Conditions Générales de Services

Préambule

La société Carbookr est une société française, société par actions simplifiée au capital de 100 963,00 € enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le numéro 824 632 822 et dont le siège social est situé au 166 avenue de Hambourg, 13008 Marseille (ci-après "**Carbookr"** ou "**nous"**).

Carbookr est indépendante de toute société de location de véhicules. Par conséquent, les présentes conditions générales de services (ci-après les "CGS") couvrent uniquement les relations contractuelles entre vous et la société Carbookr. Ces CGS ne sont pas les conditions générales de location de voiture qui vous lieront avec la société de location du véhicule. Le contrat de location de véhicule est entièrement assujetti aux termes et conditions spécifiques du partenaire loueur qui vous seront communiquées au plus tard sur notre page paiement.

Carbookr est une centrale mondiale de location de véhicules. Carbookr vous offre la possibilité de louer des véhicules en France et à travers de nombreux pays, à des prix particulièrement attractifs. Carbookr a négocié des conditions préférentielles avec des partenaires loueurs de véhicules sélectionnés dans le monde entier et a donc établi des relations privilégiées avec ceux-ci.

Le site Carbookr.com et l'application web et mobile app.carbookr.com sont édités par la société Carbookr SAS (appelée dans les présentes conditions générales et sur le présent site "la société Carbookr" ou "Carbookr").

Vous pouvez contacter la société Carbookr par courriel à l'adresse suivante : info@carbookr.com

Si vous souhaitez contacter notre service client pour toute réclamation intervenant après la location de votre véhicule réservé sur le site www.carbookr.com ou l'application app.carbookr.com veuillez consulter l'article 10 ci-dessous ou adresser un courriel à help@carbookr.com.

Les Conditions Générales de Services peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis, étant entendu que les modifications seront inapplicables aux réservations de véhicules effectuées antérieurement auxdites modifications. Il est donc impératif que vous consultiez et acceptiez les Conditions Générales de Services au moment où vous effectuez votre réservation. Après une mise à jour des Conditions Générales de Services, il vous sera demandé à l'occasion de votre nouvelle connexion sur le site de prendre connaissance et d'accepter la version à jour des Conditions Générales de Services avant de poursuivre votre navigation sur le site www.carbookr.com et/ou sur l'application app.carbookr.com.

Article 1 Conditions de réservation d'un véhicule de location

Pour réserver sur le site www.carbookr.com, vous devez avoir pris connaissance et accepté sans réserve l'intégralité des Conditions Générales de Services (CGS) et du contrat de location avec le partenaire loueur.

Votre acceptation intégrale des CGS et du contrat de location avec le partenaire loueur est matérialisée sur le site internet lorsque vous cochez la case rédigée comme suit : "J'ai lu les conditions générales de services de Carbookr et le contrat de location du partenaire loueur, et accepte d'être débité des frais inhérents à la location.

En cochant cette case, vous acceptez les Conditions Générales de Services de Carbookr ainsi que le contrat de location du partenaire loueur. Veuillez noter que vous acceptez deux accords contractuels, dont un avec Carbookr et un autre avec le partenaire loueur de voitures. Carbookr confirmera la réservation et collectera le paiement ; le partenaire loueur fournira le véhicule de location.

Les conditions substantielles du contrat de location de voiture que vous signez avec le partenaire loueur vous sont fournies dans la description de la voiture que vous avez sélectionnée. La version complète du contrat de location de voiture que vous signez avec le partenaire loueur vous est fournie au plus tard sur la page de paiement afin que vous puissiez en prendre connaissance avant son acceptation. Toutefois, lorsque nous ne sommes pas en mesure de vous fournir la version complète dudit contrat de location, nous vous renvoyons sur le site internet du partenaire loueur afin que vous puissiez prendre connaissance des termes de ce contrat.

Nous vous rappelons que, conformément au (12) de l'article L.221-28 du Code de la consommation, les réservations effectuées sur www.carbookr.com ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation applicables en matière de vente à distance. Toutes les modifications ou annulations sont soumises aux politiques d'annulation Carbookr.

1.1 Informations à transmettre à Carbookr

Pour effectuer une réservation d'un véhicule de location auprès de Carbookr, vous devez transmettre les informations suivantes :

- le lieu de prise en charge du véhicule (pays, ville, gare, aéroport, centre-ville) et le N° de vol (obligatoire pour la prise en charge aéroport) ou le N° de train (obligatoire pour la prise en charge gare).
- l'heure et la date de début de la location du véhicule,
- le lieu de restitution du véhicule (pays, ville, gare, aéroport, centre-ville),
- l'heure et la date de fin de la location du véhicule, la catégorie du véhicule

  sélectionnée, • le nom et prénom du conducteur principal,

- l'âge du conducteur principal,
- la date et le lieu de naissance du conducteur,
- la date et le lieu d'émission du permis de conduire du conducteur.

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité à l'adresse app.carbookr.com/legal/privacy-policy.

1.2 Déroulement du processus de réservation et de paiement

La voiture de location que vous réservez sur le site www.carbookr.com reste sujette à disponibilité, laquelle doit être confirmée par le partenaire loueur à Carbookr. Vous recevrez la confirmation de la disponibilité du véhicule au moment de votre réservation ou au plus tard dans les 48 heures suivant votre réservation sur le site. Dans les quelques rares cas d'indisponibilité, Carbookr s'engage à vous contacter pour vous proposer une offre alternative et à vous garantir le même tarif que celui applicable au véhicule que vous aviez initialement réservé et les mêmes conditions substantielles applicables à celui-ci.

Une fois que Carbookr est assuré de la disponibilité du véhicule, votre demande de réservation est immédiatement acceptée et votre paiement est pris en compte.

Sous réserve du bon déroulement du processus de paiement, un numéro de réservation vous est attribué.

Carbookr émet alors un bon de location ("voucher") qui reprend les éléments de votre réservation soit :

- le numéro de réservation,
- le nom et la localisation du partenaire loueur (aéroport, gare, centre-ville),
- éventuellement, le point de livraison et de reprise du véhicule par le partenaire loueur ou le voiturier Carbookr,
- le type de véhicule (catégorie sélectionnée),
- les prestations incluses dans le prix : avec notamment le kilométrage inclus, l'assurance dommage/collision (" CDW ") avec franchise, l'assurance contre le vol du véhicule (" TP ") avec franchise, le supplément jeune conducteur, le supplément conducteur additionnel et la TVA. Les options souscrites auprès de Carbookr en compléments sont à régler au moment de la réservation souscrite auprès de Carbookr, sauf précision contraire au moment de la réservation. D'autres options pourront être souscrites directement auprès du partenaire loueur.

Le bon de location n'est émis qu'après paiement total du montant de la réservation. Tous les documents relatifs à la location de voiture (bon de location, confirmation de réservation) sont consultables et téléchargeables sur notre site Internet ou application mobile, dans votre espace client depuis l'onglet "historique de réservation". Nous vous recommandons de conserver une version imprimée ou électronique de ces documents.

En cas de quelconque défaut de paiement ne résultant pas du fait de Carbookr et qui ne permettrait pas l'encaissement de la somme due par le client, Carbookr pourra annuler la réservation auprès du partenaire loueur. Cette action pourra être effectuée sans préavis et sans aucun dédommagement. Vous serez dûment informé si votre réservation est annulée pour les raisons mentionnées ci-dessus.

Article 2 Conditions de location

2.1 Documents et garanties à fournir au partenaire loueur pour la prise en charge du véhicule

Le véhicule réservé vous sera remis uniquement sur présentation des documents suivants :

- Le bon de location émis par Carbookr ("voucher"),
- L'original du permis de conduire valide du conducteur principal et des conducteurs additionnels (les photocopies ne sont pas acceptées). Une durée minimale d'une année de détention du permis de conduire est exigée par le partenaire loueur pour les véhicules standards. Dans certains cas, la durée minimale de détention du permis de conduire exigée est étendue à deux ou trois ans, notamment pour des véhicules premium ou utilitaires. Vous pouvez vous référer aux Conditions Générales de Ventes du partenaire loueur dont le nom figure sur votre contrat de location.

En cas de non présentation de ces pièces au partenaire loueur lors de la prise en charge du véhicule, ce dernier se réserve le droit de ne pas effectuer la location. Dans ce cas, et sauf disposition légale contraire, l'utilisateur ayant été pleinement informé par Carbookr des conditions applicables à la location auprès du partenaire loueur, Carbookr se dégage de toute responsabilité et n'accordera aucune indemnité.

Une empreinte bancaire est susceptible d'être effectuée par Carbookr et/ou par le partenaire loueur lors de la réservation et/ou lors de la prise en charge du véhicule sur la carte de crédit internationale du conducteur ou de l'entreprise dans le cas d'un paiement centralisé. Cette empreinte bancaire permettra à Carbookr et/ou au partenaire loueur de facturer les éventuels frais complémentaires relevés en fin de location. Nous vous rappelons que seules les cartes de crédit sont acceptées. Les cartes de débit ou prépayées ne peuvent pas être utilisées pour l'empreinte bancaire comme par exemple les cartes Maestro et Electron. Les espèces et les chèques ne sont pas acceptés non plus. Les sommes concernées par l'empreinte bancaire seront débloquées en intégralité au retour du véhicule si celui-ci est dans le même état que lors de sa prise en charge. Nous vous conseillons de vérifier que votre carte de crédit internationale autorise une empreinte suffisante pour couvrir le montant requis. Ce montant s'élève au montant de la franchise dommage du véhicule loué auquel s'ajoute le tarif journalier de la location et la valeur d'un plein d'essence. Ces informations vous seront fournies au cours du processus de réservation ainsi que dans le contrat de location du partenaire loueur qui vous sera également fourni au cours du processus de réservation.

En aucun cas, Carbookr ne pourrait être tenu pour responsable en cas de manquement de la part du client sur les points précités, qui pourraient entraîner l'annulation de la réservation au guichet du partenaire loueur de voitures. En particulier, il revient donc à la charge du porteur de la carte de crédit internationale de prendre ses dispositions pour s'assurer qu'il dispose d'un plafond suffisant pour couvrir la franchise en cas de dommage/vol.

2.2 Contrat avec le partenaire loueur

Le bon de location prépayé ("voucher") Carbookr ne doit pas être confondu avec le contrat de location que vous concluez avec le partenaire loueur et qui vous est fourni avant que vous ne finalisiez votre réservation sur le site et à nouveau lorsque vous récupérez la voiture auprès du partenaire loueur. Le contrat de location est soumis à la législation du pays de prise en charge du véhicule et fait foi pour la durée de la location. Il reprend les conditions de location du partenaire loueur ainsi que les frais supplémentaires à la charge du client (carburant, etc.).
Il est conseillé de conserver un exemplaire de ce contrat.

Les conducteurs additionnels doivent impérativement être mentionnés sur ce contrat par le partenaire loueur et être présents lors de la prise en charge du véhicule de location. Ils doivent

également disposer de leur permis de conduire et des mêmes documents que ceux demandés au conducteur principal. Le client locataire et les conducteurs autorisés répondent envers le partenaire loueur des présentes conditions de location et deviennent entièrement responsables du véhicule dès sa prise en charge. Dans le cas où le client locataire ne respecterait pas ces conditions de location, le partenaire loueur se réserve le droit de mettre fin immédiatement et de plein droit à la location et de refuser de mettre le véhicule à disposition sans que lui ou Carbookr ne soient tenus au remboursement de la location et/ou au versement d'une quelconque indemnité Carbookr ne pourra être tenu pour responsable si le client ne remplit pas les conditions imposées sur place par le partenaire loueur.

La location est personnelle au client et non transmissible à toute autre personne autre que le conducteur bénéficiaire de la location souscrite par le client. La location est conclue pour une durée déterminée précisée sur le bon de location remis par Carbookr.

Prise en charge du véhicule

Il est impératif de vous présenter au point de rendez-vous ou au comptoir à la date et à l'heure indiquée sur le bon de location. En général, un retard de 30 minutes est toléré à condition toutefois que ce soit pendant les heures d'ouverture officielles de l'agence. Passé ce délai, le véhicule pourra être cédé à un autre client. Nous vous rappelons que les conditions applicables au retard lors de la prise en charge du véhicule sont laissées à l'entière discrétion du partenaire loueur et peuvent varier en fonction du contrat de location des partenaires loueurs. Nous vous conseillons vivement de vérifier ces conditions dans le contrat de location avant la prise en charge du véhicule. Carbookr ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable et n'accordera aucune indemnité

Pénalité en cas de restitution tardive

Si vous restituez votre véhicule après l'heure prévue sur votre bon de location, vous serez soumis à des frais minimum équivalent à une journée de location au tarif du partenaire loueur en vigueur à laquelle s'appliquent des taxes locales et assurances du partenaire loueur.

2.3 Conditions spécifiques liées à l'âge et à l'ancienneté de permis

L'âge minimum requis pour effectuer une location est de 21 ans et l’ancienneté requise est d’un (1) an de permis révolu dans l'ensemble du réseau Carbookr. Dans certains cas, le partenaire loueur sera susceptible d’exiger un âge et/ou une ancienneté de permis de conduire plus importante, notamment pour la location de véhicules premium ou utilitaires.

Article 3 Tarifs

3.1 Prix de vente

Les prestations sont payables d'avance lors de la réservation par notre système de paiement sécurisé en ligne.

Carbookr actualise régulièrement ses tarifs et peut modifier ses prix sans préavis. En effet, afin de tenir compte des tarifs consentis par les différents prestataires de Carbookr, les tarifs peuvent être modifiés. Le prix des prestations applicable est donc celui communiqué par Carbookr au moment

de la réservation et qui est rappelé sur la confirmation de réservation.

Le prix indiqué sur le devis est fixé par notre partenaire loueur. Nous ferons de notre mieux pour honorer le prix affiché dans votre devis. Cependant, dans certains rares cas d'indisponibilité des stocks, nous serons ravis de vous assister pour trouver une voiture répondant aux mêmes caractéristiques que la voiture choisie dans votre devis, pour le même prix.

Dès lors que le paiement a été effectué, le prix de la location de véhicule est ferme et garanti et ne sera plus modifiable par Carbookr ou par le client locataire. De même, après paiement intégral de sa location, le client locataire ne pourra demander de modification du prix payé en cas d'offres promotionnelles proposées par Carbookr, après le dit paiement du client. Il appartient au client d'apprécier, avant son départ, si le prix des prestations proposées et précisées sur la confirmation de réservation lui convient. Aucune contestation concernant le prix de la location de véhicule ne pourra être prise en considération en raison de l'existence de tarifs promotionnels ou autres réductions offerts par le partenaire loueur au retour du client. Nos prix diffèrent selon le type de véhicule et résultent des tarifs contractuels négociés avec les différents partenaires loueurs. En conséquence, ils ne tiennent pas compte des tarifs promotionnels que ces différents partenaires loueurs peuvent consentir à certaines dates. Aucune contestation du prix ni aucune réclamation concernant l'obtention d'une réduction ou d'un tarif promotionnel appliqué par le partenaire loueur après le retour du client ne sera prise en compte à ce sujet. Les suppléments et options non inclus au prix de la location sont soumis aux conditions tarifaires du partenaire loueur au moment de la prise en charge de la location. Aucune contestation concernant le prix des suppléments et des options ni aucune réclamation ne pourront être prises en considération.

3.2 Le prix inclut

- Un forfait pour un nombre de jours défini (tranche de 24 heures) en kilométrage limité ou illimité, selon l’offre et la destination,
- Les assurances obligatoires fournies par les partenaires loueurs : tiers / responsabilité civile,
- Les assurances complémentaires fournies par les partenaires loueurs : accident ("collision damage waiver" ou "CDW") et vol ("theft protection" ou "TP") avec franchises,
- Les taxes d'aéroport,
- Les taxes locales,
- La TVA,
- La participation aux frais d'immatriculation sauf exceptions. Les frais d'immatriculation correspondent aux taxes imposées aux partenaires loueurs par les gouvernements pour la mise en circulation du véhicule.

Le supplément jeune conducteur et le supplément conducteur additionnels peuvent être inclus dans le prix, ou peuvent s’ajouter en complément du prix, selon l’offre et les conditions du partenaire loueur.
La modification et/ou l’annulation de la réservation est soumise à condition. Les frais de modification et d’annulation peuvent être inclus dans le prix ou être facturés en supplément, selon l’offre et les conditions du partenaire loueur.

3.3 Le prix n'inclut pas

- Le carburant (sauf certaines offres, disponibles aux Etats-Unis notamment),
- Les accessoires (siège bébé, galerie de toit, porte-skis, etc.) dont la disponibilité est non garantie lors de la réservation,

- Les pénalités d'abandon également appelés pénalités de "one way" ou aller simple, sauf lorsque cette option est précisée explicitement dans l'offre (plus de détail à l'article 3.4),
- La caution / empreinte bancaire,
- Les dépassements d'horaire entraînant une pénalité fixée par le partenaire loueur dont le montant vous sera mentionné dans le contrat de location,
- Le montant de la franchise débité par le partenaire loueur en cas d'accident ou de dommage au véhicule avec ou sans tiers connu,
- Le montant des amendes et autres contraventions.

Il est possible de vérifier le montant des frais supplémentaires lors de votre processus de réservation sur notre site internet en se référant au descriptif du tarif. Ils figurent également sur nos devis ainsi que sur le bon de location ("voucher"). Toutefois, ils sont donnés à titre indicatif et constituent une liste non exhaustive, les partenaires loueurs pouvant les modifier sans préavis. Ils sont à régler directement auprès du partenaire loueur.

3.4 Pénalités d'aller simple (ou d'abandon ou "one way")

Certaines offres permettent les réservations en aller simple. Lorsque c'est le cas, l'offre tarifaire le précise expressément.

Lorsque l'offre ne le précise pas, des pénalités peuvent être appliquées en cas d'aller simple, lorsque le retour du véhicule est effectué dans un lieu différent de celui où le véhicule a initialement été pris en charge.

Dans le cas d'une restitution de véhicule en dehors du lieu de prise en charge, lorsque l'offre n'inclut pas la possibilité de faire une réservation en aller simple, le locataire devra supporter l'intégralité des frais liés au rapatriement du véhicule, à savoir : frais de convoyage, frais d'immobilisation, frais de gardiennage et pénalités.

3.5 Amendes et contraventions

Le locataire demeure seul responsable des amendes, contraventions et procès-verbaux établis contre lui ainsi que de toute poursuite douanière. Si celui-ci ne se décharge pas des amendes dont il a fait l'objet durant son séjour, le partenaire loueur sera en droit d'exiger le paiement de ces amendes et de facturer les frais de dossier consécutifs au locataire. Le partenaire loueur dénoncera le locataire qui se devra de régulariser sa situation envers les autorités compétentes et facturera des frais de dossier. Dans certains cas, les frais de dossier sont calculés par amende et peuvent être supérieurs au montant de celle-ci. Ces différentes prestations sont réglées directement auprès du partenaire loueur et peuvent être débitées directement sur la Carte de Crédit.

Article 4 Moyens et modalités de paiement

Le montant de la location de votre véhicule est réglé selon les conditions définies au moment de la réservation.

Les différentes modalités de paiement possibles sont les suivantes :

1. Le montant de la réservation est payé lors de la réservation à Carbookr, et les éventuels

compléments sont facturés et encaissés par Carbookr à la fin de la location ; ou
2. Le montant de la réservation est payé lors de la réservation à Carbookr, et les éventuels compléments sont facturés et encaissés par le partenaire loueur à la fin de la location ; ou
3. L'intégralité de la prestation est facturée et encaissée par Carbookr à la fin de la location.

Dans les quelques rares cas d'indisponibilité, votre carte de crédit ne sera pas débitée et Carbookr s'engage à vous contacter pour vous proposer une offre alternative et à vous garantir le même tarif que celui applicable au véhicule que vous aviez initialement réservé et les mêmes conditions substantielles applicables à celui-ci.

4.1 Moyens de paiement acceptés

Acceptés : Cartes de Crédit Internationales (American Express, Visa, Mastercard), cartes logées Airplus et American Express, prélèvements automatiques.

Refusés : Cartes MAESTRO, ELECTRON, Chèques Vacances, chèques bancaires.

Article 5 Frais de service

Afin de continuer à améliorer notre plateforme, élargir notre réseau de partenaires et garantir une expérience optimale, Carbookr applique des frais de service de 3 % sur chaque facture de location réalisée via sa plateforme.

5.1 Définition

Les frais de service correspondent à une commission facturée par Carbookr pour l'utilisation de la plateforme, incluant notamment les coûts liés à son fonctionnement, son amélioration continue, ainsi que les services d'assistance et de support fournis aux clients.

5.2 Périmètre d'application

Ces frais s'appliquent à toutes les factures de réservation effectuées sur les tarifs négociés par Carbookr auprès des loueurs, y compris les factures complémentaires.

Les locations réalisées sur la base d'accords cadres propres aux clients avec les loueurs ne sont pas concernées.

5.3 Calcul et facturation

Les frais de service sont fixés à 3 % du montant total hors taxes de la location.

Une ligne dédiée "Frais de service" sera présente sur chaque facture concernée.

Les frais de service sont soumis à la TVA selon le régime applicable à Carbookr. Le montant facturé inclura la TVA le cas échéant.

5.4 Modalités de paiement

Les frais de service sont dus en même temps que le paiement de la location.

Leur règlement est soumis aux mêmes conditions de paiement que celles prévues pour la location.

5.5 Acceptation des frais de service

En validant une réservation sur la plateforme, le client reconnaît avoir été informé des frais de service et les accepte sans réserve.

5.6 Modification des frais de service

Carbookr se réserve le droit d'ajuster le taux des frais de service sous réserve d'une notification préalable aux clients.

Toute modification sera communiquée par e-mail et affichée dans la section "Conditions Générales de Service" de la plateforme au moins 30 jours avant son entrée en vigueur.

5.7 Mise en application

Ces nouvelles dispositions entreront en vigueur à compter du 1er mai 2025.

Article 6 Assurances du contrat de location

Ces assurances sont incluses et réglées lors de la réservation chez Carbookr : CDW, TP

6.1 CDW (Collision Damage Waiver ou CDW)

Cette assurance couvre le véhicule en cas de dommage, que vous soyez responsable ou pas du dommage. Cette assurance est incluse dans nos tarifs avec ou sans franchise selon le partenaire loueur. La franchise s'applique dès qu'un sinistre est constaté, que le locataire soit en tort ou pas. Le montant de la franchise applicable vous sera précisé sur votre bon de location ("voucher"). Attention, l'assurance CDW ne couvre pas les éventuels dommages tels que : bris de glace, optiques, haut de caisse et dessus de la voiture, bas de caisse et dessous de la voiture, roues et pneus, accessoires, équipements intérieurs et extérieurs du véhicule.

6.2 Protection contre le vol (Theft Protection ou TP)

Il s'agit de l'assurance vol du véhicule. Elle est aussi incluse dans nos tarifs, avec franchise. Le montant de la franchise applicable vous sera précisé sur votre bon de location (" voucher "). Attention, l'assurance TP ne prend pas en charge le vol des objets à l'intérieur du véhicule.

6.3 Responsabilité Civile (Liability Insurance Supplement ou LIS)

Cette assurance couvre uniquement le conducteur s'il blesse une personne ou s'il casse du matériel.

Elle est quasiment toujours incluse dans nos tarifs de location. Son plafond sera précisé dans votre contrat de location et fixé en fonction de la loi en vigueur du pays où s'effectue la location.

6.4 Assistance 24h sur 24h

Cette assurance vous permet de bénéficier gratuitement d'un système d'assistance 24h/24h en cas de panne ou accident. Avec cette assurance le véhicule sera changé sous 24h maximum. Cette assurance est toujours incluse dans le contrat de location fourni par le partenaire loueur.

6.5 Assurance des personnes transportées (Personal Accident Insurance ou PAI)

Cette assurance (en option) compense les dommages corporels et matériels subis par les passagers et le conducteur par une indemnité forfaitaire.

Article 7 Annulation et non prise en charge du véhicule (no show)

Pour être validée, toute demande d'annulation doit être formulée en ligne dans la rubrique “Annuler sa réservation”

7.1 Modalités de remboursement en cas d'annulation

Les conditions d’annulation sont variables selon votre offre :

- Lorsque l’annulation est prévue dans votre offre, vous pouvez annuler votre location auprès de Carbookr pendant le délai d’annulation (qui est spécifié dans votre réservation), sans motif ni justificatif, et sans frais.
- Lorsque l’annulation n’est pas prévue dans votre offre, ou au-delà du délai d’annulation, des frais de " no show" sont applicables si le conducteur ne récupère pas le véhicule à la date et l’heure convenue dans la réservation. (Pour plus de précisions, se référer aux conditions détaillées dans votre réservation et aux conditions générales du contrat du partenaire loueur. Dans la majorité des cas des frais de 40% sont applicables mais peuvent varier selon l’offre et les conditions du partenaire loueur).

7.2 Cas particuliers d'annulation en cas de retard d'avion

En cas de prise en charge du véhicule à l'aéroport, nous vous rappelons qu'aucun dédommagement ne sera attribué si vous n'avez pu prendre en charge le véhicule suite à une erreur de votre part portant sur les informations transmises notamment sur le numéro de vol, l'horaire de vol, ou le nom de l'aéroport, ou en cas d'annulation du vol par la compagnie aérienne ou les autorités aéroportuaires.

Dans ce dernier cas, nous vous recommandons vivement de vous retourner contre la compagnie aérienne. Par ailleurs, seules les prestations souscrites et rappelées sur le bon de location de Carbookr peuvent faire l'objet d'un quelconque avoir.

Cas de force majeure : Carbookr ne saurait être tenu responsable personnellement ou par

l'intermédiaire de ses fournisseurs locaux en cas de non-exécution ou retard d'exécution de ses obligations en vertu ou au titre de la réservation, du bon, de la location, ou des modalités et conditions, si et dans la mesure où la prestation est retardée, entravée ou empêchée du fait d'un cas de force majeure, tel que défini par les juridictions françaises.

Article 8 Modification et/ou prolongation de la location

8.1 Modification et/ou prolongation avant la prise en charge du véhicule

Toute modification doit donner lieu à une nouvelle réservation.

- Si la nouvelle réservation est confirmée : un nouveau bon de location est généré. L'ancienne réservation doit être annulée.
- Si la nouvelle réservation n'est pas confirmée : une demande de modification doit être effectuée auprès de Carbookr par courriel resa@carbookr.com au plus tard 24h avant la prise en charge du véhicule ou bien par chat sur le site www.carbookr.com ou bien par téléphone au 0 805 68 12 68.

Attention : Le partenaire loueur se réserve le droit de refuser la modification.

- Si le partenaire loueur accepte la modification : un nouveau bon de location sera généré et envoyé par courriel. Seul ce nouveau bon de location devra être présenté au comptoir à notre partenaire loueur pour prendre possession du véhicule.
- Si le partenaire loueur refuse la modification, les conditions initiales de réservations restent valables ainsi que le voucher.

8.2 Modification et/ou prolongation après la prise en charge du véhicule

Le client locataire doit demander la modification et/ou prolongation auprès du partenaire loueur, au moins 24h avant la date de restitution du véhicule initialement prévue au contrat. Le partenaire loueur se réserve le droit de refuser la modification et/ou prolongation de la location avec obligation pour le client, de restituer le véhicule à la date et à l'heure prévue au contrat de location. Les conditions et le tarif de la modification et/ou prolongation sont définis par le partenaire loueur au moment de son acceptation. La modification et/ou prolongation sera débitée sur le moyen de paiement renseigné à la réservation. Carbookr ne pourra être tenu pour responsable si le client ne remplit pas les conditions imposées sur place par le partenaire loueur.

8.3 Restitution anticipée

Selon l'offre, la restitution anticipée du véhicule pourra donner lieu à un recalcul du tarif prenant en compte la nouvelle durée.

Article 9 Réclamations

Toute réclamation éventuelle doit être formulée par écrit à notre service clients, dans les deux (2) mois suivant la date de retour du véhicule loué.

Vous devez constituer un dossier avec les éléments ci-dessous :

- L'explication de votre réclamation,
- La copie du bon de location ("voucher"),
- Votre contrat de location signé avec le partenaire loueur,
- Les documents d'état des lieux du véhicule (à la prise en charge et au retour),
- La facture du partenaire loueur si vous l'avez,
- L'extrait de votre relevé bancaire avec le débit du partenaire loueur le cas échéant.

Ces éléments sont à adresser à notre service clientèle Carbookr par courriel à l'adresse suivante : resa@carbookr.com

Article 10 Preuve

Les données conservées dans le système d'information du site de Carbookr peuvent servir de preuves quant aux commandes que vous passez et sont susceptibles d'être produites dans le cadre d'un éventuel contentieux. Les données sur support informatique ou électronique conservées par Carbookr constituent des preuves recevables et opposables avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité à l'adresse app.carbookr.com/legal/privacy-policy.

Article 11 Responsabilité

11.1 La responsabilité de Carbookr

Si vous rencontrez un problème lié aux services achetés sur notre site internet, vous pouvez nous contacter pour toute demande d'assistance, de réparation ou autre à help@carbookr.com

Toutefois, nous attirons votre attention sur le fait que, conformément à l'article L.221-15 du Code de la consommation, Carbookr peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable :

1. au consommateur,
2. au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat,
3. à un cas de force majeure.

11.2 La responsabilité du partenaire loueur

Les conditions applicables à la responsabilité du partenaire loueur sont détaillées dans le contrat de location de voiture que vous signez avec le partenaire loueur. Nous vous recommandons vivement de lire ces conditions avec attention.

11.3 La responsabilité du client

Vous avez l'obligation de fournir les documents requis dans les conditions applicables à votre réservation de voiture et de vous conformer aux conditions générales de Services de Carbookr ainsi qu'au contrat de location de voiture que vous signez avec le partenaire loueur. Si vous ne respectez pas les conditions générales de Services de Carbookr et/ou le contrat de location de voiture que vous signez avec le partenaire loueur, Carbookr ou le partenaire loueur se réservent le droit de mettre fin au(x) contrat(s) conclus avec vous.

Article 12 Loi applicable

Carbookr France est une société française. Par conséquent, vos relations avec la société Carbookr France sont régies par le droit français. Toute contestation relative à l'exécution d'une prestation de la société Carbookr relève des tribunaux français.

Veuillez noter qu'en cas de contestation entre Vous et Carbookr, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges tels que définis en droit français et notamment par les Articles 1528 et suivants du Code de procédure civile.

Vous pouvez aussi soumettre vos litiges avec Carbookr à la Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges de la Commission Européenne qui est disponible à l'adresse suivante : http://ec.europa.eu/odr

Article 13 Protection de votre vie privée

Soucieux du respect de votre vie privée et de la protection des informations que vous lui fournissez, la société Carbookr respecte la législation et réglementation en vigueur en matière de protection de la vie privée, notamment le Règlement UE n° 2016/679 dit "Règlement Général sur la Protection des Données" (le "**RGPD"**) ainsi que la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 telle que modifiée.

Parmi les informations que nous sommes amenés à vous demander, certaines sont obligatoires (signalées par un astérisque sur le site Internet) car indispensables au traitement de votre commande, tandis que d'autres sont facultatives et collectées dans le but de mieux vous satisfaire en répondant de manière plus personnalisée à vos attentes. Elles sont susceptibles d'être transmises à nos prestataires dans le cadre du traitement de votre commande.

Tout devis ou demande de réservation entraîne l'adhésion du client à recevoir les newsletters de Carbookr. Vous recevrez les courriels liés à votre réservation mais vous êtes également susceptibles de recevoir nos offres commerciales. Vous pouvez demander à ne plus recevoir ces offres à tout moment en cliquant sur le lien présent en bas de chacun de nos emailings.
Pour plus d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel et sur vos droits, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité à l'adresse app.carbookr.com/legal/privacy-policy.

Vous pouvez exercer vos droits en nous contactant aux coordonnées suivantes :

Adresse : 166 avenue de Hambourg, 13008 Marseille
Email : gdpr@carbookr.com
Téléphone : 0 805 69 12 68

Dernière mise à jour : le 02 avril 2025

© 2025 Carbookr.