

# VOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION



**TOUT CE QUE VOUS DEVEZ  
SAVOIR AU SUJET DE  
VOTRE LOCATION CHEZ JOEL LOCATION**



**[WWW.JOELLOCATION.COM](http://WWW.JOELLOCATION.COM)**

# SOMMAIRE



	<b>VOTRE LOCATION EN QUELQUES POINTS CLÉS</b>	<b>3</b>
	<b>INFORMATIONS DE BASE</b>	<b>5</b>
	<b>Contrat de location</b>	
	<b>Responsabilité (de part et d'autre)</b>	
	<b>Litiges</b>	
	<b>Confidentialité</b>	
	<b>Les locations de plus de 28 jours</b>	
	<b>PRISE EN CHARGE DU VEHICULE</b>	<b>6</b>
	<b>Les frais facturés lors de la prise en charge du véhicule</b>	
	<b>Le véhicule</b>	
	<b>Les conditions restrictives de location</b>	
	<b>PENDANT LA LOCATION</b>	<b>8</b>
	<b>Amendes et autres frais</b>	
	<b>Pannes</b>	
	<b>Accidents</b>	
	<b>Dommages et vol</b>	
	<b>RESTITUTION</b>	<b>10</b>
	<b>Procédure de restitution</b>	
	<b>Changement d'heure ou de lieu de restitution</b>	
	<b>Frais appliqués à la restitution</b>	
	<b>ANNEXES</b>	
	<b>1 Explications relatives aux frais</b>	<b>11</b>
	<b>2 Politique relative au carburant</b>	<b>14</b>
	<b>3 Politique relative aux dommages</b>	<b>15</b>
	<b>4 Grille des Forfaits</b>	<b>17</b>
	<b>5 Assurances &amp; Garanties optionnelles</b>	<b>19</b>
	<b>6 Politique de confidentialité</b>	<b>21</b>
	<b>7 Contacts</b>	<b>22</b>



## VOTRE LOCATION EN QUELQUES POINTS CLÉS

Ce résumé a pour objet de vous permettre de mieux comprendre ce qui est inclus dans votre Contrat de Location et ce qui en est exclu. Vous y découvrirez également les options disponibles pour optimiser votre voyage.

### QUELQUES ASTUCES TRÈS

#### UTILES

##### 1. VOTRE RESPONSABILITÉ

Vous engagez votre responsabilité envers nous lorsque le véhicule loué est perdu ou endommagé, de même que pour les amendes ou autres frais pouvant s'appliquer pendant la durée de la location.

##### 2. DOMMAGES

Vous devez vérifier le véhicule afin de vous assurer qu'il est exempt de tout dommage avant de prendre la route. Il vous incombe également de consigner le moindre écart observé dans la Fiche d'État du Véhicule. Ceci permettra d'éviter les litiges quant à d'éventuels dommages au moment de la restitution.

##### 3. ASSURANCE & GARANTIES

###### OPTIONNELLES

Lisez attentivement votre Contrat de Location afin de bien comprendre quelles sont vos obligations dans le cadre de votre utilisation du véhicule et gardez à l'esprit que l'assurance et les garanties optionnelles éventuellement applicables pourront être frappées de nullité en cas de manquement de votre part à vos obligations contractuelles.

##### 4. RESTITUTION

Des frais supplémentaires vous seront facturés si vous restituez le véhicule à une heure ou dans un lieu autres que ceux stipulés au contrat, ou encore, si le véhicule se trouve dans un état de saleté avancé ou qu'il nécessite davantage qu'un nettoyage standard/ mauvaises odeurs (nettoyage spécifique). Vous encourez des frais supplémentaires si vous fumez dans le véhicule.

##### 5. RESTITUTION EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE

Si nous consentons à ce que vous restituiez le véhicule en dehors des heures d'ouverture de l'agence, sachez que vous restez entièrement responsable du véhicule jusqu'à ce que notre personnel le prenne en charge au moment de la réouverture de l'agence.

##### 6. ANNULATION DE LA RESERVATION

Vous pouvez annuler votre réservation **sans frais** si vous avez connaissance d'un **événement exceptionnel et inévitable** sur le lieu de destination, ou à proximité immédiate de celui-ci. Exemples d'événements exceptionnels et inévitables concernés par l'annulation : Climatiques (ouragans, cyclones...), Sanitaires (dengue, Zika...), Politiques (attentats, émeutes...). Les circonstances personnelles peuvent invoquer l'annulation sans frais au titre de **circonstances graves, exceptionnelles et inévitables** : accident, hospitalisation, décès. Vous êtes tenus d'informer votre agence immédiatement avec une copie du motif.

Toute annulation pour autres motifs, entrainera des frais :

- Pour une annulation faite à plus de 48 heures avant la date/heure prévue de location, la déduction des frais d'annulation correspond à 60%
- Pour une annulation faite à moins de 48 heures avant la date/heure prévue de location, aucun remboursement ne sera effectué.
- Si l'agence n'est pas du tout prévenue, aucun remboursement ne sera effectué.

Le remboursement sera fait dans les 10 jours après l'annulation de la réservation. Pour

toute annulation, vous devrez faire une demande écrite en nous contactant par courriel ou message aux coordonnées figurant au dos du présent livret des Conditions Générales de Location.

Vous êtes libres de souscrire à une assurance voyage indépendante (par une assurance « moyens de paiement »)

## CONTACTS ET RECOURS

1. Vous pouvez vous adresser à **notre personnel d'agence** à la fin de la location ou contacter l'agence à tout

moment par téléphone, en appelant le numéro figurant au dos du présent livret des Conditions Générales de Location.

2. À l'issue de la location, vous avez la possibilité de nous contacter pendant les heures de bureau (en appelant le numéro figurant au dos du présent livret des Conditions Générales de Location) et notre équipe sera ravie de vous apporter son aide, quel que soit votre problème.

CE QUI EST INCLUS	CE QUI N'EST PAS INCLUS
<p><b>ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE</b>  <i>Une assurance responsabilité civile est incluse dans le prix que vous payez. Elle vous protège, vous ou tout autre conducteur autorisé, contre les réclamations qui pourraient être faites par des tiers suites à un décès, une blessure ou tout dommage matériel si vous veniez à avoir un accident.</i></p>	<p><i>Vous pouvez ajouter un conducteur supplémentaire avec notre autorisation. Nous demanderons à voir son permis de conduire et des frais supplémentaires s'appliqueront à partir de trois conducteurs.</i></p>
<p><b>CARBURANT</b>  <i>Votre véhicule de location vous est remis avec un réservoir plein. Vous devez restituer le véhicule avec le plein de carburant.</i></p>	<p><i>Si le véhicule est retourné avec un réservoir inférieur du plein, quel que soit le niveau, vous serez facturé un forfait de Refuelling, comme indiqué sur le contrat de Location.</i></p>
<p><b>ASSISTANCE</b>  <i>Une Assistance de base est incluse dans la location et prend en charge les appels liés à une défaillance mécanique ou à un accident.</i></p>	<p><i>Vous pouvez souscrire une assurance supplémentaire afin de couvrir les incidents qui sont de votre fait (tels que batterie déchargée, les clés perdues ou oubliées à l'intérieur du véhicule, ou l'utilisation d'un carburant inadapté), avec notre Assistance Premium.</i></p>
<p><b>ÉQUIPEMENTS</b>  <i>Le prix que vous payez inclus tous les équipements obligatoires.</i></p>	<p><i>Vous pouvez choisir des équipements supplémentaires dans la gamme que nous proposons, notamment des <b>sièges nourrissons, sièges bébés et des rehausseurs pour enfant</b>. Sous réserve de disponibilité.</i></p>
<p><b>KILOMÉTRAGE</b>  <i>Bien qu'aucune limitation de la distance ne soit fixée pendant votre location, des exceptions peuvent avoir été prévues à votre Contrat de Location.</i></p>	<p><i>Nous ne prenons pas en charge vos <b>amendes de stationnement</b>, vos frais de parkings privés, ou d'<b>infractions au code de la route</b> que vous pourriez commettre pendant votre location.</i></p>



## INFORMATIONS DE BASE

### LE CONTRAT DE LOCATION

Votre Contrat de Location est le document que vous signez lorsque vous récupérez votre véhicule de location (il est généralement intitulé « Contrat de Location ») et qui inclut le détail de votre location (par ex. : durée, services choisis et une estimation des frais). En signant ce document, vous reconnaissez que les informations qu'il mentionne sont correctes et vous approuvez les dispositions suivantes :

– les Conditions Générales de Location et Le Contrat de Location est conclu avec la société Joel Location, et toutes les références à « Joel Location », « nous » et « notre » désignent cette entreprise.

### RESPONSABILITÉ

Notre responsabilité envers vous : Nous sommes tenus de vous fournir un véhicule en bon état général et en bon état de fonctionnement, et d'assurer son remplacement en cas de panne. Notre responsabilité contractuelle sera engagée vis-à-vis de vous en cas de décès ou de blessure corporelle qui résulteraient de nos propres agissements ou omissions. Notre responsabilité ne s'étend cependant pas aux autres pertes pouvant découler de votre location, à moins que ces pertes ne soient la conséquence directe et prévisible de notre négligence ou d'une violation de notre part des présentes Conditions Générales. Dans un tel cas, notre responsabilité envers vous ne s'étendra pas aux pertes de profits ou pertes d'opportunités que vous pourriez subir.



#### IMPORTANT

Vous engagez votre responsabilité envers nous lorsque vous nous restituez le véhicule tardivement, en cas de perte du véhicule ou de dommages subis par ce dernier. Vous engagez également votre responsabilité envers nous si vous vous voyez infliger une amende ou le paiement de frais d'autre nature pendant la durée de votre location.

Votre responsabilité envers nous : Vous devez entretenir, utiliser et restituer le véhicule conformément aux dispositions prévues par le présent Contrat de Location.

**Veillez lire attentivement votre Contrat de Location et ce présent livret de Conditions Générales de Location afin d'être sûr(e) de bien comprendre quelles sont vos obligations et responsabilités.**

### LITIGES

Nous entendons résoudre tous les litiges de façon amiable. Pour obtenir les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations concernant les services indépendants de résolution des litiges, merci de vous reporter à **l'Annexe 7 (Contacts)**.

Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre un conflit, celui-ci sera soumis au droit Français. Si une partie quelconque du présent Contrat de Location devait, en vertu de la loi en vigueur, s'avérer illégale ou inapplicable, cette partie devrait être considérée comme ayant été retirée du Contrat de Location ; mais les autres dispositions resteront de plein effet.

### CONFIDENTIALITÉ

Lorsque vous effectuez une location auprès de nous, vous consentez à ce que nous traitions vos données personnelles ; ce que nous ferons en conformité avec notre Politique de Confidentialité. Veuillez-vous reporter à **l'Annexe 6 (Politique de Confidentialité)** pour de plus amples informations.

### LOCATIONS DE PLUS DE 28 JOURS

Si vous effectuez une location pour une durée de 28 jours ou plus, vous devrez rapporter le véhicule dans notre agence de location au moins tous les 28 jours, ou à chaque fois que nous en ferons la demande. Nous nous réservons le droit de résilier le présent Contrat de location, à tout moment, de façon orale ou écrite, moyennant un préavis de 30 jours.



## PRISE EN CHARGE DU VEHICULE

### FRAIS

Votre Contrat de Location répertorie l'ensemble des frais convenus au début de la location (et qui n'ont pas été payés à l'avance) et entérine votre consentement à payer ces frais ainsi que les autres frais pouvant s'y ajouter à la fin de votre location.



#### IMPORTANT

Généralement, nous demandons une préautorisation sur votre carte de crédit, d'un montant au moins égal aux frais estimés sur votre Contrat de Location. Cette somme sera débloquée après le paiement des frais de location. Pour plus d'informations sur ce point, veuillez en faire la demande à votre agence de location au moment de la prise en charge du véhicule ou vous renseigner en ligne avant d'entamer votre voyage.

Veuillez-vous reporter à **l'Annexe 1 (Explications Relatives aux Frais)** où vous trouverez des explications quant aux principaux frais de location et frais supplémentaires pouvant éventuellement s'appliquer à la fin de votre location. Nous vous remettons une facture globale contre paiement de ces frais.

### LE VÉHICULE

**Définition** : Dans les présentes Conditions Générales de Location, toutes les références au terme « véhicule » désignent le véhicule que nous vous remettons dans le cadre de votre location, ce qui inclut les remplacements, toutes les pièces et tous les accessoires appartenant au véhicule ainsi que tout équipement supplémentaire pouvant vous être fourni, tels les sièges enfant. Etat du véhicule : il est important que vous vérifiez l'état du véhicule au début et à la fin de la location. Nous vous remettons votre contrat de location contenant une section « état intérieur » et « état

extérieur » du véhicule détaillant les éventuels dommages préexistants. Veuillez-vous reporter à **l'Annexe 3 (Politique Relative aux Dommages)** afin de bien comprendre de quelle façon nous traiterons les dommages causés au véhicule pendant votre location.

**Utilisation** : Vous devez prendre soin du véhicule et l'utiliser de bonne manière afin de réduire le risque de défaillance et de dégradation en respectant nos **Restrictions de Location** (ci-dessous). Vous devrez également vous assurer que vous utilisez **un carburant adapté et vérifier les pneus et les niveaux d'huile et autres jauges**, en procédant à leur réapprovisionnement si cela est nécessaire.



#### IMPORTANT

Vous êtes tenu(e) de restituer le véhicule dans le même état que lorsque nous vous l'avons remis, exception faite de l'usure consécutive à une utilisation normale. Vous engagerez votre responsabilité envers nous, dans les limites autorisées par la loi en vigueur, pour toutes les détériorations supplémentaires décelées sur le véhicule à sa restitution.

**Carburant** : Nous vous remettons votre véhicule avec un réservoir de carburant plein. Vous devrez nous restituer le véhicule avec un réservoir également plein.



## PRISE EN CHARGE DU VEHICULE

### RESTRICTIONS DE LOCATION

**Utilisation :** Le véhicule est notre propriété et vous n'êtes pas autorisé(e) à le sous-louer, le transférer ou le vendre. Vous n'êtes pas autorisé(e) à utiliser le véhicule pour :

–Transporter des passagers contre rémunération (en qualité de taxi, VTC ou dans le cadre d'accords de covoiturage ou similaires).

–Emprunter des voies non carrossables ou inadaptées au véhicule (notamment des chemins hors-pistes).

–Transporter un nombre excédentaire de passagers ou de bagages.

–Remorquer ou pousser un autre véhicule, une caravane ou tout autre élément (sans notre accord express).

–Transporter quoi que ce soit qui puisse endommager le véhicule (notamment du matériel et des matériaux explosifs ou combustibles) ou différer notre capacité à relouer le véhicule (du fait de son état à la restitution ou de l'odeur qui s'en dégage).

–Transporter des marchandises contre rémunération (sauf si le véhicule est un camion ou une camionnette).

–Prendre part à une course, un rallye ou tout autre type de compétition.

–Conduire dans des zones à accès restreint, telles que les aéroports, routes de service et autres voies de même nature.

–Conduire en infraction à la réglementation routière ou toute autre réglementation en vigueur.

–Utiliser le véhicule à des fins illicites.

**Conducteurs autorisés :** seule la personne titulaire du contrat de location et toute autre personne autorisée par nous peuvent conduire le véhicule. Cependant, ces mêmes personnes ne

seront pas autorisées à conduire le véhicule en cas de fatigue extrême ou si elles sont sous l'influence d'une substance quelconque susceptible d'affecter leur attention ou leurs réflexes, telles que l'alcool, les drogues ou certains médicaments.

**Locations multiples :** il ne vous est pas possible de louer plus d'un (1) véhicule à la fois, à moins que vous n'avez ouvert un compte société chez nous et que vous ayez été préalablement autorisé(e) à le faire.



### IMPORTANT

Si vous ne vous conformez pas aux présentes Restrictions de Location :

– Vous serez tenu(e) responsable de toute perte, dommage et dépense que votre manquement pourrait nous occasionner.

– Vous pourrez perdre le bénéfice des assurances ou garanties optionnelles pouvant vous couvrir.

– Nous pourrions résilier à tout moment, et à vos frais, le présent Contrat de Location et reprendre le véhicule.



## PENDANT LA LOCATION

### AMENDES ET AUTRES FRAIS

Il vous incombe de payer l'ensemble des amendes, contraventions et infractions au Code de la Route et autres frais similaires (y compris les amendes liées à un mauvais stationnement ou frais de stationnement) se rapportant au véhicule pendant toute la durée de votre location. Certains des frais susmentionnés nous seront envoyés pour règlement. Nous procéderons dans ce cas à leur paiement avant d'en recouvrer le montant auprès de vous à titre de remboursement. Il pourra également nous être demandé de communiquer vos coordonnées à l'autorité concernée, laquelle vous contactera alors directement.



#### **IMPORTANT**

Outre le montant des amendes ou autres frais que vous auriez générés, nous pourrions également appliquer une indemnité forfaitaire couvrant notre préjudice du fait de l'infraction, notamment, les démarches administratives liées à la communication de vos coordonnées aux autorités compétentes.

### PANNES

**Assistance** : Si vous rencontrez le moindre problème avec le véhicule à la suite d'une défaillance mécanique ou à un accident, vous devrez appeler notre agence de location. Notez que vous ne devez autoriser personne à réparer ou fournir un service quelconque sur le véhicule sans notre autorisation. Veuillez-vous reporter à **l'Annexe 3 (Politique relative aux dommages)**.

### ACCIDENTS

En cas d'accident, vous acceptez de coopérer avec nous et nos assureurs dans le cadre des investigations pouvant être menées ou des suites judiciaires pouvant leur être données. Vous devrez également suivre les étapes suivantes :

**Notification** : Vous devrez informer l'**agence de location** dans tous les cas ainsi qu'en cas de dommages au véhicule, en appelant le numéro figurant sur le Contrat de Location. Signaler l'accident à la **police** dans les plus brefs délais si quelqu'un a été blessé ou s'il y a des dégâts matériels.

#### **Constat européen /déclaration**

**d'accident** : Veuillez remplir le constat (qui se trouve dans le véhicule ou que vous pouvez obtenir sur simple demande) et remettez-le à un membre de notre personnel. Le constat doit être rempli, signé, et dans la mesure du possible, porter le consentement des tiers impliqués, même lorsque le véhicule n'a pas été endommagé.

#### **Ne reconnaissez pas de responsabilité :**

Relevez simplement le nom et l'adresse de toute personne impliquée dans l'accident, y compris ceux des éventuels témoins, et recueillez les informations demandées sur le constat/déclaration d'accident



#### **IMPORTANT**

Si vous ne vous conformez pas à ces instructions relatives aux accidents, les franchises dont vous pourriez vous prévaloir pourront être frappées de nullité.



## PENDANT LA LOCATION

### DOMMAGES ET VOL

**Responsabilité** : Vous êtes responsable de toutes pertes et dommages au véhicule, pendant votre location, à hauteur de la valeur totale du véhicule ainsi que de tous frais supportés par nous, sauf si les dommages ou la perte nous sont directement imputables ou si nous avons perçu un remboursement de la part de tiers ou de leur compagnie d'assurance.

#### **IMPORTANT**

Votre responsabilité vis-à-vis de nous peut s'étendre (entre autres) aux :

- Frais de réparation - pertes de revenus de location.
- Frais de remorquage et d'immobilisation.
- Perte de valeur du véhicule.
- Coût de gestion des dommages pour le traitement des sinistres.

**Sécurité** : Vous êtes responsable de la sécurité du véhicule et devrez faire votre possible pour minimiser le risque de vol ou de vandalisme en vous garantissant en lieu sûr. Ne jamais laisser d'objets de valeur à la vue de tous et s'assurer que le véhicule est bien verrouillé. Vous devrez également vous conformer à nos instructions de restitution (voir Restitution ci-dessous).

**Vol** : En cas de vol du véhicule, vous devrez remplir une déclaration de vol auprès de la police, appeler ensuite l'Assureur, et également nous en informer. Vous devrez être en mesure de prouver que vous avez pris les mesures de précaution adéquates en nous retournant les clés du véhicule, à défaut, nos garanties optionnelles ne seront plus valides.

#### **Assurance et Garanties Optionnelles**

Le prix de votre location inclut automatiquement une **Assurance responsabilité civile** qui vous protège vous et tout autre conducteur autorisé contre les réclamations formulées par des tiers en cas de décès, de blessure ou de dommage matériel causé(e) par le véhicule pendant la location. En outre, si cela n'est pas déjà inclus dans le prix, vous pouvez choisir : - **Des Garanties Optionnelles** : pour réduire ou éliminer votre responsabilité envers nous en cas de dommages ou de perte du véhicule ; et - **Une Assurance Complémentaire** : qui vous couvre, vous et vos passagers, en cas de (i) décès, blessure et dépenses médicales, et (ii) perte ou dégradation de vos biens lors de l'utilisation du véhicule. - **Si vous acceptez nos produits optionnels, vous acceptez également nos conditions stipulées à l'Annexe 5 (Assurance & Garanties Optionnelles).**

**Votre propre Assurance** : Si vous avez votre propre **supplément de couverture** ou une assurance similaire auprès d'un tiers afin de couvrir votre responsabilité envers nous pour tout ce qui n'est pas couvert par nos propres garanties, vous resterez néanmoins responsable envers nous à hauteur du montant de la franchise indiquée au contrat de location et devrez en demander le remboursement auprès de votre assureur tiers.

#### **IMPORTANT**

Dans les limites permises par la loi en vigueur, nos produits d'assurance et de garanties optionnelles seront nuls et non avenus en cas de violation par vous des présentes Conditions générales de Location ou si la perte ou le dommage invoqué(e) a été provoqué(e) intentionnellement. Nos garanties pourront également être annulées lorsque la perte ou le dommage invoqué(e) est causé(e) par une faute grave de votre part ou de la part d'un conducteur autorisé. Pour de plus amples informations sur les exclusions, voir **Annexe 5 (Assurance & Garanties Optionnelles).**



# RESTITUTION

## PROCÉDURE DE RESTITUTION

**Conditions requises** : Vous devez restituer le véhicule à l'agence de restitution à l'heure indiquée sur votre Contrat de Location ou conformément à ce qui a été convenu avec nous. À défaut, des frais supplémentaires seront appliqués.

## CHANGEMENTS

**Changement d'heure ou de lieu** : Si vous souhaitez modifier l'heure ou le lieu de restitution du véhicule vous devrez appeler l'agence de location au numéro indiqué sur le Contrat de Location. Toute modification des dispositions convenues pour la restitution reste à notre discrétion et pourra impliquer des frais supplémentaires.



### IMPORTANT

Toute modification de l'**Heure de Restitution** pourra impliquer une majoration des frais de location, un tarif différent (tarif en vigueur) pouvant alors s'appliquer. Si vous modifiez le **Lieu de Restitution**, nous pourrions facturer des frais d'abandon afin de couvrir les coûts de transfert du véhicule à son agence de départ.

**Restitution tardive** : Le prix de votre location est calculé pour des périodes de 24 heures à partir de l'heure indiquée sur le Contrat de Location. Si vous tardez à restituer le véhicule, vous entamez donc une nouvelle période de 24 heures qui sera facturée au tarif de location en vigueur.

Pour vous aider, nous accordons généralement une « **période de grâce** » vous autorisant un léger retard pour la restitution du véhicule, sans qu'une journée supplémentaire vous soit facturée. Voir **Annexe 1 (Explications relatives aux Frais)** ou demander au comptoir de location pour de plus amples informations.

Dans certains cas, nous pourrions également être amenés à appliquer des Frais de Restitution

Anticipée ou des Frais de Restitution Tardive réduits afin de couvrir les coûts de restitution du véhicule à une autre heure que celle qui avait été convenue. Pour de plus amples informations, voir **Annexe 1 (Explications relatives aux Frais)**.

## FRAIS

**Notification** : Nous procéderons à une vérification du véhicule à la restitution et reporterons alors sur votre facture tous éventuels frais supplémentaires consécutifs à votre location, à savoir, les frais relatifs au carburant, à l'état / les dommages au véhicule, une restitution anticipée / tardive de celui-ci. Veuillez-vous reporter à **l'Annexe 1 (Explications relatives aux Frais)** pour consulter la liste détaillée des frais supplémentaires pouvant être facturés.



### IMPORTANT

Certains frais ne peuvent pas être déterminés à la restitution, par exemple, ceux consécutifs à des dommages importants ou une amende perçue pendant votre location. Nous vous informerons des frais de cette nature dès qu'ils seront connus de nous et mettrons immédiatement en place les modalités de paiement pour vous permettre de les régler.

**Facture et paiement** : Nous vous fournirons une facture après la restitution du véhicule, par courriel ou courrier postal. Si vous ne payez pas les frais qui vous ont été facturés dans les délais impartis et indiqués sur votre facture, nous pourrions vous appliquer le taux d'intérêt légal en vigueur pour les retards de paiement.



## ANNEXE 1 – EXPLICATIONS RELATIVES AUX FRAIS

### (A) VOTRE ESTIMATION DES FRAIS (VOIR VOTRE CONTRAT DE LOCATION)

Votre Contrat de Location comporte une estimation des frais applicables à votre location. Ces frais incluront généralement les éléments suivants :

DES FRAIS OBLIGATOIRES	
Prix de la Location	Le prix de location convenu est indiqué sur une base hebdomadaire ou journalière, et inclut l'assurance Responsabilité Civile obligatoire.
Kilométrage	Une estimation du kilométrage pourra également être incluse dans votre prix de location. Des frais pourront s'appliquer en cas de dépassement de cette estimation.

PRODUITS & SERVICES OPTIONNELS	
Conducteur Supplémentaire	Nous appliquons des frais standard pour chaque conducteur supplémentaire ajouté à votre location afin de couvrir nos coûts d'assurance supplémentaires.
Frais de Livraison et de Reprise	S'appliquent si vous demandez à ce que votre véhicule de location vous soit livré ou repris dans un autre lieu qu'à l'agence de location. Non applicable si livré ou repris à l'aéroport de Pointe-à-Pitre.
Assurance et Garanties Optionnelles	Le Contrat de Location indiquera si vous avez <b>accepté</b> ou <b>refusé</b> nos garanties optionnelles, ou encore, si celles-ci ont été d'une façon ou d'une autre incluses dans votre prix. Nous indiquons également le coût total des garanties souscrites.
Équipement Optionnel	Le Contrat de Location comporte une liste des équipements optionnels que vous avez éventuellement choisis, tels les sièges bébé ou enfant, indiquant le total des frais toutes charges comprises pour la période de location convenue.

TOTAL	
Estimation des Frais de Location	Estimation de vos frais TTC au début de la location. Ces frais sont une « estimation » dans la mesure où ils excluent les coûts éventuels de carburant ou autre du fait de votre utilisation du véhicule.
Estimation du Coût Total de Location	Estimation du Coût de Location plus les frais maximums de carburant que vous pourriez avoir à payer en cas de restitution du véhicule avec un réservoir vide (à savoir, un plein de carburant au prix en vigueur ainsi que notre service de remplissage).

## **(B) FRAIS SUPPLÉMENTAIRES EVENTUELS**

*Vous pouvez encourir des frais supplémentaires en fonction de la façon dont vous utilisez le véhicule ou en raison de tout autre incident se produisant pendant la location. Ces frais sont les suivants :*

<b>CARBURANT</b>	
Supplément Service pour Carburant	S'appliquent en plus de la somme facturée pour le carburant si nous remplissons le réservoir à votre place après la restitution du véhicule.

  

<b>ÉTAT DU VÉHICULE</b>	
Frais pour Dommage ou Perte	S'appliquent en cas de perte ou de dommages au véhicule et dans les cas suivants : (i) si vous n'avez <b>pas</b> acheté nos garanties optionnelles, <b>à hauteur de la valeur totale du véhicule</b> , ou si vous avez choisi une garantie optionnelle pour les dommages non pris en compte par nos garanties.
Coût de Gestion des Dommages	Ont pour but de couvrir nos coûts de gestion des dommages causés au véhicule.
Frais de Lavage Standard	S'appliquent si vous restituez le véhicule dans un état nécessitant un nettoyage classique à votre place afin de remettre le véhicule dans l'état que nous vous l'avons loué. Ces frais de lavage standard sont différents des frais de nettoyage supplémentaire spécifique. Voir ci-dessous.
Frais de Nettoyage Supplémentaire Spécifique	S'appliquent si vous restituez le véhicule dans un état nécessitant un nettoyage plus important qu'un nettoyage classique pour pouvoir être loué à nouveau. Une pénalité sera facturée aux contrevenants, comme indiquée dans l' <b>Annexe 4- Grille des Forfaits : appliqués pour les dommages et éléments manquants.</b>
Frais pour Violation de l'interdiction de Fumer dans le Véhicule	Il est interdit de fumer dans tous nos véhicules. Ces frais ont pour but de couvrir le coût que nous consacrons à la préparation du véhicule en vue de sa prochaine location. Une pénalité de 50,00 € TTC sera facturée aux contrevenants.



## ANNEXE 1 – EXPLICATIONS RELATIVES AUX FRAIS

UTILISATION DU VÉHICULE	
Amende pour Infraction au Code de la Route ou Mauvais Stationnement	Il vous incombe de payer l'ensemble des amendes pouvant vous être infligées pour mauvais stationnement, infraction au code de la route ou autre au cours de votre location.
Indemnité Forfaitaire pour Amendes	Frais standard ayant pour but de couvrir notre préjudice du fait de l'infraction, notamment, les démarches administratives liées à la communication de vos coordonnées aux autorités compétentes.
RESTITUTION ANTICIPÉE / TARDIVE	
Frais pour Restitution Anticipée	S'appliquent si vous n'avez <b>pas payé à l'avance</b> le coût de votre location, que vous vous êtes engagé(e) pour une certaine durée de location et avez restitué le véhicule à l'avance. Vous paierez uniquement pour les jours d'utilisation, mais nous nous réservons le droit d'appliquer de tels frais à titre de réparation du fait que nous ne pourrions pas louer le véhicule à quelqu'un d'autre pendant le reste de la période pour laquelle vous vous étiez engagé(e) à le louer.
Jours de Location Supplémentaires	Une journée de location supplémentaire vous sera facturée, au tarif de location en vigueur, pour chaque nouvelle période de 24 heures entamée une fois passée l'heure convenue pour la restitution. Cependant, une « <b>période de grâce</b> » de 60 minutes (soit 1 heure) vous est octroyée pour restituer le véhicule une fois l'heure de restitution passée.
Frais pour Restitution Tardive*	Outre l'application de <b>Jours de Location Supplémentaires</b> en cas de restitution tardive, nous nous réservons également le droit d'appliquer des frais qui compenseront les coûts que nous avons dû supporter pour trouver un autre véhicule à louer pour honorer une autre location que la vôtre, et pourrions par ailleurs majorer ces frais de frais de gestion induits par les demandes de restitution du véhicule que nous vous avons adressées.

*Tous les frais estimés de votre location, sont calculés en fonction de nos tarifs en vigueur et leur montant total final sera calculé à la fin de la location.*



## ANNEXE 2 – POLITIQUE RELATIVE AU CARBURANT

**Le carburant n'est pas inclus dans le prix de votre location. Votre véhicule vous sera remis avec un réservoir plein et il vous appartient de décider de quelle façon vous souhaitez payer le carburant que vous utilisez pendant votre location. Vous disposez des options suivantes :**

### **RESTITUTION AVEC UN RÉSERVOIR PLEIN**

Souvent appelée la politique du « **full to full** ». Restitution du véhicule avec un réservoir plein de carburant acheté dans une station-service locale.

Il s'agit d'une option intéressante pour les **trajets à faible kilométrage**.



#### **IMPORTANT**

Les jauges à carburant indiquent parfois que le réservoir est « plein » alors que plusieurs kilomètres ont été parcourus depuis le dernier remplissage. Un moyen pratique de remédier à cela consiste à remplir le réservoir au cours des **15 derniers kilomètres** qui vous séparent de l'agence de restitution et de vous munir de votre reçu de station-service lorsque vous restituerez le véhicule. Si vous ne procédez pas ainsi, nous nous réservons le droit d'appliquer des frais – adressez-vous à votre agent de location pour de plus amples informations.

### **...OU SANS FAIRE LE PLEIN**

Une bonne option si vous êtes pressé(e), et n'avez pas le temps de faire le plein de carburant

#### **FRAIS DE CARBURANT**

Si le véhicule est retourné avec un réservoir inférieur du plein, quel que soit le niveau, vous serez facturé un forfait de Refuelling. Ces frais « Refuelling » sont indiqués sur votre Contrat de Location.



## ANNEXE 3 – POLITIQUE RELATIVE AUX DOMMAGES

*Votre responsabilité relative aux dommages pouvant être causés au véhicule est exposée dans la rubrique Dommages et Vol des présentes Conditions Générales de Location. Cette politique porte sur la façon dont nous évaluons et facturons un dommage, ainsi que la façon dont nous traitons les litiges relatifs aux dommages évalués.*

### VÉRIFICATION DU VÉHICULE

Nous fournirons un récapitulatif des dommages constatés (état du véhicule) au début de la location dans le Contrat de Location. Vérifiez bien qu'elle est exacte afin de vous assurer qu'elle ne contient pas d'erreurs ou omissions. Nous inspecterons également le véhicule après sa restitution et compléterons « les Observations à l'arrivée » dans le Contrat de Location dans lequel nous aurons consigné les éventuels nouveaux dommages, à l'exclusion de ceux liés à l'usure consécutive à une utilisation normale.

#### **Usure liée à une utilisation normale**

L'usure liée à une utilisation normale consiste en bosselures et éraflures mineures, ainsi que l'usure normale des pneus et des essuie-glaces.

Vous devrez prévoir **20 à 30 minutes** avant que notre personnel n'ait mené à terme l'inspection et que nous nous soyons accordés sur les dommages identifiés. Si vous n'avez pas de temps à consacrer à cette inspection, les éventuels nouveaux dommages seront évalués en votre absence.

**Dommage caché** : Certains dommages ne seront pas apparents lors de l'inspection post-location, notamment les dommages causés aux parties inaccessibles du véhicule (à savoir, le moteur, le réservoir de carburant ou l'embrayage). Il se peut également que de tels dommages soient masqués par une faible luminosité ou les conditions météorologiques. Si nous trouvons de tels dommages, nous vous le notifierons, justificatif à l'appui, avant de vous les facturer.

#### **Réparation sans notre accord**

Si vous rencontrez le moindre problème avec le véhicule suite à une défaillance mécanique ou à un accident, vous devrez appeler notre agence de location. **Toute réparation ou service quelconque effectuée sans notre accord est interdite et entraînera une perte totale de la caution.**

### ÉVALUATION ET FACTURATION DES DOMMAGES

Il existe trois scénarios classiques :

#### **i. Dommage simple – accepté à la restitution**

Pour les dommages simples constatés et acceptés avec vous à la restitution, nous vous facturerons en fonction de notre Grille Forfait dommages (voir ci-dessous) et répercuterons le coût sur votre facture définitive.

#### **ii. Dommage simple – sans consensus à la restitution du fait de votre absence**

Si vous n'êtes pas présent(e) au moment de la restitution du véhicule et que le dommage constaté est un dommage simple, le personnel de notre comptoir de location évaluera les frais en s'appuyant sur notre Grille Forfait dommages. Le montant des frais vous sera ensuite notifié par courriel ou courrier postal avant d'être répercuté sur votre facture définitive. Nous souhaitons que ce processus soit achevé dans un délai de 24 heures suivant la fin de la location. Nous gérerons rapidement le dossier afin que vous soyez informé du montant des dommages constatés au moins 7 jours avant que nous ne débitons votre carte de crédit.

### **Grille Forfait dommages**

Nous souhaitons gérer les dommages de façon rapide et pratique. En utilisant notre Grille Forfait dommages. Cette grille indique le coût moyen de réparation des dommages mineurs les plus fréquents calculé sur la base des coûts pratiqués dans les carrosseries pour les pièces détachées et la main-d'œuvre.

### **iii. Dommage important**

Si le dommage est **important** et qu'il n'est pas couvert par la grille forfait dommages, nous ferons évaluer les dommages par des **experts**. Nous vous contacterons par écrit en vous indiquant le ou les dommages identifiés et en précisant le prix à payer pour cela, en joignant des justificatifs, **7 jours** avant que votre carte de crédit ne soit débitée. Nous faisons notre possible pour réaliser cette évaluation dans un délai de 30 à 90 jours.

### **Notification et pièces justificatives**

Nous produirons les pièces justificatives relatives aux dommages facturés, lesquelles devront inclure

**(i)** le numéro du Contrat de location, la date et le lieu de restitution, **(ii)** une évaluation de dommage émanant d'un expert et / ou la facture des réparations et **(iii)** les Observations au départ au départ signées, les éventuelles déclarations d'Accident complétées, des photos du dommage et du compteur kilométrique.



## **ANNEXE 4 – GRILLE DES FORFAITS : APPLIQUES POUR LES DOMMAGES OU ELEMENTS MANQUANTS**

*Tous les prix s'entendent par élément et en TTC*

<b>1 - FRAIS DE DOSSIER</b>	50€
<b>2 - INTERIEUR DU VEHICULE</b>	Nettoyage spécifique (véhicule très sale avec emballages, nourriture, saleté etc...) 135 €  <b>Détérioration des éléments suivants :</b> Appuie-tête 490 € Sièges / Assises 520 € Garnitures de portes 550 € Ciel de pavillon de toit 500 € Tapis 45 € Allume-cigare 50 € Cendrier 75 € Tableau de bord 700 € Radio 700 € Rétroviseur intérieur 460 € Clé de contact 390€
<b>3 – AUTRES ELEMENTS</b>	Plage arrière ou couvre bagages 490 € Kit sécurité 35 € Barre latérale bas de caisse 450 € Outillage 250 € Cric 110 € Roue de secours 580 € Enceintes 350 € Kit anti-crevaison 75 €
<b>4 - ELEMENTS EXTERIEURS</b>	Serrure 330 € Antenne 70 € Rétroviseur extérieur cassé 700 € Rétroviseur extérieur rayé ou avec bosse 150€ Clignotants 480 € Pièce plastique extérieure 400 € Enjoliveur 70 € Jante cassé 700 € Jante endommagé 180€ Echange pneumatiques suite crevaison non réparable 700 € Phare 490 € Pare-Brise 700 € Balai d'essuie-glace 70 €

**5 - DOMMAGES CARROSSERIE (bosses / bosses + peinture / rayures)**

**Pare choc peint ou plastique**

**AVANT/ARRRIERE :**

Enfoncement 700€  
Bosse + peinture 450€  
Bosse 250€  
Rayure + peinture 220€  
Rayure 150€

**Aile Avant droit, Avant gauche, Arrière droit, Arrière gauche :**

Enfoncement 700€  
Bosse + peinture 490€  
Bosse 290€  
Rayure + peinture 250€  
Rayure 220€

**Portière Avant droit, Avant gauche, Arrière droit, Arrière gauche :**

Enfoncement 700€  
Bosse + peinture 490€  
Bosse 290€  
Rayure + peinture 290€  
Rayure 220€

**Bas de caisse :**

Enfoncement 700€  
Bosse + peinture 520€  
Bosse 270€  
Rayure + peinture 250€  
Rayure 200€

**Capot moteur :**

Enfoncement 700€  
Bosse +peinture 490€  
Bosse 290€  
Rayure + peinture 290€  
Rayure 220€

**Hayon :**

Enfoncement 700€  
Bosse +peinture 490€  
Bosse 290€  
Rayure + peinture 290€  
Rayure 220€



## ANNEXE 5 – ASSURANCES & GARANTIES OPTIONNELLES

Nous proposons des produits d'assurance et de franchise afin de couvrir les principaux risques que vous courez lorsque vous conduisez votre véhicule de location. Ces produits peuvent être compris dans le prix de votre location ou bien proposés sous la forme de produits optionnels. Les principales prestations, limitations et exclusions de ces produits sont résumées ci-dessous

DESCRIPTION ET PRESTATIONS	PRINCIPALES LIMITATIONS ET EXCLUSIONS
<b>ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE (RC) OBLIGATOIRE</b>	
<p>La RC est systématiquement incluse dans le prix de votre location. Elle :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Répond à l'ensemble des obligations légales se rapportant à la responsabilité envers les tiers</li><li>▶ Vous protège, vous et tout autre conducteur autorisé, contre les réclamations émanant de tiers (y compris de vos passagers) en cas de décès, de blessure ou de dommage matériel découlant de votre utilisation du véhicule pendant la location.</li></ul>	<p><b>Dans les limites de la loi en vigueur</b>, votre assurance et vos garanties optionnelles seront considérés comme <b>nuls et non avendus et ne pourront plus vous protéger si :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Vous <b>manquez à</b> vos obligations contractuelles aux termes du contrat de location</li><li>▶ La perte ou le dommage a été causé(e) <b>intentionnellement</b>.</li></ul> <p>Le <b>conducteur</b> n'était <b>pas autorisé</b> par Joel Location en tant que conducteur principal ou additionnel.</p>

<b>PRODUITS DE GARANTIES OPTIONNELLES</b>	
<p>Votre responsabilité envers nous pour perte ou dommage au véhicule <b>pourra s'étendre à la valeur totale du véhicule</b>. Vous pouvez réduire ou annuler cette responsabilité en achetant une garantie optionnelle, telle que celles présentées ci-dessous.</p>	<p><b>Outre les limitations listées dans la rubrique RC ci-dessus</b>, vos garanties optionnelles seront frappées de <b>nullité</b> – ce qui signifie que votre responsabilité envers nous en cas de perte ou de dégradation du véhicule ne sera ni réduite ni supprimée - lorsque vous-même ou un conducteur autorisé avez fait preuve d'une <b>négligence grave</b> (en agissant d'une façon que vous avez ou auriez dû savoir susceptible d'entraîner des blessures ou des dommages), et notamment, dans les cas suivants :</p> <p><b>Incapacité à évaluer la hauteur du véhicule, par exemple :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ En percutant des objets placés ou suspendus en hauteur.</li><li>▶ En percutant une barrière trop basse pour que le véhicule puisse passer en dessous.</li><li>▶ En percutant la barrière d'un parking avant que celle-ci ne soit complètement relevée.</li></ul>



## ANNEXE 5 – ASSURANCES & GARANTIES OPTIONNELLES

DESCRIPTION ET PRESTATIONS OPTIONNELLES	PRINCIPALES LIMITATIONS ET EXCLUSIONS
<b>GARANTIE BRIS DE GLACE &amp; PNEUS (90€)</b>	
Ce produit élimine votre éventuelle responsabilité envers nous ; en cas de dommage causé aux vitres du véhicule (y compris au toit ouvrant) et aux pneus uniquement.	Vol de vos biens. Les dommages causés aux biens personnels ou professionnels ainsi qu'aux marchandises transportées dans le véhicule ou leur vol ne sont pas couverts par nos garanties.
<b>ASSISTANCE ESPRIT TRANQUILLE (100€)</b>	
Ce produit offre une couverture pour la récupération du véhicule et les frais de demande d'intervention en urgence dont vous devriez normalement vous acquitter, si la demande d'intervention ou le dépannage étaient imputables à une faute de votre part. Exemples de frais pour demande d'intervention en urgence couverts : clés perdus, batterie déchargée, erreur de carburant.	Vous restez responsable des coûts de réparation ou dommages causés au véhicule suite à l'intervention.
<b>ASSISTANCE PREMIUM (160€)</b>	
<b>VOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS JOEL LOCATION POUR LES COÛTS DE DÉPANNAGE (DONT VOUS SERIEZ RESPONSABLE)</b>	
L'Assistance Premium est un produit optionnel qui complète l'assurance responsabilité civile incluse dans votre prix de location. Il offre une couverture pour la récupération du véhicule et les frais de demande d'intervention en urgence dont vous devriez normalement vous acquitter si la demande d'intervention ou le dépannage étaient imputables à une faute de votre part. <b>Ce produit couvre tout dommage ou perte au véhicule à valeur total du véhicule.</b>	Votre garantie ou assurance seront frappés de nullité ce qui signifie que votre responsabilité envers nous en cas de perte ou de dégradation du véhicule ne sera ni réduite, ni supprimée lorsqu'un conducteur autorisé par Joel Location ou vous-même avez fait preuve d'une négligence grave. Exemples de négligence grave : mauvaise évaluation du gabarit du véhicule, oublie du frein à mains.



## ANNEXE 6 – POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

*Nous devons recueillir et stocker des informations personnelles vous concernant afin de vous fournir le service que vous avez demandé. Les points essentiels sont les suivants :*

### UTILISATIONS OPÉRATIONNELLES

Lorsque vous effectuez une location auprès de nous, vous êtes consentez à ce que nous traitions vos données personnelles ; ce que nous ferons en conformité avec notre **Politique de Confidentialité**.

En particulier, vous consentez à ce que nous utilisions vos informations personnelles dans notre **intérêt légitime**, notamment pour réaliser des analyses statistiques, des vérifications de crédit et protéger nos actifs. Cela peut impliquer que nous divulguions vos données personnelles à des compagnies d'assurance et autres entités afin de faciliter des procédures de recouvrement et contrer des réclamations frauduleuses.

Si vous utilisez un Code de Promotion (remise de prix) se rapportant à une entreprise, vous acceptez que nous puissions communiquer vos données personnelles à cette entreprise dans le cadre de votre location.

Veillez noter que nous effectuons une localisation de certains véhicules par **GPS** pour des raisons de sécurité et que nous pouvons conserver certaines informations personnelles à ces fins si cela s'avère nécessaire.

### UTILISATIONS MARKETING

Nous utiliserons vos informations personnelles à des fins marketings uniquement avec votre consentement (à condition que la possibilité de refuser vous ait été offerte).

### ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vous avez le droit d'accéder aux données personnelles que nous détenons à votre sujet, de les corriger et ou d'en demander l'effacement.

## **ANNEXE 7 – CONTACTS**

*Si vous souhaitez discuter d'un quelconque aspect de votre location ou si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre expérience de location vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :*



**JOEL LOCATION**  
**94 Chemin de la Hache**  
**97160 Le Moule (Guadeloupe)**  
**Tel. : 06 90 73 76 74**  
**Tel. : 07 67 32 14 47**  
**Courriel : [joel@joellocation.com](mailto:joel@joellocation.com)**  
**[www.joellocation.com](http://www.joellocation.com)**

*Nous faisons tout pour vous fournir un service de qualité. N'hésitez pas à partager nos pages sur les réseaux sociaux, et nous laisser un avis.*



[@joel.location](#)



[Joellocation](#)



[07 67 32 14 47](#)



[joel location](#)