

# Préambule

Le site de réservation Location E.LECLERC est consultable à l'adresse suivante "location.leclerc". Ce site a pour vocation de permettre aux clients de réserver des véhicules utilitaires et de tourisme après paiement immédiat du forfait choisi et dans les conditions ci-après exposées.

## Définitions

Le " Client " désigne le conducteur principal mentionné lors de la réservation et figurant en qualité de signataire sur le contrat de location.

" L'Agence " désigne le Centre E.LECLERC proposant une offre de " Location E.LECLERC " auprès duquel le client a effectué une réservation et dont les coordonnées figurent sur les conditions particulières de location, étant précisé que chaque Centre E.Leclerc est une entreprise indépendante.

Le terme "Commande" ne concerne que la réservation d'un véhicule, pas sa location.

Le terme "Location" : Désigne l'ensemble contractuel formé par le Contrat de louage et les Conditions Générales de location courte durée de véhicule.

## Article 1 : Acceptation des Conditions Générales de réservation et des Conditions Générales de location

Avant de procéder à toute réservation, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de réservation en ligne (CGR) et des Conditions Générales de location (CGL) et les avoir acceptées en cochant la case associée avant de pouvoir valider sa réservation.

L'agence se réserve le droit d'apporter toutes modifications aux CGR et CGL qu'elle jugera nécessaires afin de s'adapter aux évolutions des techniques, de la législation et des services offerts.

## Article 2 : Modalités de Réservation en ligne et formation du contrat

Le site " Location E.Leclerc " est accessible via l'url "location.leclerc". L'internaute choisit un magasin principal qui a une agence proposant la réservation en ligne.

### Page " Nos véhicules "

La page "Nos véhicules" présente l'ensemble des catégories de véhicules proposées à la location.

### Page " Réservation "

Sur cette page, le client peut accéder au formulaire de réservation. Il choisira une agence (agence de perception et de restitution du véhicule), ses dates de location, sa catégorie de véhicule (véhicule utilitaire, véhicule de tourisme et, le cas échéant, des véhicules sans permis), le nombre de kilomètres prévus, les options.

Au clic sur le bouton "RESERVER", sa demande est envoyée et il accède à des résultats de recherche.

### Page " Résultats de recherche "

Sont présentées au client toutes les catégories de véhicules qui pourront lui convenir selon le type demandé et la flotte de l'agence.

Lorsque le client a trouvé le véhicule qui lui convient, il le sélectionne en cliquant sur le bouton "RESERVER" et il accède à la page Informations conducteur.

### Page " Informations Conducteur "

Le client saisit ses informations personnelles qui serviront de base à la rédaction du contrat de location en agence. Le client peut ajouter des conducteurs supplémentaires. Il devra alors renseigner les informations les concernant.

Une fois le formulaire "INFORMATIONS CONDUCTEUR" validé, le client peut cliquer sur "VALIDER" afin d'accéder à la page "Paiement".

L'agence se dégage de toute responsabilité pour toute information erronée, incomplète ou mensongère fournie par le client.

### Page " Paiement "

Pour que la réservation soit confirmée, le client devra s'acquitter du montant du forfait et des options demandées.

Cette page présente un récapitulatif des informations de réservation et des informations Conducteur renseignées précédemment ; ainsi qu'une zone paiement sécurisée qui présente les types de carte de paiement acceptées ; une zone validation obligatoire des Conditions Générales de réservation et des Conditions Générales de location (accessibles au clic).et une zone informant le client des documents à fournir à l'agence le jour du départ.

Le client peut ensuite accéder à l'interface de paiement en cliquant sur "ACCEDER AU PAIEMENT".

### Page " Confirmation "

La réservation est terminée. Le numéro de réservation est communiqué au client ainsi qu'un récapitulatif de la réservation comprenant les informations suivantes :

- Agence de départ
- Type de véhicule
- Date et heure de perception / restitution
- Nombre de kilomètres
- Options
- Informations conducteur principal (informations personnelles, adresse, permis)

Sont aussi rappelés au client les éléments qu'il doit présenter lors de la perception du véhicule.

Le client devra imprimer la confirmation de sa réservation et se présenter dans l'agence où la réservation a été faite le jour de la prise du véhicule, muni de sa confirmation de réservation.

Le jour du départ, le client signe le contrat de location avec l'agence conformément aux Conditions Générales de location.

## **Article 3 : Le Tarif de réservation**

3.1 Les tarifs de réservation sont établis sur la base de forfaits. Les forfaits sont fonction de la catégorie de véhicule réservée et de la durée de la location. Les forfaits comprennent un nombre de kilomètres inclus dans le prix. Les kilomètres supplémentaires parcourus par rapport à ceux prévus au forfait font l'objet d'une facturation supplémentaire au retour de la location. Les kilomètres inclus dans le forfait mais non parcourus au retour de la location ne font pas l'objet d'un remboursement ou d'une réduction de prix.

3.2 Une modification de la réservation peut changer le tarif de la location.

3.3 Les tarifs ne peuvent se cumuler avec une autre offre promotionnelle. Ainsi, les avantages de la carte fidélité E.LECLERC ou tout autre avantage promotionnel ne sont pas applicables aux réservations sur Internet.

3.4 Les tarifs excluent tous les frais additionnels et options complémentaires qui ne sont pas mentionnés dans la confirmation de réservation. Ces frais et options devront être payés en supplément par le client directement auprès de l'agence.

## **Article 4 : Paiement en ligne**

4.1 Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

La réservation ne peut se faire que si le Client est titulaire d'une carte bancaire personnelle en cours de validité émise en France ou à l'étranger sous réserve que le code BIN de la carte bancaire corresponde à un pays contenu dans la liste suivante : Belgique, Allemagne, Suisse, Italie, Espagne, Luxembourg, Angleterre et Pays-Bas.

La réservation devra être payée obligatoirement au moyen d'une carte bancaire de paiement : CB, MASTER CARD, VISA selon la procédure de paiement décrite lors du processus d'enregistrement.

Le client est débité au moment de la réservation.

4.2 Lors du paiement, vos coordonnées bancaires sont collectées par notre établissement bancaire la banque Edel (ci-après désignée " Edel "). Afin d'assurer la confidentialité, la sécurité et l'intégrité de vos données bancaires, Edel utilise la norme internationale de sécurité, PCI-DSS, certifiée par Visa et Mastercard. Nous vous invitons à vous reporter au site suivant : <https://fr.pcisecuritystandards.org/minisite/en/> pour de plus amples renseignements.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le client accepte par avance et sans condition que l'Agence procède à la transaction sécurisée. Le client autorise donc par avance sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements ou des relevés transmis par l'agence, même en l'absence de factures signées de la main du titulaire de la carte.

4.3 Dans le cadre de la lutte anti-fraude sur Internet, Edel se réserve le droit de refuser le moyen de paiement présenté.

## Article 5 : Les véhicules de location

5.1 La réservation porte sur une catégorie de véhicule, étant précisée que les préférences en matière de marque ou modèle dépendent de la disponibilité en agence au moment de la location. Le client sélectionne toujours une catégorie et non un véhicule désigné.

5.2 Tous les véhicules, photos et données techniques présentés sur le site Internet ont uniquement pour but d'illustrer la catégorie sélectionnée, et ne font pas l'objet d'un engagement contractuel.

## Article 6 : Durée de la location

6.1 La durée de la location est celle mentionnée dans la confirmation de réservation, étant précisé que la conservation du véhicule au-delà de la durée prévue, ne pourra être possible que sous réserve d'acceptation de l'agence et sera facturée au tarif en vigueur dans l'agence concernée.

Il est possible d'effectuer une réservation au plus tôt 6 mois avant la date de prise du véhicule et au plus tard 1 jour (24 heures) avant la date de prise du véhicule.

La durée minimum de location est de 1 jour (24 heures).

Les locations de moins de 24 heures sont facturées au prix d'une journée entière.

6.2 Les locations pour une durée supérieure à 30 jours ne peuvent être prises en compte sur le site Internet "location.leclerc", le client devant dans ce cas s'adresser directement en agence.

## Article 7 : Conditions de location

7.1 Le client doit :

- être le conducteur principal du véhicule loué,
- être âgé, ainsi que les conducteurs additionnels, d'au moins 21 ans, être titulaire, ainsi que les conducteurs additionnels, depuis au moins 2 ans d'un permis de conduire en cours de validité, autorisant la conduite du véhicule loué, ou d'un permis AM pour les véhicules sans permis,
- être titulaire d'une carte bancaire en cours de validité tant à la date de la conclusion du contrat de location qu'à la date effective de restitution du véhicule à l'agence.

7.2 Le client doit se présenter à l'agence de réservation

En tant que particulier, le client doit présenter :

- son permis de conduire réglementaire ainsi que celui des conducteurs additionnels en cours de validité (excepté pour les véhicules sans permis),
- une pièce d'identité en cours de validité,
- la carte bancaire utilisée pour la réservation en ligne (pour éviter les fraudes à la carte bancaire)

- une carte bancaire afin de couvrir les suppléments éventuels qui ne seraient pas inclus dans le paiement anticipé au départ de la location. Une préautorisation par carte bancaire couvrant la franchise d'assurance à charge du client et le montant des éventuels suppléments attachés à la location à la restitution du véhicule est requise au départ de la location.

En tant que personne morale, le client doit présenter :

- le permis de conduire réglementaire et en cours de validité du ou des conducteur(s).
- un pouvoir du responsable légal de la personne morale autorisant le conducteur principal à louer le véhicule.
- un justificatif d'inscription au Registre du Commerce et au Registre des Métiers au moyen d'un extrait K BIS de moins de trois mois, ou d'un extrait modèle D1 de moins de quatre mois.
- un bon de commande signé par le représentant légal de la personne morale

L'agence procèdera à la photocopie des documents présentés par le client.

7.3 L'agence pourra refuser de louer le véhicule :

- à toute personne qui n'a pas l'âge minimum requis,
- n'étant pas en possession d'un permis de conduire valable et reconnu,
- ne pouvant effectuer le dépôt de garantie,
- plus généralement, ne satisfaisant pas aux Conditions Générales de location.

## Article 8 : Modification et annulation de la réservation

8.1 Annulation ou modification du fait du client

8.1.1 La réservation sur Internet ne permet pas l'exercice du droit de rétractation.

8.1.2 Pour modifier ou annuler sa réservation, le Client doit prendre contact avec l'agence où il a effectué sa réservation soit par téléphone soit en se rendant directement dans son Agence avec le mail de confirmation de réservation.

8.1.3 Si l'annulation intervient :

- plus de 48 heures avant le départ : le montant de la réservation est remboursé
- moins de 48 heures avant le départ : sauf cas de force majeure telle que définie par les tribunaux français, le montant de la réservation reste acquis à l'agence si son montant est inférieur ou égal à 120€. Il est remboursé déduction faite d'un montant de 120€ s'il est supérieur à 120€

8.1.4 Il n'y a pas lieu à remboursement (sauf cas de force majeure) pour les objets cités ci-après :

- pour toute location plus courte que la durée prévue dans la réservation ;
- si le Client ne se présente pas pour la prise du véhicule ;
- en cas de retard dans la prise du véhicule ;
- si le client est dans l'impossibilité de présenter la carte bancaire ayant servi à effectuer le paiement en ligne ;
- si le Client est dans l'impossibilité d'effectuer le dépôt de garantie tel que défini à l'article 3.2 des Conditions Générales de location. En effet, ce défaut sera considéré comme une annulation tardive telle que définie au point 8.2 ci-dessus ;
- En cas de fausse déclaration lors de la réservation ;
- Dans les cas prévus à l'article 7.3.

8.1.5 Toute prise tardive de véhicule ne donnera pas lieu à une prorogation de la réservation et donc à un report de la date de retour du véhicule telle que fixée lors de la réservation sauf acceptation de l'agence. Tout retard ne donnera pas lieu au remboursement des heures non utilisées.

8.2 Annulation ou modification du fait de l'agence :

8.2.1 Si exceptionnellement l'agence ne peut pas honorer une réservation, le client sera contacté par l'agence par mail ou par téléphone, pour annuler ou convenir avec le client des modifications de la réservation. Si aucune solution de remplacement n'est trouvée, l'agence s'engage à rembourser immédiatement et intégralement le montant de la réservation à l'exclusion de toute autre indemnité.

## Article 9 : Responsabilité

9.1. Il est rappelé que le contrat de location du véhicule est conclu entre l'agence et le client.

9.2 Toute contestation pouvant survenir à l'occasion de la formation, de l'exécution et de la fin du contrat de location doivent être portés à l'attention de l'agence concernée.

9.3 L'agence n'encourt pas de responsabilité pour les pertes, dommages, ou retards résultant de la perte ou du vol de la confirmation de réservation adressée par e-mail au client et/ou de l'utilisation frauduleuse de ce document par un tiers.

## Article 10 : Collecte de vos données personnelles

10.1 Données personnelles :

Les données personnelles du client (nom, prénom, adresses électronique et géographique, numéro de téléphone ...) sont collectées par l'agence et sont destinées à celle-ci et à son réseau pour établir la réservation, et sous le respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Les informations qui doivent obligatoirement être enregistrées par le client pour pouvoir réserver sont identifiées en ligne par un astérisque.

En réservant sur le site, le client donne son consentement à l'utilisation par l'agence des données nominatives recueillies lors de la prise de la commande.

Les données bancaires ne sont pas conservées par l'agence mais par l'établissement bancaire.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent (article 34 de la loi "Informatique et Libertés"). Pour l'exercer, le client doit s'adresser à l'agence.

10.2 "Cookies" :

L'agence vous informe qu'elle est susceptible d'utiliser des "cookies" temporaires valables le temps d'une session de consultation du site Internet "location.leclerc".

Ces "cookies" sont des données stockées en mémoire vive dans votre ordinateur.

Les "cookies" ne nous permettent pas de vous identifier; en revanche, ils enregistrent des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur notre site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) que nous pourrions lire lors de vos visites ultérieures.

L'agence est susceptible d'utiliser des "cookies" permanents.

Les données recueillies grâce à ces "cookies" ont plusieurs objectifs :

- vous identifier lorsque vous souhaitez vous connecter et mémoriser votre connexion au site Internet "location.leclerc";
- gérer vos préférences de navigation;

Nous vous informons que vous pouvez vous opposer à l'enregistrement de "cookies" en configurant votre navigateur de la manière suivante :

**Comment supprimer tous les cookies sous Firefox ?**

1. En haut de la fenêtre de Firefox, cliquez sur le bouton Firefox, survolez le menu Historique, puis sélectionnez Supprimer l'historique récent
2. Dans le menu déroulant Intervalle à effacer sélectionnez tout.
3. Cliquez sur la flèche près de Détails pour afficher le détail des éléments contenus dans l'historique.
4. Cochez la case Cookies et assurez-vous que les éléments que vous souhaitez conserver ne sont pas sélectionnés.
5. Cliquez sur Effacer maintenant pour supprimer tous les cookies et fermer la fenêtre " Supprimer l'historique récent ".

#### **Comment supprimer tous les cookies sous Internet Explorer 7 ?**

1. Pour ouvrir Options Internet, cliquez sur le bouton Démarrer , sur Panneau de configuration, sur Réseau et Internet, puis sur Options Internet.
2. Cliquez sur l'onglet Général, puis, sous Historique de navigation, cliquez sur Supprimer.
3. Sous Cookies, cliquez sur Supprimer les cookies, puis sur Oui pour confirmer leur suppression.
4. Cliquez sur Fermer, puis sur OK.

#### **Comment supprimer tous les cookies sous Internet Explorer 8, 9, 10, 11 ?**

1. Pour ouvrir Internet Explorer, cliquez sur le bouton Démarrer , puis sur Internet Explorer.
2. Cliquez sur le bouton Sécurité, puis sur Supprimer l'historique de navigation.
3. Activez la case à cocher en regard de Cookies.
4. Activez la case Conserver les données des sites Web favoris si vous ne souhaitez pas supprimer les cookies et les fichiers associés aux sites Web dans la liste des Favoris.
5. Cliquez sur Supprimer.

#### **Comment supprimer tous les cookies sous Safari ?**

1. Choisissez Safari -> Préférences.
2. Cliquez sur Sécurité.
3. Cliquez sur Afficher les cookies.
4. Sélectionnez les cookies voulus et cliquez sur Effacer ou sur Tout effacer.
5. Après avoir supprimé les cookies, cliquez sur Terminé.

#### **Comment supprimer tous les cookies sous Google Chrome ?**

1. Cliquez sur le menu Personnaliser et Contrôler Google Chrome dans la barre d'outils du navigateur.
2. Sélectionnez Paramètres.
3. Cliquez sur Afficher les paramètres avancés.
4. Dans la section "Confidentialité", cliquez sur le bouton Paramètres de contenu.
5. Dans la section "Cookies", vous pouvez modifier les paramètres suivants : - Supprimer les cookies
6. Cliquez sur Cookies et données de site pour ouvrir la boîte de dialogue "Cookies et autres données".
7. Pour supprimer tous les cookies, cliquez sur Tout supprimer en bas de la boîte de dialogue.
8. Pour supprimer un cookie spécifique, passez la souris sur le site ayant créé le cookie, puis cliquez sur X dans l'angle droit.

Tous les autres navigateurs Pour plus d'informations sur comment gérer les cookies par l'intermédiaire d'autres navigateurs, veuillez consulter votre documentation ou des fichiers d'aide en ligne.

Afin de mieux vous servir, nous mesurons le nombre de pages vues, le nombre de visites ainsi que l'activité des visiteurs sur le site et leur fréquence de retour. A cet effet, nous utilisons la technologie des "cookies" et ceux-ci sont émis par la solution de mesure d'audience de la société EULERIAN.

## **Article 11 : Loi applicable - Juridiction**

11.1 Tout litige est de la compétence exclusive du Tribunal dans le ressort de la Cour d'Appel du siège social de l'agence.

11.2 La loi française est la loi applicable.