

Conditions générales de la réservation en ligne

Les présentes Conditions de réservation en ligne sont applicables à compter du 1er janvier 2016.

Nous vous remercions de bien vouloir prendre connaissance des présentes Conditions Générales de réservation. Vous serez invités à confirmer que vous avez lu et compris ces dernières en tant que partie intégrante des Conditions Générales avant la finalisation de votre réservation.

1. Process de réservation en ligne

Voici les étapes principales à suivre pour faire une réservation de voiture en ligne :

i. **Etape 1 : Recherche**

Saisissez vos critères de location sur le formulaire de réservation en ligne incluant le choix des dates, l'agence de location, les heures et le véhicule.

ii. **Etape 2 : Choix du véhicule**

En fonction des critères que vous nous aurez communiqués, A5 LOCATION vous fournira plusieurs offres possibles correspondant à votre demande.

Une offre se définit par : - un service qui inclut une catégorie de véhicule disponible pour la durée choisie avec les options demandées - un prix qui est un tarif (paiement en ligne).

Vous pourrez alors sélectionner l'offre qui correspond le mieux à Vos attentes.

iii. **Etape 3 : Choix des options**

Il Vous sera alors possible de sélectionner des options. Le coût de chaque options et/ou protection complémentaire(s) que Vous aurez sélectionnées s'ajoutera alors au prix final de Votre location.

iv. **Etape 4 : Réservation**

Une fois que Vous aurez complété Votre réservation, il Vous sera demandé de cliquer sur l'onglet « Réserver » pour réserver temporairement l'offre sélectionnée.

v. **Etape 5 : Confirmation**

Après avoir complété l'ensemble de vos détails personnels, il vous sera demandé de vérifier Votre récapitulatif de réservation et de donner Votre accord. Pour se faire, Vous serez invité à prendre connaissance des Conditions Générales de Location applicables dans le lieu de votre location. Une fois ces Conditions acceptées, il Vous sera alors possible de finaliser Votre réservation en payant en ligne après avoir cliqué sur l'onglet « payer en ligne ».

vi. **Etape 6 : Confirmation de réservation par A5 LOCATION**

A5 LOCATION Vous adresse une confirmation de réservation incluant Votre numéro de réservation ainsi que l'ensemble des détails de cette dernière.

2. Courrier électronique de confirmation de réservation adressé par A5 LOCATION

A l'issue de la procédure de réservation, vous serez redirigé vers une page "confirmation de réservation" sur laquelle sera souligné le numéro de réservation. Vous recevrez également un courrier électronique de confirmation de réservation contenant tous les détails de votre réservation et une copie en pièce jointe des Conditions Générales de location applicables dans le pays de Votre location. Nous Vous recommandons d'imprimer ce dernier et le conserver aux fins d'archives.

3. Détails de réservation

Date de réservation :

Nous acceptons des réservations jusqu'à 2 heures avant la prise du véhicule.

Vous pouvez effectuer votre réservation jusqu'à 15 mois à l'avance.

Durée minimum de location :

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 et le retour du véhicule en agence. - Les locations de moins de 24 heures sont facturées au prix d'une journée entière.

Durée maximum de location :

Vous pouvez louer votre véhicule pour une durée maximale de 12 mois.

4. Tarifs

Votre devis de location de voiture A5 LOCATION comprend toutes les charges correspond à vos critères de réservation.

Ce devis inclus généralement les éléments suivants :

- La TVA ou taxe locale;
- Le kilométrage illimité, ou si ce n'est pas le cas, le nombre de kilomètres inclus sera indiqué dans la formule ainsi que le coût du kilomètre supplémentaire ;
- La Responsabilité Civile ;
- Les garanties dommages au véhicule (CDW) et vol (TW) limitant votre plafond de responsabilité au montant de la franchise non rachetable. Les tarifs sont garantis pour la

location associée à la réservation confirmée et récapitulés dans le courrier électronique de réservation.

Des charges additionnelles à votre location de base peuvent être incluses :

- Le Conducteur Additionnel : dès qu'il y a plus d'un conducteur pour une location, le second, et/ou les autres, conducteur est un conducteur additionnel. Il peut y avoir une surcharge supplémentaire pour chaque conducteur additionnel.
- La surcharge Gare ou Aéroport - Des équipements optionnels choisis au moment de la réservation.
- Domages et vol : jusqu'à la limite de la franchise de Votre protection si cette dernière a été souscrite ou bien jusqu'à la limite de la valeur résiduelle du véhicule.

5. Paiement / Carte de crédit

"Paiement en ligne" (tarif payée lors de la réservation)

Tous les paiements par Carte de Crédit sont autorisés lors de la réservation dans le cas d'un tarif payée.

Avertissement : le payeur (c'est-à-dire le détenteur de carte de crédit) pour la réservation doit être le conducteur principal mentionné sur le contrat de location et doit présenter une carte de crédit à son nom lors de la prise du véhicule.

Le paiement peut-être fait avec les modes de paiement suivants :

- Cartes de Crédit : American Express, Mastercard, Visa.

"Paiement en agence"

- Cartes de Crédit : Comme certains établissements bancaires ne sont pas représentés dans tous les pays, nous vous conseillons de vous renseigner à l'avance sur les cartes acceptées par le pays de location. Les Cartes de Crédit sont acceptées dans la limite autorisée par votre établissement bancaire.

6. Conditions à remplir pour louer : Documentation & âge limite

Concernant les informations sur l'âge limite, le permis de conduire et les documents demandés lors d'une location, merci de vous référer directement aux Conditions Générales de Location applicables dans votre lieu de location.

7. Modifier / Annuler une réservation

a) Modification

Vous pouvez modifier votre réservation, gratuitement, sous réserve que Vous informiez A5 LOCATION **au moins 24 heures avant** le début du jour de la location.

Vous reconnaissez à cet égard que de nouveaux prix de location peuvent s'appliquer si Vous modifiez votre réservation et que Vous devriez toujours utiliser le même canal de communication que celui que Vous avez utilisé lors de la première réservation du Véhicule pour modifier votre réservation.

b) Annulation

Si Vous avez payée votre réservation en ligne, veuillez-vous référer aux conditions de paiement en cliquant [ici](#).

8. Garantie de la réservation

L'agence A5 LOCATION de prise en charge du véhicule est tenue de fournir un véhicule de la catégorie spécifiée dans la réservation selon les modalités suivantes. Si ce n'est pas possible, une solution sera proposée sans coût supplémentaire dans l'heure suivant votre arrivée.

8.1 Les coordonnées de la carte de paiement ne sont pas fournies dans la réservation :

Si au moment de la réservation vous n'avez pas fourni les coordonnées de votre carte de paiement, A5 LOCATION s'engage à maintenir votre réservation jusqu'à une heure après l'horaire spécifié dans la réservation. A5 LOCATION fera tout son possible pour fournir la catégorie de véhicule après l'heure de tolérance et jusqu'à son heure de fermeture. Si ce n'est pas possible, une alternative sera proposée pouvant induire un nouveau tarif.

8.2 Les coordonnées sont fournies

Si, au moment de la réservation, vous avez spécifié les coordonnées de votre carte de paiement ainsi que votre identifiant A LOCATION (Driver ID), l'agence s'engage à vous fournir votre catégorie de véhicule jusqu'à son horaire de fermeture. Au-delà de cette limite, si vous ne vous êtes pas présenté, des frais de non présentation ("No show") seront appliqués - cf. article 8.4).

8.3 Cas des vols

Dans les aéroports, la réservation est garantie jusqu'à 1 heure après l'heure d'arrivée spécifiée dans la réservation précisant le numéro de vol. En cas de retard du vol, nous servons jusqu'à 1 heure après l'heure d'arrivée réelle. Si nous devons dépasser nos horaires d'ouverture normaux, nous serions alors en mesure d'appliquer un surcoût.

8.5. Incapacité à délivrer la catégorie de véhicule pendant la période garantie

Si nous ne pouvons vous garantir la délivrance d'un véhicule de la catégorie réservée, nous vous proposerions :

- un sur classement sans frais ; OU
- un déclassement au prix correspondant assorti d'une compensation telle qu'un bon de sur classement pour une prochaine location.

Pour les cas où ces 2 alternatives ne seraient acceptables et qu'aucun véhicule de la catégorie réservée ne serait disponible pendant l'heure qui suit l'heure de départ prévue, nous vous proposerions l'alternative suivante sans frais supplémentaires :

- organisation d'un transport vers l'agence A5 LOCATION la plus proche dans la limite de 50 kms ; OU

Dans les cas où la réglementation imposerait le paiement d'une indemnité à votre profit, l'agence procèdera comme il se doit.

9. Force majeure

Aucune partie ne sera responsable de ses performances dans les cas de force majeure, tels que définis par les autorités de régulation, qui empêchent la partie de tenir ses obligations.

Ainsi, dans les cas de :

- réservation avec paiement : la transaction sera annulée et l'agence remboursera la somme perçue. L'agence ne sera tenue à aucune obligation conformément au remboursement ;
- réservation garantie au-delà d'une heure : la réservation expirera, aucun frais ne sera facturé et l'agence sera dégagée de ses obligations.

10. Protection des Données personnelles

Voir notre rubrique sur la Protection des Données Personnelles.

11. Demande d'informations complémentaires

Si vous avez besoin d'informations complémentaires concernant votre réservation ou pour la prise de votre véhicule en agence, merci de contacter directement la Centrale de Réservations