CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION GUADALOC

La Société GUADALOC a pour activité la location de véhicules utilitaires et de tourisme en courte durée pour les entreprises et les particuliers.
La société GUADALOC dispose d'un site Internet, consultable à l'adresse suivante www.guadaloc.com, hébergé dont l'objet est de permettre aux clients de mieux connaître les services proposés par GUADALOC, et de réserver la location d'un véhicule avec prépaiement dans les conditions ci-après exposées.

PRÉAMBULE
En vous confiant ce véhicule, GUADALOC s'engage envers vous et vous vous engagez en retour sous les conditions générales contractuelles qui vous sont exposées ci-après, sous réserve des cas de force majeure tels que définis par l'article 1148 du Code civil. Toute dérogation à ces conditions doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit du Loueur. Toutes les réservations passées par l'intermédiaire du site sont soumises sans réserve aux présentes conditions générales de réservation sur internet et aux conditions générales de location GUADALOC.

1. DÉFINITIONS :
Les différentes notions auxquelles font référence les présentes conditions devront être interprétées au regard de la Recommandation 96-02 de la Commission des Clauses Abusives et du droit commun applicable aux contrats de louage (article 1713 et suivants du Code civil). Le contrat de location est conclu intuitu personae et ne saurait faire l'objet d'une cession.
• **« Vous », « Le Locataire » ou « Le Client »** : Personne physique ou morale au nom de laquelle est établi le contrat de location. Si le Locataire est une personne physique, il est aussi le conducteur principal et le destinataire des factures relatives audit contrat. Si le Locataire est une personne morale alors le conducteur principal désigné est le signataire du contrat de location.
• **Le Loueur** : Il s'agit de la société GUADALOC, exploitée par un commerçant indépendant qui remet en outre le véhicule au Locataire.
• **GUADALOC**, SAS au capital de 5000,00 € dont le siège social est situé à Section Bézard 97140 Capesterre enregistré au RCS de Pointe à Pitre sous le numéro de SIREN : 798 581 914, laquelle édite le site internet : www.guadaloc.com
• **Contrat de location** (ci-après le Contrat) : Règles contractuelles applicables dans les relations entre le client, le conducteur et le loueur. Il comprend le présent document (conditions générales de location), le contrat de location signé, l'état descriptif (départ et retour) du véhicule, la facture, et le cas échéant, les conditions spécifiques souscrites lors de la réservation en ligne sur www.guadaloc.com, ou sur l'application ainsi que les conditions d'assurances optionnelles souscrites. Avant toute location, les conditions générales de location et les conditions tarifaires de location ; et le cas échéant les conditions spécifiques de location de véhicules en libre-service, sont mises à la disposition du Locataire par le Loueur, en agence et /ou sur www.guadaloc.com ou via l'application.
• **"Le Véhicule"** : désigne une Voiture Particulière ou un Véhicule Utilitaire que nous vous louons pour la durée convenue du contrat de location.
• **"Dommages"** : est considéré comme dommage, tout dégât survenu au Véhicule hors Bris de Glace et crevaison des pneumatiques.

• **"Bris de Glace" :** dommages de toute nature (hormis le fait volontaire du Locataire ou des personnes dont il répond) causés au pare-brise, vitres latérales, coulissantes et arrières ainsi qu'aux optiques, rétroviseurs et phares indépendamment d'un autre sinistre.
• **"Vol"** : est assimilé au vol du véhicule : le vandalisme, le vol d'accessoires et la tentative de vol.

2. CONDITIONS À REMPLIR POUR LOUER

Il est notamment obligatoire pour louer un véhicule,
• D'être âgé de 21 ans révolus et posséder un permis de conduire de plus de 3 ans en cours de validité, sauf dispositions particulières au regard de certaines catégories de véhicules précisées en agence.
• Vous devez nous fournir, avec justificatifs, tous les renseignements indispensables à l'établissement de votre contrat de location et notamment : votre identité, votre adresse, la catégorie et la date de délivrance de votre permis de conduire, le moyen de paiement de votre location tel qu'indiqué ainsi qu'une carte de crédit afin de procéder à la pré-autorisation de 950,00 € à 2000,00 € en fonction de la catégorie du véhicule loué. De plus, les véhicules de la ligne Prestige relèvent de conditions spécifiques de location, décrites dans la plaquette "Ligne PRESTIGE" imposant notamment au Locataire d'être titulaire de deux cartes de crédit.

Par principe, il sera admis que tout ce qui n'a pas été prévu dans ces CGL Internet renverra aux Conditions Générales GUADALOC.

2.1- PIÈCES À FOURNIR AU DÉPART

En tant que particulier :

• Son permis de conduire européen en cours de validité, ou un permis international pour les conducteurs résidant hors Communauté Européenne,
• sa carte d'identité ou son passeport en cours de validité,
• un justificatif de domicile : quittance de gaz ou d'électricité, facture téléphonique classique ou facture téléphonique d'un téléphone fixe lorsque l'abonnement est souscrit auprès d'un Fournisseur d'Accès Internet, attestation de Carte Vitale, notamment,
• une carte bancaire à ses nom et prénom.

En tant que société :

• Le permis de conduire européen réglementaire en cours de validité du ou des conducteurs, ou le permis international du ou des conducteurs résidant hors Communauté Européenne,
• un pouvoir autorisant le conducteur principal à louer le véhicule au nom de l'entreprise s'il n'est pas le représentant légal de la société,
• 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,
• un RIB de la société,
• un bon de commande signé par le représentant légal de la société et mentionnant son N° RCS et la confirmation de réservation de la location,
• une carte bancaire au nom de la personne morale.

Le client devra souscrire un contrat de location avec l'agence GUADALOC de départ du véhicule en respectant les conditions générales de location auxquelles il est fait référence à l'article 1er des présentes conditions générales.

Les Agences GUADALOC pourront refuser de louer le véhicule :

• à toute personne qui n'a pas l'âge minimum requis,
• à toute personne ne présentant pas la version originale de son permis de conduire,
• à toute personne n'étant pas en possession d'un permis de conduire valable et reconnu,
• à toute personne ne pouvant effectuer le dépôt de garantie au départ du véhicule,

• à toute personne non habilitée à conclure un contrat de location au nom d'une personne morale (société ou association),
• plus généralement, à toute personne ne satisfaisant pas aux conditions générales de location référencées à l'article 1er.

3. LES VÉHICULES DE LOCATION

La réservation porte toujours sur une catégorie de véhicule. Il est précisé que les préférences en matière de marque ou modèle dépendent de la disponibilité en Agence au moment du retrait du véhicule. Le client sélectionne sur le site ou sur l'application toujours une catégorie. Tous les véhicules présentés sur le site internet ont uniquement pour but d'illustrer la catégorie sélectionnée.

3-1 ÉTAT DU VÉHICULE

Un état descriptif du Véhicule est joint à votre contrat. Vous vous engagez à y consigner par écrit, avant votre départ de la station, toute défectuosité apparente qui n'y figurerait pas. À défaut, nous sommes réputés avoir délivré un véhicule conforme à l'état descriptif.
Nous ne pourrons malheureusement pas tenir compte de réclamations concernant des dégâts apparents qui n'auront pas été signalés au moment du départ.
Vous devez rendre le véhicule dans l'état où vous l'avez reçu.
Tous frais de remise en état, consécutifs à une faute du locataire ou en l'absence de faute d'un tiers identifié, viendront en surcharge du coût de la location, sous réserve des stipulations de la section "garanties contractuelles optionnelles".

3-2 USAGE DU VÉHICULE

Conformément au principe de personnalité des peines, vous êtes responsable des infractions commises pendant la durée de la location. Ainsi, vous êtes informés que vos coordonnées pourront être communiquées aux Autorités compétentes qui en feraient la demande et, le cas échéant, vous serez redevable d'une indemnité forfaitaire pour traitement de dossier s'élevant à 30 (Trente) euros.
Le Locataire autorise expressément le Loueur à utiliser son moyen de paiement, notamment carte bancaire, pour se faire payer la somme correspondante.
1. **Vous vous engagez à utiliser le véhicule en "bon père de famille"** et notamment, sans être sous influence éthylique ou narcotique ou de toute substance susceptible d'affecter la conduite conformément aux dispositions du Code de la route et l'utiliser conformément à sa destination, ce qui, pour un Véhicule Particulier, est principalement celle du transport de personnes à titre gratuit et pour un Véhicule Utilitaire, est principalement celle du transport de marchandises.
2. **Vous vous engagez à conduire le véhicule raisonnablement**, avec prudence et dans le respect du Code de la Route, et suivant l'usage prévu par les présentes CGL.
3. **Vous vous engagez à ne pas utiliser le véhicule pour le transport de personnes effectué à titre onéreux** (quel que soit le mode de rémunération et quel que soit l'engagement écrit ou verbal), pour propulser ou tirer un véhicule quelconque ou une remorque ou tout autre objet roulant ou non, dans le cadre de compétitions, à des fins illicites, pour l'apprentissage de la conduite.
4. **Vous vous engagez à prendre soin du véhicule**, et vous assurer qu'il est fermé à clef, en sécurité et stationné en lieu sûr quand vous ne l'utilisez pas, en conservant les clés qui ne devront pas être laissées à bord.
5. Vous ne devrez en aucun cas céder le contrat de location ni vendre, hypothéquer ou mettre en gage le véhicule, ses équipements et accessoires, ni les utiliser de manière à porter préjudice au Loueur.
6. Vous vous engagez à ne modifier ni adjoindre au véhicule loué aucun autre équipement que celui qui figure à l'état descriptif ou qui serait susceptible d'en altérer le fonctionnement. Vous vous engagez en outre à ne pas circuler avec le véhicule loué sur des voies non-carrossables et/ou interdites au public.
ATTENTION : **En cas de mauvaise appréciation du gabarit du Véhicule, les chocs hauts de caisse et sous caisse ne sont pas couverts par la garantie dommages sauf à prouver le cas de force majeure.**
7. **Vous ne devez pas vous servir du Véhicule loué notamment** :

• pour être reloué
• pour le transport de personnes à titre onéreux
• pour le transport d'un nombre de personnes supérieur à celui mentionné sur la carte grise du véhicule
• pour participer à des rallyes, compétitions ou essais, quel que soit le lieu
• pour donner des cours de conduite
• pour pousser ou tirer un autre véhicule (sauf véhicules équipés d'un crochet - charge maximum 1000 kg)
• sur des routes non carrossables ou dont la surface ou l'état d'entretien présente des risques pour les pneus ou les organes sous le véhicule
• pour commettre une infraction intentionnelle.

8. Les marchandises et bagages transportés dans le Véhicule, y compris leur emballage ou leur arrimage, ne doivent ni détériorer le Véhicule, ni faire courir de risques anormaux à ses occupants.
9. Quand vous stationnez le Véhicule, même pour un arrêt de courte durée, vous vous engagez à fermer le Véhicule à clef et à vous servir des dispositifs d'alarme et/ou d'antivol dont le véhicule est équipé.
10. Vous ne devez jamais laisser le Véhicule inoccupé avec les clefs sur le contact. L'absence de restitution des clés du Véhicule entraînera la déchéance de la garantie vol.
11. En cas de dommage ou de Vol, vous devez transmettre au Loueur le constat amiable d'accident sous 5 (cinq) jours ouvrés, ou le récépissé de déclaration de vol remis par les Autorités, sous 2 (deux) jours ouvrés, ainsi que les clés et papiers du Véhicule.

3-3 ENTRETIEN / PROBLÈME MÉCANIQUE

Au cours de votre location et en fonction du nombre de kilomètres parcourus, vous aurez à effectuer les contrôles d'usage (niveau d'huile moteur au-delà de 1000 km, pression des pneus, etc.), conformément à un usage de "bon père de famille". À ce titre, le Locataire restera vigilant à tout signal émis par les voyants d'alerte apparaissant sur le tableau de bord du Véhicule, le cas échéant, et prendra toutes les mesures conservatoires nécessaires, s'il y a lieu, telles que l'arrêt d'urgence.
Le Véhicule vous est fourni avec des pneumatiques dont l'état et le nombre sont conformes à la règlementation routière. En cas de détérioration de l'un d'entre eux pour une cause autre que l'usure normale, vice caché ou cas de force majeure, vous vous engagez à le remplacer immédiatement et à vos frais par un pneumatique de même dimension, même type, même marque, et d'usure égale.

4. QUI EST AUTORISÉ À CONDUIRE LE VÉHICULE, QUI EST ASSURÉ ?

Sauf cas exceptionnel (force majeure, raisons médicales certifiées), seuls les conducteurs nommément désignés au contrat de location sont autorisés à conduire le véhicule. Le ou les conducteurs additionnels désignés au contrat de location bénéficient des mêmes conditions d'assurance que le conducteur principal.
Le conducteur principal comme les conducteurs additionnels doivent être âgés au minimum de 21 ans, 3 ans de permis et être titulaires de leur permis de conduire en cours de validité. Pour certaines catégories de véhicules, un nombre minimum d'années de permis est requis.

ATTENTION : Seuls les conducteurs désignés sur le contrat de location sont couverts au titre des assurances souscrites par le Locataire. En conséquence, en cas d'accident, lorsque le véhicule est conduit par un conducteur non désigné au contrat, le Locataire reste seul redevable de la totalité des frais résultant d'un sinistre responsable (y compris en vertu des dispositions de l'article L211-1 du Code des Assurances concernant la conduite du véhicule contre le gré du Loueur).

5. DURÉE DE LA LOCATION

La durée de la location qui s'entend de la date de départ et de la date de retour, est celle mentionnée dans la confirmation de réservation, étant précisé que la conservation du véhicule au-delà de la durée prévue sera facturée au tarif en vigueur dans l'Agence GUADALOC concernée.
Si vous souhaitez renouveler le contrat, il vous appartiendra :
a) de vous rendre, avec le Véhicule prioritairement dans l'agence GUADALOC de départ (ou de contacter l'agence GUADALOC 48 heures minimum avant la fin prévue de la location afin de prolonger votre location,

et de procéder au règlement le loyer via votre Espace Client sur le site ou l'application des jours supplémentaires)
b) d'effectuer un contrôle du Véhicule avec l'agent GUADALOC ;
c) de régler le loyer et charges complémentaires à la fermeture du contrat échu ;

6. FIN DE LOCATION
La location se termine par la restitution du Véhicule, de ses clefs et de ses papiers au comptoir du Loueur, à un agent GUADALOC. En aucun cas vous ne restituerez les clefs à des personnes présentes sur les parkings et prétendant être agent GUADALOC. Dans l'hypothèse où le Véhicule serait restitué sans ses clés, celles-ci seront facturées au Locataire ainsi que, s'il y a lieu, les frais de rapatriement du Véhicule. Le Loueur ne peut en aucune façon être tenu responsable des biens qui auraient été oubliés dans le Véhicule à l'issue de la location.

ATTENTION : Seule la prise de possession du Véhicule, des documents et des clefs par l'agent du Loueur, aux heures d'ouverture de l'agence concernée, permet de mettre fin au contrat de location.
Rappel : Votre responsabilité est engagée jusqu'à la fin du contrat de location.
Exceptions : en cas de confiscation ou de mise sous scellés du Véhicule, le contrat de location pourra être résilié de plein droit dès que le Loueur en sera informé par les Autorités ou par le Locataire. Toute utilisation du Véhicule qui porterait préjudice au Loueur autoriserait celui-ci à résilier de plein droit le contrat. En cas de Vol, le contrat de location est arrêté dès transmission au Loueur du dépôt de plainte effectué par le Locataire auprès des Autorités compétentes. En cas d'accident, le contrat de location est arrêté dès transmission au Loueur du constat amiable dûment rempli par le Locataire et le tiers éventuel.

SINISTRES	
AUTO RADIO	300,00 €
RAYURES	240,00 €
RAYURES CAPOT	265,00 €
ENFONCEMENT	355,00 €
BAS DE CAISSE CAPOT	254,00 €
BRIS DE GLACE	SUR DEVIS
ENJOLIVEURS	50 € PAR ENJOLIVEUR
PERTE DE CLÉS	350,00 €
DÉTÉRIORATION DE LA JANTE	200,00 €

7. LE TARIF DE LOCATION
Le devis de location d'un véhicule GUADALOC comprend toutes les charges correspondant aux critères de réservation. Ce devis inclus généralement les éléments suivants :

- Le type de véhicule,
- Les dates de départ et retour du véhicule caractérisant la durée de location,
- Le kilométrage inclus dans la formule choisie,

- Le prix hors taxes de la location,
- La TVA,
- Les options choisies,
- La Responsabilité Civile,
- Les garanties dommages au véhicule et vol limitant le plafond de responsabilité au montant de la franchise non rachetée. Les tarifs sont garantis par la confirmation de la réservation.

La carte de crédit utilisée pour la réservation et pour le prépaiement doit rigoureusement respecter les conditions suivantes :

- la carte de crédit doit être au nom du conducteur principal
- elle doit être en cours de validité à la date et pendant la période de location, et encore 3 mois après la réservation. Cette même carte devra être présentée à l'agence GUADALOC au moment de la prise du véhicule afin de couvrir à l'avance tous suppléments additionnels qui ne seraient pas inclus dans le paiement anticipé. Cette carte fera l'objet d'une demande de pré-autorisation au départ de la location, et une empreinte sera prise au titre du dépôt de garantie (non débité).

Le tarif faisant l'objet d'une pré-réservation et d'un paiement anticipé ne peut faire l'objet d'une remise et ne peut se cumuler avec une autre offre promotionnelle.

Les codes PROMO mise en œuvre par GUADALOC dans le cadre d'opérations commerciales sont applicables aux réservations sur Internet, l'application Mobile ou en agence. Les codes PROMO doivent-être inséré dans l'espace prévu à cet effet, ou notifié au moment de la réservation dans le cas de réservation en agence.

8. DATE ET DÉLAIS DE RÉSERVATION

- le locataire peut effectuer sur le site sa réservation jusqu'à 24 heures avant la prise du véhicule.
- La durée minimum de location est de 1 jour (1 jour correspond à 24 heures). Dans ces 24 heures sont inclus le temps pour la prise de possession et la restitution du véhicule en agence.
- Sur Internet, les locations d'une durée inférieure à 24 heures sont généralement facturées au prix d'une journée complète. Cependant, pour toute location à l'heure ou à la ½ journée, des offres spécifiques pourront vous être proposées en agence.

9. PAIEMENT

Les Locataires sont solidaires du règlement du coût de la location. Le coût estimé de la location et des prestations est payable d'avance. Il comprend : le prix de la location, calculé selon les tarifs en vigueur lors de la signature du contrat ; les éventuelles redevances ou coût d'options complémentaires acceptées par le Locataire, les différentes cotisations relatives aux garanties ou assurances complémentaires souscrites ; auquel s'ajoute le dépôt de garantie, s'il y a lieu, ainsi que l'évaluation du service carburant. Pour tout règlement effectué au moyen d'une carte bancaire, le conducteur principal devra en être le titulaire. Dans tous les cas, une autorisation sera demandée au départ de la location, pour le montant du dépôt de garantie. Hors le cas du paiement anticipé, au retour du Véhicule le montant de la facture sera automatiquement débité sur le compte correspondant à la carte présentée sauf si le Locataire présente un autre moyen de paiement accepté par le Loueur. Le locataire accepte d'ores et déjà le débit sur ce même compte du montant de la franchise non rachetable et d'autres frais en cas de dommages ou de vol du Véhicule.

a. TARIF APPLICABLE

Les tarifs applicables à la location, aux prestations complémentaires, aux garanties ou assurances optionnelles sont ceux en vigueur lors de la signature du contrat et correspondent aux conditions que vous avez exposées (durée, station de retour...). Toute modification de ces conditions entraînera l'application d'un autre tarif correspondant aux nouvelles conditions. Le Véhicule vous est fourni avec le plein de carburant.

Vous devez le restituer dans le même état. À défaut, les frais de Service Carburant et le nombre de litres de carburant manquant vous seront facturés.

LISTING OPTION	
SIEGE BÉBÉ	4,00 € PAR JOUR // MAXIMUM 60,00 €
CONDUCTEUR SUPPLÉMENTAIRE (2 MAXIMUMS)	20,00 € PAR CONDUCTEUR // MAXIMUM 30,00 €
FORFAIT NETTOYAGE	35,00 € (CAT. A-E+)// 45,00 € (CAT. F-PICK UP)
CARBURANT	20,00 € PAR QUART
FRAIS DE CONTRAVENTION	35,00 € PAR CONTRAVENTION
FRAIS SINISTRE	60,00 € PAR DOSSIER

b. DÉPÔT DE GARANTIE

Le montant du dépôt de garantie dépend d'une part, de la catégorie du Véhicule loué et, d'autre part, des garanties complémentaires souscrites. Il est destiné à couvrir le préjudice subi par le Loueur du fait de dommages ou de Vol du Véhicule. Le dépôt de garantie, dont le montant varie entre 950,00 € et 2000,00 € selon les agences, est bloqué sur le compte bancaire du Locataire à la signature du contrat. Il garantit la bonne exécution des obligations mises à la charge du Locataire (respect des interdictions et des obligations). Le montant du dépôt de garantie est indiqué sur votre contrat de location. Il sera partiellement ou totalement acquis au Loueur en cas de dommage ou de vol imputable au Locataire. Son montant est indiqué au départ de la location, sur votre contrat.
Il sera restitué dans un délai maximum de trois (3) mois si aucune somme n'est due. A défaut le Locataire autorise expressément le Loueur à prélever, en les justifiant, les sommes restant dues sur ce dépôt.
Si le Locataire n'a pas souscrit de garantie contractuelle (vol et/ou dommages) le dépôt de garantie sera égal au montant du plafond de responsabilité des Locataires, différent suivant la catégorie du Véhicule mis à disposition. Si le Locataire a souscrit une garantie contractuelle dommages (MENTION CDW reportée ou cochée sur le contrat) et vol (MENTION TW reportée ou cochée sur le contrat), seul sera réclamé un dépôt égal au montant de la franchise non rachetable restant à la charge du Locataire en cas de dommage ou de Vol. Le dépôt peut être limité ou exclu en fonction des garanties contractuelles optionnelles complémentaires qui réduisent ou suppriment la franchise non rachetable. Le dépôt de garantie sera acquis au Loueur en cas de dommage imputable au Locataire ou en l'absence de faute d'un tiers identifié et en cas de Vol du Véhicule (sauf à faire application des garanties contractuelles exposées ci-dessous) et ceci à hauteur du préjudice subi.

En l'absence de dommage ou de vol imputable au Locataire, ce dépôt de garantie lui sera remboursé à la clôture du contrat, et ce, dans un délai maximum de 90 jours à partir du jour de l'autorisation de la caution.
Le Locataire accepte d'ores et déjà que le Loueur puisse prélever les sommes dues au titre des frais complémentaires (voir article 10 ci-dessous) sur son compte bancaire au moyen de la préautorisation bancaire ou du chèque de dépôt de garantie (chèque uniquement accepté pour un client professionnel).
Conformément à l'article L133-8 modifié du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable.
Les modalités spécifiques du dépôt de garantie pour les véhicules en libre-service sont visées à l'article 11 des présentes.

ATTENTION : dans le cas où le client est dans l'impossibilité d'effectuer le dépôt de garantie, le prix de la location ne sera pas remboursé. En communiquant les informations relatives à sa carte de paiement, le Locataire autorise le Loueur à procéder à la transaction et à débiter sa carte de paiement des montants dus TTC.

Il est précisé qu'en cas de location supérieure à 7 jours, le dépôt de garantie, selon le montant indiqué au tarif général, sera prélevé lors de la prise de location et restitué, sans intérêts, en fin de location, sous réserve de la parfaite exécution des conditions ci-dessus.

Certaines banques peuvent bloquer le plafond de dépenses des cartes bleues, il est donc conseillé au Locataire d'appeler sa banque avant la location pour augmenter le plafond de paiement autorisé préalablement à toute pré-réservation.
Le Loueur GUADALOC propose au Locataire la possibilité d'effectuer son dépôt de garantie de manière sécurisée via la plateforme en ligne Swikly. Sans débit, ni blocage des fonds sur la carte bancaire, ce service optionnel coûte 20,00 € directement payés par le Locataire auprès de Swikly lors de la validation de son dépôt de garantie sur la plateforme Swikly. Le lien Swikly est envoyé au Locataire 48 heures avant sa location afin de lui permettre de sécuriser et finaliser ses formalités de dépôt de garantie et solde de la réservation avant la récupération du véhicule réservé. Le Loueur GUADALOC ne saurait être tenu pour redevable de quelque remboursement que ce soit des frais de 20,00 € versés par le Locataire auprès de Swikly dans le cas d'une éventuelle annulation et demande de remboursement ultérieur de la réservation effectuée.

	DÉPÔT DE GARANTIE	**RACHAT DE FRANCHISE**	
CATÉGORIE	**MONTANT DU DÉPÔT**	**MONTANT TTC**	**PART INCOMPRESSIBLE EN CAS DE SINISTRE À TORT**
A/ AB/ B+/ C/ D/ E	950,00 €	8,50 € PAR JOUR	50,00 €
E+/ F/ SUV/ MINI BUS	1.500,00 €	11,50 € PAR JOUR	150,00 €
UTILITAIRES	2.000,00 €		

c. QUE DOIS-JE PAYER AU LOUEUR ?
Seront facturés au Locataire :
1. Les frais certains, c'est à dire engagés à la signature du contrat de location :
   - Le tarif de la location du véhicule figurant sur le contrat de location (à noter : qu'il n'y a pas de remboursement pour cause de restitution anticipée du véhicule par le locataire),
   - Les prestations complémentaires ou options que vous aurez contractées auprès du Loueur, les suppléments prévus au tarif général de location disponible en agence (exemples : surcharge gare/aéroport/stationnement, conducteur additionnel, ou options complémentaires...)
   - La location d'accessoires tels que notamment siège bébé, diable et la vente d'autres matériels tels que les cartons, le papier bulle, le ruban adhésif, etc… proposés par le Loueur.

2. Les frais complémentaires, constatés à la restitution du véhicule ou postérieurement à sa restitution :
   - Les kilomètres supplémentaires ;
   - Les dommages au véhicule non couverts par le contrat d'assurance tels que précisés à l'article 6 ci-dessus ;
   - La franchise contractuelle dans le cas d'un accident totalement ou partiellement responsable ; pour les dommages d'un coût inférieur à la franchise, le tarif correspondant au devis de remise en état (constructeur, carrossier ou expert agréés) sera appliqué ;
   - Les frais de gestion administrative de 35,00 € TTC par dossier, prélevés par le Loueur, pour le traitement de toutes amendes de quelque nature que ce soit et de toutes infractions au Code de la Route relevées sur le véhicule au cours de la location ; • Les montants des contraventions et amendes diverses, redevances de stationnement et de péage, imputables à la garde et à l'utilisation du véhicule loué.

• Les frais éventuels de parking et de mise en fourrière.
• Les frais et honoraires d'expert.
• Les frais de gestion du sinistre d'un montant forfaitaire de 60,00 € TTC par sinistre.
• Le volume de carburant manquant lorsqu'un écart est constaté sur le niveau de la jauge de l'état descriptif retour (a contrario, aucun remboursement ne sera effectué) sera facturé. Un forfait de 30,00 € TTC pourra être facturé en sus au titre des frais de service.
• Kit de sécurité : un montant de 15,00 € TTC sera facturé par le Loueur si le Locataire ne rend pas son véhicule avec le ou les kit(s) de sécurité complet (1 sac + 1 triangle de pré-signalisation + 1 gilet rétro réfléchissant) à la fin de sa location.
• Kit anti-crevaison : un montant de 50,00 € TTC sera facturé par le Loueur si le Locataire ne rend pas le véhicule avec le Kit anti-crevaison complet, ou si le Kit a été utilisé par le Locataire.
• Les frais d'annulation de la location, voir paragraphe ATTENTION ci-dessous.
• Une journée supplémentaire de location de la catégorie du véhicule loué dont le montant sera calculé à partir du tarif de base sur le kilométrage minimum sera facturée au Locataire à défaut de restitution à l'heure dite et passé un délai de tolérance d'une heure, pendant les horaires d'ouverture de l'agence.
• Les réparations induites par une erreur de carburant.
• En cas de non-restitution à l'agence, date et heure mentionnée sur le contrat, des frais d'abandon et/ou de rapatriement vous seront facturés.
• Des frais de nettoyage rendus nécessaires par un état de saleté intérieur et/ou extérieur du véhicule.
• Les frais d'interception du véhicule aux frontières d'un montant forfaitaire de 1.200,00 € TTC, ainsi que les frais de rapatriement du véhicule sur devis, dans le cas où le véhicule serait intercepté en franchissant une frontière extérieure au territoire autorisé et désigné à l'article 4 ci-dessus.
• Les dommages aux matériels et accessoires tels que notamment siège bébé, diable, etc. …

A NOTER : il vous appartient de procéder dans les délais requis, au règlement des sommes mises à votre charge au titre de la présente location ainsi que de toutes autres sommes dont vous seriez contractuellement ou pénalement responsable, directement auprès de la société, l'organisme et/ou de l'administration en charge de leur recouvrement.

ATTENTION : Si le Locataire, de son fait et sans en avertir le Loueur, ne prend pas possession du véhicule aux date et heure prévues, le Loueur pourra retenir tout ou partie du prix de la location et le véhicule sera réputé disponible à la location.

d. DÉFAUT DE PAIEMENT

Toute somme due au titre du contrat de location et demeurée impayée sera majorée d'intérêts de retard au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur et ce, à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. En outre si vous êtes un client professionnel, vous serez redevable d'une indemnité forfaitaire de 40,00 € pour frais de recouvrement. Dans le cas où les frais exposés par le Loueur seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, ce dernier se réserve le droit de demander une indemnité complémentaire, sur justificatifs.

En cas de dépassement du délai de paiement matérialisé sur la facture par la date d'échéance, le Locataire sera redevable d'une pénalité de retard sur la somme due, d'un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, ainsi que de l'indemnité forfaitaire de recouvrement, dans les conditions visées à l'article L. 441-6 du Code de commerce.

Le Locataire accepte expressément que :
- le défaut de paiement ou tout impayé entraîne la déchéance du terme pour les factures non échues et la résiliation du contrat de plein droit.

- le Loueur exige la restitution immédiate des véhicules en cours de location.

10. PAIEMENT EN LIGNE

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

Le prix devra être payé automatiquement par carte de crédit et selon la procédure de paiement décrite lors du processus d'enregistrement.

Attention : les cartes de crédit de type Électron et Maestro ne sont pas acceptées car elles ne permettent pas la création d'une empreinte bancaire.

Par internet, lors de la réservation, le locataire communiquera toute information utile sur sa carte bancaire afin de valider la réservation du véhicule. Une fois la réservation validée, l'agence prendra contact avec le client pour finaliser le contrat en incluant les accessoires éventuels et procéder à la vente à distance.

Les coordonnées bancaires saisies sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et protégées grâce à un système sécurisé destiné à empêcher des tiers non autorisés d'intercepter ces données, d'y accéder, de les déformer, ou de les détourner à leur profit.

10.2. FACTURATION

10.2.1.

À l'issue de la location, une facturation définitive sera établie. Les factures sont établies en euros (€). Le solde des factures, s'il y a lieu, est payable comptant à leur réception.

10.2.2.

À défaut de règlement du solde éventuellement dû par le Locataire, et après expiration d'un délai de 30 jours décompté à partir de la date de facture et d'une mise en demeure restée sans effet, le Loueur appliquera des pénalités au taux de l'intérêt légal majoré de 5 %, conformément aux dispositions de la loi 92-1442. De plus, des frais de recouvrement pourront être facturés au Locataire ayant la qualité de consommateur, sur présentation d'un titre exécutoire.

10.2.3.

Pour tous professionnels, tout retard de paiement de tout ou partie des loyers entraînera le versement d'intérêts de retard calculés sur la base de 3 fois le taux de l'intérêt légal applicable au jour du paiement, de la date d'exigibilité de la dette jusqu'au parfait règlement, outre le remboursement par le Locataire des frais de recouvrement éventuellement engagés, et notamment les frais de rejet de prélèvement bancaire.

10.2.4.

Pour tous professionnels, le règlement des sommes dues postérieurement à la date d'exigibilité figurant sur la facture, majorera de plein droit le montant de celle-ci d'une indemnité forfaitaire de 40 euros. L'application de plein droit de cette indemnisation ne fait pas obstacle à l'application d'une indemnité complémentaire de la créance sur justification dû à concurrence de l'intégralité des sommes qui auront été exposées, quelle qu'en soit la nature, pour le recouvrement de créance.

10.3. PROCESSUS DE RÉSERVATION EN LIGNE

Étape 1 : Sélection de l'agence de location

Le locataire choisit l'agence de location GUADALOC pour le retrait et le dépôt de son véhicule.

Étape 2 : Sélection de la période de location

Le locataire renseigne les dates de départ et de retour pour sa location de véhicule.

Étape 3 : Choix du véhicule

Le locataire sélectionne le type de véhicule de son choix : voiture ou véhicule utilitaire.

Étape 4 : Choix des options

Basée sur les critères communiqués, GUADALOC fournit une offre en accord avec les besoins récapitulés en détail dans un formulaire. L'offre est légalement définie par :

- un service qui inclut une sélection de catégorie de véhicule disponible pour la durée choisie avec les options souhaitées,
- un prix qui sera un tarif « exclusif Web »,
- les conditions de la location.

Étape 5 : Authentification du client
Il est demandé au locataire de renseigner ses coordonnées ou de se connecter via son compte client.
Étape 6 : Confirmation
Le locataire est invité à cocher, après lecture, la case correspondant à l'acceptation des conditions générales de location et à confirmer sa réservation.
Étape 7 : Coordonnées bancaires
Étape 8 : E-mail de confirmation
L'e-mail de confirmation inclura le détail de la réservation. Cette confirmation sera à imprimer et à fournir à l'agence le jour du départ.

11. MODIFICATION ET ANNULATION DE LA RÉSERVATION
Les sommes payées avant l'exécution de la prestation par le Locataire constitueront des acomptes.
Attention : Le droit de rétractation offert au consommateur ne peut être appliqué au contrat de location de véhicule conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la consommation.

Dans tous les cas, il n'y a pas lieu à remboursement, ni remise :
- Pour toute location plus courte que prévue dans la réservation
- Si le locataire ne se présente pas pour la prise du véhicule
- En cas de retard dans la prise du véhicule
- En cas d'annulation faite moins de 7 jours avant le départ
- En cas d'annulation de prestation « Billet de bateau »

Le tarif prépayé est soumis aux présentes Conditions Générales (ci-après les "Conditions"). Si le locataire n'accepte pas ces Conditions, elles sont réputées refusées, et il faudra alors interrompre le processus de réservation. Sinon, le locataire reconnait avoir lu et compris ces Conditions et les accepter.
Toute annulation doit être effectuée auprès de l'agence GUADALOC par téléphone et confirmée par télécopie ou mail, accompagnée de la confirmation de réservation. Elle prendra effet à la date et à l'heure de réception par l'agence GUADALOC.
L'agence prendra contact avec le client pour définir la suite à donner à cette annulation, selon la date de réception.
Tout conducteur est avisé que toute information est donnée volontairement pour permettre la bonne réalisation de la prestation de service et sera stockée dans une base de données informatisée, que le client peut consulter à tout moment pour lui permettre de vérifier et de faire rectifier ses données personnelles sur demande au Service Client GUADALOC.

- Annulation + de 30 jours avant la prise du véhicule : 100 % remboursé moins les frais de dossier d'un montant de 30,00 €.

- Annulation de 30 à 15 jours avant la prise du véhicule : 80 % remboursé moins les frais de dossier d'un montant de 30,00 €.

- Annulation de 15 à 7 jours avant la prise du véhicule : 50 % remboursé moins les frais de dossier d'un montant de 30,00 €.

- Annulation moins de 7 jours avant la prise du véhicule : aucun remboursement ne sera effectué.

Aucun remboursement ne sera effectué par notre agence ni sur la location, ni sur les suppléments si ceux-ci ne sont pas intégralement utilisés.

12. REMBOURSEMENT

Si exceptionnellement l'agence GUADALOC ne peut pas honorer la réservation, l'agence GUADALOC s'engage à contacter le client par e-mail ou par téléphone, pour annuler ou convenir avec lui des modifications de la réservation. Si aucune solution de remplacement n'est trouvée, l'agence GUADALOC s'engage à rembourser immédiatement et intégralement le montant de la réservation versée.

13. RESPONSABILITÉ

• Il est rappelé que le contrat de location du véhicule est conclu entre l'Agence GUADALOC et le client. Toutes contestations pouvant survenir à l'occasion de la formation, de l'exécution et de la fin du contrat de location doivent être adressées à l'Agence GUADALOC locale concernée. • Ni GUADALOC ni l'Agence locale n'encourent 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.

14. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

GUADALOC se réserve la possibilité de modifier les conditions générales d'utilisation des services offerts afin de s'adapter aux évolutions des techniques, de la législation et des services offerts.

15. DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

En application du code de la propriété intellectuelle, tous les éléments du site, notamment mise en forme, images, textes, logos, bases de données, programmes, sont la propriété pleine et entière de la société GUADALOC, sauf les éléments (logos notamment) fournis par un partenaire de cette dernière.

16. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles du client (nom, prénom, adresses électronique et géographique, numéro de téléphone…) sont collectées par GUADALOC et sont destinés à celle-ci et à son réseau pour établir la réservation, conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.
Les informations qui doivent être obligatoirement enregistrées par le client pour pouvoir passer commande sont identifiées en ligne par un astérisque.
En passant sa commande sur le site, le client donne son consentement à l'utilisation par GUADALOC des données nominatives recueillies lors de la prise de la commande. GUADALOC conserve, à des fins de preuve, ces informations pendant une durée de 3 ans après prise de la commande sur support informatique, sauf pour ce qui concerne les données bancaires qui ne sont jamais conservées par la société GUADALOC.
Par ailleurs, la société GUADALOC peut, si le client l'accepte, utiliser les données personnelles concernant ce dernier (à l'exclusion des données bancaires) afin de lui adresser des offres commerciales susceptibles de l'intéresser. En application de la Loi Informatique et Libertés, le client dispose cependant du droit de s'opposer à la réception par courrier électronique de documents de prospection commerciale non sollicitée, en cochant en ligne la case prévue à cet effet ou en adressant un courrier :

Service Client GUADALOC - 34, immeuble le Patio - Grand Camp - 97139 Les Abymes.

Enfin, la société GUADALOC peut, si le client l'accepte, également être amenée à transmettre les données personnelles communiquées par ce dernier et le concernant (à l'exclusion des données bancaires) à des partenaires commerciaux à des fins de prospection. En application de la Loi Informatique et Libertés, le client dispose cependant du droit de s'opposer à la transmission à des tiers de ses données personnelles en cochant en ligne la case prévue à cet effet ou en adressant un courrier au **Service Client GUADALOC - 34, immeuble le Patio - Grand Camp - 97139 Les Abymes**.
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 au **Service Client GUADALOC - 34, immeuble le Patio - Grand Camp - 97139 Les Abymes**.

17. ASSURANCES CONTRACTUELLEMENT INCLUSES

• l'assurance automobile souscrite par le Loueur couvrant la Responsabilité Civile des conducteurs et passagers pour les dommages causés aux tiers
• l'assurance automobile souscrite par le Loueur couvrant le vol (y compris en cas de vol avec violences commises sur l'assuré) ou la tentative de vol du véhicule, l'incendie et les dommages au véhicule loué (sous réserve d'une franchise dont le montant mentionné sur le contrat de location est précisé au client préalablement à sa location).

18. ASSISTANCE ET DÉPANNAGE

Le Locataire est tenu d'informer immédiatement le Loueur des problèmes de panne ou d'accident du véhicule. Un numéro de téléphone lui est fourni avec les papiers du véhicule lors de la livraison

- En cas de dysfonctionnement ou de panne du véhicule ne résultant aucunement d'une mauvaise utilisation du Locataire et ne mettant pas en cause sa responsabilité dans la survenance de ladite panne, une assistance sera mise en œuvre. Un dépannage ou un remorquage pourra être organisé à la charge du Loueur. Il appartient au Loueur, selon l'appréciation qu'il fera de la situation, de juger de solutionner la situation en fonction de la nature de la panne survenue.

Dans le cas où il apparait que la panne survenue résulte d'une défectuosité du véhicule ne mettant aucunement en cause la responsabilité du Locataire, Le Loueur s'engage à mettre un véhicule de remplacement de catégorie équivalente à la disposition de Locataire pour le reste de la durée de location, conformément au contrat en cours.

- <u>En cas d'accident ou sinistre responsable</u>, les frais de dépannage et remorquage seront à la charge du locataire.

En cas d'accident ou sinistre responsable rendant le véhicule non roulant, le remorquage jusqu'à l'agence de départ reste à la charge unique du Locataire. Ce dernier s'engage à faire remorquer le véhicule à ses frais dans les plus brefs délais. Les frais de remorquage ne pourront en aucun cas être déduits de la caution.

En cas d'accident ou sinistre responsable laissant le véhicule roulant, le Locataire est en charge de ramener le véhicule jusqu'à l'agence dans les plus brefs délais.
La caution sera alors bloquée et débitée, jusqu'à l'évaluation complète des dommages survenus sur le véhicule. Dans le cas où le coût des réparations seraient inférieur au montant total de la caution, le Loueur aura la charge de restituer la différence au Locataire, déduction faite du montant des frais d'immobilisation du véhicule (compris entre 2 à 5 jours en fonction de la nature des dommages constatés) ainsi que des frais de dossier sinistre de 60,00 € TTC.
Le Locataire pourra s'il le désire bénéficier d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente, sans frais supplémentaires, afin de poursuivre la durée de location prévue au contrat, en présentant un nouveau dépôt de garantie pour le véhicule de remplacement mis à disposition.

a. FRAIS À LA CHARGE DU LOCATAIRE EN CAS DE SINISTRE

Trois cas se présentent :
• Si vous n'êtes pas responsable du sinistre, dès lors que les assureurs auront pu attribuer la totalité de la responsabilité du sinistre à un tiers identifié, vous ne devez rien et la franchise mentionnée au contrat de location n'est pas appliquée.
• Si vous êtes totalement ou partiellement responsable du sinistre, dès lors que le sinistre est couvert par l'assurance souscrite par le Loueur ou le locataire, vous ne devrez régler au maximum, que la franchise à concurrence des montants précisés par le contrat de location.
• Si le sinistre a eu lieu dans un des cas d'exclusion d'assurance visés ci-dessous, vous n'êtes pas couvert par l'assurance souscrite par le Loueur et vous êtes redevable de la totalité des réparations sur le véhicule et/ou de la valeur du véhicule et/ou des dommages causés aux tiers.

ATTENTION : Il est rappelé que, dans le cas où le Locataire serait impliqué dans plusieurs sinistres pendant la durée de la location, chaque sinistre est indépendant et donnera lieu à l'application d'un dédommagement selon les modalités ci-dessus.

ATTENTION

En cas de sinistre, vous n'êtes pas assuré(e) et serez redevable de la totalité des réparations et/ou de la valeur du véhicule sur présentation des justificatifs correspondants :

1. Si vous êtes dans l'incapacité de restituer au Loueur les clés d'origine du véhicule après avoir constaté le vol de celui-ci, à condition que le vol vous soit imputable. Dans ce cas, vous serez tenu au paiement de la valeur du véhicule estimée par un expert.
2. Quand les dommages au véhicule vous sont imputables et qu'ils résultent de détériorations intérieures, de sa surcharge, de la mauvaise appréciation du gabarit du véhicule, qu'ils affectent les parties hautes (au-dessus du pare-brise) ou les parties basses du véhicule (en-dessous du pare-chocs) tels que les dommages aux pneumatiques, enjoliveurs et jantes ainsi que leurs conséquences mécaniques.
3. Quand le conducteur est en état d'ivresse (taux d'alcoolémie supérieur au taux légal admis) ou sous l'emprise de drogues ou de stupéfiants interdits, ou lorsque le conducteur aura absorbé des médicaments, médicalement prescrits ou non, dont la notice précise que leur usage est de nature à provoquer un état de somnolence.
4. Quand les dommages au véhicule surviennent alors que le véhicule n'a pas été restitué à la date et heure prévue au contrat de location, ce cas étant assimilé à une conduite contre le gré du Loueur et à un détournement du véhicule. Cette disposition ne s'applique pas si vous avez obtenu un accord exprès de prolongation de la durée de location de la part du Loueur.
5. Si vous même et/ou le conducteur avez fourni au Loueur de fausses informations concernant votre identité, la validité de votre permis de conduire, ou produit de fausses déclarations sur le constat amiable, la déclaration de sinistre ou sur l'état descriptif au retour du véhicule.
6. Pour les dommages ou la perte, de quelque nature que ce soit, affectant les effets personnels, les objets (sauf assurance optionnelle souscrite) ou les animaux transportés dans le véhicule.
7. Quand les dommages résultent d'un fait volontaire du Locataire et/ou du conducteur.
8. Quand le véhicule est utilisé pour le transport de personnes effectué à titre onéreux ou pour l'apprentissage de la conduite.
9. Quand le véhicule est utilisé en surcharge, en transportant un nombre de passagers ou une charge supérieure à ceux mentionnés sur la carte grise. Dans ce cas, seule l'assurance Responsabilité Civile pourra s'appliquer.
10. Pour les bris de glace.

b. QUE DOIS-JE FAIRE EN CAS DE PANNE, D'ACCIDENT, DE VOL OU DE DESTRUCTION DU VÉHICULE ?

Vous vous engagez à respecter les trois obligations suivantes :

1. Déclarer le vol ou la tentative de vol du véhicule aux autorités de police ou de gendarmerie ainsi qu'au Loueur, dès que vous en avez connaissance et fournir à ce dernier dans les 48 heures ouvrées le dépôt de plainte et les clés d'origine du véhicule. En cas de vol des clés celui-ci doit être déclaré dans le cadre de la plainte pour vol du véhicule déposée auprès des autorités compétentes.
2. Déclarer immédiatement (dans un délai de 5 jours maximum) au Loueur tout accident de la circulation concernant le véhicule loué et remettre au Loueur un exemplaire lisible du constat amiable rempli et signé par les deux parties ainsi que les coordonnées des éventuels témoins. En cas d'accident sans tiers, vous devez faire une déclaration des circonstances exactes du sinistre.
3. Contacter l'assisteur. Appelez le numéro de téléphone de l'assisteur figurant dans la pochette "PAPIERS DU VÉHICULE" et/ou l'Agence où vous avez loué votre véhicule.

19. NOS GARANTIES CONTRACTUELLES OPTIONNELLES

a. GARANTIE DOMMAGES ET/OU VOL

Pour réduire votre responsabilité au montant de la franchise non rachetable, vous avez la possibilité de souscrire la garantie contractuelle en cas de dommage et/ou de vol du véhicule loué ou pack dommage et

vol mentionnées ou cochées sur le contrat ou tout autre pack identique ou similaire, le cas échéant, lorsqu'elle n'est pas incluse dans nos tarifs.
Vous pouvez également souscrire des garanties optionnelles complémentaires couvrant dommages et vol qui permettent de réduire la franchise non rachetable ou de l'annuler en fonction du type de véhicule (tourisme, utilitaire, prestige).

ATTENTION : Ces garanties, même lorsqu'elles offrent un rachat total de franchise ne couvrent pas les dommages "haut de caisse" ou "sous caisse" ni les déchéances de garanties qui demeurent pleinement applicables.
Sont également exclus de toute garantie le dommage et le vol des marchandises transportées. En fonction du niveau de garantie souscrit, il pourra vous être facturé, pour chaque sinistre le montant de la franchise non rachetable ou de la franchise non rachetable réduite, variable selon la catégorie de véhicule, qui est indiqué.

b. DÉCHÉANCE DE GARANTIE
Les conducteurs non désignés au contrat de location, et dont reste responsable le Locataire, ne pourront prétendre au bénéfice des garanties dommages ou vol du Véhicule. L'irrespect de l'une quelconque des obligations expressément stipulées dans les articles 2, 3-2, 4-2 des présentes Conditions Générales entraînera la déchéance des garanties contractuelles souscrites. Le ou les Locataires seront alors responsables de la totalité du sinistre dans les conditions du droit commun de la responsabilité.

20. LITIGES- RÉCLAMATIONS CLIENTS - MÉDIATION
En cas de réclamation, pour toute location conclue en Agence ou bien en ligne sur le site internet www.GUADALOC.net ou l'application, veuillez-vous adresser à notre Service Client ci-dessous référencé :
Par Email à : **serviceclient@magaloc.net**
Par courrier à l'adresse suivante :
Service Client GUADALOC - 34, immeuble le Patio - Grand Camp - 97139 Les Abymes.

En cas de « litige de consommation » tel que défini par l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015, et à défaut d'avoir trouvé une solution amiable après envoi d'un courrier RAR de réclamation au Service Client GUADALOC, vous pouvez recourir à l'intervention du **Médiateur FNA** en vue de sa résolution.
Adresse postale : Le Médiateur FNA – Immeuble Axe Nord – 9 & 11 avenue Michelet – 93583 SAINT-OUEN CEDEX
Site internet : **www.mediateur.fna.fr** sur lequel vous pouvez déposer en ligne votre demande de médiation et consulter les informations relatives au processus de médiation.

En cas de litige concernant la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du contrat, la voie amiable est privilégiée. Le locataire adresse ainsi préalablement une réclamation au service Client GUADALOC.

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute réservation et location d'un véhicule de tourisme et/ou véhicule utilitaire pour les entreprises et/ou les particuliers, auprès de GUADALOC, et des membres du réseau de location de véhicules GUADALOC, via une agence GUADALOC, le site Internet **www.guadaloc.com** ou l'application mobile GUADALOC disponible sur iOS et Android. Elles sont réputées lues, acceptées, applicables et opposables au Locataire à la signature du contrat, qui s'engage à les respecter pendant toute la durée du contrat.

« Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de location des dispositions spécifiques aux véhicules en libre-service, ainsi que des conditions générales d'assurance. Je déclare en avoir reçu copie et en accepter les termes. »

Dernière mise à jour : OCTOBRE 2023