



All you need for Growth  
Home of startups & growing companies.

**CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

**ET CONDITIONS DE LOCATION**

***Carfully***

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

## CARFULLY

### ET CONDITIONS DE LOCATION

(les « Conditions Générales »)

Conditions Générales à jour au **01 février 2019**

#### **1. Préambule**

Carfully, société par actions simplifiée au capital de 15.030 euros dont le siège social est situé Technopole Martinique, Centre d'affaires Agora 1 –Bâtiment B, ZAC de l'Etang Z'Abriots – 97200 Fort de France, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Fort de France sous le numéro d'identification unique 752 520 221 (« **Carfully** ») exploite une plateforme en ligne de mise en relation de propriétaires de véhicules souhaitant proposer ces véhicules à la location sans chauffeur (le ou les « **Propriétaire(s)** », et des personnes souhaitant louer l'un ou plusieurs de ces véhicules pour une durée déterminée (le ou les « **Locataires** »). Cette plateforme est accessible aux adresses [www.carfully.fr](http://www.carfully.fr) ou [www.carfully.com](http://www.carfully.com) et propose par ailleurs un certain nombre de services annexes à ses utilisateurs.

En sa qualité de simple intermédiaire, Carfully n'intervient en aucune façon dans la relation entre les Utilisateurs eux-mêmes et ne saurait être tenue pour responsable de l'exécution des prestations réalisées par eux ou tout tiers au moyen du Site.

Les Conditions Générales ont pour objet de : (i) définir les conditions d'utilisation des Services proposés sur le Site (ii) et de fixer les conditions de location que les Utilisateurs devront respecter lors de toute Location sur le Site. Les Conditions Générales viennent compléter – et non se substituer - aux mentions légales du Site.

#### **2. Acceptation des Conditions Générales et modifications**

L'accès aux Services proposés sur le Site est soumis à l'acceptation puis au strict respect des Conditions Générales. L'utilisation des Services suppose l'acceptation préalable et sans réserve des Conditions Générales par l'Utilisateur, matérialisée, au moment de l'inscription aux Services par tout Utilisateur, par une case à cocher. Elles sont également accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en bas de page du Site.

Carfully se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales, à tout moment, qui entreront en vigueur lors de leur mise en ligne. Cette nouvelle version se substituera à la version précédente et sera applicable automatiquement aux Utilisateurs à compter de sa date de publication. La nouvelle version des Conditions Générales sera communiquée à chaque Utilisateur lors de leur première connexion au Site suivant la modification. L'Utilisateur pourra continuer à avoir accès aux Services sous réserve de son acceptation préalable de la nouvelle version des Conditions Générales matérialisée par une case à cocher. L'Utilisateur qui ne souhaiterait pas se voir appliquer la nouvelle version des Conditions Générales aura la possibilité de mettre fin aux Services.

Compte tenu de la dématérialisation de leur relation, les Parties conviennent que l'ensemble des enregistrements informatiques réalisés par Carfully dans son système informatique ou celui d'un tiers aura, en cas de litige, valeur de preuve. Cela s'applique notamment, mais de façon non exhaustive, aux Fiches Véhicules, aux validations de Location, modifications et annulations des Locations et aux informations fournies lors de la création ou de la mise à jour des Comptes Utilisateurs.

### 3. Définitions

<b>Assurance</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 1.2.
<b>Avantages Club Carfully</b>	désigne tout avantage de fidélité que les Partenaires pourraient octroyer à un Utilisateur dans les conditions indiquées sur le Site.
<b>Commission Carfully</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 11.2.
<b>Compte Utilisateur</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 4.
<b>Conditions Générales</b>	désigne les présentes conditions générales d'utilisation.
<b>Conditions Locataire</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 5.1.
<b>Conditions Propriétaire</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 5.1.
<b>Conditions Véhicules</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 5.1.
<b>Compte Utilisateur</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 4.
<b>Contrat de Location</b>	désigne le contrat de location d'un Véhicule sur le Site formé entre un Propriétaire et un Locataire comme il est dit à l'article 10.2.
<b>Critères</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 10.1.
<b>Défaillance de Sécurité</b>	signifie tout élément du Véhicule non conforme aux obligations légales et réglementaires de sécurité des biens et des personnes.
<b>Dépôt de Garantie</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 10.5.
<b>Durée de Location</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 9.
<b>Etat des Lieux</b>	désigne les opération de remise, puis de restitution du Véhicule entre le Propriétaire et le Locataire, et décrites aux articles 10.3 et 10.7.
<b>Fiche Véhicule</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 4.
<b>Frais</b>	signifie tout frais pouvant être dus par le Locataire ou le Propriétaire conformément aux présentes Conditions Générales, et listés à l'article 11.3.
<b>Franchise</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 12..
<b>GFA Caraibes</b>	désigne la société anonyme GFA Caraibes, au capital de

6.839.360 euros, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au RCS de Fort-de-France sous le numéro 381 324 912, dont le siège social est sis Immeuble La Levée 106 boulevard Général de Gaulle 97200 Fort-de-France, filiale de Generali France, société appartenant au Groupe Generali, immatriculée sur le registre italien des groupes d'assurance sous le numéro 026.

<b>Inconfort de Conduite</b>	signifie tout trouble matériel, significatif et répété ou continu dans l'usage normal du Véhicule et ne résultant pas d'une Panne ou d'un Sinistre.
<b>Jour</b>	désigne une période de vingt-quatre (24) consécutives.
<b>Locataire</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 1.
<b>Location</b>	désigne toute location conclue entre un Propriétaire et un Locataire conformément aux présentes Conditions Générales.
<b>Pénalités</b>	désigne toute pénalité pouvant être due par le Locataire ou le Propriétaire conformément aux présentes Conditions Générales et listés à l'Article 11.4.
<b>Panne</b>	désigne tout incident d'origine mécanique, électrique, électronique ou hydraulique, qui empêche le Véhicule de circuler dans des conditions normales.
<b>Partenaires</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 4.
<b>Parties</b>	désigne Carfully et tout Utilisateur.
<b>Plateforme de Paiement</b>	désigne un prestataire de services de paiement partenaire de Carfully, par l'intermédiaire duquel les paiements seront réalisés dans le cadre et à l'occasion d'une Location et de la fourniture des Services.
<b>Prix de Location</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 11.2.
<b>Propriétaire</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 1.
<b>Véhicule</b>	désigne tout véhicule d'un Propriétaire répondant aux Conditions Véhicules et pouvant faire l'objet d'une Location.
<b>Véhicule de Remplacement</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 13.2.
<b>Services</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 4.
<b>Services Client Carfully</b>	a la signification qui lui est donnée à l'article 24
<b>Sinistre</b>	signifie toute restitution du Véhicule au Propriétaire – ou à un Partenaire ou expert agréé en cas de Panne ou d'accident, dans

un état non strictement conforme à celui dans lequel il était lors de la prise de possession par le Locataire, et résultant notamment d'un accident de la circulation, d'un vol du Véhicule, d'un incendie du véhicule, ou plus généralement de tout dommage matériel causé au véhicule lors de la Location.

- Site** désigne le site Internet accessible à l'adresse : [www.carfully.fr](http://www.carfully.fr) ou [www.carfully.com](http://www.carfully.com) et tout autre site ou application qui viendra le compléter ou le remplacer.
- Statut « SuperProprio »** désigne le statut spécifique accordé par Carfully à tout Propriétaire répondant aux conditions cumulatives suivantes : (i) avoir effectué plus de quatre (4) Locations depuis son inscription sur le Site, (ii) ne pas avoir procédé à une annulation lors des quatre (4) dernières Locations, et (iii) ne pas avoir reçu d'avis négatifs relativement aux quatre (4) dernières Locations.
- Utilisateur** désigne tout utilisateur des Services dans le cadre des Conditions Générales, qu'il s'agisse d'un Propriétaire ou un Locataire.
- Véhicule d'Assistance** désigne tout véhicule mis à la disposition d'un Locataire en cas de Panne ou de Sinistre immobilisant le Véhicule de Location dans les conditions énoncées aux Conditions Générales.

#### 4. Les Services Carfully sur le Site

Carfully propose aux Utilisateurs les services suivants sur le Site (collectivement, les « **Services** ») :

- a) **un service de mise en relation** entre Propriétaires et Locataires dans le but de faciliter la Location de Véhicules ; et
- b) dans le cadre de cette mise en relation, un ensemble de Services dont certains ne sont accessibles que sur demande de l'Utilisateur et moyennant une tarification spécifique :
  - des espaces personnels accessibles via des identifiants personnels et confidentiels permettant de poster ou de répondre à des fiches véhicules (les « **Fiches Véhicules** ») et d'entrer en contact avec les autres Utilisateurs (collectivement, le « **Compte Utilisateur** ») ;
  - la possibilité de réserver en ligne un Véhicule, sous condition de sa disponibilité, du paiement en ligne du Prix de Location et de la validation de la réservation par le Propriétaire concerné ;
  - un service de pre-vérification de l'identité et des informations fournies par les Utilisateurs à l'occasion de chaque Location ;
  - la mise à disposition d'un formulaire d'état des lieux du Véhicule lors de sa remise et de

sa restitution ;

- un service de gestion des paiements à intervenir entre le Propriétaire et le Locataire, ou entre Carfully et l'un d'entre eux, notamment au titre paiement du Prix de Location, du Dépôt de Garantie, ou des Frais et Pénalités ;
- le bénéfice d'une couverture d'assurance spécialement souscrite par Carfully pour les besoins des Locations sur le Site, dont les conditions sont accessibles au lien suivant : <https://www.carfully.fr/CP-CFAC.pdf> (l'« Assurance ») ;
- un Service Client accessible dans les conditions de l'article 25 ;
- différents services de remorquage et de rapatriement dans les conditions de l'article 1 ;
- plus généralement, l'accès à un réseau de partenaires professionnels qualifiés permettant aux Utilisateurs de bénéficier d'avantages et d'offres négociés auprès desdits partenaires (les « Partenaires ») ; la possibilité de procéder au rachat partiel de franchise\* de l'Assurance ; et
- tout autre Service que Carfully proposera sur le Site dans le cadre des Locations.

**\*Aucun remboursement du rachat partiel de la franchise ne pourra être effectué après le début de la Location**

## **5. Inscription des Utilisateurs et des Véhicules**

Un Utilisateur ne peut valablement s'inscrire sur le Site en cette qualité et avoir accès aux Services sans scrupuleusement respecter les conditions définies ci-après.

### **5.1. Conditions Propriétaires, Locataires et Véhicules**

Tout Propriétaire souhaitant s'inscrire sur le Site doit remplir les conditions suivantes (les « Conditions Propriétaire ») :

- avoir accepté en ligne les présentes Conditions Générales ;
- avoir accepté en ligne les conditions d'utilisation de la Plateforme de Paiement ;
- être âgé de plus de 18 ans ;
- être propriétaire du(des) Véhicule(s) proposé(s) à la Location ou justifier d'une autorisation lui permettant de proposer le Véhicule à la Location – la carte grise du Véhicule et le certificat d'assurance doivent être au nom du Propriétaire, sauf pour les véhicules en leasing – pour les véhicules en leasing, le contrat de leasing doit expressément permettre la Location ;
- ne pas avoir fait l'objet de réclamation de la part d'autres Utilisateurs non résolue concernant (i) une description d'un Véhicule non conforme aux éléments mentionnés dans la Fiche Véhicule, ou (ii) un signalement d'élément de sécurité défaillant dans l'attente de la preuve de la réparation correspondante,
- ne pas avoir présenté un Véhicule aux date, lieu et horaire convenus sur le Site avec un Locataire pour la remise du Véhicule, à moins que le Propriétaire n'ait prévenu à l'avance Carfully ou annulé la Location dans les conditions des Conditions Générales

avant qu'elle ne débute.

Tout Véhicule proposé sur le Site doit remplir les conditions suivantes (les « **Conditions Véhicule** »):

- avoir été mis en circulation depuis moins de 10 ans et avoir un kilométrage inférieur à 150.000 km au début de toute mise en Location ;
- avoir une valeur d'achat à neuf inférieure à 50.000 euros HT ;
- être assuré valablement, pendant toute la durée où il est proposé à Location sur le Site, au minimum au tiers par une compagnie d'assurance notoire et solvable ;
- disposer d'équipements de sécurité en parfait état, tels que notamment les pneumatiques, les freins, les phares et feux, la direction, les ceintures de sécurité, ainsi que tout équipement de sécurité obligatoire ;
- être à jour de tout contrôle technique requis par les lois et règlements en vigueur ;
- Avoir effectué la certification chez un garagiste membre du Club Carfully
- avoir un poids total autorisé en charge inférieur à 3,5 tonnes ;
- être exclusivement affecté à un usage autre que la sous-location commerciale ou privée, ou la fourniture de services touristiques.
- Tout Locataire souhaitant s'inscrire sur le Site doit remplir les conditions suivantes (les « **Conditions Locataire** ») : avoir accepté en ligne les présentes Conditions Générales ;
- avoir accepté en ligne les conditions d'utilisation de la Plateforme de Paiement ;
- être âgé de plus de 23 ans et être titulaire du permis de conduire depuis plus de 3 ans, pour des Véhicules d'une valeur à neuf de plus de 35.000 euros HT être âgé de plus de 30 ans et être titulaire du permis de conduire depuis plus de 10 ans ;
- être titulaire de la carte bancaire servant au paiement de la Location, et au prélèvement de tous autres Frais et Pénalités en exécution des présentes ;
- ne jamais avoir été en défaut de paiement vis-à-vis de Carfully à l'occasion de l'utilisation des Services ;
- ne pas avoir fait l'objet d'un retrait de permis de conduire dans les deux (2) dernières années ;
- ne jamais avoir commis lors de précédentes Locations sur le Site d'infraction au Code de la Route ayant entraîné une peine contraventionnelle de cent trente-cinq (135) euros ou plus ou une peine délictuelle ;
- ne pas avoir été reconnu responsable d'un accident de la route au cours des deux (2) dernières années ;
- ne jamais avoir fait l'objet de réclamations non résolues de la part d'autres Utilisateurs ;
- demeurer conducteur principal du Véhicule, sauf inscription d'un ou de plusieurs conducteurs supplémentaires sur le Site ; et
- s'interdire de sous-louer le Véhicule ou de l'utiliser afin de vendre des prestations à caractère touristique.

## **5.2. Création du Compte Utilisateur**

Chaque Utilisateur peut s'inscrire à tout moment sur le Site, en renseignant ses informations personnelles dans un formulaire en ligne, telles que notamment : ses nom et prénom, son

adresse, une adresse e-mail valide, un numéro de téléphone (non visible par les autres Utilisateurs sauf pour les Locations confirmées moins de soixante-douze (72) heures avant le début de la Location afin de faciliter la remise du Véhicule).

Ces informations constituent le profil de l'Utilisateur et permettent la création de son Compte Utilisateur.

Chaque Utilisateur choisit librement le mot de passe d'accès à son Compte Utilisateur, qu'il doit garder confidentiel. Chaque Utilisateur est personnellement responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Carfully n'est en aucun cas responsable de l'usurpation d'identité d'un Utilisateur. Si un Utilisateur suspecte une fraude, il doit en avertir immédiatement Carfully afin que les mesures adéquates soient prises.

L'Utilisateur s'engage à transmettre tout document complémentaire qui pourrait être exigé par Carfully, soit au moment de son inscription, soit au moment d'une réservation, tel que notamment son permis de conduire, un extrait Kbis à jour ou une autorisation du représentant légal lorsque l'Utilisateur est une personne morale. Egalement, Carfully pourra être amenée à demander aux Utilisateurs tout justificatif rendu nécessaire par la mise en place d'une politique « KYC » (« **Know Your Customer** »), si les revenus cumulés d'un Utilisateur dépassent les seuils définis par les lois et règlements en vigueur.

Les Utilisateurs s'engagent à fournir des informations exactes et sincères au moment de leur inscription et à mettre à jour ces informations sur leur profil en cas de modifications pouvant intervenir.

Carfully vérifiera la conformité des informations transmises par la vérification des documents transmis par l'Utilisateur, et se réservera la possibilité de refuser l'inscription d'un Utilisateur qui auraient renseigné des informations non conformes aux documents justificatifs communiqués.

Carfully se réserve le droit de mettre fin aux Services dans les conditions de l'article 9 dans le cas où elle se rendrait compte qu'un Utilisateur a renseigné des informations fausses ou erronées, sans préjudice de tout recours contre cet Utilisateur. Egalement, chaque Utilisateur reconnaît expressément que le fait de donner des informations fausses ou erronées est susceptible de les priver du bénéfice des garanties souscrites au titre de l'Assurance.

### **5.3. Fonctionnement du Compte Utilisateur et accès aux Services**

Chaque Utilisateur a accès à son Compte Utilisateur, à tout moment, sous réserve des contraintes liées à la réalisation des opérations de maintenance dans les conditions de l'article 6.

Sur son Compte Utilisateur, l'Utilisateur – Propriétaire ou Locataire - a accès :

- à ses informations personnelles ;
- à ses réservations en cours et à venir, qu'il soit Propriétaire ou Locataire ;
- à l'historique de ses transactions ;
- aux avis que peuvent laisser les autres Utilisateurs ayant procédé à une Location avec

eux ;

- au suivi des demandes de résolutions de litiges ; et
- à la liste des Avantages Club Carfully dont il peut disposer.

En qualité de Propriétaire, l'Utilisateur a par ailleurs accès :

- à la gestion des demandes de Location qui lui sont faites ;
- aux différentes discussions qu'il peut avoir avec les Locataires ;
- aux informations relatives à ses Véhicules ; et
- à l'enregistrement d'une ou plusieurs Fiches Véhicules.

En qualité de Locataire, l'Utilisateur a par ailleurs accès :

- aux Fiches Véhicule répondant aux critères renseignés ;
- à la possibilité d'envoyer des Demandes de Location pour les Véhicules sélectionnés ;
- à la faculté de gérer des Demandes de Location ; et
- aux différentes discussions qu'il peut avoir avec les Propriétaires.

L'Utilisateur peut en outre accéder au statut de « Superproprio » lui permettant d'avoir accès à des avantages spécifiques s'il répond aux conditions définies sur le Site.

#### 5.4. Certification des véhicules

A partir du 01 Novembre 2018, pour proposer son véhicule à la location sur la plateforme Carfully, le Propriétaire aura l'obligation de faire certifier son véhicule.

Aucune inscription sur le site Carfully ne pourra être validée sans réception de la fiche de certification approuvée par Carfully.

La certification consiste à faire vérifier son véhicule sur 29 points de contrôle au tarif de 30€ par un garagiste partenaire membre de réseau Club Carfully.

La certification doit être effectuée tous les 6 mois à compter de la date de la première certification. Quinze (15) jours avant la date d'échéance de la validité de la certification de son véhicule le Propriétaire sera informé par e-mail afin qu'il effectue le renouvellement de sa certification chez un garagiste partenaire de son choix.

A date d'anniversaire de l'échéance, si le renouvellement n'a pas été effectué le Propriétaire sera informé par email de ses obligations pour continuer à effectuer la location de son véhicule.

En cas de manquement du Propriétaire à l'une de ses obligations, Carfully se réserve le droit de mettre hors ligne la fiche du véhicule n'ayant pas été certifié la certification et d'annuler toutes les locations à

venir du Propriétaire. Ledit Propriétaire sera redevable de toutes les pénalités découlant de ces annulations de locations déjà payées.

## **6. Accès aux Services**

Carfully met en œuvre tous les moyens pour assurer en permanence les Services. Carfully ne peut cependant être tenue pour responsable des difficultés ou indisponibilités temporaires ou permanentes des Services et du Site dues à des causes extérieures.

Carfully peut à tout moment interrompre momentanément l'accès aux Services et au Site afin de réaliser toute opération de mise à jour, de maintenance ou d'amélioration des Services. Dans le cadre de ces opérations, le Site et les Services peuvent ainsi être suspendus momentanément et sans préavis sans qu'une quelconque indemnité ne soit due aux Utilisateurs. En cas d'anomalie ou de dysfonctionnement, Carfully s'engage à procéder aux corrections nécessaires dans les meilleurs délais.

Les Utilisateurs reconnaissent qu'une connexion à Internet est nécessaire pour avoir accès au Site, et que la qualité des Services proposés sur le Site dépend directement de la qualité de leur connexion Internet, dont ils sont les seuls responsables.

## **7. Obligations des Utilisateurs**

### **7.1. Respect des Conditions Générales**

L'Utilisateur s'engage à respecter les présentes Conditions Générales ainsi que les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public lors de son utilisation des Services et du Site.

Les Utilisateurs s'engagent à ne pas utiliser les Services d'une façon qui porterait atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs, aux droits des tiers ou qui enfreindrait des lois ou réglementations en vigueur et plus généralement qui pourraient mettre en jeu la responsabilité civile ou pénale de Carfully (tels que notamment l'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte à la sécurité des tiers, l'intrusion dans le système informatique d'un tiers ou toute autre activité de nature à nuire, contrôler, interférer ou intercepter tout ou partie du système informatique d'un tiers, en voler tout ou partie ou la sécurité, l'envoi d'emails non sollicités et/ou prospection commerciale qui pourrait s'apparenter à du spamming).

Toute utilisation des Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus est interdite.

Plus généralement, et non uniquement dans le cadre de l'utilisation des Services et du Site, l'Utilisateur est seul responsable du bon accomplissement de toutes les formalités qui lui incombent relativement à la mise en circulation de son Véhicule et du paiement de toutes cotisations, taxes ou impôts de toutes natures en relation avec son utilisation des Services.

La responsabilité de Carfully ne pourra en aucun cas être engagée en cas de manquement par un Utilisateur à l'une des obligations ci-dessus ou en cas de litige qui pourrait en découler.

Les Utilisateurs garantissent Carfully contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou

revendications de tiers à l'encontre de Carfully du fait du non-respect par l'Utilisateur de l'une quelconque de ses obligations aux termes des Conditions Générales.

Ils s'engagent par ailleurs à indemniser Carfully de tout préjudice que Carfully pourrait subir et à lui payer tous les frais et charges qui en découleraient.

## **7.2. Contenus produits par les Utilisateurs**

Les Utilisateurs reconnaissent être les seuls responsables des contenus de toute nature qu'ils publient sur le Site lors de l'utilisation des Services, notamment via les Fiches Véhicule. Ils s'engagent à disposer de tous les droits nécessaires à la mise en ligne et la diffusion de ces contenus. Par ailleurs, ils s'engagent à ne pas diffuser des contenus illicites, qui porteraient atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs, aux droits de tiers, enfreindraient des lois ou réglementations en vigueur et plus généralement qui pourraient mettre en jeu la responsabilité civile ou pénale de Carfully, tels que notamment :

- des contenus contrefaisants ;
- des contenus trompeurs, mensongers ou faisant la promotion d'activités illicites ou frauduleuses ;
- des contenus racistes, xénophobes, homophobes, injurieux, violents, choquants, pornographiques, obscènes, diffamatoires ou révisionnistes ;
- des contenus pouvant porter atteinte à l'image ou à la dignité d'un tiers quel qu'il soit ;
- des contenus nuisibles aux systèmes informatiques tels que des virus ;
- et généralement des contenus pouvant porter atteinte à des tiers, à leurs droits de quelque forme ou quelque manière que ce soit.

## **7.3. Relations entre Utilisateurs**

Les Utilisateurs reconnaissent être les seuls responsables des relations nouées avec les autres Utilisateurs du Site et des informations qu'ils peuvent leur transmettre par tout moyen que ce soit. Les Utilisateurs s'engagent à respecter les règles de politesse et de courtoisie dans leurs relations et leurs échanges avec les autres Utilisateurs.

## **8. Sanction en cas de manquement**

En cas de manquement aux Conditions Générales ou plus généralement en cas d'infraction aux lois et règlements en vigueur par un Utilisateur, Carfully se réserve le droit de prendre toute mesure qu'elle juge appropriée et notamment de :

- suspendre ou mettre fin à l'accès aux Services, dans les conditions de l'article 9 ;
- supprimer tout contenu mis en ligne sur le Site ;
- publier sur le Site tout message d'information jugé utile par Carfully ou le transmettre par email, SMS ou tout autre moyen à ses Utilisateurs ;
- avertir toute autorité concernée ; et

- engager toute action judiciaire.

## 9. Durée des Services – Durée de la Location

Les Services sont souscrits par les Utilisateurs pour une durée indéterminée. Chaque Utilisateur peut décider de mettre fin aux Services à tout moment, sans motif, en demandant la suppression de son Compte Utilisateur sur le site [www.carfully.fr](http://www.carfully.fr). Pour cela, il devra cliquer sur « VOTRE COMPTE » dans le menu déroulant, cliquer sur « Modifiez vos informations de compte email et mot de passe » puis sur « Supprimer le compte ». La suppression du Compte Utilisateur sera effective immédiatement et l'Utilisateur n'aura plus accès à son Compte Utilisateur.

**La suppression d'un Compte Utilisateur ne peut pas intervenir tant qu'une Location est en cours, ou que des questions liées aux responsabilités ou à la facturation demeurent non encore réglées.**

Carfully a la possibilité de mettre fin aux Services en cas de manquement par un Utilisateur aux Conditions Générales, sans préjudice de tous droits et recours qu'elle pourrait alors exercer contre lui, et en particulier mais non exclusivement de tous Frais ou Pénalités qu'il pourrait alors devoir.

En cas de résiliation des Services, le contrat formé entre l'Utilisateur et Carfully par l'acceptation des présentes Conditions Générales demeurera en vigueur jusqu'à complète extinction des obligations à la charge de l'une ou l'autre des Parties, et notamment de paiement, et aussi longtemps qu'il sera nécessaire afin de permettre à une Partie de se prévaloir des droits qu'elle tire à l'égard de l'une ou plusieurs des autres Parties en exécution des présentes.

La Location est conclue pour une durée (la « **Durée de Location** ») correspondant à celle convenue sur le Site entre le Propriétaire et le Locataire lors de l'acceptation de la demande de réservation de la Location et la réception du paiement correspondant par le Propriétaire. La Durée de Location peut être étendue d'un commun accord entre le Propriétaire et le Locataire, mais uniquement sur le Site.

## 10. Déroulement d'une location

### 10.1. Mise en ligne d'une Fiche Véhicule

Chaque Utilisateur souhaitant proposer son Véhicule à la Location a la possibilité de publier une Fiche Véhicule sur le Site en renseignant, via son Compte Utilisateur, un certain nombre d'informations sur le Véhicule telles que la marque du Véhicule, sa localisation, sa date de mise en circulation, le nombre de passagers autorisés, d'éventuelles caractéristiques spécifiques, ainsi que les dates de disponibilité pour une location (les « **Critères** »). Le Prix de Location indiqué est déterminé dans les conditions de l'article 11.

Carfully vérifie ensuite le contenu de chaque Fiche Véhicule avant de procéder à sa mise en ligne. Carfully se réserve le droit de refuser la mise en ligne de toute Fiche Véhicule qui ne respecterait pas les Conditions Générales, ou dans le cas où le Véhicule proposé ne respecterait pas les Conditions Véhicules. Bien que Carfully procède à des vérifications du contenu des Fiches Véhicule mises en ligne en vérifiant tout élément justificatif qui pourrait être transmis par le Propriétaire, Carfully ne pourra être tenue responsable de tout contenu non conforme à la

réalité. Cependant, Carfully fera tout son possible pour supprimer sans délai les contenus en cause.

L'Utilisateur peut à tout moment rendre la Fiche Véhicule de son choix non visible par les autres Utilisateurs. La Fiche Véhicule restera archivée sur son Compte Utilisateur.

## **10.2. Modalités de réservation – Conclusion du Contrat de Location**

En renseignant les critères souhaités via un formulaire de recherche mis à disposition sur le Site, l'Utilisateur obtient une liste de Véhicules correspondant à sa recherche et peut effectuer une demande de location pour le(s) Véhicule(s) de son choix (la « **Demande de Location** »).

La Demande de Location est ensuite transmise par e-mail au(x) Propriétaire(s) concerné(s) qui est(sont) libre(s) de l'accepter ou de la refuser. Le Locataire est informé de l'acceptation ou du refus de la Demande de Location par e-mail. En cas d'acceptation de la Demande de Location, le Locataire peut ensuite définitivement réserver le Véhicule de son choix en procédant au paiement intégral du Prix de Location sur le Site et de toutes sommes alors dues par lui au titre de la Location. La Location est alors validée et le Véhicule réservé pour les dates indiquées. **Seul un paiement complet du Prix de Location et de toutes sommes dues par le Locataire au titre de la Location sur le Site permet de valider la Demande de Location et de former en ligne le Contrat de Location.**

Le Locataire pourra ajouter un nombre limité de conducteurs additionnels dans les conditions, notamment de prix, indiquées sur le Site. Après avoir procédé au paiement, il pourra se rendre sur son Compte Utilisateur et ajouter les informations relatives aux permis de conduire des conducteurs supplémentaires.

Les conducteurs additionnels sont soumis aux mêmes conditions générales que le conducteur principal et sont assurés au même titre que le conducteur principal.

Une fois les conducteurs additionnels payés par le Locataire, il ne sera pas possible d'en demander le remboursement.

**Les Utilisateurs reconnaissent expressément que Carfully est un tiers au Contrat de Location au sens notamment des dispositions des articles 1199 et suivants du Code civil et que sa responsabilité, en dehors des engagements que Carfully prend expressément aux termes des Conditions Générales et qui sont relatifs exclusivement aux Services rendus aux Utilisateurs, ne pourra en aucun cas être recherchée relativement au contenu et aux conditions d'exécution de ce Contrat de Location entre le Propriétaire et le Locataire.**

## **10.3. Formulaire d'Etat des Lieux physique du Véhicule**

Carfully fournit aux Utilisateurs un formulaire permettant de faciliter les opérations d'Etat des Lieux du Véhicule lors de sa remise, et de sa restitution. Ce document reprendra les principales informations qui auront été fournies par le Propriétaire et le Locataire lors de la conclusion du Contrat de Location sur le Site, ainsi qu'un certain nombre de rappels et d'informations pratiques. Il est téléchargeable sur le Site. Son impression, son édition – y compris la vérification des informations pré-remplies par Carfully - et sa signature sont de la responsabilité exclusive et

entière des Utilisateurs.

Le formulaire doit être imprimé en deux exemplaires, dont un pour le Locataire et un pour le Propriétaire, puis signé par chacun d'eux. L'utilisation du formulaire d'état des lieux est obligatoire et sa non-utilisation est susceptible de conduire à la non-application des garanties fournies par l'Assurance. La signature du formulaire par une partie vaut acceptation de l'état des lieux de remise du Véhicule dans l'état dans lequel y est décrit le Véhicule.

#### **10.4. Modalités de paiement – Passage obligatoire par le Site**

Les paiements intervenant sur le Site seront réalisés au travers d'une Plateforme de Paiement intégré partenaire de Carfully. A cette fin, l'Utilisateur devra en accepter les conditions générales d'utilisation comme condition de validité de son inscription sur le Site.

Le paiement en ligne est sécurisé, et concernera notamment le paiement du Prix de Location, des Pénalités et Frais ainsi que le prélèvement du Dépôt de Garantie. Les paiements relatifs à toute infraction routière ou tout différend entre Utilisateurs ne pourront pas intervenir via le Site.

Afin de confirmer une réservation de Location, il est rappelé que le Locataire doit procéder au paiement intégral sur le Site au moyen d'une carte bancaire dont il est le titulaire de toutes sommes dont il est alors redevable au titre de la Location. Cette carte bancaire servira également au prélèvement de toutes sommes dues par le Locataire à Carfully et/ou au Propriétaire dans le cadre de la Location, ce que le Locataire reconnaît et accepte sans réserve autre que celles énoncées dans les Conditions Générales.

**Aucun paiement direct entre le Propriétaire et le Locataire, ou entre Propriétaires, ou plus généralement aucune remise de sommes d'argent ou autres, ne peut intervenir en dehors du Site relativement à une Location et aux Services.**

Paiement en plusieurs fois

L'option de règlement en plusieurs fois permet aux Locataires de payer une partie de la somme totale d'une réservation au moment de la réservation et le reste de cette somme à une date ultérieure avant la prise du véhicule dans les cas suivants

- Prix de la Location supérieur à 600€ : Règlement en deux fois autorisé
- Prix de le Location supérieur à 1000€ : Règlement en trois fois autorisé

La demande de règlement en plusieurs fois doit être effectuée auprès du service client de Carfully par email et après acceptation de la demande par le Propriétaire

Une fois la demande validée par le service client un échéancier vous sera proposé. Le tarif de la Location initiale n'évoluera pas entre les dates d'échéances sauf modification des critères de la

Location.

Le règlement de la première échéance devra être effectué par le Locataire via la plateforme Carfully.

À la date de chaque échéance le montant dû sera débitée par Carfully automatiquement sur la carte ayant servi au règlement de la première échéance.

Tout paiement refusé lors d'une ponction entrainera une annulation de la réservation et le règlement d'une pénalité d'un montant de 50€

Toutes modifications apportées à la réservation initiale devront être approuvées par le Propriétaire puis envoyées au service client de Carfully par email, le nouvel échéancier de paiement vous sera alors communiqué.

Si la modification entraîne une hausse de la somme totale à payer, elle sera ajoutée au montant de la dernière échéance à payer.

#### 10.5. Dépôt de Garantie – Autres prélèvements sur le moyen de paiement

Le dépôt de garantie est une somme d'argent pouvant être prélevée par Carfully sur la carte de paiement renseignée par l'Utilisateur afin de couvrir en totalité, ou en partie seulement lorsque les sommes dues sont supérieures au montant du dépôt de garantie, les frais et dépenses occasionnés le Locataire en cas de Sinistre lors de la Location (le « **Dépôt de Garantie** »).

Le montant du Dépôt de Garantie varie en fonction du type de Véhicule loué (pour plus de détails sur les critères, vous reporter au Site) :

Type de véhicule	Dépôt de Garantie
Mini (Twingo, i10, picanto..)	800€
Eco (Clio, 208, C3...)	800€
COMPACT 1 (Astra, Auris, 308...)	950€
COMPACT 2 (A3, Golf, DS3, DS4, Mini...)	1100€
FAMILIALE 1 (5008, Espace, Berlingo,...)	1300€
FAMILIALE 2 (Passat, 508, Mondeo, C5; série 3, A4...)	2000€
SUV/PICKUP/4X4 1 (Ford eco sport, Qashquai, Duster, Captiva...)	1300€
SUV/PICKUP/4X4 2 (Q5, Q7, GLE, Ford Ranger...)	2000€
Utilitaire (Boxer, Jumper, Master...)	2000€

En cas de Sinistre déclaré au Service Client Carfully, le Locataire autorise expressément Carfully à effectuer tout prélèvement jusqu'à hauteur du montant total du Dépôt de Garantie sur le moyen de paiement utilisé par le Locataire pour le paiement du Prix de Location. Dans le cas où le montant des frais et dépenses effectivement engendrés par le Sinistre n'atteindrait pas celui du Dépôt de Garantie, le solde du Dépôt de Garantie sera remboursé au Locataire. Dans le cas inverse, Carfully disposera de la faculté de prélever sur le moyen de paiement utilisé par le Locataire pour le paiement du Prix de Location tous frais et dépenses effectivement exposés par Carfully au-delà du montant du Dépôt de Garantie. A titre d'exemple, si l'intérieur du Véhicule est endommagé par le Locataire ou les personnes – ou animaux - dont il doit répondre et que les frais de remise en état sont supérieurs au montant du Dépôt de Garantie, le Locataire sera redevable à l'égard de Carfully de l'intégralité du montant de ces réparations, dont le montant sera payé par prélèvement sur le Dépôt de Garantie jusqu'à hauteur de son montant, et sur le moyen de paiement ayant servi au paiement du Prix de Location pour le solde.

Si le Locataire entend contester un prélèvement sur le Dépôt de Garantie ou sur le moyen de paiement, il pourra formuler une réclamation en ce sens auprès du Service Client Carfully et son dossier sera étudié et traité par un comité de réclamations interne à Carfully.

Le Dépôt de Garantie étant créé pour permettre à Carfully de couvrir les frais et dépenses occasionnés en cas de Sinistre, Carfully sera, dès qu'un Sinistre aura été déclaré au Service Client Carfully et qu'un prélèvement du Dépôt de Garantie aura été réalisé par elle, à nouveau fondée à prélever l'intégralité du montant figurant dans le tableau ci-dessus afin de couvrir tout nouveau Sinistre pouvant intervenir jusqu'à la fin de la Durée de la Location.

**Toutes autres sommes dues par le Locataire ou le Propriétaire à Carfully – telles que notamment Frais, Pénalités, Commission ou rémunérations de Services Additionnels – pourront également être prélevées par Carfully sur le moyen de paiement utilisé par le Locataire pour le paiement du Prix de Location, ce que le Locataire accepte sans réserve.**

## **10.6. Annulations**

### **10.6.1. Annulation par le Propriétaire**

Le Propriétaire a la faculté d'annuler une Location avant qu'elle n'ait débuté. Elle doit intervenir via le Site et le Locataire en sera informé dans les meilleurs délais par e-mail. Un commentaire pourra alors en faire mention sur sa fiche d'évaluation, et cette annulation pourra avoir un impact, le cas échéant, sur son statut de « Super Proprio ».

En cas d'annulation, le Propriétaire sera redevable à l'égard de Carfully des Pénalités suivantes, sauf si cette annulation a pour cause la survenance lors d'une précédente Location d'un Sinistre ou d'une Panne ayant conduit à l'immobilisation du Véhicule et rendant impossible la bonne

exécution de la nouvelle Location en cause :

<b>Date d'annulation (avant le début de la Location)</b>	<b>Pénalités due par le Propriétaire</b>
<b>Jusqu'à la veille de la Location</b>	70€
<b>Le jour de la Location</b>	250€

En cas d'annulation par le Propriétaire, une recherche automatique d'un véhicule de remplacement au même tarif ou à un tarif plus élevé est effectuée sur le site. Le Locataire se verra proposé une liste de véhicule disponible et devra opter pour l'option de son choix.

Une contribution financière sera proposée par Carfully au locataire en cas d'écart de Prix, le montant de cette contribution sera clairement indiqué dans le récapitulatif de la Location avant paiement.

Dans le cas où Carfully ne parviendrait pas à trouver un Véhicule de remplacement un dédommagement sera versé au Locataire d'un montant fixé comme suit en plus du remboursement du Prix de la Location initialement payé :

<b>Date d'annulation (avant le début de la Location)</b>	<b>Pénalités dues par Carfully</b>
<b>Jusqu'à la veille de la Location</b>	50€
<b>Le jour de la Location</b>	80€

#### 10.6.2. Annulation par le Locataire

Le Locataire a la faculté d'annuler une Location avant qu'elle n'ait débuté. Elle doit intervenir via le Site et le Propriétaire en sera informé dans les meilleurs délais par e-mail. Un commentaire pourra alors en faire mention sur sa fiche d'évaluation.

En cas d'annulation, le Locataire sera remboursé par Carfully du Prix de Location, après imputation des Pénalités suivantes, quelle que soit la cause de l'annulation, dans un délai de trois

(3) Jours à compter de l'annulation :

<b>Date d'annulation (avant le début de la Location)</b>	<b>Pénalités due par le Locataire</b>
Plus de 15 jours avant le début de la location	15% du Prix de la Location
De 14 jours jusqu'à la veille de la Location	35% du Prix de la Location
Le jour de la location	100% du Prix de la Location

Le Propriétaire sera à son tour indemnisé par Carfully pour l'annulation par le Locataire, et percevra de la part de Carfully une indemnité d'un montant fixé comme suit, dans un délai de

sept (7) Jours à compter de l'annulation par le Locataire :

<b>Date d'annulation (avant le début de la Location)</b>	<b>Pénalités dues par Carfully</b>
Plus de 15 Jours	Aucune
De 14 jours jusqu'à la veille de la Location	20%
Le jour de la Location	60%

#### **10.7. Remise et restitution du véhicule - Etat des Lieux – Transfert de la garde et responsabilité**

La remise puis la restitution du Véhicule doivent avoir obligatoirement lieu aux dates, lieux et horaires renseignés sur le Site lors de la validation de la Location, sauf modification valable des conditions de la Location via le Site et paiement, le cas échéant, du supplément de Prix de Location correspondant.

Le Propriétaire s'engage à remettre le Véhicule aux date, heure et lieu convenus ensemble avec le Locataire.

Il s'engage également à mettre dans le Véhicule au moins un (1) formulaire standard de Constat à remplir en cas de Sinistre. Le Propriétaire sera redevable d'une Pénalité si le Véhicule ne dispose pas, lors de la remise, d'au moins un (1) formulaire standard de Constat. Le Propriétaire peut se procurer ces formulaires standards auprès de l'une des nombreuses agences GFA Caraïbes, assureur partenaire de Carfully.

Lors de la remise du Véhicule, le Propriétaire et le Locataire procèdent ensemble à l'Etat des Lieux du Véhicule et en détaillent l'état apparent au moyen du formulaire qui leur est fourni par Carfully, qu'ils signent alors en deux exemplaires originaux. L'Etat de Lieux détaille l'état initial du Véhicule, suite à un état des lieux établi contradictoirement entre le Propriétaire et le Locataire. **Tout Sinistre non indiqué dans l'Etat des Lieux de remise sera présumé être de la responsabilité du Locataire. Sauf précision contraire et expresse dans l'Etat des Lieux, le Véhicule sera présumé être remis au Locataire en bon état de marche, de réparation et d'entretien, hors vices pouvant survenir ultérieurement en cours de Location et que le Locataire ne pouvait raisonnablement détecter lors de la remise du Véhicule.**

Il appartient au Propriétaire de vérifier l'identité du Locataire par un contrôle attentif et minutieux de sa carte d'identité, de son permis de conduire et de la carte bancaire ayant servi au paiement de la Location. **Ces vérifications sont essentielles, et sont de la responsabilité exclusive du Propriétaire. A cet égard, il est recommandé au Propriétaire de ne pas laisser la garde de son Véhicule s'il résulte de ses vérifications que :** (i) la personne souhaitant prendre le véhicule en Location n'est pas le Locataire déclaré sur le Contrat de Location, (ii) le Locataire présente une carte bancaire qui est différente de celle utilisée lors du paiement de la Location (les quatre (4) derniers chiffres de la carte bancaire utilisées lors du paiement seront indiqués dans le Contrat de Location), ou que (iii) le Locataire ne présente pas son permis de

conduire.

**Il est de la responsabilité exclusive du Propriétaire de vérifier l'identité et l'exactitude des informations mentionnées au moment de la remise du Véhicule. Carfully ne pourra être en aucun cas tenue pour responsable de l'exactitude et de la sincérité de ces informations, et ce même si Carfully procède à ses propres pré-vérifications pour les seuls besoins des Services qu'elle fournit elle-même au titre des Conditions Générales aux Utilisateurs.**

Lors de la remise du Véhicule, le Propriétaire doit transmettre au Locataire une copie de la carte grise du Véhicule, de l'attestation d'assurance (carte verte) ainsi que la « plaquette sérénité » (téléchargeable via son Compte Utilisateur).

Le Propriétaire s'engage à remettre un Véhicule en bon état de propreté (intérieur et extérieur) et avec un niveau de carburant au plein.

Dans le cas où le Propriétaire aura demandé dans sa Fiche Véhicule qu'il souhaitait être raccompagné à son domicile par le Locataire après la remise du Véhicule, le Locataire qui aura accepté cette Fiche Véhicule et devra alors, en fonction de ce qui a été accepté dans la Fiche Véhicule, soit raccompagner le Propriétaire à son domicile, soit verser à Carfully une somme forfaitaire de 40 Euros, lesquels seront ensuite reversés au Propriétaire à titre d'indemnisation pour ses frais de retour à son domicile, après prélèvement de Frais d'un (1) euro par Carfully sur cette somme pour couvrir ses propres frais de gestion.

Le Locataire s'engage à prendre le plus grand soin du Véhicule et le restituer dans un état identique à celui dans lequel il lui a été remis. **Durant toute la période de Location, le Locataire se voit transférer par le Propriétaire la garde juridique du Véhicule**, et est par conséquent notamment responsable de la conduite du Véhicule, de tout dommage aux tiers, de tout Incident de Location sur le Véhicule et sera responsable et redevable de toute contravention qui pourrait intervenir. **Le Locataire et les conducteurs sont non seulement responsables de leurs propres faits, mais également de toutes les personnes et choses dont ils doivent répondre aux termes du Code civil.**

En outre, il est précisé que le Locataire est seul responsable de toute contravention aux règles du Code de la Route résultant de son usage du Véhicule au cours de la Location et de celui des personnes dont il doit répondre, y compris notamment - mais non exclusivement - en cas de Sinistre. Le Propriétaire est par conséquent autorisé, ce que le Locataire accepte, à demander la réaffectation de toute contravention répondant à ces conditions au nom du Locataire via le portail de l'Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions.

Un Etat de Lieux de restitution du Véhicule sera établi entre les parties dans les mêmes conditions que lors de la remise initiale comme il est dit à l'article 10.11.

## **10.8. Retards**

Lors de la remise du Véhicule, pour tout retard supérieur à une (1) heure d'un Utilisateur -Propriétaire ou Locataire -, une Pénalité d'un montant forfaitaire de cinquante pour cent (50%) du Prix de Location d'une journée de Location sera due par l'Utilisateur fautif puis reversée à l'Utilisateur non fautif. Par exception à ce qui précède, cette Pénalité ne sera pas due en cas de

retard du Locataire directement causé par un retard de l'avion ou du bateau l'ayant conduit sur son île de destination finale à condition que le Locataire en ait informé le Propriétaire et dès qu'il aura connaissance de ce retard.

Dans le cas où le retard sera supérieur à une (1) heure, le Propriétaire ne sera pas obligé d'effectuer la remise du Véhicule lors de l'arrivée effective du Locataire, et le Locataire devra alors se rendre sur son lieu d'hébergement par ses propres moyens et prendre contact avec le Propriétaire et le Service Client Carfully afin de récupérer le Véhicule dans le délai d'un (1) Jour (24 heures) à compter de son arrivée sur l'île de destination finale.

Le lieu de livraison du véhicule sera le même que celui initialement indiqué sur la fiche d'état des lieux.

Si le locataire souhaite que le véhicule lui soit remis dans un endroit différent que le lieu indiqué sur le contrat des frais de 15€ seront prélevés et reversés au propriétaire, même si le locataire avait opté pour l'option de livraison "liberté".

Lors de la restitution du Véhicule, pour tout retard supérieur à une (1) heure de la part d'un Utilisateur - Propriétaire ou Locataire - une Pénalité d'un montant forfaitaire de cinquante pour cent (50%) du Prix de Location d'une journée de Location sera due par l'Utilisateur fautif puis reversée à l'Utilisateur non fautif.

#### **10.9. Troubles de jouissance - Signalement d'Inconfort de Conduite ou de Défaillance de Sécurité**

**Le Propriétaire s'engage à livrer un Véhicule exempt de tout vice le rendant impropre à l'usage auquel il est destiné, et plus généralement doit garantir au Locataire une jouissance paisible du Véhicule Loué pendant la Location, à moins que ces troubles ne proviennent du Locataire lui-même. Le Propriétaire s'engage également à fournir un véhicule dont les caractéristiques sont conformes à celles présentées sur la fiche véhicule en ligne. Tous les documents administratifs relatifs au véhicule (Carte grise, attestation d'assurance et contrôle technique) devront également être disponibles et en cours de validité jusqu'à la fin de la location.**

En particulier, il doit remettre au Locataire un Véhicule conforme aux règles de sécurité en vigueur.

En cas de constatation d'un Inconfort de Conduite, d'une Défaillance de Sécurité, d'une non conformité du véhicule par rapport à la fiche descriptive et de documents administratifs non conformes, le Locataire doit le signaler au Service Client Carfully dans un délai de deux (2) Jours (48 heures). Dans les cas particuliers d'une Défaillance de Sécurité ou d'une non conformité des documents administratifs, le Véhicule devra être restitué dans les plus brefs délais et il sera mis fin à la Location dans les conditions de l'article 10.6. Le Propriétaire sera alors redevable d'une Pénalité d'un montant forfaitaire de cinquante (50) euros majorée de cinq (5) euros par élément constituant une Défaillance de Sécurité. Le Propriétaire sera également redevable d'une Pénalité d'un montant forfaitaire de cinquante (50) euros en cas de non

conformité du véhicule par rapport à la fiche descriptive.

En cas de constatation d'un Inconfort de Conduite ou d'une Défaillance de Sécurité, le Locataire doit le signaler au Service Client Carfully dans un délai de deux (2) Jours (48 heures). Dans le cas particulier d'une Défaillance de Sécurité, le Véhicule devra être restitué dans les plus brefs délais et il sera mis fin à la Location dans les conditions de l'article 10.6. Le Propriétaire sera alors redevable d'une Pénalité d'un montant forfaitaire de cinquante (50) euros majorée de cinq (5) euros par élément constituant une Défaillance de Sécurité.

Afin de pouvoir être pris en compte, l'Inconfort de Conduite ou la Défaillance de Sécurité devra faire l'objet d'un examen par un garagiste Partenaire de Carfully :

- Dans le cas où le Partenaire Carfully confirme l'Inconfort de Conduite ou la Défaillance de Sécurité, Carfully se porte de fort de proposer au Locataire au moins un (1) Véhicule de remplacement sur le Site dans un délai de deux (2) Jours à compter de la déclaration du Locataire, dans la limite toutefois des disponibilités des Véhicules. Carfully ne garantit pas au Locataire que le Véhicule de remplacement correspondra au Véhicule loué initialement. Ce Véhicule sera proposé au Locataire, et s'il est accepté par lui, Carfully l'indemnifiera, outre une indemnité d'un montant égal à un (1) Jour de Location aux termes du Contrat de Location, par le versement d'une somme égale à la différence de prix entre le Prix de Location du Véhicule de remplacement et celui du Véhicule initial du Véhicule loué initialement, dans la limite de dix pour cent (10%) du Prix de Location initial, le reste de la différence étant à la charge du Locataire.
- Dans le cas où le Partenaire Carfully ne confirme pas l'Inconfort de Conduite ou la Défaillance de Sécurité, comme dans le cas où le Locataire ne souhaiterait pas procéder à la Location du Véhicule de remplacement qui lui sera proposé par Carfully, le Locataire pourra, s'il le souhaite, mettre fin à la Location. Aucun dédommagement ne lui sera alors dû, et le Prix de Location lui sera restitué à hauteur de la partie non accomplie de la Durée de Location, après imputation des Pénalités visées à l'Article 11.4.

Des Frais d'un montant forfaitaire de quarante (40) euros seront dus (i) par le Propriétaire en cas d'Inconfort de Conduite confirmé dans les conditions ci-dessus ou (ii) par le Locataire en cas d'Inconfort de Conduite non confirmé dans les conditions ci-dessus.

Tout Propriétaire dont le Véhicule qui aura fait l'objet d'une confirmation d'un Inconfort de Conduite ou d'une Défaillance de Sécurité par un Partenaire dans le cadre d'une Location devra récupérer son Véhicule par ses propres moyens et à ses frais. Le Propriétaire reste libre d'effectuer sur son Véhicule les réparations qui lui semblent nécessaires. Le Véhicule sera retiré du Site et la Fiche Véhicule ne sera plus visible par les autres Utilisateurs jusqu'à ce que Carfully estime, discrétionnairement, comme satisfaisantes les réparations effectuées par le Propriétaire afin de remédier à l'Inconfort de Conduite ou à la Défaillance de Sécurité.

#### **10.10. Gestion des modifications et des prolongations**

Le Locataire et le Propriétaire ont la possibilité de modifier les détails d'une Location (comme la durée, les horaires, la date, le lieu de livraison) sur le Site. Dans ce cas, il est rappelé qu'une telle

modification sur le Site, acceptée par les deux parties au Contrat de Location, vient automatiquement modifier les termes et conditions du Contrat de Location. Le Propriétaire et le Locataire ne sont pas tenus d'accepter les modifications survenues après le paiement du Prix de la Location.

Toute demande de prolongation de Location devra être effectuée en ligne sur le Site, et sera soumise à la validation du Propriétaire. Aucune prolongation ne pourra être prise en compte et débiter sans que ne soit payé sur le Site tout montant relatif à cette prolongation. Le Propriétaire n'est pas tenu d'accepter une demande de prolongation de la part du Locataire. Le Propriétaire est responsable de la vérification du paiement de la prolongation et devra récupérer son véhicule en cas de non paiement, aux dates et horaires prévu au Contrat de location initial. En cas de refus du Propriétaire, le Contrat de Location se poursuivra selon ses termes et conditions d'origine.

#### **10.11. Restitution du Véhicule au Propriétaire**

Le Locataire s'engage à restituer le Véhicule aux date, heure et lieu, convenus ensemble avec le Propriétaire.

Lors de la restitution du Véhicule, le Locataire et le Propriétaire procèdent ensemble à un Etat des Lieux de retour qu'ils signent en deux (2) exemplaires au moyen du formulaire qui leur est fourni. Tout Sinistre non mentionné dans l'Etat des Lieux de restitution sera présumé être de la responsabilité du Propriétaire. Chaque Sinistre doit être identifié sur schéma de la fiche d'Etat des Lieux du Véhicule en respectant une légende permettant de différencier les types d'incidents (tels que notamment rayure légère, rayure profonde, coups) et détaillé dans la rubrique observations. Tous les Sinistres devront être signalés à Carfully. Il est recommandé au Propriétaire de prendre des photographies de ces Sinistres.

**La garde juridique sera réputée transférée du Locataire au Propriétaire lors de la signature par les deux parties de l'Etat des Lieux de restitution et la remise des clés du Véhicule.**

Une fois la restitution du Véhicule intervenue, le Locataire et le Propriétaire ont la possibilité de s'évaluer réciproquement sur le Site.

Des Pénalités seront dues par le Locataire, dans les conditions de l'article 11.4, dans le cas où le Véhicule sera restitué dans un état de propreté et de niveau de carburant différent de celui dans lequel il se trouvait au moment de sa remise par le Propriétaire, comme en cas de survenance de tout autre Sinistre.

### **11. Conditions financières**

#### **11.1. Prix de Location -Système de gestion déléguée**

L'accès au Site et aux Services sont gratuits s'ils ne donnent pas lieu à la conclusion d'un Contrat de Location.

Ils font en revanche l'objet d'une rémunération au bénéfice de Carfully lorsqu'est conclu un Contrat de Location sur le Site. La rémunération de Carfully est alors composée, d'une part, d'une commission (la « **Commission** ») sur le prix de Location du Véhicule loué par le

Locataire au Propriétaire aux termes du Contrat de Location (le « **Prix de Location** ») et, d'autre part, de la perception des Frais, Pénalités et rémunérations de Services additionnels - tels que notamment l'ajout de conducteurs supplémentaires ou le rachat partiel de franchise –, le cas échéant exigibles conformément aux Conditions Générales.

Le montant de la Commission est fixé à :

- Quarante pour cent (40%) HT du Prix de Location, ou
- Trente pour cent (30%) HT du Prix de Location si le Propriétaire a le statut de « Super Proprio » à la date de conclusion du Contrat de Location pour une Location donnée.

Les Utilisateurs – Propriétaires et Locataires – confient à Carfully le soin de fixer au nom et pour le compte de chaque Propriétaire une proposition de Prix de Location qui sera affichée sur le Site pour leur Véhicule et ainsi soumise aux Locataires potentiels, sauf (i) demande de modification du Propriétaire via le Site, ou (ii) modification d'un commun accord entre Propriétaire et Locataire via le Site.

Les Utilisateurs renoncent à se prévaloir à ce titre d'une quelconque prétention à l'encontre de Carfully. Dans l'exercice de ce mandat, Carfully devra proposer aux Locataires un Prix de Location dépendant de critères établis et objectifs tels que caractéristiques du Véhicule, la saisonnalité, les prix pratiqués par la concurrence, la durée de la Location, le nombre de kilomètres à parcourir.

### 11.2. Encaissement du Prix de Location et paiement de la Commission

Le Propriétaire donne mandat à Carfully d'encaisser en son nom et pour son compte la totalité du Prix de Location et de toutes autres sommes dues par le Locataire.

Le Prix de Location sera reversé au Propriétaire par Carfully dans un délai de trois (3) Jours (72 heures) après la fin de la location, et imputation de la Commission et de toutes autres sommes (y compris notamment Frais, Pénalités ou autres) dues par le Propriétaire à Carfully.

D'une façon générale, dans le cas où la Location serait arrêtée en cours de Durée de Location pour des motifs tels que, notamment, une Panne ou un Sinistre, les sommes devant être restituées au Locataire au titre du reversement du Prix de Location seront ajustées par Carfully en fonction de la durée de Location effectivement accomplie sur la Durée de Location initialement prévue.

### 11.3. Frais

Les Utilisateurs reconnaissent qu'ils seront redevables à l'égard de Carfully de frais dans les conditions des Conditions Générales (les « **Frais** »). Les montants des Frais sont les suivants, qu'ils autorisent Carfully à prélever sur le moyen de paiement renseigné pour le paiement du Prix de Location, ou à réclamer directement au Propriétaire lorsque celui-ci en est le débiteur :

Frais	Montant	Dû par	A
Frais de dossier pour gestion d'un Sinistre sans application du barème forfaitaire	80€	Locataire	Carfully

Frais de dossier pour gestion d'un Sinistre avec application du barème forfaitaire	40€	Locataire	Carfully
Annulation par le Propriétaire jusqu'à la veille de la Location	70€	Propriétaire	Locataire et Carfully
Annulation par le Propriétaire le jour de la Location	250€	Propriétaire	Locataire et Carfully
Annulation par le Locataire plus de 15 jours avant le début de la Location	15% du Prix de la Location	Locataire	Propriétaire et Carfully
Annulation par le Locataire de 14 jour jusqu'à la veille de la Location	35% du Prix de la Location	Locataire	Propriétaire et Carfully
Annulation par le Locataire le jour de la Location	100% du Prix de la Location	Locataire	Propriétaire et Carfully
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat de propreté non conforme,</li> <li>- non respect du caractère non fumeur du véhicule,</li> <li>- transport non autorisé d'un animal,</li> <li>- Non respect du lieu de livraison,</li> <li>- Restitution avec niveau de carburant non conforme,</li> <li>- Non restitution, endommagement des clés ou blocage des clés dans l'habitacle,</li> <li>- Perte de l'original de la carte grise</li> </ul>	5€	Locataire	Carfully
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat de propreté non conforme,</li> <li>- Non respect du lieu de livraison,</li> <li>- Non présence d'un formulaire de constat amiable dans le véhicule</li> </ul>	5€	Propriétaire	Carfully

#### 11.4. Pénalités

Les Utilisateurs reconnaissent qu'ils seront redevables à l'égard du Propriétaire, du Locataire ou de Carfully, selon le cas, de pénalités (les « **Pénalités** »). Les montants des Pénalités sont les suivants, qu'ils autorisent Carfully à prélever sur le moyen de paiement renseigné pour le paiement du Prix de Location, ou à réclamer directement au Propriétaire lorsque celui-ci en est le débiteur :

<b>Pénalités</b>	<b>Montant</b>	<b>Dû par</b>	<b>A</b>	<b>Du à Carfully</b>
Le Véhicule n'est pas restitué par le Locataire dans un état de propreté conforme à celui de la remise	15€ extérieur / 25€ intérieur/ 45€ intérieur et extérieur	Locataire	Propriétaire	5€
Le Véhicule n'est pas remis par le Propriétaire dans un bon état de Propreté	15€ extérieur / 25€ intérieur/ 45€ intérieur et extérieur	Propriétaire	Locataire	5€
Il a été fumé dans le Véhicule	25€	Locataire	Propriétaire	5€
Transport d'un animal non autorisé par le Propriétaire	20€	Locataire	Propriétaire	5€
Non-respect par le Locataire du lieu de remise ou de restitution du Véhicule	25€	Locataire	Propriétaire	5€
Non-respect par le Propriétaire du lieu de remise ou de restitution du Véhicule	25€	Propriétaire	Locataire	5€
Le Propriétaire n'a pas fourni de formulaire de constat standard dans le Véhicule lors de la remise	10€	Propriétaire	Locataire	5€

Le Véhicule n'est pas restitué avec un niveau de carburant identique à celui de la remise	Montant de la facture de carburant pour remise à niveau	Locataire	Propriétaire	5€ en sus du montant de la facture
La clé n'a pas été restituée en fin de Location, ou a été endommagée ou bloquée dans l'habitacle	Frais de réparation ou de remplacement	Locataire	Propriétaire	5€ en sus du montant de la facture
Perte de l'original de la carte grise	Frais de remplacement	Locataire	Propriétaire	5€ en sus du montant de la facture
Livraison du Véhicule avec un élément constituant une Défaillance de Sécurité ou non conforme à la description de la fiche véhicule	50€ + 5€ par élément supplémentaire	Propriétaire	Locataire	50% du montant de la pénalité perçue
Livraison du véhicule avec des documents administratifs (carte grise, attestation d'assurance ou contrôle technique) non valides durant la totalité de la location	50€ + 5€ par document supplémentaire	Propriétaire	Locataire	50% du montant de la pénalité perçue
Le Propriétaire ne s'est pas présenté à la remise du Véhicule à l'heure convenue	100% du Prix de la location avec un minimum de 350€	Propriétaire	<b>Carfully</b> ou <b>locataire*</b> seront reversés 30% du prix de la location (hors option)	100% ou 70%*

\*Le versement des pénalités au Locataire sera uniquement mis en place si aucun véhicule de remplacement n'a été proposé au Locataire .

**Carfully ne garantit en aucun cas la disponibilité sur le Site d'un Véhicule relai correspondant aux critères du Véhicule initialement loué, mais fera ses meilleurs efforts pour permettre au**

## Locataire d'y trouver un véhicule de la même catégorie

### 12. Assurance souscrite par Carfully pour les Locations

Carfully a souscrit un contrat d'assurance auprès de l'organisme d'assurance GFA Caraïbes afin d'assurer les Véhicules pendant chaque Location (l'« **Assurance** »).

Les conditions de couverture sont consultables aux liens suivants :

<https://www.carfully.fr/CP-CFAC.pdf>

<https://www.carfully.fr/CGU-GFAC.pdf>

L'Assurance est automatiquement incluse dans le Prix de Location lors de la conclusion du Contrat de Location. Elle couvre notamment le montant des réparations des Véhicules dans le cadre des Sinistres pouvant survenir durant une Location, après déduction de toute Franchise le cas échéant applicable suivant les Conditions Générales.

Sans préjudice des conditions spécifiques prévues par l'Assurance (et accessibles au lien ci-dessus), il est reconnu et accepté par les Utilisateurs que l'ensemble des conditions suivantes doit être rempli afin de pouvoir bénéficier de cette couverture :

- le Prix de Location doit avoir été payé sur le Site ainsi que toutes autres sommes dues par l'Utilisateur en cause. Dans le cas où les Utilisateurs procéderaient à tout paiement en dehors du Site, la Location ne sera pas couverte par l'Assurance ;
- une copie du Contrat de Location et de l'Etat de Lieux dûment complété et signé doit être envoyé à Carfully en cas de Sinistre ;
- l'identité du Locataire et du Véhicule ainsi que les dates et heures de début et de fin de Location doivent correspondre avec les données enregistrées lors de la conclusion du Contrat de Location ou sa modification valable sur le Site ;
- les conducteurs supplémentaires doivent avoir été valablement ajoutés au Contrat de Location, et les références de leur permis de conduire avoir été enregistrées et vérifiées ;
- le Véhicule doit strictement satisfaire aux Conditions Véhicule ;
- tous les conducteurs, même supplémentaires, doivent satisfaire aux Conditions Locataire ;
- la carte bancaire doit être celle du Locataire ; et
- le Véhicule doit être couvert par un contrat d'assurance annuel, en dehors de l'Assurance Carfully.

Le Locataire dispose de la faculté de racheter partiellement la franchise applicable en cas de Sinistre (la « **Franchise** »), auquel cas la Franchise sera réduite de la façon suivante (pour plus de détails sur les conditions, vous reporter au Site) :

Type de véhicule	Franchise	Franchise réduite	Coût RPFC
------------------	-----------	-------------------	-----------

Mini (Twingo, i10, picanto..)	800€	480€	7€/j
Eco (Clio, 208, C3...)	800€	480€	7€/j
COMPACT 1 (Astra, Auris, 308...)	950€	570€	9€/j
COMPACT 2 (A3, Golf, DS3, DS4..)	1100€	660€	12€/j
FAMILIALE 1 ( 301, Berlingo, Kangoo...)	1100€	660€	12€/j
FAMILIALE 2 ( Renault Espace, Ford Galaxy...)	1300€	780€	15€/j
FAMILIALE 3 (Passat, 508, Audi A6,série 3...)	2000€	Aucune	[ ]
SUV/PICKUP/4X4 1 (Qashquai, Duster)	1300€	780€	15€/j
SUV/PICKUP/4X4 2 (Q5, Q7, GLE, Ford Ranger...)	2000€	Aucune	[ ]
Utilitaire (Boxer, Jumper, Master...)	2000€	Aucune	[ ]

Toute Franchise est à la charge du Locataire, sauf en cas d'accident impliquant un tiers qui serait reconnu responsable. Une Franchise est propre à un Sinistre donné, il peut donc y avoir plusieurs Franchises pour plusieurs Sinistres.

**Afin de pouvoir rentrer dans le champ d'application de la couverture de l'Assurance, tout Sinistre doit être impérativement déclaré lors de la restitution du Véhicule et l'établissement de l'Etat de Lieux de restitution (y être scrupuleusement décrit et comporter toutes les pièces requises) ou, s'il s'agit d'un Sinistre ayant conduit à l'immobilisation du Véhicule, dans un délai maximum de un (1) Jour (24 heures) à compter de la survenance du Sinistre auprès du Service d'Assistance Carfully (également accompagné de toutes les pièces requises)..** Tout Sinistre non déclaré comme il est dit ci-dessus risquera de ne pas être couvert par l'Assurance, ce que les Utilisateurs acceptent expressément et sans réserve.

Le Véhicule est couvert par l'Assurance à compter de la remise du Véhicule par le Propriétaire et jusqu'à sa restitution par le Locataire au Propriétaire aux dates et heures convenues dans le Contrat de Location, le cas échéant modifié conformément aux Conditions Générales. Il est reconnu et accepté par le Locataire qu'aucune couverture d'Assurance ne sera fournie en dehors de ces dates et heures.

Il est reconnu et accepté par les Utilisateurs que tout manquement aux présentes Conditions Générales sera susceptible d'entraîner la non-application à leur bénéfice des garanties souscrites au titre de l'Assurance. Il est par conséquent fortement conseillé aux Utilisateurs, et en particulier aux Locataires, de prendre une connaissance détaillée des conditions de l'Assurance aux liens suivants :

<https://www.carfully.fr/CP-CFAC.pdf>

<https://www.carfully.fr/CGU-GFAC.pdf>

### **12.1. Assurance annulation souscrite par le Locataire**

L'assurance annulation est une assurance optionnelle proposée au Locataire lors du paiement de sa Location. La souscription à cette assurance ne peut-être effectuée qu'au moment du paiement de la Location par le Locataire et prend effet dès la validation du paiement.

L'assurance annulation est proposée à un tarif de trente-cinq (35) euros et permet au Locataire d'annuler sans frais une location payée jusqu'au jour de la remise du véhicule et ce sans condition.

Le locataire ayant souscrit à l'option bénéficiera également du remboursement intégral du montant de la Location.

Une fois l'assurance souscrite et payée par le Locataire, il ne sera pas possible d'en demander le remboursement.

## **13. Pannes, Sinistres, Inconfort de Conduite, frais de remorquage et de réparations**

### **13.1. Immobilisation du Véhicule suite à un Sinistre – Service d'Assistance**

Le Locataire doit déclarer auprès du Service Client Carfully tout Sinistre entraînant l'immobilisation du Véhicule dans les plus brefs délais et dans un délai maximal d'un (1) Jour (24 heures) à compter de la survenance du Sinistre. Carfully propose dans ce cas à ses Utilisateurs un service d'assistance (le « **Service d'Assistance** ») dans les conditions ci-après.

Après avoir été contacté par le Locataire, Carfully contactera un remorqueur Partenaire qui acheminera sous l'entière responsabilité de ce dernier le Véhicule dans le garage Partenaire le plus proche.

Le Locataire aura alors le choix entre, d'une part, se voir proposer dans le cadre de l'assistance un Véhicule d'Assistance pour une durée de deux (2) jours ouvrés dont le coût sera pris en charge par Carfully (par exemple, si le Véhicule d'Assistance est mis à disposition le lundi à 14h, il devra être restitué en fin de journée le mardi) ou, d'autre part, que soient pris en charge par Carfully les frais de taxi pour le rapatriement du Locataire et des passagers du Véhicule ayant subi le Sinistre jusqu'à leur lieu d'hébergement renseigné lors de la conclusion du Contrat de Location ou le lieu de leur choix. L'assistance ne comprend la prise en charge des frais d'un seul acheminement. Dans le cas de la mise à disposition d'un Véhicule d'Assistance, ce véhicule sera directement mis à disposition par le Partenaire sans que Carfully ne soit contractuellement liée, ni responsable, au titre de la relation contractuelle ainsi établie entre le Partenaire et le Locataire. Carfully prendra simplement à sa charge le coût de cette mise à disposition, et pourra

également assurer le prélèvement de tout ou partie du Dépôt de Garantie en cas de dommage causés sur le Véhicule d'Assistance pendant cette mise à disposition.

Carfully fera ensuite réaliser un premier diagnostic du Véhicule par le garagiste Partenaire afin d'évaluer le montant des réparations requises. En fonction de l'ampleur des réparations requises et/ou de l'implication d'un tiers dans le Sinistre, Carfully fera appel à l'Assurance pour la résolution du Sinistre. Dans ce cas, l'Assurance pourra mandater tout expert de son choix et le litige sera suivi conformément aux termes et conditions de l'Assurance.

Dans le cas où le Locataire ou le Propriétaire conteste le premier diagnostic, il disposera de la faculté de demander une contre-expertise, à ses propres frais.

### **13.2. Immobilisation du Véhicule suite à une Panne – Service d'Assistance**

Comme en cas de Sinistre ayant conduit à l'immobilisation du Véhicule, le Locataire doit déclarer au Service Client Carfully dans les plus brefs délais et dans un délai maximal d'un (1) Jour (24 heures) à compter de sa survenance, toute Panne ayant conduit à l'immobilisation du Véhicule.

Comme pour un Sinistre ayant conduit à l'immobilisation du Véhicule, après avoir été contacté par le Locataire, Carfully contactera un remorqueur Partenaire qui acheminera sous son entière responsabilité le Véhicule dans le garage Partenaire le plus proche. La mise à disposition d'un Véhicule d'Assistance ou la prise en charge des frais de taxi du Locataire et des passagers du Véhicule ayant subi le Sinistre jusqu'à leur lieu d'hébergement renseigné lors de la conclusion du Contrat de Location ou le lieu de leur choix. L'assistance ne comprend la prise en charge des frais d'un seul acheminement comme il est dit à l'article 13.1 sera également proposé au Locataire

Une fois le Véhicule remorqué vers un garage Partenaire, ce dernier procédera à l'établissement d'un devis comme il est dit à l'Article 13.1.

Le Propriétaire sera alors informé du montant du devis et aura la possibilité d'effectuer les réparations dans le garage partenaire ou d'acheminer son véhicule à ses frais dans le garage de son choix afin de procéder sous sa seule responsabilité et frais à l'établissement d'un devis et procéder aux réparations.

### **13.3. Immobilisation du Véhicule suite à une Panne ou un Sinistre - Véhicule de Remplacement**

Dans un délai de deux (2) Jours (48h) à compter de la déclaration au Service Client Carfully de la Panne ou du Sinistre, le Locataire se verra proposer au moins un (1) Véhicule de remplacement (le « **Véhicule de Remplacement** ») sur le Site, mais dans la limite des disponibilités des Véhicules. Carfully ne garantit en aucun cas la disponibilité sur le Site d'un Véhicule de remplacement correspondant aux critères du Véhicule initialement loué, mais fera ses meilleurs efforts pour permettre au Locataire d'y trouver un véhicule de la même catégorie ayant un tarif jusqu'à 10% supérieur au tarif initialement payé et ce sans frais supplémentaire

pour le Locataire.

En d'autres termes, Carfully s'engage à couvrir en cas de Panne ou de Sinistre survenu durant la Location la différence de Prix de Location entre le Prix de Location du Véhicule initial et celui du Véhicule de remplacement, dans la limite de dix pour cent (10%). Si le Prix de Location est à l'inverse inférieur au Prix de Location du Véhicule initial, Carfully procédera au remboursement de la différence au Locataire.

Si aucun Véhicule de Remplacement ne peut être proposé dans un délai de deux (2) Jours à compter de la déclaration de Panne ou de Sinistre , ou si le Locataire refuse d'accepter le Véhicule de Remplacement qui lui est proposé, Carfully indemnifiera le Locataire – mais uniquement s'il n'est pas reconnu responsable de la Panne ou du Sinistre - , par le versement d'une indemnité d'un montant égal à un (1) Jour de Prix de Location initial, outre le remboursement d'un montant égal au nombre de Jours de Location non effectués en raison de la survenance de cette Panne ou de ce Sinistre immobilisant le Véhicule.

#### **13.4. Pannes et Sinistres n'entraînant pas l'immobilisation du Véhicule**

En cas de Panne ou de Sinistre n'entraînant pas l'immobilisation du Véhicule, le Locataire pourra continuer à utiliser le Véhicule jusqu'à la fin de la Durée de la Location. La Panne ou le Sinistre seront alors déclarés par le Locataire dans le formulaire d'Etat des Lieux lors de la restitution du Véhicule en fin de Location. Si le Locataire omet intentionnellement ou non intentionnellement de procéder à cette déclaration, le Propriétaire pourra lui-même la formuler auprès de Carfully dans la rubrique « Vos résolutions » sur le Site, dans un délai maximum de trois (3) Jours (72 heures) à compter de la fin de la Durée de la Location.

En cas de Sinistre n'entraînant pas l'immobilisation du Véhicule, dans le cas où le Propriétaire aura opté pour une indemnisation des frais de réparation sur la base des frais réels – voir Article 13.6. -, Le Propriétaire fera établir un devis de réparations dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la déclaration de Sinistre. de quinze (15) jours à compter de la déclaration de Sinistre.

Lors de l'établissement du devis, le Propriétaire devra se munir de sa fiche d'état des lieux et la présenter au garagiste.

Le Propriétaire est responsable d'indiquer au garagiste toutes les zones qui ont été endommagées durant la location et indiquées sur la fiche d'état des lieux.

En cas de manquement par le Propriétaire, Carfully et le garagiste ne pourront être tenus responsables. Les éléments non indiqués par le Propriétaire durant l'établissement du devis ne pourront faire l'objet de réclamations

Les réparations du véhicules devront être effectuées dans un délai d'un (1) mois à compter de la déclaration du sinistre par le Propriétaire

Aucune réparation ne pourra être engagée sur le Véhicule tant que ce devis établissant le montant de frais réels de réparation n'aura pas été établi, et que Carfully l'aura accepté.

Dans le cas où aucun devis n'aura été établi et accepté par Carfully dans les conditions qui

précédent, le Propriétaire et le Locataire devront gérer seuls les causes et les conséquences du Sinistre en question.

Dans le cas où un devis a été bien établi et accepté par Carfully, et où le Locataire ou le Propriétaire conteste le premier diagnostic, ce dernier disposera de la faculté de demander une contre-expertise, à ses propres frais. En cas de litige entre le Propriétaire et le Locataire, Carfully propose une assistance en ligne effectuée par le Service Client accessible sur le Site dans la rubrique « Vos Résolutions ». Carfully pourra proposer aux Utilisateurs de les accompagner afin de les tenter de les aider à trancher tout litige entre eux.

### 13.5. Sinistres en cours de Location – Autres règles

**Cas particulier du vol du Véhicule.** Si le Sinistre consiste en un vol du Véhicule, le Locataire doit le signaler immédiatement à Carfully et déposer plainte dans le commissariat le plus proche dans un délai de deux (2) Jours (24 heures). Le Locataire doit en informer Carfully et le Propriétaire dans les meilleurs délais, et transmettre à Carfully une copie du dépôt de plainte ainsi que le rapport établi ou le numéro de dossier à l'adresse [onvousaide@carfully.fr](mailto:onvousaide@carfully.fr).

**Constat.** En cas de Sinistre impliquant un tiers identifié, un constat devra être minutieusement rempli et envoyé à Carfully avec tout autre élément justificatif du dossier qui pourra être exigé par Carfully afin de pouvoir mettre en œuvre les garanties souscrites au titre de l'Assurance. A défaut, il est possible que ce manque d'informations et d'éléments matériels conduise à l'exclusion de la couverture de l'Assurance.

En cas de Sinistre n'impliquant pas un tiers identifié, le Locataire établira une déclaration de Sinistre qui sera envoyée à Carfully avec tout autre élément justificatif du dossier qui pourra être exigé par Carfully afin de pouvoir mettre en œuvre les garanties souscrites au titre de l'Assurance. A défaut, il est possible que ce manque d'informations et d'éléments matériels conduise à l'exclusion de la couverture de l'Assurance. Afin de compléter son dossier, le Locataire devra, lorsque cela est possible, fournir des photographies de tout élément visible du Sinistre.

### 13.6. Frais de dépannage et de réparation suite à une Panne ou un Sinistre

**Frais de dossier.** Des Frais d'un montant de quatre-vingt (80) euros sont dus par le Locataire à Carfully dans tous les cas de Sinistre, ou de quarante (40) euros si ce Sinistre n'a pas conduit à l'immobilisation du Véhicule et que le Propriétaire a opté pour une réparation du Sinistre sur la base d'un barème forfaitaire. Ces Frais ne sont pas dus si, à l'issue du Sinistre, le Locataire n'a pas été reconnu - totalement ou partiellement - responsable du Sinistre.

Des frais d'un montant de quatre-vingt (80) euros sont dus par le Propriétaire à Carfully en cas de panne résultant d'une usure naturelle d'une pièce ou d'un défaut d'entretien.

**Frais de remorquage en cas de Panne ou de Sinistre ayant conduit à l'immobilisation du Véhicule.** Carfully fera l'avance des frais de remorquage jusqu'au garage Partenaire le plus proche, sauf si le Sinistre a pour cause l'un des quatre (4) cas ci-après :

- perte des clefs du Véhicule ;
- oubli des clefs à l'intérieur du Véhicule ;

- embourbement ou blocage du Véhicule dû à une erreur d'appréciation du conducteur ;
- panne d'essence ou erreur dans le choix du carburant.

Dans le cas où il sera conclu à l'issue du diagnostic que la Panne ou le Sinistre est dû à l'utilisation du Véhicule par le Locataire, l'intégralité des frais de remorquage sera refacturée au Locataire par Carfully. Dans le cas inverse où il sera conclu à l'issue de l'expertise que la Panne ou le Sinistre n'est pas dû à l'utilisation du Véhicule par le Locataire, l'intégralité des frais de remorquage sera refacturée au Propriétaire, par prélèvement sur le Prix de Location et au-delà si celui-ci ne couvre pas le montant en cause.

**Réparations réalisées par le Propriétaire lui-même.** Si le Propriétaire a décidé de faire appel à un autre garage que le garage Partenaire pour y faire procéder aux réparations dues au Sinistre, il devra assurer seul, à ses frais et sous sa responsabilité, le remorquage du Véhicule dans ce garage et les réparations correspondant à la résolution des dommages issus du Sinistre. Il pourra ensuite, le cas échéant, obtenir remboursement des réparations directement par Carfully sur présentation la facture acquittée dans le cadre d'un Sinistre non géré par l'Assurance ou après remboursement de GFA Caraïbes à Carfully dans le cadre d'un Sinistre ayant nécessité l'intervention de l'Assurance. A cet égard, le Propriétaire reconnaît et accepte que Carfully ne maîtrise pas – ni ne se porte fort - des délais de remboursement par GFA Caraïbes. Il est également spécifiquement rappelé qu'aucune réparation ne pourra intervenir sur le Véhicule sans l'accord préalable de GFA Caraïbes et Carfully.

**Réparations en cas de Sinistre ayant conduit à l'immobilisation du Véhicule.** Des Frais de dossier de quatre-vingt (80) ou quarante (40) euros seront dus à Carfully par le Locataire comme il est dit plus haut.

Le Dépôt de Garantie sera prélevé en totalité par Carfully, à moins que le Sinistre n'implique un tiers identifié et que le Locataire ne soit pas reconnu totalement ou partiellement responsable du Sinistre.

En cas de Sinistre nécessitant l'intervention de l'Assurance, il est rappelé que le Locataire sera redevable d'une Franchise, sauf dans le cas d'un Sinistre impliquant un tiers identifié pour lequel le Locataire ne serait pas reconnu responsable. Le reste des frais de réparation sera pris en charge par GFA Caraïbes, sous condition de la satisfaction des conditions requises pour une telle prise en charge par l'Assurance.

Dans le cas d'un Sinistre ne nécessitant pas l'intervention de l'assurance et où le montant des frais de réparation relatifs au Sinistre mis effectivement à la charge du Locataire serait inférieur au montant de la Franchise, le Locataire sera remboursé de la différence éventuelle dans un délai de dix (10) Jours suivant la clôture du dossier litige par Carfully et l'encaissement par elle de toutes sommes lui revenant au titre de la Location.

**Réparations en cas de Sinistre n'ayant pas conduit à l'immobilisation du Véhicule.** Des Frais de dossier de quatre-vingt (80) ou quarante (40) euros seront dus à Carfully par le Locataire comme il est dit plus haut.

En outre, le Locataire prendra à sa charge les frais de réparation selon l'option qui sera alors choisie par le Propriétaire entre une indemnisation des frais de réparation sur la base des frais

réels et une indemnisation des frais de réparation sur une base forfaitaire. Dans le premier cas, le Dépôt de Garantie sera prélevé en totalité puis restitué à la clôture du dossier de Sinistre à hauteur uniquement de la partie revenant au Locataire, et dans le second cas, le Dépôt de Garantie ne sera prélevé qu'à hauteur du montant forfaitaire correspondant à la réparation en cause. Par dérogation à ce qui précède, seul un dédommagement forfaitaire sera possible dans le cas où le Sinistre aura pour cause un élément du Véhicule ayant déjà été signalé comme défaillant ou endommagé lors de l'Etat des Lieux lors de la prise de possession du Véhicule,

Le Dépôt de Garantie sera également remboursé au Locataire lorsque aucun devis n'aura été établi et accepté par Carfully dans le délai d'un (1) mois visé à l'Article 11.4, le Propriétaire et le Locataire faisant alors leur affaire personnelle des réparations et de la prise en charge des frais correspondants.

Dans le cas où le devis de réparations aura été bien établi et transmis conformément à ce qui précède, le Propriétaire sera remboursé par Carfully des frais de réparation sur présentation de tout justificatif demandé par Carfully, et conformément audit devis préalablement validé par Carfully. Les frais de réparation seront ensuite refacturés au Locataire par Carfully.

Tout incident de location (panne, sinistre, remplacement avant ou pendant la location) entraîne un blocage du versement automatique des commissions.

Le délai de versement des commissions au Propriétaire n'est donc plus de 48h après la fin de la location et peut varier selon le type d'incident.

En cas de déclaration de sinistre effectué par le Propriétaire, le versement des commissions est bloqué par le service sinistre de Carfully et ne sera débloqué qu'à réception de tous les éléments que le service sinistre de Carfully jugera nécessaire pour le traitement du dossier.

Chaque dossier déclaré dans le centre des résolutions sera contrôlé et analysé par les agents Carfully.

Les résultats de l'analyse du sinistre remonté permettront de déterminer si un dédommagement ou une réparation est nécessaire et de définir le montant reversé au propriétaire le cas échéant.

Dans certains cas, le propriétaire pourra ne pas être dédommagé.

En cas d'éraflure constaté sur un élément déjà endommagé le Propriétaire ne pourra pas faire l'objet de dédommagement

En cas d'éraflure constaté sur un élément non endommagé le Propriétaire pourra faire l'objet d'un dédommagement de 55€.

Barème d'indemnisation forfaitaire

Type de sinistre	Indemnité forfaitaire
Éraflure élément non endommagé	55 €

Rayure	110€
Coup léger (petit impact)	150€
Coup important	250€
Rayure enjoliveur	30€
Rayure jante	60€

Pour tous les cas de panne du véhicule ou de sinistre survenus durant la Location, le Locataire n'est pas habilité à effectuer les réparations du véhicule ou choisir un garagiste de son choix pour effectuer les réparations du véhicule sans l'accord du Propriétaire.

En cas de constatation par le Propriétaire lors de la restitution du véhicule d'un manquement à cette condition le Locataire sera tenu responsable des réparations/ ou de la remise en état du véhicule.

### **13.7. Inconfort de Conduite constaté lors de la restitution du Véhicule**

Tout Inconfort de Conduite découvert par le Propriétaire après la restitution du Véhicule doit être déclaré par lui sur le Site, dans la rubrique « Vos résolutions », dans un délai maximum d'un (1) Jour à compter de la fin de la Durée de la Location. Un diagnostic devra alors être effectué par un expert Partenaire afin d'en confirmer l'existence et les causes. Ce diagnostic sera fait aux frais et sous la responsabilité du Propriétaire. Après diagnostic, si l'Inconfort de Conduite est confirmé et que l'expert Partenaire confirme qu'il a pour cause l'utilisation faite par le Locataire du Véhicule au cours de la Durée de Location, le Propriétaire pourra en demander le remboursement de l'intégralité des frais de réparation et de diagnostic à Carfully qui refacturera le Locataire. En cas de contestation, le Locataire aura la possibilité de demander une contre-expertise à un expert de son choix, à ses propres frais.

### **13.8 Panne d'embrayage**

Compte tenu de la topologie de nos territoires nous considérons qu'un embrayage a une durée de vie de 95 000 km.

- Pour toutes les voitures équipées de leur embrayage d'origine et ayant moins de 45000 km, les frais de réparations de l'embrayage seront à la charge du Locataire
- Pour toutes les voitures ayant un kilométrage entre 45000km et 95000km, le Propriétaire peut prétendre à un remboursement total si l'embrayage a été réparé avec des pièces d'origine certifiées au cours des cinq dernières années.
- Si l'embrayage n'a pas subi de réparation au cours des 5 dernières années le Propriétaire bénéficiera d'un remboursement proportionnel à la durée d'utilisation restante de l'embrayage en fonction du kilométrage affiché par l'odomètre à la prise du véhicule. Le restant dû de la facture sera à la charge du Locataire.

- Pour tous les véhicules de plus de 95 000 km (à la prise du véhicule) et sans aucune réparations effectuées sur l'embrayage les frais de réparations seront à la charge du propriétaire

### **13.9. Paiement des pénalités et des frais par le Propriétaire**

Le propriétaire redevable à Carfully d'une pénalité ou de frais devra s'acquitter de leur règlement dans un délai de sept (7) jours après réception par email de la demande émise par Carfully.

Tous les versements dus au Propriétaire seront bloqués. Carfully procédera au versement de ces sommes dès réception du règlement par le Propriétaire.

En cas de non paiement par le Propriétaire des sommes qui lui sont dues dans un délais d'un (1) mois, Carfully se réserve le droit de procéder à la suppression du compte en ligne dudit Propriétaire.

### **14. Responsabilité de Carfully**

Carfully s'engage à fournir les Services avec diligence. A cet effet, Carfully n'assume qu'une obligation de moyens et non de résultat, ce que les Utilisateurs acceptent expressément et sans réserve.

Carfully n'agit qu'en tant qu'intermédiaire entre les Locataires et les Propriétaires, et ne pourra être tenue à quelque titre que ce soit pour responsable de la conclusion et de l'exécution du Contrat de Location par l'une ou l'autre des parties à ce Contrat de de Location. Carfully n'est en aucun cas une agence de location de véhicules, mais un prestataire de services d'intermédiation et de services annexes à cette intermédiation.

Dans le cadre des Services qu'elle propose, il est précisé que Carfully ne garantit en rien la capacité ou la solvabilité des Utilisateurs, ni la certitude ou les conditions auxquelles pourrait être conclu un Contrat de Location entre eux, ce dont ils demeurent les seuls maîtres.

De même, Carfully ne pourra être tenue pour responsable :

- du contenu des Fiches Véhicules postés par les Propriétaires,
- des échanges et relations contractuelles entre les Locataires et les Propriétaires, ou
- des conflits pouvant survenir à l'occasion de la conclusion ou de l'exécution Contrats de Location.

Carfully ne pourra pas être tenue pour responsable des dommages indirects (en ce compris notamment, les pertes de profit, pertes d'épargne, pertes de chiffres d'affaires, pertes de données ou réclamation de tiers) résultant du recours aux Services par les Utilisateurs. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance de Carfully.

## **15. Accessoires pour enfants**

Les accessoires pour enfants ne peuvent être proposés par le Propriétaire.

Dans le cadre des locations, Carfully propose aux Locataires d'effectuer la location d'un matériel pour enfant aux tarifs indiqués lors de la réservation.

La location du matériel pour enfant ne sera proposée que pour les Locations ayant comme lieu de remise et de restitution les lieux indiqués ci-dessous:

- Port de Fort de France
- Aéroport Aimé Césaire
- Port de Pointe à Pitre
- Aéroport Pôle Caraïbes

Le matériel pour enfant sera payé sur le site Carfully lors du paiement de la Location sur la page Options ou après le paiement de La Location dans son espace personnel et ce jusqu'à 24h avant le début de Ladite location. Le Locataire pourra souscrire à cette option durant toute ou partie de la durée de La Location.

### **En Martinique:**

Le matériel pour enfant sera directement livré sur le lieu de remise à la date et heure indiquées sur le voucher (bon de commande).

Le matériel sera récupéré le jour de la restitution au lieu indiqué sur le voucher (bon de commande).

### **En Guadeloupe:**

Pour les locations ayant une remise ou une restitution de 08h à 14h, le matériel sera livré et réceptionné sur le lieu indiqué sur le voucher (bon de commande)

Pour les locations ayant une remise ou une restitution de 14h à 20h, le Locataire devra récupérer et déposer le matériel au box de l'aéroport.

Le matériel pour enfant sera installé uniquement par le Locataire.

En cas de prolongation, le matériel pour enfant sera automatiquement prolongé.

Une fois le matériel pour enfant payé par le Locataire, il ne sera pas possible d'en demander le remboursement.

## **15. Propriété intellectuelle et contenus du Site**

Le Site et l'ensemble des éléments qui le composent, à savoir notamment, les noms de domaine, la charte graphique du Site, le logo et la marque « Carfully », les textes publiés par Carfully, les images, photographies et illustrations publiées par Carfully, la structure et le code source du

Site, les bases de données, sont la propriété exclusive de Carfully, sauf mention contraire spécifique dans le Site.

Toute diffusion, exploitation, représentation, reproduction, de tout ou partie du concept, du contenu, des technologies ou de tout autre élément du Site qu'elle soit partielle ou intégrale sans l'autorisation expresse de Carfully est interdite et exposera le contrevenant à des poursuites civiles et pénales.

## **16. Données personnelles**

Conformément aux dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, dans sa dernière version à jour, Carfully a procédé le 16 Octobre 2012 auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) à la déclaration préalable du traitement qu'elle opère sur les données personnelles concernant les Utilisateurs, sous le de déclaration : Np40524538g.

Le responsable du traitement des données concernant les Utilisateurs est Monsieur Satyam DORVILLE.

Carfully se réserve le droit de transmettre tout ou partie des données personnelles concernant les Utilisateurs dans le strict respect de la loi et des règlements en vigueur.

Tout usage de données personnelles autre que celui indiqué ci-dessus devra faire l'objet d'un consentement individuel, préalable et explicite de la part des Utilisateurs.

Carfully recueillera l'accord des Utilisateurs pour toute transmission de ses données à des partenaires commerciaux pour des opérations de marketing direct au moyen d'une case à cocher.

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès et de rectification sur les données personnelles le concernant, en s'adressant au webmaster du Site, sauf pour les données personnelles données à Carfully lorsque l'Utilisateur a rempli son formulaire d'inscription en ligne et qu'il lui appartient de modifier et de mettre à jour.

L'Utilisateur dispose du droit de s'opposer sans frais et gratuitement à ce que les données personnelles le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par Carfully ou par ses partenaires commerciaux. Si le droit d'opposition est exercé pour ce motif directement auprès de Carfully, cette dernière s'engage à répercuter l'opposition de l'Utilisateur auprès de ses partenaires contractuels auxquels elle aurait éventuellement transmis les données personnelles.

Carfully s'engage à ce que les données personnelles concernant l'Utilisateur, même celles transmises à d'éventuels partenaires commerciaux, ne soient pas transmises hors de l'Union Européenne, sauf à recueillir au préalable leur consentement exprès en ce sens.

Carfully se réserve le droit de transmettre les données personnelles concernant l'Utilisateur, soit pour respecter une obligation légale, soit en application d'une décision judiciaire, administrative, ou d'une autorité administrative indépendante.

L'Utilisateur s'engage à assurer, en tant que de besoin, la mise à jour des données personnelles le concernant.

Carfully s'engage à prendre toute précaution utile, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données personnelles concernant l'Utilisateur et, notamment, empêcher que vos données personnelles ne soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

#### **17. Cookies**

Pour permettre à ses Utilisateurs de bénéficier d'une navigation optimale sur le Site et d'un meilleur fonctionnement des différentes interfaces et applications, Carfully est susceptible d'utiliser des cookies sur l'ordinateur de l'Utilisateur qui l'y autorise expressément. Ces cookies permettent de stocker des informations relatives à la navigation sur le Site, ainsi qu'aux éventuelles données saisies par les Utilisateurs.

L'Utilisateur dispose de la possibilité de bloquer, modifier la durée de conservation, ou supprimer ces cookies via l'interface de son navigateur. Si la désactivation systématique des cookies sur le navigateur de l'Utilisateur l'empêche d'utiliser certains services ou fonctionnalités du Site, ce dysfonctionnement ne saurait en aucun cas constituer un dommage pour ce-dernier qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait.

#### **18. Force majeure**

Tous cas de force majeure tels que définis ci-après sont considérés comme des causes d'exonération des obligations des Parties et entraînent leur suspension.

La Partie qui invoque les circonstances visées ci-dessous doit avertir immédiatement l'autre Partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Sont considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux Parties, imprévisibles, inévitables, indépendantes de la volonté des Parties qui ne pourront être empêchés par ces dernières, et notamment mais sans que cette liste soit limitative : en cas de guerre, émeute, grève, lock-out, litige commercial ou perturbation du travail, accident, panne d'appareils ou de machines, incendie, inondation, tempête, tremblement de terre, interruption de services de télécommunications ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication de stockage électronique, ou de blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement.

Les obligations de chaque Partie en vertu des présentes Conditions Générales seront suspendues pendant la durée de l'évènement de force majeure.

#### **19. Droit de rétractation (exclusion)**

Les Utilisateurs reconnaissent qu'ils n'ont pas de droit de rétractation conformément au Code de la consommation s'agissant de prestations de services de transport.

#### **20. Liens vers d'autres sites internet**

Le Site et les Services peuvent fournir des liens vers d'autres sites Internet pour lesquels Carfully décline toute responsabilité quant à leur contenu et leurs pratiques.

#### **21. Non-renonciation**

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une

quelconque des obligations visées dans les présentes Conditions Générales ne constitue pas une renonciation à l'obligation en cause.

## **22. Non validité partielle**

Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales devait être tenue pour invalide en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions des présentes Conditions Générales seront considérées comme pleinement valides et opposables.

## **23. Droit applicable et juridictions**

Les Conditions Générales sont soumises au droit français.

En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation et à l'exécution des présentes Conditions Générales, les Parties s'engagent à trouver une solution amiable.

Tout Utilisateur qui est un consommateur au sens du Code de la Consommation a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, préalablement à toute action judiciaire.

Tout différent qui n'aurait pas trouvé d'issue amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux et juridictions du ressort de la Cour d'appel de Fort de France, sauf disposition impérative plus favorable applicable.

## **24. Contact service client**

Les Utilisateurs peuvent contacter le service client Carfully (le « **Service Client Carfully** ») :

- par téléphone : 0977553938, 24h/24 et 7j/7
- ou via le Site