

## **Conditions générales de l'ADAC Autovermietung GmbH concernant le courtage de location de voitures et de camionnettes « TCS location de voitures » (Conditions de courtage)**

### **1. Contenu de la prestation courtage**

- a. L'ADAC Autovermietung GmbH met à disposition sur son site web une plate-forme Internet et offre une possibilité de réservation et d'information par téléphone (0041 58 8277888) pour le courtage automatisé de la location de voitures et de camionnettes (ci-après dénommés "véhicules" ou "véhicules de location" en Suisse et pour des destinations internationales sous le nom «TCS location de voitures». De cette façon, l'ADAC Autovermietung GmbH vous permet de louer un véhicule de location à un prix ferme favorable et à de bonnes conditions. Sur la base de la confirmation de réservation / commande de notre part en tant que représentant de la société de location de voitures, vous signerez plus tard sur place le formulaire du contrat de location de la société de location de voitures concernée au moment de la prise en charge du véhicule. L'ADAC Autovermietung GmbH n'a aucune influence sur l'aménagement et la conclusion des contrats de location entre la société de location de voitures respective et vous-même.
- b. En tant qu'intermédiaire, l'ADAC Autovermietung GmbH vous doit des informations générales et le processus de la réservation en tant que représentant de la société de location, mais pas les prestations contractuelles de location de voitures, qui seront fournies exclusivement par la société de location de voitures. Le contrat de location établit un rapport de droit distinct et indépendant exclusivement entre vous et la société de location de voitures considérée. En particulier, les informations concernant les prestations de la société de location de voitures considérée ne sont pas à considérer comme des déclarations de garantie ou une assurance de la part de l'ADAC Autovermietung GmbH mais plutôt comme des informations reposantes sur les données des sociétés de location de voitures et d'assurances. Ainsi par exemple, aucun remboursement ne pourra être dû par l'ADAC Autovermietung GmbH en cas de restitution anticipée ou de prise de location tardive du véhicule (p.ex. à cause d'un retard de vol) ou en cas de non-prise de location du véhicule. Des accords entre vous et les sociétés de location de voitures n'ont aucun effet contraignant pour l'ADAC Autovermietung GmbH.

### **2. Informations tarifaires**

Les prix pour les offres de location sont en francs suisses. Le calcul des prix est basé sur la date de location et de l'offre ou la demande de la société de location de voitures. Les prix indiqués dans la confirmation de réservation et les informations de paiement sont définitifs.

### **3. Catégories de véhicules**

Les réservations ne peuvent être acceptées que pour une catégorie de véhicule. Le type de véhicule indiqué est seulement valable à titre d'exemple pour la classe correspondante du véhicule et sans engagement.

### **4. Accessoires spéciaux / options**

Des galeries de toit, sièges pour enfants, systèmes de navigations etc. peuvent être demandés pour de nombreuses destinations. Mais pour cela il n'est pas possible de réserver. Vous trouverez les prix à payer sur place dans les tarifs mis à jour quotidiennement à la signature du contrat écrit de location et / ou dans les conditions de location de la société de location de voitures concernée.

### **5. Prestations incluses**

Les prix indiqués pour les réservations relatives à la location à l'étranger dans la catégorie de véhicule sélectionnée comprennent le kilométrage illimité, l'assurance responsabilité civile (conformément aux conditions nationales de la société de location) la couverture tous risques sans franchise en cas de dommages (conformément aux conditions nationales de la société de location) et l'assurance vol de véhicules (objets dans le véhicule non couverts), les taxes d'aéroport et de mise à disposition. Tous les impôts, taxes et autres prélèvements collectés après la réservation par des autorités gouvernementales, communales ou autres sont à la charge du client et à payer directement à la société de location de voitures en plus des prestations incluses. Veuillez prendre en compte les informations supplémentaires relatives à chaque pays sur votre bon de location de véhicules car pour certaines destinations les conditions peuvent changer. Veuillez considérer que les tarifs proposés pour les réservations / commandes concernant la location en Allemagne et en Suisse peuvent contenir des prestations incluses différentes. Les prestations incluses sont explicitées lors le choix du tarif et dans les informations / documents à la réservation. La caution requise par de nombreuses sociétés de location de voitures, qui doit être généralement réglée par carte de crédit, n'est pas incluse dans le prix indiqué. Le paiement de tous les frais supplémentaires pour les accessoires spéciaux et les options, plus les taxes nationales locales, est à effectuer sur place lors de la signature du contrat écrit et à la prise en charge du véhicule.

## **6. Location en aller simple**

Vous pouvez vous informer sur les possibilités de location en aller simple auprès de notre centrale de réservation « TCS location de voitures » (0041 58 8277888). Des frais supplémentaires pour location en aller simple pourront être facturés sur place lors de la signature du contrat écrit et la prise en charge du véhicule par la société de location de voitures considérée.

## **7. Processus de réservation ou de commande**

Après votre demande, vous recevrez par e-mail de l'ADAC Autovermietung GmbH une confirmation de réservation / commande au nom de et pour la société de location. 28 jours avant le début de votre location, le montant sera débité de votre carte de crédit. Au cas où la commande est effectuée moins de 28 jours avant la date de début de location, le paiement est dû à la réception de la confirmation de commande ou des informations relatives au paiement. Vous recevrez le bon de location (voucher) environ 3 semaines avant votre départ par e-mail ou bien encore à temps par fax si la commande est effectuée peu avant votre départ. Déposez ce bon de location (voucher) sur place à la société de location de voitures, ainsi après la signature du contrat de location et le dépôt de caution (en règle générale par carte de crédit), vous pourrez obtenir votre véhicule. En cas de non reçu de paiement, l'ADAC Autovermietung GmbH est en droit de résilier la réservation au nom de et pour la société de location de voitures.

En ce qui concerne les tarifs avec paiement anticipé, vous et ADAC Autovermietung GmbH/TCS convenez qu'en appuyant sur le bouton "Réserver en payant" ou "Demander en payant", vous donnez à ADAC Autovermietung GmbH/TCS un ordre de paiement avec pour instruction d'encaisser la cotisation pour la voiture de location via la procédure de paiement que vous avez choisie et de la transférer au loueur de voitures concerné après la conclusion du contrat de location.

## **8. Annulation**

Les annulations doivent être effectuées avant la date de début de location indiquée dans la confirmation de commande / de réservation en appelant la centrale de réservations « TCS location de voitures » (0041 58 8277888) et ce, pendant nos heures d'ouverture. Vous pouvez aussi

effectuer l'annulation avant le début de la location en ligne à l'adresse <http://www.ferienmietwagen.ch/fr/annulation/> dans la rubrique « Annulation ». Si vous annulez avant la date de début de location convenue et confirmée, il n'y aura aucun frais d'annulation. En tel cas l'ADAC Autovermietung GmbH remboursera le paiement effectué. En cas de paiement par carte de crédit, une retro facturation sera effectuée sur le compte de la carte de crédit utilisée pour la réservation. Une annulation n'est plus possible après la date convenue et confirmée du début de la location. Dans ce cas, un remboursement du paiement effectué est exclu. Il en est de même dans le cas où vous ne prendriez pas le véhicule en charge au moment convenu, sans avoir effectué auparavant une annulation en temps opportun.

## **9. Modification de la réservation / de la commande et prolongation de la durée d'utilisation**

Pour des modifications apportées via « TCS location de voitures », aucun frais supplémentaires ne seront facturés en plus du changement de prix calculé par la société de location de voitures. Veuillez effectuer vos modifications avant location (modification des données de vol ou d'une catégorie de véhicules p.ex.) en contactant la centrale de réservations « TCS location de voitures » (0041 58 8277888). Au cas où vous décideriez de garder votre véhicule plus longtemps, veuillez demander une prolongation avant l'expiration du contrat de location ou de la durée convenue de la location de votre voiture en passant par l'agence de location de votre société de location de voitures. Si vous demandez la prolongation directement sur place à votre société de location de voitures, vous n'avez pas la possibilité de profiter de notre tarif préférentiel. Dans un tel cas, la société de location peut exiger le paiement au tarif local à appliquer. En cas de dépassement (généralement déjà après 30 minutes) de la période de location convenue (règle des 24 heures), sans consultation préalable, des coûts supplémentaires correspondants aux règlements de chaque société de location de voitures vous seront alors directement imputés. En cas de restitution du véhicule en avance, aucun remboursement partiel n'est possible.

## **10. Remise du véhicule / Contrat de location**

- a. Vous devez respecter les délais de remise indiqués dans la confirmation de réservation. En cas de retard imprévu, veuillez informer par téléphone la station de location de votre retard, afin que le véhicule de location soit toujours disponible pour vous. La société de location de voitures est en droit d'annuler la réservation si le véhicule de location n'a pas été repris dans les 60 minutes suivant l'heure de remise convenue.
- b. Habituellement, les sociétés de location de voitures au lieu de destination ont leur agence de location de voitures dans le bâtiment de l'aéroport. Vérifiez impérativement lors de la prise en charge si le véhicule comporte des dommages et faites-les confirmer sur le protocole de location / de prise en charge écrit pour éviter tout conflit en cas de dommages identifiés lors du retour du véhicule. Si le véhicule ne correspond pas à vos besoins ou si vous découvrez des défauts, réclamez ceux-ci immédiatement sur place au moment de la livraison et avant de signer le contrat de location sinon vous pouvez perdre vos droits de réclamations vis à vis de la société de location ou être exposés vous-même à des réclamations de leur part.
- c. Lors de la prise en charge, vous devez signer le formulaire du contrat de location de la société de location de voitures. Lisez soigneusement le contrat de location et les conditions de location avant de signer et conservez une copie du contrat. Veuillez prendre en compte que le contrat de location pour les locations à l'étranger est généralement délivré en anglais et / ou dans la langue locale.

## **11. Caution**

Dans de nombreuses sociétés de location de voitures, pour des raisons de sécurité un dépôt de garantie (caution) sur place est nécessaire. Selon les pays et les sociétés de location de voitures, le dépôt de garantie doit être effectué en devises locales. Dans la plupart des sociétés de location de voitures, seule une carte de crédit au nom du locataire est acceptée en tant que dépôt de garantie (caution). Sans dépôt de garantie, vous n'êtes pas autorisé à la prise en charge d'un véhicule même avec une réservation / commande confirmée. Veuillez-vous renseigner avant la réservation / la commande au sujet des conditions de location de la société de location de voitures concernée en contactant la centrale de réservations « TCS location de voitures » (0041 58 8277888). Et tenez compte des indications contenues dans votre bon de location de véhicule (voucher).

## **12. Âge du conducteur**

L'âge minimum varie d'un pays à l'autre, mais généralement il est de 21 ans. Dans certains pays, il y a aussi une limite d'âge supérieure. Veuillez-vous renseigner avant la réservation / la commande au sujet des exigences de votre société de location de voitures et de votre pays de destination.

## **13. Permis de conduire**

Le conducteur doit être en possession d'un permis de conduire de classe 3 ou de classe B (norme européenne) valide depuis au moins 1 an (dans certains pays 2 ans au minimum). La location des camionnettes nécessite la catégorie du permis de conduire prévue par la loi. L'original de ce permis doit être présenté sur place en même temps qu'un passeport en cours de validité ou qu'une carte d'identité lors de la signature du contrat écrit à l'endroit de la location et de la prise en charge du véhicule. Si ces conditions ne sont pas remplies, la société de location de voitures a le droit de refuser la conclusion du contrat et de suspendre son obligation de livraison, Veuillez-vous renseigner avant la réservation / la commande au sujet des exigences de votre société de location de voitures et de votre pays de destination.

## **14. Règles concernant le carburant**

Veuillez respecter exactement les règles concernant le carburant décrites dans les conditions de location des sociétés de location de voitures concernée. Un éventuel remboursement de carburant par l'ADAC Autovermietung GmbH est exclu.

## **15. Assurance responsabilité civile**

L'assurance responsabilité civile est incluse dans le prix de location des sociétés de location de voitures concernée. Pour la plupart des entreprises de location de voitures, il s'agit d'une assurance responsabilité civile avec une couverture illimitée. Mais dans certains cas, le montant couvert de la responsabilité civile est limité au minimum légal obligatoire. Veuillez comparer les détails des conditions de location dans les conditions générales de location de la société de location de voitures concernée. Pour toutes locations aux Etats-Unis et au Canada les paragraphes suivants sont valables : Dans le prix de location, une assurance responsabilité civile complémentaire de la société locale de location de voitures est comprise, celle-ci couvre le montant manquant jusqu'à une somme de 1 million de \$ US / 1 million de \$ CAN. Cela signifie que l'assurance complémentaire offre une couverture dans le cas où le(s) conducteur(s) inscrit(s) dans le contrat de location local cause(nt) un accident dont le montant des dommages (pour les personnes et les biens) dépasse le montant de la couverture de l'assurance responsabilité civile véhicules toutefois sans dépasser un montant total de la couverture (assurance responsabilité civile plus assurance complémentaires) de 1 million de \$ US / 1 million de \$ CAN. Ceci est également indiqué dans votre bon de location de véhicule (voucher). Ne sont

pas couverts par l'assurance responsabilité civile ou par l'assurance responsabilité civile complémentaire les dommages au véhicule loué lui-même (ces dommages sont couverts dans certaines circonstances par la couverture tous risques ou ils sont compris, conformément aux principes de restriction de responsabilité, en faveur du locataire selon les dispositions prévues par l'assurance casco complète; voir à ce sujet les remarques générales du point 16 de ces conditions « Dommages à votre véhicule de location »). La couverture d'assurance est totalement ou partiellement supprimée, en particulier suite à un trouble de la conscience du conducteur dû à l'alcool, à des drogues ou des médicaments, ainsi qu'en cas de négligence intentionnelle ou grossière du conducteur. Le client est tenu de déclarer immédiatement à la société de location de voitures concernée tout dommage survenu. Veuillez comparer les détails des conditions de location dans les conditions générales de location de la société de location de voitures concernée.

## **16. Dommages à votre véhicule de location**

Après un sinistre, les points suivants sont obligatoirement à respecter :

- informer immédiatement votre société de location de voitures ou l'agence locale
- appeler la police en cas d'implication d'un tiers et faire établir un rapport
- faire établir un rapport des dégâts par l'agence locale lors de la restitution du véhicule et le signer
- des réparations sur le véhicule ne peuvent être effectuées qu'avec le consentement de votre société de location de voitures concernée.

Veuillez comparer les détails des conditions de location dans les conditions générales de location de la société de location de voitures concernée.

## **17. Extension de la couverture d'assurance**

Sur place, vous pouvez contracter des assurances supplémentaires via l'agence de location dans laquelle vous louez votre voiture comme une assurance pour les passagers transportés et leurs bagages (P.A.I.) Les primes concernées dépendent exclusivement des tarifs de l'agence locale ou de la société de location de voitures. Un remboursement ultérieur par l'ADAC Autovermietung GmbH est exclu.

## **18. Responsabilité de l'ADAC Autovermietung GmbH**

- a. L'ADAC Autovermietung GmbH ne prend en charge, comme indiqué au point 1 de ces conditions, que le courtage de véhicules de location. La location du véhicule établit un rapport de droit distinct et indépendant exclusivement entre vous et la société de location de voitures considérée. Par conséquent, l'ADAC Autovermietung GmbH décline toute responsabilité ou garantie vis-à-vis de l'établissement, la mise en oeuvre et l'exécution du contrat de location, ou des conséquences en cas de non conclusion d'un contrat de location. De même, l'ADAC Autovermietung GmbH décline toute responsabilité vis à vis de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies par la société de location de voitures ainsi que vis à vis de son comportement.
- b. En ce qui concerne une responsabilité éventuelle de l'ADAC Autovermietung GmbH , elle sera applicable sous les conditions suivantes : L'ADAC Autovermietung GmbH est responsable de façon illimitée en cas de négligence intentionnelle ou grossière. En cas de négligence simple, l'ADAC Autovermietung GmbH ne sera responsable que si des obligations contractuelles essentielles sont violées. La responsabilité de l'ADAC Autovermietung GmbH est limitée en

cas de négligence légère aux dommages typiques et prévisibles pour ce genre de contrat. Les limitations de responsabilité ou la non-responsabilité selon les clauses ci-dessus ne sont pas applicables à une responsabilité légale sans faute de l'ADAC Autovermietung GmbH ou bien à une responsabilité provenant d'une garantie contractuelle convenue sans faute ainsi qu'en cas d'atteinte à l'intégrité corporelle, à la vie ou à la santé. Si la responsabilité de l'ADAC Autovermietung GmbH est exclue ou limitée, cela vaut également pour la responsabilité personnelle de ses représentants légaux et de ses auxiliaires d'exécution. Les limitations de responsabilité sont applicables à tous les types de demandes, y compris celles découlant du droit de la responsabilité civile. L'ADAC Autovermietung GmbH n'est pas responsable du manque de fonctionnalité du service Internet, ni pour toute perte financière en résultant ni pour les dommages indirects ainsi que pour les dommages dus à la perte de données. La responsabilité entre les sociétés de location de voitures et les clients / locataires entre eux ne sont pas concernés par ces règlements et est notamment régie par le contrat de location et les conditions générales du contrat de location.

## **19. Traitement des réclamations**

- a. Dans le cadre d'un service client volontaire, nous vous aidons à traiter les réclamations concernant les réservations de voitures de location effectuées via notre plateforme auprès de votre loueur de voitures. Cette activité se limite à la médiation entre vous et le loueur de voitures. Dans le cadre de ce service, nous contacterons une seule fois le loueur de voitures en votre nom et vous ferons parvenir une éventuelle réponse. Au-delà, nous n'avons aucune autre obligation de traiter votre réclamation. En particulier, nous ne sommes pas tenus de contacter plusieurs fois la société de location de voitures ni de trouver une solution définitive à votre réclamation. Nous ne fournissons pas de conseil juridique ; nous ne procédons à aucun examen juridique au cas par cas. Vous avez également la possibilité de contacter directement la société de location de voitures concernée à tout moment.
- b. Afin de fournir ce service, nous sommes en droit, si cela s'avère nécessaire pour le traitement de votre réclamation, de demander à la société de location de voitures concernée toutes les données personnelles relatives à la réservation nécessaires au traitement de la réclamation et de transmettre à cette dernière les données personnelles relatives à la réservation nécessaires au traitement de la réclamation. Il s'agit notamment de vos coordonnées (par exemple, nom, adresse e-mail, numéro de téléphone), des références de réservation et de contrat, ainsi que des informations relatives à votre demande.
- c. L'échange de données a lieu exclusivement dans le but de traiter la réclamation et dans le respect des dispositions applicables en matière de protection des données. Nous veillons à ce que les données transmises ne soient utilisées qu'aux fins susmentionnées.

## **20. Droit applicable et tribunal compétent**

La relation juridique que vous entretenez avec l'ADAC Autovermietung GmbH en tant qu'intermédiaire est régit par le droit suisse à moins que des dispositions légales impératives contraires s'appliquent. Pour tous les litiges découlant de ce contrat le seul tribunal compétent se trouve dans le canton de Genève, sous réserve des dispositions spéciales de l'accord de Lugano sur les compétences juridiques de contrats de consommation (article 15). Le droit applicable et le lieu de juridiction concernant votre contrat de location pour des poursuites contre votre société de location de voitures considérée est régi par les lois et règlements locaux au lieu de livraison de votre véhicule de location et par la conclusion du contrat écrit de location ainsi que par les conditions générales de location de votre société de location de voitures concernée.

**21. Procédure de règlement des litiges de consommation**

La société ADAC Autovermietung GmbH ne participe pas à une procédure de règlement des litiges devant un organisme de conciliation des consommateurs selon la loi sur la participation des consommateurs aux litiges et n'est pas tenue de le faire.

ADAC Autovermietung GmbH

Directeurs : Markus Groiß

Hansastraße 19 – D-80686 Munich

Téléphone +49 (0) 89 7676 0 · Télécopie +49 (0) 89 7676 4774

Adresse e-mail : [autovermietung@adac.de](mailto:autovermietung@adac.de)

Enregistrée au tribunal d'instance de Munich HRB 94618

Numéro d'identification de taxe à la valeur ajoutée : DE 811125458