pierres dures) et les fourrures appartenant au locataire et/ou à ses passagers. Sont assimilés aux bagages, les ordinateurs, les agendas électroniques, les matériels audio-visuels, les appareils photos, les appareils vidéo ou HiFi, appartenant au locataire et/ou à ses passagers.

**Valeur à dire d'Expert** signifie la valeur d'un Véhicule évalué par un Expert indépendant, avant sa dépréciation du fait du dommage causé par vous ou par un tiers.

**Valeur marché du Véhicule** signifie la valeur constatée sur le marché du Véhicule selon son dernier état connu, son modèle, son âge, son kilométrage et ses éventuelles options.

**Collision** signifie le contact du Véhicule avec un corps, ou un objet qu'ils soient fixe ou mobile.

**Franchise** est le montant maximum qui, sous réserve du respect des Conditions générales de location et en l'absence de tout manquement grave aux lois en vigueur, vous sera facturé au titre du coût de tout dommage causé au Véhicule à la suite d'une collision ou d'une tentative de vol de celui-ci, ou au titre de la perte du Véhicule s'il est devenu irréparable ou si nous ne le récupérons pas à la suite d'un vol. La Franchise est une somme non rattachable qui s'applique suivant les conditions de la protection à laquelle vous avez souscrit.

**Conditions générales de location** signifie le document que vous reconnaissez avoir lu et accepté lors de la signature de votre contrat de location et qui définit les droits et les obligations mutuelles qui s'appliquent à la fois à vous et à nous durant la période de location.

**Immobilisation** décrit le préjudice subi par nous dans le cas où nous ne pouvons pas louer le Véhicule à un autre client car, à la suite d'un dommage survenu pendant la période de location, nous devons le retirer de la circulation.

**Passager** signifie toute personne autre que le conducteur qui est transportée ou qui voyage dans le Véhicule à titre gratuit. Un Passager sera considéré comme un Tiers dans le cadre du régime obligatoire de l'assurance Responsabilité Civile.

**Protection** dans le présent document s'applique aux moyens grâce auxquels votre responsabilité financière au titre de tout dommage causé à un Véhicule ou de la perte d'un Véhicule est limitée à une Franchise non rattachable.

**Tiers** signifie toute partie à un accident ou incident - autre que le conducteur du Véhicule. Pour lever tout doute à ce sujet, un Passager est réputé être un Tiers.

**Assurance Responsabilité Civile** signifie l'assurance qui couvre la responsabilité civile obligatoire du conducteur d'un Véhicule à l'égard des tiers au titre d'un dommage causé à leurs biens, d'un préjudice corporel ou d'un décès découlant d'un accident survenant alors que vous conduisez le Véhicule. Cette Couverture est une obligation légale et elle fait dès lors partie intégrante de notre service de location. Son coût est inclus dans les frais de location.

**Véhicule** signifie le véhicule que vous louez chez nous ou que vous conduisez avec notre autorisation.

## I – CONDITIONS GENERALES DE L'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE OBLIGATOIRE

Nous sommes tenus par le droit des pays dans lesquels nous délivrons nos services de location d'assurer nos Véhicules au titre de la Responsabilité Civile à l'égard des Tiers. Cette Assurance est automatiquement incluse dans nos services de location de véhicules. Vous êtes donc d'office couvert au niveau légalement requis dans le pays dans lequel vous louez le Véhicule pour les conséquences que d'autres peuvent subir et qui résultent directement de vos actes alors que vous conduisez le Véhicule.

### Contre quoi suis-je assuré ?

Ainsi que la loi le prévoit, vous êtes assuré contre les conséquences financières suivantes pouvant résulter d'un incident ou accident que vous causez alors que vous conduisez le Véhicule :

- ❖ tout préjudice corporel ou décès subits par des Tiers ;
- ❖ tout dommage causé aux biens, subi par des Tiers et les pertes et coûts découlant de ces dommages.

### Qu'est-ce qui est exclu ?

L'assurance Responsabilité aux tiers ne comprend pas :

- ❖ le préjudice corporel ou décès que vous (le conducteur au moment de la collision) pouvez subir ; ou
- ❖ tout dommage causé à vos biens et effets personnels transportés ; ou
- ❖ tout dommage causé au Véhicule.

### Quelle est mon exposition financière au titre de la Responsabilité Civile ?

Sous réserve que vous n'avez pas commis de violation grave des lois en vigueur (y compris de toutes les règles applicables du Code de la route), vous êtes assuré contre les conséquences financières à l'égard des tiers pouvant résulter d'un incident ou d'un accident que vous causez alors que vous conduisez le Véhicule à hauteur du niveau localement exigé par le Droit en vigueur.

Cependant, si vous n'avez pas respecté ces lois et/ou ces règlements, il pourra néanmoins vous être demandé de rembourser tout ou partie des coûts engagés par l'assureur au titre de l'incident ou accident.

### Comment nous informer ?

Lorsque les circonstances impliquent des Tiers, il est important que vous remplissiez et signez avec vos meilleures diligences un constat d'accident qui nous fournira tout le détail à la fois sur l'incident ou de l'accident et sur le Tiers. Ceci nous permettra de déterminer notre position face lui (si vous êtes responsable de l'incident ou de l'accident) ou de recouvrer les coûts auprès du Tiers (si le Tiers est responsable de l'incident ou de l'accident). Le constat d'accident doit nous être transmis dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la survenance de l'incident ou de l'accident ou dès que possible compte tenu des circonstances.

## II - CONDITIONS GENERALES DES COMPLEMENTS DE PROTECTION

### 2.1. PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES RESULTANT D'UNE COLLISION

Notre protection contre les dommages résultant d'une collision limite votre exposition financière de ceux causés au Véhicule alors qu'il est sous votre garde. Si vous optez pour notre protection standard contre les dommages résultant d'une collision et sous réserve du respect des lois et de nos Conditions générales de location, vous serez exonéré du coût de ceux causés au Véhicule qui excèdent le montant de la Franchise. Vous pouvez réduire ou éliminer la Franchise en optant pour notre gamme supérieure de protection contre les dommages résultant d'une collision au lieu de notre protection standard.

Cette protection ne couvre pas la perte ou le vol ou les dommages causés aux objets ou de biens (y compris des Bagages ou des marchandises) qui sont déposés, conservés ou transportés dans ou sur le Véhicule par vous ou par un Passager.

### Contre quoi suis-je couvert ?

Ce produit limite votre exposition financière au titre de toute somme supérieure à la Franchise relative au coût des dommages causés au Véhicule, ou de réparation du Véhicule ou sa valeur à dire d'Expert s'il est irréparable, dans les circonstances suivantes :

- vous entrez en collision avec un objet ou un corps, fixe ou mobile ; ou

- le Véhicule est l'objet d'un acte de vandalisme alors que vous le conduisez ou l'utilisez ; ou

- une vitre, des phares ou des réflecteurs sont endommagés ou cassés ou des pneumatiques sont endommagés ou crevés à l'occasion d'une collision.

- Catastrophe naturelle : Vous serez couverts pour les dommages résultant directement d'un événement qualifié de catastrophe naturelle selon la définition légale en vigueur. Il sera dès lors fait application de la franchise prévue par dispositif réglementaire en vigueur.

### Qu'est-ce qui est exclu de la protection ?

Vous restez financièrement responsable de l'intégralité des coûts des dommages au Véhicule, si ces dommages sont causés :

- ❖ par des actes intentionnels du conducteur ; ou
- ❖ par une explosion ou un incendie survenant dans (ou contre) le Véhicule car vous l'utilisez pour transporter des marchandises dangereuses (les marchandises dangereuses étant tout produit ou toute substance qui, en raison de sa nature et/ou de ses caractéristiques principales, est raisonnablement réputé(e) présenter un danger et qui, sans transport organisé avec le soin et la sécurité appropriés, est susceptible d'endommager le Véhicule et de causer un préjudice à un Tiers se trouvant à une distance raisonnable de celui-ci) ; ou
- ❖ par son vol total ou partiel ou par un acte de vandalisme alors que le Véhicule est en stationnement sans présence de votre part ;
- ❖ par votre négligence (définie comme un comportement qui ne répond pas aux normes de celui attendu d'une personne raisonnablement sensée dans des circonstances similaires) ou la négligence de vos Passagers (par exemple et de façon non limitative un incident causé par l'utilisation ou l'implication de cigarettes ou de cigares) ;
- ❖ parce que les clés sont perdues ou volées.

Sont également exclus de la présente protection, la perte de vos propres biens ou le dommage causé à ceux-ci lorsqu'ils sont transportés ou conservés dans ou sur le Véhicule durant la location.

Par ailleurs, même si vous avez accepté de payer un ou plusieurs compléments de protection pour réduction de franchise, vous resterez intégralement responsable de tous les dommages causés aux parties supérieures de la carrosserie à la suite d'un choc contre un corps fixe ou mobile (pont, tunnel, porche, branche d'arbre, chutes de noix de coco, autres objets surplombants, etc...). Il en est de même pour les dégâts occasionnés à la carrosserie et aux parties mécaniques situées sous le véhicule (train avant, carter d'huile, corrosion due au passage du véhicule dans de l'eau salée, etc...). Tous les dégâts occasionnés au véhicule à la suite d'une utilisation non prévue par le constructeur ou hors de routes asphaltées, entraîneront votre responsabilité financière totale.

### Que dois-je faire pour bénéficier de la protection ?

Vous devez :

- Souscrire à cette protection ;

- respecter nos Conditions générales de location et toutes les lois et réglementations en vigueur en matière de circulation routière pendant la location ;

- nous aviser dans un délai de 24 heures à compter de la date de l'incident et, en toute hypothèse, avant la fin de votre période de location. Vous devez également nous retourner une Déclaration d'accident complète et dûment remplie dans les 5 jours maximum qui suivent l'incident, et/ou tout autre document que vous estimez utile à l'appui de celle-ci.

### Quel est le montant de mon exposition financière ?

Si pendant votre location le Véhicule est endommagé et vous n'avez pas souscrit à cette protection, vous serez redevable du coût total des dommages ainsi qu'une indemnité liée à son immobilisation.

Le montant des dommages constitue la valeur financière du préjudice subi par le Loueur du fait de la dégradation, de la destruction ou du vol du véhicule loué par le Client. En conséquence, toute somme réclamée par le Loueur au titre des dommages affectant le véhicule loué a un caractère indemnitaire correspondant au montant, estimé par voie d'expert, du coût des réparations à envisager, ainsi que les frais d'expertise, les frais de remorquage, les frais d'immobilisation et des frais de traitement de dossier.

Cependant, si vous avez souscrit à la protection CDW et sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location et des lois et réglementations en vigueur en matière de circulation routière, le maximum que vous pourrez être alors amené à nous payer correspondra au montant de la Franchise et des frais administratifs de traitement de dossier (cf. Guide des Tarifs disponible au comptoir des agences et accessible sur le site [www.itccopcar.fr](http://www.itccopcar.fr)).

### 2.2. PROTECTION CONTRE LE VOL (THV)

Notre protection contre le vol limite votre exposition financière au titre de la perte du Véhicule s'il est volé ou au titre des dommages occasionnés lors d'une tentative de vol pendant votre location alors que le véhicule est en stationnement sans présence de votre part. Si vous avez opté pour cette protection, sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location, nous prendrons en charge les coûts résultant du vol ou de la tentative de vol qui seront supérieurs au montant de la Franchise. Vous pouvez réduire ou éliminer la Franchise en optant pour notre gamme supérieure de protection contre le vol au lieu de notre protection standard.

### Contre quoi suis-je couvert ?

Ce produit limite votre exposition financière au titre de toute somme supérieure à la Franchise relative au coût des dommages causés au Véhicule ou de réparation du Véhicule ou sa Valeur à Dire d'Expert s'il est irréparable ou sa valeur de marché s'il est non retrouvé, dans les circonstances suivantes :

- le vol du Véhicule ;

- la tentative de vol du Véhicule ;

### Qu'est-ce qui est exclu de la protection ?

Ce produit ne vous couvre pas dans les circonstances suivantes :

- Si le Véhicule est volé ou endommagé en raison de votre négligence ou plus précisément (et de manière non limitative) en raison du fait que les clés aient été laissées dans le Véhicule alors qu'il était sans surveillance ou qu'il ait été confié à une personne non autorisée, votre défaut d'utilisation correcte du dispositif antivol, toute omission de vous restituer les clés ou si vous avez laissé le Véhicule non verrouillé quand vous ne l'utilisez pas.

- Le vol ou les dommages causés aux effets personnels et/ou professionnels et à tout bien transporté dans ou sur le Véhicule.

- Le vol ou la tentative de vol des accessoires tel que notamment la radio, l'antenne, les enjoliveurs, les rétroviseurs, les pneumatiques.

### Que dois-je faire pour bénéficier de la protection ?

Vous devez :

- souscrire à cette protection ;

- respecter nos Conditions Générales de location telles qu'elles s'appliquent au vol ou à la tentative de vol du Véhicule ;

- nous informer, par l'intermédiaire de l'agence de départ, dans un délai de 24 heures à compter du moment où vous avez eu connaissance de la disparition du Véhicule et nous adresser les clés à l'agence où vous avez pris le Véhicule.

- informer la police locale de tout incident ou tout événement dans les deux jours qui suivent l'événement, et nous adresser le rapport de police ou toute preuve attestant que la déclaration a été faite auprès de la police ;

### Quel est le montant de mon exposition financière ?

Si, pendant votre location, le Véhicule est volé ou endommagé à l'occasion d'une tentative de vol alors que le Véhicule est en stationnement et sans surveillance et que vous n'avez pas souscrit à cette protection, vous serez alors pleinement redevable du coût total des dommages causés au Véhicule (si le Véhicule est retrouvé) ou de la Valeur marché du Véhicule s'il n'est pas retrouvé, ainsi que d'une indemnité pour immobilisation calculée sur la base du tarif journalier de location prévu par votre contrat multiplié par le nombre de jours pendant lequel le Véhicule a été volé.

Si vous souscrivez à la protection contre le vol et sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location, le maximum que vous pourrez être alors amené à nous payer correspondra au montant de la Franchise et des frais administratifs de traitement de dossier (cf. Guide des Tarifs disponible au comptoir des agences et accessible sur le site [www.itccopcar.fr](http://www.itccopcar.fr)).

## CONDITIONS GENERALES D'ASSURANCE ET COMPLEMENTS DE PROTECTION

### 2.3. PROTECTION PERSONNELLE ACCIDENT (PAI)

Nous incluons automatiquement dans nos services de location, l'assurance Responsabilité Civile qui ne couvre pas les préjudices corporels subis par la personne conduisant le Véhicule au moment de la collision.

Si vous êtes à l'origine d'une collision alors que vous conduisez le Véhicule, vous ne serez alors pas couvert, par l'assureur du Véhicule loué, ni par l'assureur d'un tiers pour les conséquences financières liées à un préjudice corporel ou à votre décès.

Afin de minimiser dans ces circonstances, votre exposition financière liée à votre décès ou à tout préjudice corporel subi, nous vous proposons la Protection Personnelle Accident (PAI) à laquelle vous avez la possibilité de souscrire et qui vous garantit une couverture pour les frais médicaux engagés au titre des blessures subies ; et/ou une indemnisation forfaitaire en cas d'invalidité ou de décès consécutif à un événement garanti par le contrat ou un accident.

#### Contre quoi suis-je couvert ?

Au titre de cette protection, vous serez remboursé des conséquences financières suivantes liées à votre décès ou à tout préjudice corporel subi, directement imputable à une collision alors que vous conduisez le Véhicule :

- ❖ une somme forfaitaire d'un montant maximum de **152 450 €**
  - ✓ en cas de décès (ou de présomption de décès) dans un délai de 24 mois à compter de la survenance de la collision ou du sinistre ;
  - ✓ en cas d'invalidité définitive, partielle ou totale, directement imputables à la collision ou au sinistre ;
- ❖ les frais médicaux pour un montant maximum de **762,25 €** (qui inclut hospitalisation, consultations et frais pharmaceutiques; radiographies et tests médicaux appropriés; traitement dentaire ou toute prothèse) occasionnés par une collision ou un événement garanti au contrat.
- ❖ Sous réserve que vous ayez souscrit à cette protection la couverture s'appliquera à vous et/ou aux Passagers présents dans le Véhicule victimes de la collision survenue pendant la durée de votre location.
- ❖ Vous pouvez bénéficier de cette protection quelle que soit la personne responsable de la collision suivant les situations ci-après :
  - ✓ Les Passagers qui sont toujours considérés comme des tiers au titre de la Responsabilité Civile pourront être indemnisés par l'assurance Responsabilité Civile mais ils pourront également recevoir l'indemnité forfaitaire à laquelle ils auront droit au titre de la protection personnelle accident
  - ✓ Si vous n'êtes pas la cause de la collision survenue alors que vous conduisez le Véhicule (un conducteur non fautif) vous pourrez être indemnisés par l'assurance Responsabilité Civile d'un tiers responsable, mais vous pourrez également recevoir l'indemnité forfaitaire à laquelle vous aurez droit au titre de la protection personnelle accident
  - ✓ Si vous êtes la cause de la collision survenue alors que vous conduisez le Véhicule (un « conducteur fautif »), vous ne pourrez pas bénéficier de l'indemnisation au titre de l'assurance Responsabilité Civile mais vous pourrez recevoir l'indemnité forfaitaire à laquelle vous aurez droit au titre de la protection personnelle accident.

#### Qu'est ce qui est principalement exclu de la protection ?

La protection Personnelle Accident (PAI) ne couvre pas :

- ❖ l'un des coûts exposés ci-dessus lorsque l'engagement de la dépense n'est pas directement imputable à la collision ou au sinistre survenu alors que le Véhicule était sous votre contrôle ou lorsque vous causez ou provoquez intentionnellement l'accident ou la collision ; ou
- ❖ les coûts relatifs à un traitement que vous suivez ou de pathologies dont vous souffriez avant la survenance de l'accident ou la collision; ou
- ❖ tout dommage ou perte causés à vos Bagages; ou
- ❖ tout dommage causé au Véhicule

#### Quel est le montant de mon exposition financière ?

Sous réserve du respect du droit applicable (y compris de la réglementation en vigueur en matière de circulation routière et en particulier, du respect des dispositions relatives au port des ceintures de sécurité et de la limite du nombre maximum de places régulièrement prévu selon les spécifications constructeur du véhicule loué) vous bénéficierez de la protection à hauteur des montants maximum définis ci-dessus.

Cependant, si vous n'avez pas respecté la législation et/ou la réglementation en vigueur, notre assureur pourra alors refuser le bénéfice de la couverture de la protection dans son intégralité. Par exemple, si 7 personnes sont blessées dans un véhicule prévu pour 5 personnes, la protection Personnelle Accident ne s'appliquera pas. D'autre part, s'il peut être démontré que vous étiez même partiellement responsable de l'intensité du préjudice corporel subi lors de la collision ou du sinistre, il pourra réduire l'indemnisation due au titre de cette protection.

#### Comment nous informer ?

Il est important que vous fassiez tout votre possible pour remplir correctement et signer le formulaire de Déclaration d'incident. Ce formulaire nous permet d'obtenir toutes les informations détaillées sur le sinistre et de s'assurer que votre déclaration sera traitée le plus efficacement possible. Le formulaire de Déclaration d'incident doit nous être adressé dans un délai maximal de 5 jours ouvrables à compter de la survenance de la collision ou de l'événement garanti au contrat.