

# Conditions générales d'utilisation de la société - Wisecars

Wisecars (collectivement « nous », « notre » ou « nos ») est un courtier de location de véhicules international. Les présentes Conditions générales d'utilisation constituent, avec notre Politique de confidentialité et notre Politique de cookies, notre accord avec l'utilisateur (collectivement « vous » et « votre ») des services que nous fournissons en tant que médiateur de location de voiture. En utilisant notre site Web, vous déclarez accepter et comprendre tous les aspects de nos Conditions générales d'utilisation et de la Politique de confidentialité de notre site Web. Nous nous réservons le droit de modifier ces Conditions générales d'utilisation et vous êtes priés de vérifier ce site Web pour tenir compte de toute modification des Conditions générales d'utilisation qui vous concernent.

Wisecars ne possède pas et n'exploite pas sa propre agence de location de voitures. Le véhicule de location vous sera fourni directement par une agence de location partenaire en notre qualité de courtier. Votre contrat de location sera établi entre vous et l'agence de location de voiture. Votre signature du contrat de location est une preuve formelle de votre acceptation des Conditions générales d'utilisation imposées par l'agence de location de voiture et des lois respectives du pays de location.

Nos Conditions générales d'utilisation ainsi que celles des agences de location de voitures avec lesquelles nous travaillons contiennent des exclusions et limitations de notre responsabilité. Si vous n'êtes pas d'accord sur une partie de ces conditions, vous ne devez pas poursuivre votre réservation. Veuillez noter que vous ne concluez aucun contrat de location de voiture au prix proposé avant que votre réservation n'ait été confirmée et que le paiement requis n'ait été reçu. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à prendre contact avec nous.

## **Confirmation et bon de réservation**

Le bon de réservation de Wisecars doit être présenté à la société de location de voitures lors de la prise en charge du véhicule de location. Votre bon est normalement envoyé 48 heures avant l'heure du retrait. Vous pouvez présenter le bon soit en version imprimée, soit sous forme numérique (par exemple à partir de votre smartphone). Nous ne sommes pas responsables du rejet d'une location si un bon d'échange ou les détails de la location ne sont pas présentés.

Veuillez consulter attentivement le résumé de votre réservation figurant sur le bon. Si vous constatez une irrégularité dans le résumé de la transaction de location, nous vous recommandons de contacter immédiatement notre service clientèle.

Veuillez noter que si vous avez réservé une location de voitures sans contact, vous devez installer l'application Wisecars car toutes les transactions de la location de voiture sont effectuées via

l'application

Votre contrat de location peut exiger que vous ayez une assurance, ce qui entraîne des frais supplémentaires au moment de prise en charge de voiture. Veuillez vérifier si vous avez une assurance de location de voiture transférable que vous pouvez prouver pendant le prise en charge de voiture. Si vous l'avez pas, vous devrez acheter la couverture au comptoir de la société de location de voitures.

## **Contrat de location de voiture**

La transaction de location de voiture est soumise aux conditions du contrat de location de voiture signé entre vous et la société de location de voiture au moment de la prise en charge de la voiture. Veuillez consulter attentivement les conditions du contrat de location de véhicule avant de le signer. Si vous constatez des divergences entre le résumé de l'opération de location du véhicule spécifié dans le bon et ceux spécifiés dans le contrat de location du véhicule, veuillez nous en informer le plus rapidement possible et avant de signer le contrat de location du véhicule.

Nous vous recommandons de conserver une copie du Contrat de location de voiture et de tout autre document relatif à la transaction de location de voiture, y compris des documents concernant la restitution de la voiture, en cas de question éventuelle sur le Contrat de location de voiture que vous avez signé.

## **Limites d'âge des conducteurs**

La politique relative à l'âge du locataire et des conducteurs supplémentaires et à leur expérience de conduite est déterminée à la seule discrétion des agences de location de voiture et conformément aux restrictions légales en vigueur dans le pays concerné. Vous devez vérifier à l'avance que votre âge répond aux critères en matière d'âge du locataire établis par la politique de l'agence de location de voiture.

Dans la plupart des cas, l'âge minimum pour louer une voiture est de 21 ans. Des frais supplémentaires peuvent être appliqués par certaines agences de location et dans certains pays pour les conducteurs âgés de moins de 25 ans ou de plus de 65 ans. Certaines agences de location peuvent également exiger un âge minimum requis supérieur pour des voitures plus grandes. De plus, la plupart des agences de location de voiture exigent également que le locataire et le conducteur supplémentaire possèdent leur permis depuis au moins 12 mois.

## **Conducteurs supplémentaires**

Seul le conducteur principal est autorisé d'office à conduire le véhicule de location, mais vous pouvez ajouter un nombre quelconque de conducteurs supplémentaires à votre réservation. Des frais peuvent s'appliquer aux conducteurs supplémentaires, payables au comptoir de location de voiture (sauf indication contraire sur le bon de réservation Wisecars). Notez que tous les

conducteurs supplémentaires doivent présenter un permis de conduire valide lors du retrait.

## **Permis de conduire**

Chaque conducteur doit avoir un permis de conduire complet et en cours de validité. De plus, il doit être en possession de ce permis depuis au moins 1 an (2 ans ou plus requis dans certaines agences ; cela vous sera confirmé pendant le processus de réservation). **Les permis de conduire périmés ou provisoires ne sont pas acceptés.** Lors du retrait de la voiture, chaque conducteur doit présenter son permis de conduire. Certaines agences de location de voitures, dans certains pays, peuvent également exiger un permis de conduire international. Tous les conducteurs doivent également avoir leur permis de conduire avec eux à tout moment pendant toute la durée de la location, afin de pouvoir le présenter aux autorités locales, si nécessaire.

Aucun remboursement n'est accordé si une agence de location de voiture refuse de fournir une voiture en raison de faits non divulgués, ou parce que vous ne pouvez pas présenter votre permis de conduire, un équivalent ou les informations requises sur les faits.

## **Politiques de carburant**

Dans le cadre de notre engagement pour une tarification compétitive, honnête et juste, nous, chez Wisecars, entendons travailler uniquement avec des partenaires proposant une politique de carburant juste pour que vous n'ayez aucune mauvaise surprise quant à des frais supplémentaires cachés. Ceci est valable pour la plupart des pays. Cependant, vérifiez toujours la politique de carburant de l'agence de location de voiture. Une politique juste en matière de carburant signifie que vous restituez la voiture avec la même quantité de carburant que lorsque vous avez retiré la voiture.

### **Politique Plein/Plein**

Vous retirez la voiture avec le plein de carburant et il vous est demandé de la restituer avec le plein de carburant. Si vous ne restituez pas la voiture avec le plein de carburant, vous pouvez être facturé des frais de ravitaillement ainsi qu'un supplément au coût réel pour le carburant manquant.

### **Politique « Restitution égale au retrait »**

Lors du retrait de votre voiture de location, celle-ci contient une certaine quantité de carburant qui sera marquée sur votre Contrat de location de voiture ; vous devez restituer la voiture avec la même quantité de carburant. Vérifiez toujours que le niveau de carburant contenu dans le réservoir de la voiture de location correspond à celui indiqué sur le Contrat de location de voiture avant de quitter l'agence de location.

### **Politique avant achat**

Si vous choisissez cette option, vous payez le carburant au moment du retrait du véhicule et vous

restituez le véhicule avec le réservoir le plus vide possible. Cette option est pratique si vous êtes pressé lors de la restitution du véhicule car vous n'avez pas besoin de vous soucier de trouver une station de service sur le trajet du retour.

Notez que le carburant n'est en aucun cas compris dans le prix de la location. Nous vous recommandons de vérifier la jauge de carburant lors du retrait du véhicule afin de vous assurer que la quantité de carburant contenue dans le réservoir correspond à celle spécifiée dans le Contrat de location de voiture.

## **Produits Wisecars**

### **Produits de couverture de la franchise**

Lorsque vous louez une voiture, vous avez généralement besoin d'une couverture de la franchise. Veuillez lire les informations suivantes afin de savoir ce qui est inclus/exclus dans nos offres de couvertures de la franchise. Si vous choisissez d'acheter un produit de couverture directement auprès de votre agence de location de voitures, nous vous recommandons de vérifier les exclusions de la couverture incluse dans la transaction de location de voiture avant le ou au moment du retrait de la voiture.

L'agence de location de voiture ne couvre généralement pas les dommages de pneus, de châssis ou de bris de glace, ni la perte des clés de voiture. Vous pouvez vous protéger contre ces dépenses supplémentaires en achetant l'un de nos produits de protection de la franchise avant le début de votre location. Merci de noter que ces produits de couverture ne sont pas des rachats de franchise. N'oubliez pas que les agences de location de voiture peuvent retenir un dépôt de garantie même si vous souscrivez l'un de nos produits de protection de la franchise. Si vous prolongez votre réservation directement avec l'agence de location de voiture, seule la période réservée avec Wisecars est couverte.

### **Formule de protection de Wisecars (réservée aux résidents des Etats-Unis louant une voiture aux Etats-Unis)**

La formule de protection de Wisecars garantit votre protection en cas de problème.

Avec la formule de protection de Wisecars :

vous pouvez annuler votre réservation jusqu'à 2 heures avant l'heure de retrait avec un remboursement moins la valeur de la formule de protection de Wisecars ;

vous avez droit à une exonération de frais de franchise en cas de vol ou de dommage de la voiture de location ;

votre franchise est couverte jusqu'à 250 USD en cas d'accident, de dommage de pneus ou de bris de glace ou de perte de clés.

Notez que cette formule de protection de Wisecars ne couvre pas les dommages survenus sur l'embrayage, le tissu des sièges ou les frais de remorquage. Veuillez vous reporter à la liste des exclusions dans la section « Les produits de protection de la franchise ne couvrent pas les éléments suivants ».

### **Formule de protection de la franchise**

La Protection de la franchise de Wisecars couvre des frais supplémentaires facturés par la société de location de voitures en cas de dommages ou de vol du véhicule loué.

La protection de la franchise couvre jusqu'à 1 000 EUR de votre franchise. La protection de la franchise couvre également les dommages généralement exclus de l'assurance collision proposée par les agences de location de voiture.

La protection de la franchise couvre le vol, le vandalisme et les dommages causés au véhicule, y compris aux composants suivants:

carrosserie

toit

châssis

pare-brise et autres vitres

rétroviseurs

roues

Pneus.

### **Exclusions des produits de protection de la franchise**

Les produits de protection de la franchise de Wisecars ne couvrent pas les frais et coûts suivants :

les frais de taxi ou autres frais de transport ;

les charges qui ne sont pas en rapport avec les réparations de dommage, tels que tout frais d'administration ;

les coûts pour les réparations n'ayant pas été approuvées par l'agence de location de voiture ;

les biens personnels ou objets de valeur ;

les coûts pour les dommages sur le système de verrouillage de la voiture ;

les frais de nettoyage ou les coûts pour les dommages à l'intérieur de la voiture (sauf s'ils ont été

provoqués par une collision) ;

les coûts pour les dommages survenus sur les sièges d'enfant, les systèmes de navigation ou sur d'autres équipements supplémentaires ;

les frais de péage, les frais de stationnement et les contraventions ;

les charges en dehors des heures d'ouverture normales ;

les frais de location pour un aller simple ;

les frais de livraison ;

le vol de voiture si les clés ont été laissées à l'intérieur du véhicule ou si vous n'avez pas pris les précautions nécessaires.

### **Demande de remboursement à propos des produits de protection de la franchise**

Si le véhicule est endommagé pendant votre période de location, **vous devez en informer Wisecars dans les 24 heures après l'incident et pas plus tard que 48 heures après la fin de la période de location.** Ces informations doivent être envoyées par e-mail et vous devez donner à Wisecars les détails pertinents de l'incident. Le non-respect de la procédure correcte entraînera l'invalidation de votre couverture de protection.

Afin de faire une demande de remboursement, vous devez fournir les documents suivants :

des documents de retrait et de restitution de votre voiture, qui montrent clairement les nouveaux dommages impliquant des frais par l'agence de location de voiture ;

une preuve par photo montrant les dommages subis par la voiture ;

une preuve des coûts de réparation fournie par l'agence de location de voiture ;

un relevé des paiements débités de votre carte de paiement par l'agence de location de voiture ;

le formulaire de rapport d'accident de l'agence de location de voiture ;

un rapport de police, le cas échéant ;

vos coordonnées bancaires, notamment le nom complet du titulaire du compte, le numéro de compte/IBAN, le nom et l'adresse postale de la banque, le code SWIFT ou les coordonnées nécessaires pour les transferts bancaires internationaux (si vous fournissez des coordonnées bancaires erronées, des frais de 25 {{currency}} seront déduits du dédommagement pour chaque transfert bancaire réalisé avant la réception des coordonnées bancaires correctes).

Les vérifications nécessaires pour la demande de remboursement peuvent prendre jusqu'à 28 jours calendaires. Si des informations complémentaires sont requises, le processus peut être prolongé de 28 jours calendaires supplémentaires. Si aucune information complémentaire n'est requise, votre

réclamation sera envoyée au service des remboursements et le remboursement sera réalisé dans les 28 jours calendaires.

Veillez noter qu'il est de votre responsabilité de fournir tous les documents susmentionnés. Si vous ne contactez pas Wisecars et ne fournissez pas les documents ou preuves dans le délai spécifié, votre cas ne sera pas pris en compte. Le remboursement ne sera traité qu'une fois que l'ensemble des documents auront été présentés et qu'une grave négligence aura été exclue.

Veillez noter que **tous les produits de protection de la franchise ne sont pas valides et qu'aucun remboursement ne sera fait** dans les cas suivants :

en cas de dommages/accidents survenus suite à une infraction au code de la route local ;

lorsque des personnes sont trouvées en train de conduire sous l'emprise de l'alcool/de drogues, de causer volontairement des dommages, de conduire hors route ou de conduire de façon imprudente ou négligente ;

si une violation du contrat de location survient ;

si l'un des tiers impliqués refuse le règlement des sinistres.

Dans certains cas, si vous suivez les instructions de l'agence de location de la voiture et que celle-ci conclut que vous n'êtes pas responsable des dommages survenus sur le véhicule, votre agence de location de voiture peut directement vous restituer les frais de franchise et vous n'avez pas besoin de réclamer un remboursement à Wisecars.

### **Protection en cas d'annulation**

Généralement, vous pouvez annuler votre réservation jusqu'à 48 ou 24 heures avant le retrait du véhicule. Avec la Protection en cas d'annulation de Wisecars, vous pouvez annuler jusqu'à 2 heures avant l'heure de retrait. La Protection en cas d'annulation n'est disponible à l'achat que lors de la réservation. **Ce produit est non-remboursable.**

### **Modifications et changements**

Vous ne serez pas facturé si vous modifiez votre réservation avant le début de votre location. Cela exclut toute modification de la réservation résultant en un changement de prix de la réservation, par ex. modification de la durée de location ou de la catégorie de voiture ou changement par l'agence de location de voiture de ses tarifs après la réservation d'origine. Avec certaines agences de location de voiture, modifier le nom du conducteur ou l'agence de retrait peut nécessiter l'annulation de la location et la réalisation d'une nouvelle réservation de location. Veillez noter que les Conditions générales varient d'une agence de location de voiture à une autre. Elles seront clairement communiquées pendant le processus de réservation.

La période de location peut être prolongée en l'arrangeant directement avec l'agence de location de voiture ou en effectuant une nouvelle réservation via Wisecars. Veuillez noter qu'une nouvelle réservation peut entraîner un changement de l'agence de location de voiture. La prolongation de la période de location et une restitution en retard du véhicule feront l'objet d'un calcul et seront facturées conformément au tarif journalier local (qui peut être supérieur au tarif journalier de votre réservation d'origine) par l'agence de location de voiture et des frais de pénalité peuvent être appliqués.

Dans le cas où le client souhaiterait restituer la voiture plus tôt que mentionné sur le bon de réservation ou dans les détails de location, Wisecars ne remboursera pas la somme correspondant aux jours non utilisés. C'est à l'agence de location de voitures qu'il revient de prendre la décision sur le remboursement ou non.

Les modifications ne peuvent être effectuées que jusqu'à 48 heures avant l'heure de prise en charge.

## **Annulation**

Si vous souhaitez annuler une réservation, le seul moyen accepté pour le faire est sur le site Web de Wisecars. **N'annulez pas votre réservation directement auprès de l'agence de location de voiture**, car des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Selon l'agence de location de voiture, vous pouvez annuler votre réservation jusqu'à 48 ou 24 heures avant la date de début de votre période de location. Dans le cas où votre réservation est annulée par l'agence de location de voiture, un remboursement intégral sera effectué à la personne ayant initialement payé la réservation. Vous pouvez également prolonger le délai d'annulation gratuit en achetant une Protection en cas d'annulation.

Aucun remboursement ne sera effectué dans les cas suivants :

Vous rendez le véhicule avant la date établie sur le bon de réservation ;

vous retirez votre véhicule en retard ;

vous ne vous présentez pas pour retirer la voiture ;

une annulation est faite moins de 48 ou 24 heures avant la date de début de la période de location (selon l'agence de location de voiture) ;

vous ne disposez pas d'un permis de conduire en cours de validité et accepté par l'agence de location ;

vous ne pouvez pas présenter une carte de paiement valide pour le paiement du dépôt de garantie.

Veuillez garder à l'esprit que chaque agence de location de voiture a des exigences différentes pour les méthodes de paiement acceptées pour le dépôt de garantie et pour le paiement au moment du retrait du véhicule.



Toutes les réservations incluent une annulation gratuite jusqu'à 48 heures avant le retrait de voiture. Si une demande d'annulation est envoyée 48 heures avant la prise en charge de voiture; le client recevra un remboursement complet mis à par la protection en cas d'annulation et/ou la formule de protection de Wisecars. Les conditions d'annulation peuvent varier selon offre. Si les conditions d'annulation sont différents ceux-là va être toujours indiqué sur la réservation.

Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation dans le cas où nous aurions des raisons valables de croire qu'elle est frauduleuse. Dans de telles circonstances, nous pouvons annuler votre réservation sans la moindre responsabilité.

### **Retrait et restitution du véhicule de location**

Veillez noter que l'agence de location de voiture n'a pas l'obligation d'attendre votre arrivée. Par conséquent, si vous n'arrivez pas à l'agence de retrait à l'heure indiquée sur le bon, cela peut constituer une Non-présentation de votre part. À la fin de la période de location, vous devez restituer le véhicule dans la bonne agence et à l'heure convenue, sans dommages et dans un bon état de propreté. Veuillez vous assurer de restituer le véhicule à la même agence de location que celle où vous l'avez retiré, à moins d'avoir choisi une location en aller simple.

Dans le cas où la voiture serait restituée déraisonnablement sale, à la seule discrétion de l'agence de location de voiture, l'agence peut vous facturer des frais de nettoyage spéciaux.

### **Non-présentation**

Une « non-présentation » a lieu lorsque vous :

souhaitez annuler votre réservation mais ne nous informez pas avant la date prévue de début de la location ;

ne venez pas retirer la voiture à la date et à l'heure convenues ;

ne fournissez pas les documents requis pour le retrait de la voiture ;

ne fournissez pas de carte de crédit au nom du conducteur principal et suffisamment approvisionnée pour couvrir le dépôt.

ne respectez pas les conditions ou les exigences du fournisseur;

Dans tous ces cas, vous ne recevrez aucun remboursement de la somme payée.

L'agence de location de voiture se réserve le droit de ne pas remettre la voiture à tout client qui n'arrive pas à l'heure convenue avec tous les documents requis et qui ne détient pas de carte de crédit suffisamment approvisionnée. Dans ce cas, sauf si la location a été préalablement annulée, le client ne peut pas prétendre à un remboursement.

### **Service en dehors des heures d'ouverture**

Veillez noter que, si la voiture vous est remise en dehors des heures d'ouverture de l'agence de retrait ou que vous la restituez en dehors des heures d'ouverture de l'agence de restitution, vous serez facturé de frais supplémentaires pour ce service, conformément au tarif indiqué sur le bon de réservation. Nous vous indiquerons si des frais supplémentaires s'appliqueront ou non, lorsque vous confirmerez votre heure de retrait et de restitution dans votre demande de réservation. Nous ne pouvons être tenu responsables lorsqu'aucun service en dehors des heures d'ouverture n'est disponible.

## **Cas de force majeure**

Les événements de force majeure, qui peuvent inclure des catastrophes naturelles, des guerres, des actions gouvernementales, des pandémies ou d'autres circonstances extraordinaires et inévitables échappant au contrôle raisonnable de Wisecars, exonèrent Wisecars de toute responsabilité et de toute obligation de remboursement ou de frais supplémentaires.

En cas de force majeure ou d'autres circonstances échappant au contrôle de Wisecars, Wisecars se réserve le droit de fournir un remboursement partiel, généralement en conservant au moins 10 % de la valeur de la réservation ; cependant, dans des circonstances graves, Wisecars peut choisir de conserver la totalité du montant et ne pourra être tenu responsable des frais supplémentaires engagés. Veillez noter qu'il peut y avoir des retards dans le traitement des remboursements en raison des circonstances exceptionnelles impliquées.

Wisecars fera des efforts raisonnables pour informer rapidement les clients concernés de l'événement de force majeure et de son impact sur leurs réservations. Ces notifications seront envoyées par e-mail ou par tout autre moyen de communication fourni par le client. Les clients sont encouragés à vérifier régulièrement leurs canaux de communication pour les mises à jour.

Dans le cas où le prestataire local ne peut pas remplir ses obligations en raison de force majeure, Wisecars s'efforcera de rediriger les réservations vers d'autres entreprises de location de voitures. Cependant, veuillez comprendre que des arrangements alternatifs ne sont pas toujours réalisables, notamment pendant les périodes de pointe ou dans des situations où les alternatives appropriées sont limitées.

Si les circonstances le permettent, Wisecars peut proposer aux clients la possibilité de modifier leurs réservations ou d'explorer d'autres options de réservation, sous réserve de disponibilité et de frais supplémentaires éventuels.

Veillez noter que cette clause de force majeure est soumise aux lois et réglementations applicables.

## **Plaintes**

### **Méthodes de contact :**

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de tout aspect de notre service ou nos produits, veuillez partager votre expérience via des moyens suivants :

Par courriel : [support@wisecars.com](mailto:support@wisecars.com)

Par le biais du Self-Service : <https://customer.wisecars.com>

Par téléphone ou via des plateformes de messagerie : <https://www.wisecars.com/fr-fr/faq#contactSection>

Veillez noter que nous pourrions vous demander de nous contacter en plus par courriel si vous nous avez initialement contactés par téléphone ou par des plateformes de messagerie et d'inclure une déclaration reproductible concernant la plainte avec toute documentation applicable jointe.

Les plaintes relatives aux responsabilités des sociétés de location de voitures doivent être adressées directement aux sociétés de location de voitures. Wisecars informera l'auteur de la plainte sur la manière de procéder si nécessaire.

### **Procédure de plainte :**

Nous visons à résoudre votre plainte immédiatement et nous confirmerons notre résolution ou la poursuite de l'enquête dans les trois jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.

Wisecars est en droit de ne pas traiter les plaintes envoyées plus de 28 jours civils après la date de dépôt.

Les demandes seront examinées et une décision sera prise dans les 28 jours civils suivant la date de réception des demandes. Veuillez noter que l'attente du commentaire ou de la documentation d'un partenaire peut prolonger ce délai dans de rares cas. Wisecars n'est pas responsable des délais de réponse des partenaires.

Si vous ne répondez pas dans un délai de 15 jours civils à l'un des courriers électroniques de Wisecars, le dossier sera automatiquement clôturé sans résolution et/ou compensation.

### **Problèmes techniques**

En cas de problèmes techniques avec le véhicule, vous devez en informer immédiatement l'agence de location de voiture. Vous trouverez le numéro de téléphone dans le Contrat de location de la voiture. L'agence de location de voitures doit donner son accord pour effectuer des réparations et des remplacements. Si vous êtes impliqué dans un accident, la police locale et l'agence de location de voiture doivent être contactées. Gardez les copies de tous les documents pertinents que vous devez remplir. Ils pourront être nécessaires si vous souhaitez faire une réclamation.

Si vous n'avez pas acheté la protection de la franchise (produit Wisecars), Wisecars ne remboursera pas le coût des réparations du véhicule.

### **Panne/Accident**

En cas de panne ou d'accident, vous devez prendre immédiatement contact avec l'agence de location de voiture pour obtenir des instructions et de l'aide. Il est fortement recommandé d'appeler la police, même pour les dommages les plus minimes. Toute la documentation relative à la situation doit être conservée si une déclaration de sinistre est envoyée. Si vous n'agissez pas conformément à cela, l'agence de location de voiture peut vous facturer les dommages que la voiture a subis suite à cela.

Veillez noter que, si un accident causé par votre négligence ou ayant eu lieu dans toute autre circonstance excluant une couverture d'assurance par l'assureur, vous serez tenu responsable de tous les dommages subis par l'agence de location de voiture.

## **Défaillance de la Flotte**

Bien que nous nous efforcions de fournir des informations précises et à jour sur les véhicules disponibles via nos partenaires de location de voitures, il peut arriver que des défaillances de la flotte échappent à notre contrôle. La défaillance de la flotte désigne les situations où un véhicule spécifique n'est pas disponible à la location en raison de circonstances imprévues.

En cas de défaillance de la flotte :

Nous ferons tout notre possible pour vous informer dès que possible de l'indisponibilité du véhicule sélectionné.

Nous travaillerons avec diligence pour vous proposer des options de véhicules alternatifs correspondant au mieux à vos préférences.

Vous aurez le choix entre choisir une alternative disponible ou annuler votre réservation avec remboursement intégral.

Nous ne sommes pas responsables des coûts supplémentaires engendrés par l'indisponibilité d'un véhicule spécifique, tels que les frais de transport ou d'hébergement.

Si vous pensez que la panne de la flotte est le résultat des actions ou de la négligence du loueur, veuillez partager avec nous toute documentation, photographie ou d'autres preuves pertinentes. Ces informations seront précieuses pour nous aider dans notre enquête.

Si nous identifions un schéma constant de tels problèmes à un emplacement particulier, nous prendrons les mesures nécessaires pour garantir la qualité de notre service en retirant cet emplacement de notre site.

## **Juridiction**

Ces Conditions générales d'utilisation et les services de Wisecars devront être interprétés et appliqués conformément aux lois d'Angleterre et du pays de Galles et seront régis par elles. Toute action ou procédure judiciaire qui pourrait ressortir ou être liée aux présentes Conditions générales d'utilisation et les services de Wisecars sera exclusivement portée devant un tribunal de

la juridiction compétente d'Angleterre et du pays de Galles.

## **Confidentialité**

Wisecars croit en la protection de votre confidentialité. Nous respectons et prenons très au sérieux la confidentialité de nos clients. C'est pourquoi nous ne vendons ou ne louons PAS les informations recueillies via notre site Web à des tiers.

Les données sensibles, telles que les détails personnels et les informations de la carte de crédit, que nous recevons de la part de nos clients, sont cryptées et sécurisées pour l'utilisation sur Internet. Grâce à cette protection, elles ne peuvent pas être lues par des tiers quels qu'ils soient. Wisecars ne stocke pas les informations des cartes de crédit. Si vous choisissez de payer le service par carte de crédit, nous ne stockerons pas les informations de votre carte de crédit.

## **Cookies**

Dans une démarche d'amélioration de notre service et de notre site Web, il se peut que nous utilisions de petits fichiers de données connus sous le nom de cookies. Certains cookies sont strictement nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du site Web. D'autres sont destinés à améliorer l'efficacité de notre site Web et l'expérience utilisateur. Wisecars utilise les cookies de façon limitée dans le but d'assurer votre sécurité et ne stocke aucune de vos données personnelles. Les paramètres de votre navigateur peuvent être réglés de sorte de vous informer avant de recevoir un cookie.

## **Interruption de l'utilisation**

L'accès de l'utilisateur à tout ou une partie de ce site Web peut être arrêté ou suspendu à tout moment, sans préavis et pour n'importe quelle raison.

## **Droit d'auteur**

Il est interdit d'utiliser le site Web de Wisecars à toute autre fin que l'utilisation personnelle pour réserver une location de voiture. Nous contrôlons continuellement l'activité et l'utilisation de notre site Web. Ainsi, toute activité sur notre site jugée suspicieuse entraînera l'interdiction d'accès au site. L'utilisation de notre site Web signifie que vous acceptez les présentes Conditions générales d'utilisation.

## **Divulgarion à des tiers**

Wisecars ne divulgue jamais des informations personnelles concernant ses clients à des tiers, sans avoir obtenu leur accord préalable, sauf s'il s'agit d'une obligation légale ou en cas d'urgence. Wisecars ne vendra et ne louera aucune information permettant d'identifier personnellement un individu. Il se peut que nous fournissions des statistiques concernant nos clients, nos ventes et nos

tendances de réservation, ainsi que les informations associées, à des tiers. Toutefois, dans ce cas, ces informations ne contiendront aucune information permettant d'identifier personnellement un individu. Veuillez noter que les données personnelles sont supprimées seulement à la demande d'un particulier. Nous ne supprimons pas les données personnelles sur demande d'un tiers.

## **Photos de voitures**

Le site Web de Wisecars contient des photos provenant de izmo, Inc. :

Photos automobiles, Copyright [2000 – année en cours] izmo, Inc. Tous droits réservés. Les photos automobiles contenues ici et appartenant à izmo, Inc. sont protégées par la loi des États-Unis et internationale sur les droits d'auteur. L'accès et l'utilisation de ces photos sont limités par les Conditions générales d'un contrat de licence à part. Toute utilisation, reproduction, distribution, sauvegarde ou modification non autorisée de ces photos est strictement interdite.

-----  
**Veuillez noter qu'en raison de la fluctuation de taux de change et d'autres frais bancaires éventuels, Wisecars n'assume aucune responsabilité pour toute différence entre le montant affiché sur la page Web et le montant payé pour la réservation.**

**Wisecars ne peut être tenu responsable des frais bancaires ou des remboursements moindres dus à la conversion des devises.**