

Conditions générales de voyage de la société Sunny Cars International GmbH

1. Prestations de la société Sunny Cars International GmbH

La société Sunny Cars International GmbH est, dans son segment, l'une des principales entreprises du secteur touristique et fournit dans le monde entier des prestations de services de voyage à des vacanciers satisfaits, c'est-à-dire des particuliers intéressés par des locations de voitures en vacances (ci-après dénommés : « clients »). Les formules de prestations de la société Sunny Cars International GmbH comprennent, outre la location de véhicules de vacances, une expertise-conseil intégrale quant au choix du « bon » véhicule de location pour le client, une réservation extrêmement simple, un système fluide de retrait et de remise des véhicules ainsi que des prestations de services additionnelles venant compléter le plaisir de voyager. La société Sunny Cars International GmbH propose ses prestations sur la base des présentes conditions générales de voyage ainsi que des Conditions particulières de voyage dont le client a pu prendre connaissance avant la réservation (cf. point 4 ci-dessous).

2. Contrat de location de véhicule, assorti de la convention portant sur des prestations de voyage complémentaires, entre la société Sunny Cars International GmbH et le client ; règles spéciales applicables en cas de sélection, par le client, lors de la réservation, de l'option « No-Deposit »

2.1 La société Sunny Cars International GmbH et le client concluent un contrat portant sur la location d'un véhicule de location et sur la mise à disposition, par Sunny Cars International GmbH, de prestations de voyage complémentaires associées au véhicule de location (ci-après dénommé le « contrat »), dont le client peut bénéficier pendant la durée du contrat et, pour certaines d'entre elles, en amont. Les prestations de voyage complémentaires englobent un service de conciergerie joignable par téléphone par le client en vacances (7 jours/semaine, de 9 h - 18 h CET), ainsi que la mise à disposition d'informations de voyage sur la destination, accessibles sur Internet via les smartphones, tablettes, ordinateurs portables et ordinateurs de bureau du client, telles que les conditions d'entrée sur le territoire, des informations sur les sites touristiques, les restaurants, les hôtels, les plages, etc., des cartes, d'autres informations touristiques, ainsi que des informations sur le retrait et la restitution du véhicule de location sur le lieu de destination. Le client peut utiliser, à cet effet, l'application « sunny2go » en l'installant sur son smartphone ou sa tablette. Les prestations de voyage complémentaires sont proposées en allemand, en anglais, en français et en néerlandais, en fonction de la langue sélectionnée lors de la réservation du véhicule. Les conventions qui seront conclues entre Sunny Cars International GmbH et le client sont dénommées, ci-après, par souci de lisibilité, le « contrat ».

2.2 Avec l'envoi des données de réservation (notamment le lieu de location souhaité, la catégorie de véhicule souhaitée (cf. point 9 des présentes conditions générales de voyage), la période de location souhaitée, le cas échéant, sélection de l'offre « No Deposit »), le client soumet une offre juridiquement contraignante de conclusion d'un contrat entre lui et la société Sunny Cars International GmbH. Le contrat entre la société Sunny Cars International GmbH et le client prend forme par l'envoi des documents contractuels, conformément au point 10, au client et par la confirmation de réservation correspondante par la société Sunny Cars International GmbH, qui agit dans ce cadre en qualité d'intermédiaire commercial de la société Sunny Cars International GmbH disposant d'une procuration lui conférant le pouvoir de conclure des affaires. Si l'option « No-Deposit » a été choisie, la réservation du client est considérée comme ferme lorsque le client a transmis ses données à caractère personnel à la société Sunny Cars International GmbH, sur demande expresse, son approbation des présentes conditions générales de voyage et dans le cas d'une retenue de la caution par l'opérateur de la flotte de véhicules, lorsqu'il a confirmé, en particu-

lier, son consentement à son obligation éventuelle de remboursement à l'égard de Sunny Cars International GmbH, conformément au point 6.3 des présentes conditions générales de voyage.

Pendant la durée du contrat de même que dans certains cas en amont, (14 jours avant le début du contrat en principe), le client peut recourir aux prestations de voyage complémentaires mises à sa disposition par Sunny Cars International GmbH. Les identifiants d'accès pour les prestations de voyage complémentaires mises à sa disposition lui sont communiqués en même temps que l'envoi du voucher.

3. Exécution du contrat et en particulier, retrait du véhicule par le client

3.1 La société Sunny Cars International GmbH a recours, pour l'exécution de son obligation découlant du contrat entre elle et le client (cf. point 2), pour autant qu'elle concerne la mise à disposition du véhicule de location, à un opérateur de flotte de véhicules approprié sur le lieu de destination du client. Pour ce faire, Sunny Cars International GmbH loue, au moyen d'un propre contrat de location, un véhicule de location auprès d'un opérateur de flotte de véhicules sélectionné par ses soins sur le lieu de destination du client. Le véhicule loué par la société Sunny Cars International GmbH est sous-loué, par le biais du contrat, par la société Sunny Cars International GmbH au client respectif. Le (sous-)contrat de location entre la société Sunny Cars International GmbH et le client est concrétisé en même temps que la conclusion du contrat de location (contrat de location principal) entre la société Sunny Cars International GmbH et l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination du client, concernant par exemple un véhicule de location concret.

3.2 Lors de la conclusion du contrat principal de location avec l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination, le client intervient comme représentant de la société Sunny Cars International GmbH. Pour ce faire, le client reçoit, avec le voucher, une procuration à son nom qui l'habilite à conclure le contrat principal de location dans la limite des prestations indiquées sur le voucher et les Conditions particulières de voyage entre la société Sunny Cars International GmbH et l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination. Au moment du retrait du véhicule, le client est par conséquent tenu de remettre à l'opérateur de flotte de véhicules le voucher qui lui a été remis par Sunny Cars International GmbH.

3.3 Si le véhicule proposé au client par l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination ne correspond pas à la réservation du client, ou si le client estime que le véhicule n'est pas en état de circuler en toute sécurité, le client est alors tenu d'en faire immédiatement la réclamation auprès de l'opérateur de flotte de véhicules et, parallèlement, d'en faire également la réclamation par téléphone auprès de la société Sunny Cars International GmbH afin de satisfaire à son obligation légale de réduction des dommages. Lors de la remise du véhicule, les traces d'utilisation existantes ainsi que les dommages constatés sur le véhicule doivent être consignés par écrit dans un procès-verbal de remise afin d'exclure que leur cause ne puisse être imputée au client.

4. Validité de conditions de voyage particulières pour la réservation concrète d'un véhicule et les prestations de voyage complémentaires

4.1 Le client reçoit avant la réservation la possibilité de consulter les Conditions particulières de voyage pour la réservation concrète souhaitée, notamment relatives au retrait et à la remise du véhicule, le type et le montant de la garantie (caution) à déposer ainsi que les éventuels coûts locaux sur place pour les accessoires à régler séparément ; le client peut également télécharger, sauvegarder et/ou imprimer ces Conditions de voyage particulières par un clic de souris. Les Conditions de voyage particulières contiennent également, entre autres, l'étendue exacte des prestations de voyage complémentaires que Sunny Cars International GmbH fournit au client.

4.2 Le client est tenu de lire attentivement les Conditions particulières de

voyage. Dans son propre intérêt, le client clarifiera toute question éventuelle avec Sunny Cars International GmbH avant la transmission de sa réservation.

5. Caution, prestation sur présentation d'une carte de crédit et saisie de son code PIN, plafond de la carte de crédit ; règles spéciales applicables en cas de sélection, par le client, de l'option « No-Deposit »

5.1 La société Sunny Cars International GmbH et le client conviennent que le client est redevable d'une garantie (caution) pour le véhicule de location qui lui est confié. Pour des raisons de simplicité, le client versera directement cette caution à l'opérateur de la flotte de véhicules sur le lieu de destination, conformément aux stipulations des points 5.2 à 5.4 inclus, sauf si le client a choisi l'option « No-Deposit » au moment de la réservation.

Si le client a choisi l'option « No-Deposit » à la signature du contrat de location, la société Sunny Cars International GmbH réglera par anticipation le montant exigé par le fournisseur de la flotte de véhicules sur le lieu de destination sous la forme d'une caution, pour le client, afin que le fournisseur de la flotte de véhicules ne demande pas au client de caution sur le lieu de destination ; les points 5.2 à 5.4 inclus ne sont pas applicables dans cette hypothèse. Toutefois, il est renvoyé, dans l'hypothèse d'une retenue de la caution fournie par la société Sunny Cars International GmbH pour le client, à l'obligation éventuelle de remboursement à laquelle est soumise le client, mentionnée dans les stipulations du point 5.5.

5.2 En règle générale (pas dans les cas de l'option « No-Deposit »), la caution doit être versée sur présentation d'une carte de crédit valable et après saisie du code PIN correspondant. Dans certains cas, il est également possible de procéder au dépôt d'un montant en liquide (parfois dans la monnaie locale). Le client est informé de la caution qui est exigée dans son cas dans les Conditions particulières de voyage.

5.3 Si le client doit fournir la caution par le biais de sa carte de crédit (cas habituel), il doit disposer du code PIN attribué à cette dernière pour permettre une utilisation électronique de la carte de crédit sur un terminal de paiement. Toute utilisation dite manuelle de la carte de crédit est exclue.

5.4 Le client doit également s'assurer que sa carte de crédit dispose, au moment de la remise de la caution, d'un plafond (légal) suffisant permettant le prélèvement/blocage de la somme correspondant à ladite caution. Le client est informé que le prélèvement/blocage de la somme concernée réduit en conséquence le plafond de sa carte de crédit jusqu'au remboursement de la caution.

5.5 Règlement spécial uniquement applicable dans les cas de sélection de l'option « No-Deposit » : dans le cas où la caution déposée par la société Sunny Cars International GmbH est retenue par le fournisseur de la flotte de véhicules sur le lieu de destination, Sunny Cars International GmbH, dans le respect des règles arrêtées au point 6 des présentes conditions générales de voyage, examinera l'obligation de remboursement du client et sollicitera, le cas échéant, conformément au point 6.3, ce remboursement.

6. Effets d'un endommagement du véhicule ou de la perte du véhicule ; droits et obligations de la Sunny Cars International GmbH et du client dans ce cadre

6.1 En cas d'implication du client dans un accident ou de survenue d'une détérioration ou d'un vol du véhicule de location, l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination pourra éventuellement retenir sur la caution déposée par le client par extension, en cas de sélection de l'option « No-Deposit », par la société Sunny Cars International GmbH pour le client le montant du dommage subi par la voiture de location qui n'est pas pris en charge par l'assurance tous risques du véhicule (= franchise) et, le cas échéant, débite un montant supérieur à ce montant. Le montant de

la franchise correspondante est indiqué dans les Conditions particulières de voyage. Le client est en droit de démontrer que l'incident ayant mené à l'utilisation de la caution n'a pas provoqué de dommage ou un dommage moindre que le montant retenu.

6.2 La société Sunny International GmbH dédommagera le client par rapport au montant de la caution retenu de manière définitive par l'opérateur de flotte de véhicules ou la caution qui lui a été facturée, c'est-à-dire que si le client verse la caution, Sunny Cars International GmbH remboursera au client la retenue ou la charge ou en cas de sélection, par le client, de l'option « No-Deposit » au moment de la réservation, Sunny Cars International GmbH ne facturera pas la caution au client, y compris dans le cas des dommages suivants :

- ▶ en cas de bris de verre et de dommages au toit, aux pneus, au dessous de caisse (y compris carter d'huile) et à l'embrayage
- ▶ en cas de perte/d'endommagement des clés et/ou papiers du véhicule
- ▶ et en cas d'intrusion dans le véhicule (rapport de police requis !) sur l'autoradio et/ou le système de navigation, ou bien leur perte
- ▶ frais de récupération du véhicule de location à la suite d'un accident

toutefois pas les autres frais susceptibles de survenir à la suite d'un accident tels que frais d'hôtel, frais de téléphone, frais de taxi, frais de location d'un véhicule de remplacement, frais de réparation d'effets personnels ou frais de remplacement d'effets personnels suite à une perte (voir le point 18.2 également), etc.

La condition préalable au remboursement de la caution par extension, en cas de sélection de l'option « No-Deposit » par le client, de la prise en charge des coûts, est que le client (à moins qu'il n'en soit empêché pour des raisons de force majeure, des blessures accidentelles ou d'autres raisons qui rendent déraisonnable l'exécution des obligations suivantes dans le cas précis, ce dont le client assume la charge de la preuve) respecte immédiatement (ou en cas d'empêchement au sens ci-dessus immédiatement après élimination de cet empêchement) les conditions suivantes :

- ▶ il prend les mesures mentionnées ci-après
- ▶ il envoie spontanément les documents mentionnés ci-après à Sunny Cars International GmbH par courrier à Sunny Cars International GmbH, Diakenhuisweg 21, 2033 AP, Haarlem (Pays-Bas), par e-mail : customercare@sunnycars.nl
- ▶ et aucun motif d'exclusion mentionné au point 6.3 n'est rempli :

a) Le client est tenu, dans le cas d'un accident, du vol du véhicule ou de tout autre dommage subi par le véhicule, d'informer sans délai le bureau de l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination.

b) En sans délai le bureau de l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination.

b) En cas d'accident impliquant un tiers, d'effraction dans le véhicule ou de vol, le client est tenu d'appeler la police qui établit un rapport de police. Le rapport de police doit être présenté à la société Sunny Cars International GmbH. En cas de vol du véhicule ou d'intrusion dans le véhicule, le client est tenu de déposer plainte au poste de police compétent. Si la police sur place refuse de documenter le sinistre en renseignant toutes les informations nécessaires dans un rapport de police, le client est tenu d'informer Sunny Cars International GmbH de la date à laquelle il a pris contact avec la police, du type de prise de contact et de l'identité de l'agent de police avec lequel il a communiqué.

c) Le client est tenu d'établir un rapport de dommages (si possible avec photos). Ledit rapport de dommages doit être signé par le client et envoyé sans délai, conjointement avec une copie du contrat de location (principal) entre la société Sunny Cars International GmbH et l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination, à la société Sunny Cars International GmbH.

d) Le client est, sur demande spécifique, tenu de confirmer par écrit ou sous forme de texte à la société Sunny Cars International GmbH qu'au-

cune procédure n'est engagée à son encontre du fait des dommages subis par le véhicule de location pour avoir commis un délit ou une infraction.

e) Pour les cas où l'option « No-Deposit » n'a pas été sélectionnée par le client et qu'il a lui-même versé la caution à l'opérateur de la flotte de véhicules, les règles supplémentaires suivantes s'appliquent :

- ▶ Un justificatif de paiement doit être présenté à la société Sunny Cars International GmbH afin de montrer que la caution a été payée par lui en liquide ou par carte de crédit et qu'elle a été retenue par l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination ou que le compte affecté à la carte de crédit utilisé a bien été prélevé.
- ▶ Le client est tenu d'indiquer ses coordonnées bancaires à la société Sunny Cars International GmbH aux fins du remboursement.
- ▶ Si les montants tout d'abord retenus sont remboursés en tout ou en partie au client par l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination, après que la société Sunny Cars International GmbH a remboursé au client la retenue au titre des dispositions précédentes, le client est dans l'obligation, sans que la demande ne lui en soit faite, de rembourser un montant correspondant par virement sur le compte de la société Sunny Cars International GmbH, dont les coordonnées bancaires sont les suivantes :

UniCredit AG

IBAN : DE44 7002 0270 0015 5552 39

Titulaire du compte : Sunny Cars International GmbH

BIC : HYVEDEMMXXX

Motif de l'opération : xxxxxxxRC

6.3 Dans les cas suivants, le remboursement de la caution retenue par la société Sunny Cars International GmbH/de la franchise est exclu par extension en cas de sélection de l'option « No-Deposit » lors de la réservation, le client de la société Sunny Cars International GmbH doit rembourser la caution et/ou la franchise retenue par l'opérateur de flotte de véhicules :

a) Dommages dus au non-respect des dispositions des Conditions particulières de voyage, notamment du fait de la conduite sur des routes non stabilisées.

b) Dommages survenus à la suite d'un non-respect du Code de la route local, plus particulièrement pour une conduite en état d'ivresse, un excès de vitesse, un non-respect d'une interdiction de dépassement ou tout autre acte intentionnel ou négligence grave.

c) Aussi longtemps qu'une procédure est pendante à l'encontre du client du fait du sinistre pour avoir commis un délit ou une infraction ou lorsqu'une telle procédure se clôt sur l'imposition exécutoire d'une amende ou d'une peine.

d) Lorsque le règlement du sinistre subi par le véhicule de location est exclu au titre des conditions de l'assurance automobile souscrite pour le véhicule. Pour cette raison, le client est tenu de s'informer auprès de la société Sunny Cars International GmbH ou auprès de l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination de la teneur desdites conditions et des exclusions y afférentes.

e) En cas de ravitaillement du véhicule de location avec un carburant non approprié.

7. Prestations incluses

7.1 Les prestations fournies par Sunny Cars International GmbH au client dans le cadre du contrat conclu entre ces parties comprennent le kilométrage illimité, l'assurance de responsabilité civile automobile conformément aux conditions en vigueur localement, l'assurance tous risques (CDW), la protection contre le vol du véhicule (TP), les redevances aéroportuaires, les taxes aéroportuaires, toutes les taxes locales au moment de l'émission de la confirmation de réservation et les prestations de voyage complémentaires. Sont exclus des prix de Sunny Cars Internatio-

nal GmbH les éventuels frais de télécommunication susceptibles d'être occasionnés par le recours aux prestations de voyage complémentaires. Il en va de même pour les éventuels services payants que le client peut réserver par le biais du service de conciergerie (par ex. frais occasionnés par des sorties au restaurant ou au théâtre, etc.) ; le client doit directement s'acquitter du prix de ces services après du fournisseur respectif des services qu'il a réservés.

7.2 Dans de très rares cas, il se peut que, durant la période comprise entre l'octroi de la confirmation de la réservation, c.-à-d. la conclusion du contrat et le début du contrat, des redevances ou des taxes (c.-à-d. redevances aéroportuaires, taxes aéroportuaires ou toute autre taxe) soient introduites ou augmentées a posteriori, sur lesquelles la société Sunny Cars International GmbH n'a aucune influence, et que la société Sunny Cars International GmbH ne pouvait pas non plus prévoir au moment de la conclusion du contrat avec le client. Dans ces très rares cas, Sunny Cars International GmbH est en droit d'exiger du client ces redevances ou taxes introduites ou augmentées a posteriori en plus du prix indiqué dans le contrat lorsque quatre mois au moins se sont écoulés entre l'envoi du voucher au client et le début du contrat. Si la société Sunny Cars International GmbH fait usage de ce droit avant le début du contrat et exige le paiement desdites redevances ou taxes, le client a le droit de prononcer sa rétractation du (sous-) contrat de location dans un délai de deux semaines après réception de l'exigence d'augmentation de la part de la société Sunny Cars International GmbH, mais au plus tard la veille du début du contrat, et ce, par écrit ou sous forme de texte (un e-mail à reservation@sunnycars.nl suffit). Le client se voit alors immédiatement rembourser ses paiements déjà éventuellement effectués dans le cadre du contrat. Le client doit donc impérativement indiquer ses coordonnées bancaires dans tout éventuel courrier de rétractation. Dans un tel cas, le client ne peut faire valoir d'autres prétentions. La charge de la preuve quant à la présence des conditions préalables du droit à l'augmentation des prix au titre du présent paragraphe incombe à la société Sunny Cars International GmbH. Tout exercice non fait en temps voulu du droit de rétractation par le client est considéré comme un consentement tacite de l'augmentation des prix. Dans ce cas, la société Sunny Cars International GmbH acquiert par conséquent une prétention de paiement supplémentaire vis-à-vis du client. À cet égard, en cas d'une éventuelle exigence de paiement a posteriori, la société Sunny Cars International GmbH en informera spécifiquement et expressément le client par écrit ou sous forme de texte.

7.3 Les frais, les taxes, les taxes aéroportuaires et les redevances ayant trait à d'éventuels accords relatifs à des prestations complémentaires conclus en plus du contrat sur le lieu de destination avec l'opérateur de flotte de véhicules ne sont pas compris dans les prix. Le client conclut exclusivement de telles conventions en son nom propre et indépendamment du contrat. Il est expressément disposé qu'aucune procuration relative à la conclusion d'accords portant sur des prestations complémentaires au nom et pour le compte de la société Sunny Cars International GmbH n'est octroyée au client.

7.4 Les prestations fournies par Sunny Cars International GmbH au client dans le cadre du contrat conclu entre ces parties comprennent également le remboursement par extension (en cas de sélection de l'option « No-Deposit » par le client) la non-perception de la caution éventuellement retenue ou de la franchise mobilisée dans le respect des conditions énoncées au point 6 des présentes conditions générales de voyage.

7.5 Des conducteurs supplémentaires sont également inclus dans le prix proposé par de nombreux opérateurs locaux de flotte de véhicules avec lesquels la société Sunny Cars International GmbH collabore. Des informations détaillées sur ce point ainsi que sur la région de destination concernée sont disponibles sur demande auprès de l'agence de voyages concernée ou de la société Sunny Cars International GmbH, ou consultables dans les Conditions particulières de voyage.

8. Échéance de la facture, calcul du prix, modifications de prix

8.1 La facture établie par la société Sunny Cars International GmbH est, sur le principe, due 14 jours avant le début convenu du contrat. Toute autre date d'échéance dérogeant à ce délai est indiquée dans les Conditions particulières de voyage et la facture concernée. Les prix associés aux offres sont indiqués en euros (EUR et en CHF pour toute réservation effectuée depuis la Suisse). Le calcul du prix effectif dépend de la date de début du contrat sélectionnée, correspondant à la date de location.

8.2 Les prix sont calculés sur une base journalière et peuvent être modifiés à tout moment sans avis préalable avant la clôture de la réservation, mais sans effet rétroactif quant aux contrats déjà conclus.

8.3 Tous les prix sont calculés en se fondant sur un cycle de 24 heures à partir du moment du retrait du véhicule. Cela signifie qu'au jour de la remise, les véhicules doivent (en règle générale au lieu de retrait du véhicule, pour autant que rien d'autre ne soit convenu avec l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination) être remis au plus tard à la même heure que celle du retrait. Si le véhicule est remis en retard, les conditions et les tarifs locaux de l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination s'appliquent, sur lesquels la société Sunny Cars International GmbH n'a aucune influence. Les frais supplémentaires en découlant éventuellement sont à la charge du client. Dans le cas où l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination facture lesdits frais supplémentaires à la société Sunny Cars International GmbH, la société Sunny Cars International GmbH est en droit de prétendre à une réparation de ce paiement vis-à-vis du client.

8.4 Tous les prix sont valables au moment de leur consultation. Les modifications de prix ou les modifications des conditions sont possibles à tout moment et sans avis préalable pour les réservations non encore confirmées par l'envoi d'un voucher, c.-à-d. jusqu'à la conclusion du contrat. En outre, toute modification de prix au titre de la disposition visée au point 7.2 demeure réservée.

9. Location par catégorie de véhicule

Les opérateurs de flotte de véhicules sur le lieu de destination gèrent des flottes de véhicules comprenant des modèles différents affichant des tailles et des équipements comparables et réparties en catégories de véhicules. Selon les dispositions visées au contrat, le client a par conséquent droit à un véhicule appartenant à la catégorie sélectionnée par ses soins ou à une catégorie plus élevée, mais pas à un modèle de véhicule particulier.

10. Documents contractuels

10.1 Après la réservation, le client reçoit un voucher (= bon) ainsi que les Conditions particulières de voyage comprenant des informations importantes pour le retrait du véhicule de location auprès de l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination.

10.2 Le voucher comprend également une procuration établie par la société Sunny Cars International GmbH au nom du client, laquelle donne pouvoir au client de conclure, au nom de la société Sunny Cars International GmbH et avec l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination, un contrat de location (principal) portant sur les prestations reproduites sur le contrat, le voucher et les Conditions particulières de voyage. Les réservations et les confirmations s'appliquent pour une catégorie particulière de véhicules (cf. point 9 des présentes conditions générales de voyage) et non pas pour un modèle de véhicule particulier. Les loueurs gèrent des flottes de véhicules comprenant des modèles différents affichant des tailles et des équipements comparables. Par conséquent, le loueur se réserve le droit de fournir un véhicule de qualité équivalente ou supérieure.

11. Modification, a posteriori, du contrat

11.1 Si le client veut modifier le contrat a posteriori, p. ex. en ce qui concerne le moment de la location ou de la remise, la catégorie de véhicule, le lieu de retrait du véhicule ou de sa remise, cette modification doit alors être demandée (le cas échéant via l'agence de voyages compétente) auprès de la société Sunny Cars International GmbH ou de son intermédiaire commercial Sunny Cars GmbH et faire l'objet d'une confirmation de la part de ces dernières. Si cette confirmation n'intervient pas, le client est alors tenu d'en supporter seul les conséquences en découlant. Lesdites conséquences peuvent également en découler de manière telle que l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination fasse valoir des prétentions de paiement à l'encontre du client. La responsabilité de la société Sunny Cars International GmbH ne saurait, dans ces cas, être engagée vis-à-vis des désagréments ou des frais supplémentaires occasionnés au client.

11.2 Tout changement de nature à remettre en cause le retrait prévu du véhicule, notamment la modification de l'horaire d'arrivée sur le lieu de la remise, par exemple en raison du changement de l'horaire d'un vol dû à une grève ou une catastrophe naturelle, etc., doit être immédiatement signalé à Sunny Cars International GmbH (par courrier à Sunny Cars International GmbH, Diakenhuisweg 21, 2033 AP, Haarlem (Pays-Bas) ou par e-mail : reservation@sunnycars.nl), ainsi qu'à l'opérateur de flotte de véhicules sur place. Veuillez noter que si le véhicule n'est pas pris en charge au moment convenu, la disponibilité du véhicule réservé ne peut plus être garantie car les opérateurs de flotte de véhicules sur place se réservent le droit de relouer le véhicule de location par ailleurs. Si tel est le cas, vous ne bénéficiez d'aucun droit à remboursement du prix. Vous êtes néanmoins en droit d'apporter à Sunny Cars International GmbH la preuve du fait que le non-retrait du véhicule n'a causé aucun préjudice ou alors, un préjudice dont le montant est inférieur au prix de location perdu.

11.3 Dans le cas d'une remise en retard du véhicule par le client, la facturation du temps de retard s'effectue aux conditions et aux tarifs locaux de l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination, sur lesquels la société Sunny Cars International GmbH n'a aucune influence. Le client est tenu de libérer la société Sunny Cars International GmbH du montant en résultant vis-à-vis de l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination ou de rembourser ledit montant à la société Sunny Cars International GmbH, pour autant que celle-ci ait effectué un paiement anticipé.

11.4 La remise anticipée, le retrait en retard de la voiture de location réservée ou le non-recours à celle-ci ne donne aucun droit à remboursement.

12. Annulation/résiliation du contrat/Exclusion de la résiliation

12.1 Les annulations/résiliations du contrat doivent être effectuées par écrit ou sous forme de texte et parvenir à la société Sunny Cars International (par courrier: Diakenhuisweg 21, 2033 AP, Haarlem (Pays-Bas), par e-mail : reservation@sunnycars.nl). Les autres annulations/résiliations, p. ex. auprès de la direction de l'agence de voyage ou de l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination, ne sont pas reconnues.

12.2 Le lendemain de la confirmation définitive de la réservation commence une période de 14 jours considérée comme période d'option. L'annulation est uniquement gratuite durant cette période d'option. Si le contrat prend cours durant la période d'option de 14 jours, l'annulation / la résiliation est seulement possible dans les 24 heures suivant la confirmation de la réservation par Sunny Cars International GmbH, sinon les frais d'annulation/résiliation en cas de résiliation par le client en l'absence d'un motif imputable à Sunny Cars International GmbH sont :

- ▶ jusqu'à 5 jours avant la date de location : 75 EUR
- ▶ à partir de 5 jours avant et jusqu'au 24 heures avant la date de la location : 125 EUR

► Dans les 24 heures précédant le début de la location (de même qu'en cas de non présentation), le montant total de la location reste dû et aucun remboursement ne sera accordé, quel que soit l'engagement pris par le fournisseur du parc de véhicules local ou un représentant de celui-ci.

12.3 Aucune annulation/résiliation n'est possible après le début de la durée du contrat confirmée ; le prix du véhicule conformément à la réservation est dû. Le client est toutefois en droit de prouver que la société Sunny Cars International GmbH, du fait de son annulation/sa résiliation, n'a subi aucun préjudice ou un préjudice dont le montant est inférieur au prix perdu.

12.4 La disposition de l'article 580a du Code civil allemand (BGB) ne s'applique pas au contrat entre la société Sunny Cars International GmbH et le client.

13. Protection en cas de rétractation / Flexservice

Le client a la possibilité de souscrire une protection avantageuse en cas de rétractation. Cette protection couvre les frais d'annulation / de résiliation intervenant au plus tard à la date de début du contrat. Aucune annulation/résiliation n'est possible après le retrait du véhicule auprès de l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination. Le prix demandé pour la protection en cas de rétractation est de 1EUR par journée de location, sachant que les frais minimaux sont de 7 EUR. La protection en cas de rétractation doit être souscrite conjointement avec la conclusion du contrat. Nulle conclusion a posteriori n'est possible. L'annulation / la résiliation ne nécessite aucune justification.

14. Erreur de réservation, perturbations au niveau de la prestation relative au véhicule de location ou aux prestations de voyage complémentaires, obligation de réduction des dommages du client

14.1 En cas de difficultés au moment de la réservation du véhicule, de problèmes liés au véhicule de location ou aux prestations de voyage complémentaires, etc. (dénommées perturbations au niveau de la prestation), le client doit s'adresser immédiatement à l'agence de voyages compétente, à la société Sunny Cars GmbH ou à la société Sunny Cars International GmbH (par téléphone : (+31)23-5699696 ou par e-mail : reservation@sunnycars.nl) afin qu'une solution soit trouvée et que l'exécution correcte de la réservation et du contrat soit garantie.

14.2 Si, dans le cas d'une réservation incorrecte, de la non-disponibilité d'un véhicule réservé ou dans le cadre de l'utilisation du véhicule loué ou dans le cadre de prestations de voyage complémentaires, les sociétés Sunny Cars GmbH et Sunny Cars International GmbH ne sont pas joignables par le client en dehors des heures de bureau, le client est tenu de maintenir au niveau le plus restreint possible les dommages susceptibles de résulter de la perturbation au niveau de la prestation. Si la location d'un véhicule de remplacement est nécessaire pour cela, la société Sunny Cars International GmbH, dans les conditions et dans les limites des stipulations énoncées au point 14.3 et 18 des présentes Conditions générales de voyage (responsabilité), prend en charge les frais supplémentaires en découlant, mais uniquement en cas de location d'un véhicule d'une catégorie correspondant à celle du véhicule réservé auprès de la société Sunny Cars International GmbH. La société Sunny Cars GmbH ou la société Sunny Cars International GmbH doivent en être immédiatement informés au cours des prochaines heures de bureau. Elles sont joignables 365 j/an aux heures suivantes :

Lu. - ve. de 09 h 00 à 20 h 00

Sa./di. de 09 h 00 à 17 h 30

Jours fériés de 11 h 00 à 16 h 00.

14.3 Si le client omet d'informer la société Sunny Cars GmbH ou la société Sunny Cars International GmbH d'une réservation incorrecte ou de toute autre perturbation au niveau de la prestation, il est alors tenu d'en

supporter lui-même le dommage en résultant dans la mesure où le dommage aurait pu être évité par le signalement du dommage en temps utile. Les stipulations de la section « Responsabilité » (cf. point 18) en matière de limitation de la responsabilité s'appliquent.

15. Exigences en ce qui concerne l'âge et le permis de conduire du client / conducteur

15.1 Dans la plupart des pays, l'âge minimum du conducteur d'un véhicule de location se situe entre 21 et 25 ans. Pour les classes de véhicules plus élevées, la limite d'âge peut être plus élevée. Dans de nombreuses régions de destination, l'âge minimum peut être réduit en payant des frais supplémentaires. En fonction de la région de destination, il peut également exister une limite d'âge maximale. Le conducteur doit être en possession depuis au moins 1 an voire, dans certains pays, depuis 2 ans, d'un permis de conduire de classe 3 ou de classe B (norme Euro), ou d'une autorisation de conduire équivalente en cours de validité, dont il doit présenter l'original en liaison avec un passeport ou une carte d'identité valides à l'opérateur de flotte de véhicules sur place. Attention : les permis de conduire de l'ancienne RDA ne sont plus acceptés partout.

15.2 Le client est informé dès le moment de la réservation, c.-à-d. avant la conclusion du contrat, par les Conditions particulières de voyage des dispositions applicables dans le cas de sa réservation.

16. Accessoires/extras

Il est, pour de nombreux endroits, possible de demander des galeries porte-bagages, des sièges pour enfants, des chaînes à neige, un GPS etc. Le client doit s'informer lui-même dans l'agence de voyages compétente, auprès de la société Sunny Cars GmbH ou auprès de la société Sunny Cars International GmbH, des charges, des taxes nationales et, le cas échéant, aéroportuaires, ainsi que des redevances devant pour cela être réglées par ses soins en supplément. Lesdits frais supplémentaires devant être supportés par le client ne sont pas compris dans les tarifs de la société Sunny Cars International GmbH et ne font pas partie intégrante du contrat entre le client et la société Sunny Cars International GmbH, pour autant que le client ne se soit pas renseigné expressément et en temps voulu à leur sujet auprès de Sunny Cars GmbH ou de Sunny Cars International GmbH avant le début du contrat et qu'il n'ait pas reçu de confirmation correspondante. Les normes de sécurité concernant les sièges pour enfants ne correspondent pas nécessairement, notamment dans les pays méridionaux, aux normes habituellement applicables en Allemagne.

17. Réglementation carburant

Le client est tenu de se conformer à la disposition relative au carburant (retrait/remise) stipulée par l'opérateur de flotte de véhicules sur le lieu de destination. Cette disposition figure également dans les Conditions particulières de voyage.

18. Responsabilité

18.1 La responsabilité de la société Sunny Cars International GmbH ne saurait être engagée si, pour des raisons tenant à la personne du client et non imputables à la société Sunny Cars International GmbH, le retrait sur place de la voiture de location réservée ne s'effectue pas. De telles raisons peuvent être par exemple : la présentation d'un permis de conduire n'étant plus valide ou la non-présentation d'un permis de conduire ; la présentation d'un permis de conduire ne satisfaisant pas aux exigences locales sur le lieu de destination en matière d'autorisation de conduire ; le non-respect des règles concernant l'âge minimal ou maximal, le non-respect de l'obligation de carte de crédit dans certaines régions de destination (cf. la section « Caution » et les Conditions particulières de voyage).

18.2 Toute responsabilité de la société Sunny Cars International GmbH est exclue en cas de perte d'objets pour cause de vol dans le véhicule de lo-

caution. La même disposition s'applique également en cas de détérioration ou de perte desdits objets pour cause d'accident et en ce qui concerne tous les autres frais susceptibles de survenir à la suite d'un accident (frais d'hôtel, frais de téléphone, frais de taxi, frais de location d'un véhicule de remplacement, détérioration ou perte d'effets personnels, etc.).

18.3 Au demeurant, la responsabilité de la société Sunny Cars International GmbH n'est pleinement engagée que pour des dommages-intérêts résultant d'une faute intentionnelle propre ou d'une grossière négligence de sa part. En cas de simple négligence, la responsabilité de la société Sunny Cars International GmbH n'est engagée que pour les dommages contractuels typiques prévisibles, dans la mesure où elle viole une obligation indispensable à l'exécution conforme même du contrat et dont le respect peut légitimement être présumé par le cocontractant (obligation essentielle). Pour les cas d'impossibilité initiale, la responsabilité de la société Sunny Cars International GmbH n'est engagée que si l'obstacle à la réalisation de la prestation lui était connu ou si l'ignorance dudit obstacle tient à une grossière négligence.

18.4 Les restrictions et exclusions de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas aux dommages imputables à la société Sunny Cars International GmbH et découlant de l'atteinte à la vie, à l'intégrité physique et à la santé.

18.5 Dans la mesure où la responsabilité de la société Sunny Cars International GmbH est exclue ou restreinte, cette disposition s'applique également à la responsabilité personnelle de ses organes, employés, travailleurs, collaborateurs, représentants et agents d'exécution.

19. Choix du droit applicable

Toutes les actions en justice qui peuvent être intentées contre Sunny Cars International GmbH à la suite ou en relation avec la réservation de votre véhicule sont régies exclusivement par le droit néerlandais, dans la mesure où il n'existe pas de règles légales impératives à son encontre. L'applicabilité de la Convention Nations-Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue. Le tribunal de Haarlem est compétent pour prendre connaissance de ces litiges.

20. Clause de protection des données

20.1 La société Sunny Cars International GmbH est la partie responsable au sens du droit relatif à la protection des données. Les données à caractère personnel du client sont recueillies, traitées et utilisées par la société Sunny Cars International GmbH aux fins de l'établissement, de l'exécution ou de la résiliation du contrat. Toute transmission des données à des tiers n'est effectuée que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat. Toute utilisation dépassant ce cadre doit faire l'objet d'une autorisation légale ou d'un consentement préalable du client.

20.2 Le client peut, à tout moment, s'opposer au traitement de ses données à des fins publicitaires auprès de la Sunny Cars International GmbH (responsable au regard du RGPD) conformément à l'art. 21 par. 2 du RGPD. L'opposition est à adresser à: Sunny Cars International GmbH, Diakenhuisweg 21, 2033 AP, Haarlem (Pays-Bas) ; ou, par courriel, à : gegevensbescherming@sunnycars.nl.

21. Procédure de règlement extrajudiciaire des litiges

Que nous participions ou non à la procédure alternative de règlement des litiges, nous sommes légalement tenus de vous informer de ce qui suit : une plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges est mise à disposition par la Commission européenne depuis le 15 février 2016. Les consommateurs ont ainsi la possibilité, dans un premier temps, de clarifier des litiges concernant leur commande en ligne sans faire appel à un tribunal. La plateforme de règlement en ligne des litiges est accessible à partir du lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumer/odr>. Dans ce

contexte, nous sommes également tenus par la loi de vous indiquer notre adresse électronique. Celle-ci est la suivante : reservation@sunnycars.nl.

Dernière mise à jour :
Octobre 2021

Ces traductions sont uniquement destinées à des fins de service, mais ont été soigneusement composées avec les meilleures intentions et la meilleure portée. En cas de litige (juridique), le texte et toutes les implications juridiques des conditions générales néerlandaises applicables prévaudront en toutes circonstances.