

CONDITIONS GÉNÉRALES

- 1. Protection des données**
- 2. Réservation**
- 3. Paiement**
- 4. Caution**
- 5. Catégorie du véhicule**
- 6. Prise en charge et restitution du véhicule de location**
- 7. Service de livraison / collection**
- 8. Assurances**
- 9. Option pour le remboursement de la franchise**
- 10. Remboursement de la franchise**
- 11. Protection complète en cas de dommages**
- 12. Couvertures supplémentaires**
- 13. Permis de conduire**
- 14. Conducteurs supplémentaires**
- 15. Location de voiture en aller-simple**
- 16. Voyage dans d'autres pays**
- 17. Équipement optionnel**
- 18. Service client**
- 19. Modifications d'une réservation**

20. Annulations

21. Limites de la responsabilité

22. Charte de Confidentialité

23. Numéro de téléphone

24. Trustpilot

25. Avis des clients

26. Classement des résultats

27. Divers

Auto Europe Deutschland GmbH, Landsbergerstrasse 155, 80687 München, enregistrée auprès de HRB 149 828 München, agit en tant qu'agent direct pour les sociétés de location de voitures dans le monde entier pour le compte d'Auto Europe LLC. Auto Europe LLC, 39 Commercial Street, Portland, ME 04101, États-Unis est enregistrée en tant que société à responsabilité limitée (Limited Liability Company) dans l'État du Delaware, États-Unis, numéro d'enregistrement 3726730 (ci-après "Auto Europe").

1. Protection des données

Veillez noter que ce site est exploité sur des serveurs contrôlés par Auto Europe, LLC, une société implantée aux États-Unis. Toutes les données que vous nous communiquez sont traitées non seulement par Auto Europe GmbH en Allemagne mais aussi par Auto Europe, LLC, États-Unis. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient transférées à Auto Europe, LLC, aux États-Unis, veuillez ne pas utiliser ce site. En utilisant nos services, vous acceptez que vos données soient traitées aux États-Unis. Aussi, vous reconnaissez que le transfert de vos données à Auto Europe LLC, États-Unis, soit nécessaire pour vous faire bénéficier de nos services. Cependant, si vous ne fournissez aucune information ou uniquement des informations incomplètes, alors votre demande risque de ne pas être traitée ou de ne pas être traitée correctement. Veuillez lire votre bon de réservation pour plus d'informations.

Contrôle de vos données

Vous pouvez à tout moment accéder à vos données. Pour toute modification ou annulation de ces données, veuillez nous contacter à l'adresse E-mail : data-protection@autoeurope.de ou par voie postale à l'adresse suivante :

Auto Europe Deutschland GmbH
Landbergerstrasse 155

80687 Munich
Allemagne

2. Réservation

En règle générale, les réservations effectuées via Auto Europe sont immédiatement confirmées. Néanmoins, il existe quelques exceptions telles que les réservations effectuées en dernière minute, les véhicules sur demande, les véhicules spéciaux, les locations en aller-simple ainsi que les équipements optionnels. Dans ces cas, Auto Europe doit demander une confirmation auprès de la compagnie de location de voiture. Après paiement et confirmation de la réservation, Auto Europe envoie un bon de réservation par e-mail ou par fax (sur demande) au client qui doit le présenter à l'agence lors de la prise en charge. Ce bon ne constitue pas le contrat de location. Le contrat de location est conclu entre le client et le loueur au moment de la prise en charge du véhicule. Il est soumis aux termes et conditions du loueur ainsi qu'à la législation locale. Auto Europe se réserve le droit de modifier la réservation avec une autre société de location de voiture - sous réserve de disponibilité - et d'informer le client en temps voulu.

3. Paiement

Au moment de la réservation, le montant total de la location est à payer immédiatement à Auto Europe. Le paiement doit être effectué par carte de crédit. Au moment de la prise en charge, une carte de crédit valide au nom du conducteur principal (le nom sur votre bon de réservation), doit être présentée chez le loueur pour le dépôt de la caution (voir plus loin § 4 sur la caution). Une fois le paiement effectué auprès d'Auto Europe et le véhicule confirmé par le loueur partenaire, le client reçoit le bon de réservation (ou Voucher). Les tarifs sont fixés par tranche de 24 heures à partir de l'heure de prise en charge. La somme facturée est valable pour la durée de location confirmée. En cas de restitution anticipée ou tardive du véhicule à l'agence de location, le client sera soumis à des pénalités qui varient selon les loueurs et des frais supplémentaires sont appliquées localement. En tant que courtier dans le secteur de la location de voiture, Auto Europe n'est pas en mesure de fournir la facture avec la TVA. Si vous avez besoin d'une facture avec la TVA, veuillez contacter le loueur.

Conditions spéciales pour camping-car

Pour confirmer la réservation d'un camping-car, le paiement doit être effectué dans sa totalité au plus tard 70 jours avant la prise en charge. Au-delà des 70 jours, le règlement d'un acompte de 30% sur le montant total doit être versé.

4. Caution

Lors de la prise en charge du véhicule, le loueur exige le dépôt d'une caution. Le montant est bloqué ou débité sur la carte de crédit internationale valide, au nom

du conducteur principal. Les espèces, chèques, chèques vacances, cartes nationales de crédit, cartes Maestro et Électron et autres cartes de débit, et les cartes de crédit pré-payées ne sont pas acceptés pour le dépôt de la caution. Les informations concernant les cartes de crédit reconnues localement figurent dans les conditions générales de chaque loueur lors du processus de réservation et sur le bon de réservation. En général, le montant de la caution équivaut à la valeur d'un plein de carburant, plus le montant de la franchise en cas de dommages ou de vol de la voiture, plus les frais locaux (pour les équipements en option, les assurances facultatives, frais d'aller-simple, etc.).

5. Catégorie du véhicule

La réservation et la confirmation sont valables uniquement pour une catégorie de voiture et non pour une marque ou un modèle spécifique. Les loueurs disposent de flottes de véhicules avec plusieurs modèles dont la taille et les équipements sont similaires. Les loueurs se réservent le droit de fournir au client une voiture de catégorie équivalente ou supérieure à celle réservée.

6. Prise en charge et restitution du véhicule de location

Au moment de la réservation, le client détermine exactement les dates et lieux de prise en charge et de restitution du véhicule. Si la prise en charge s'effectue dans une agence dans un aéroport, le client doit impérativement indiquer le numéro de vol et l'heure d'arrivée prévue. En cas d'éventuel retard pour la prise en charge du véhicule, le client est tenu de nous contacter, afin que nous puissions vérifier que le véhicule pourra être confirmé après l'heure de prise en charge prévue. En règle générale, le véhicule réservé est gardé de 30 à 60 minutes après l'heure de prise en charge notée sur le bon de réservation, à condition toutefois que ce soit pendant les heures d'ouverture officielles de l'agence. Une taxe supplémentaire est facturée en cas de prise en charge en dehors des heures d'ouverture officielles de l'agence.

Conditions spéciales pour camping-car

Pour la location de camping-car, les heures de prise en charge et de restitution requièrent des horaires préétablis. En dehors des ces horaires, une demande doit être effectuée et en cas de disponibilité, des frais supplémentaires sont appliqués. Ces derniers sont communiqués une fois la réservation confirmée. Des instructions détaillées sur le véhicule sont fournies au client à la prise en charge.

7. Service de livraison / collection

Un service de livraison / collection du véhicule, à un hôtel, peut être demandé au loueur à partir d'agences du centre-ville et moyennant des frais supplémentaires. Pour une livraison / collection, il est obligatoire de fournir le nom de l'hôtel ainsi que l'adresse et le numéro de téléphone. L'heure de livraison / collection ne peut être convenue qu'approximativement, un délais de tolérance de 60 minutes

maximum est à prendre en compte. Une livraison ou collection n'est pas possible à partir d'un port, d'une adresse privée, d'une logement de vacances ou encore d'un terrain de camping.

8. Assurances

Les frais et prestations d'assurances varient selon le loueur, la destination et la catégorie de voiture. Pour plus de détails, le client doit se référer aux conditions du loueur délivrées dans la langue locale et parfois avec des traductions en anglais. En cas de sinistre, aucune réclamation ne pourra être faite sans que les dommages soient signalés et enregistrés par la police locale (constat de police). La condition préalable pour bénéficier des prestations d'assurance est d'utiliser le véhicule en conformité avec le contrat de location. Les produits et les prix d'Auto Europe comprennent toujours : la responsabilité civile avec la couverture minimum légale requise, la couverture en cas de dommage au véhicule (CDW = Collision Damage Waiver), avec ou sans franchise selon le loueur. La CDW ne couvre jamais les dommages aux pneus, bris de glace, rétroviseurs extérieurs, bas de caisse, intérieur du véhicule, toit, moteur, dommage aux serrures et la perte de clés. La couverture contre le vol (TP = Theft Protection), avec ou sans franchise varie selon le loueur.

9. Option pour le remboursement de la franchise

Sur la plupart des destinations et avec la majorité des loueurs partenaires, Auto Europe propose, moyennant des frais supplémentaires, des options pour le remboursement de la franchise en cas de dommages sur le véhicule. Les termes et conditions détaillés ainsi que les tarifs incluant ces options sont indiqués dans le bon de réservation au moment de la réservation. L'option remboursement de la franchise n'est PAS une assurance mais un service d'Auto Europe LLC qui se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de remboursement de franchise après restitution du véhicule. Lorsque la location de voiture inclut le produit "Remboursement de franchise" d'Auto Europe (et non pas du loueur partenaire), le client doit fournir, dans le cas de dommages ou vol du véhicule, les documents suivants : le contrat de location du loueur, le constat des dommages établi par le loueur, le rapport de police (même en cas d'absence de tiers ou tiers non identifié) et le relevé bancaire avec le débit du loueur. Le remboursement de la franchise a lieu uniquement dans le cas où l'état de négligence de la part du client est exclu et tous les justificatifs exigés sont fournis. Le produit "Remboursement de la franchise" d'Auto Europe n'est en aucun cas lié au produit Super CDW proposé par l'agence de location. Aucun remboursement n'est possible si les dommages sont causés en raison de violation des règles de circulation locales, violation du contrat de location et dans le cas d'un tiers qui refuse son implication. Tous les contrats de location sont soumis à la législation locale du pays de prise en charge.

10. Remboursement de la franchise

Avec le remboursement de franchise, certains dommages sont exclus du remboursement : dommages à l'intérieur du véhicule, boîte de vitesses, bris de glace, pneus, bas de caisse, toit, embrayage, moteur, carter d'huile, dommages causés suite à l'utilisation d'un carburant inapproprié, accidents causés par des animaux sauvages et dégâts causés par les fouines et martes. Veuillez vous référer à la dernière page du bon de réservation pour des informations plus détaillées sur les exclusions quant à la couverture choisie. Le remboursement de la franchise ne couvre pas les dommages ou perte des biens personnels, le vol de véhicule suite à la perte des clés du véhicule, les frais journaliers de location dus à l'immobilisation du véhicule, l'assistance routière, les frais de remorquage, les frais de traitement applicables en cas de dommages, les frais administratifs et les coûts de suivis personnels tels que les factures de téléphone, les frais d'hébergement ainsi que les frais de transports publics ou de taxi. Un remboursement est également exclu si une infraction au code local de la route a engendré : un accident, une contravention, un délit ou encore si l'assurance locale rejette les revendications (également l'assurance d'une tierce personne). Tous les contrats de location sont soumis à la législation locale du pays de prise en charge.

11. Protection complète en cas de dommages

Le produit "Protection complète en cas de dommages" n'inclut pas les dommages causés à l'intérieur du véhicule et l'embrayage. Plus de détails sur les exclusions individuelles du produit sont mentionnés sur la dernière page du bon de réservation. Ce produit ne couvre pas les dommages ou perte de biens personnels, vol du véhicule dû à la perte des clés, l'assistance routière, perte financière du loueur dans le cas de non-utilisation du véhicule. Également exclus sont les frais de remorquage, les frais administratifs du loueur dans le cas de dommages, les frais d'hébergement éventuels, les frais de transports publics, les factures de taxi. Aucun remboursement n'est possible si les dommages sont causés en raison de violation des règles de circulation locales, violation du contrat de location et dans le cas d'un tiers impliqué qui refuse les revendications. Tous les contrats de location sont soumis à la législation locale du pays de prise en charge.

Conditions spéciales pour camping-car

Auto Europe ne propose pas le remboursement de la franchise pour la location de camping-car.

12. Couvertures supplémentaires

Au moment de la prise en charge, le loueur propose souvent des compléments de couvertures (assurances facultatives non obligatoires) telles que la PAI (Assurance accident personnelle), PEC (Couverture effets personnels), Super

CDW, assurance Seguro Relax, Assistance routière, etc... Auto Europe ne rembourse aucun frais liés aux assurances souscrites par le client chez le loueur au moment de la prise en charge.

13. Permis de conduire

Le conducteur principal et les conducteurs additionnels autorisés doivent présenter, au moment de la prise en charge, un permis de conduire valide, écrit en alphabet latin et détenu depuis au moins un an (3 ans dans certains cas). Si le permis n'est pas en alphabet latin, un permis de conduire international est exigé chez le loueur en plus du permis national. Chez certains loueurs, le permis international est obligatoire même si le permis national est en alphabet latin. Pour plus d'informations, il est recommandé de consulter les termes et conditions indiqués dans le bon de réservation. L'âge minimum pour louer un véhicule varie selon le loueur, le pays de prise en charge et la catégorie de voiture. Certains loueurs imposent une limite d'âge maximum. Ceci est valable pour le conducteur principal et les conducteurs supplémentaires.

Conditions spéciales pour camping-car

Veuillez noter que selon le poids total autorisé du camping-car, un permis de conduire catégorie C1 (permis de conduire européen) est nécessaire

14. Conducteurs supplémentaire

Chez certains loueurs, les frais pour les conducteurs supplémentaires sont déjà inclus dans le prix. D'autres loueurs, par contre, facturent un tarif journalier au moment de la prise en charge. Ces frais en question sont indiqués sur le site Auto Europe et sur le bon de réservation. Chaque conducteur additionnel doit être enregistré à l'agence, dans le contrat de location et doit présenter son permis de conduite valide, carte d'identité ou passeport et si nécessaire un permis de conduire international.

15. Location de voiture en aller-simple

Sur de nombreuses destinations et chez la plupart des loueurs, la location en aller-simple est autorisée sur demande et moyennant un supplément. Certaines restrictions peuvent s'appliquer pour certaines catégories de véhicules, entre certaines villes et agences ou encore pour une durée minimum de location. Une fois la réservation payée, Auto Europe fait la demande auprès du loueur pour confirmer l'aller-simple et obtenir l'information quant aux frais d'abandon (ou aller-simple) qu'il communiquera par la suite au client. Si le client estime que ce supplément est trop élevé, il est en droit d'annuler sa réservation sans frais.

16. Voyage dans d'autres pays

Voyager avec votre véhicule de location vers une île et/ou en dehors de l'état (en cas de location aux États-Unis, au Canada ou en Australie) ou du pays de location, peut faire l'objet de restrictions ou de frais additionnels. Généralement, le passage de frontière doit être autorisé par le loueur et des frais supplémentaires seront facturés sur place. Ces frais et les éventuelles restrictions sont indiqués dans les conditions générales sur votre bon de réservation.

17. Équipement optionnel

Les équipements en option tels que siège enfant, porte-bagage, équipement hivernal, GPS etc... doivent être mentionnés par le client lors de la réservation. Sous réserve de disponibilité, chaque équipement doit être confirmé par le loueur. Le client paie ces options supplémentaires indiquées dans le bon de réservation, à l'agence, au moment de la prise en charge.

18. Service client

Dans le cas de litige entre le client et le loueur, Auto Europe assiste le client dans la résolution du problème si ce dernier n'est pas fautif. En tant que courtier dans le secteur de la location de voitures, Auto Europe ne peut être tenu pour responsable pour les prestations fournies au client par le loueur, y compris les assurances (facultatives) souscrites sur place et le non remboursement de frais éventuels par le loueur. Toute réclamation doit être formulée par écrit et envoyée à Auto Europe dans un délai maximum de 90 jours après la restitution du véhicule.

19. Modifications d'une réservation

Toute modification de réservation doit être effectuée au moins 48 heures avant la date et heure de prise en charge du véhicule sous réserve de disponibilité et de frais supplémentaires. Auto Europe ne facture pas de frais de modification ; néanmoins le client est tenu de payer le nouveau tarif en vigueur au moment de la modification. Aucune modification n'est possible après la date et l'heure de prise en charge : pas de prolongation de la durée de location, pas de remboursement en cas de réduction de la durée de location, prise tardive ou retour anticipé du véhicule de location. Toute modification (changement du vol d'arrivée, de la catégorie de véhicule) doit être demandée ou communiquée explicitement à Auto Europe et non au loueur local. Il est important de noter que le changement de nom du conducteur principal n'est pas considéré comme modification d'une réservation mais implique l'annulation de la réservation initiale pour créer une nouvelle réservation au nom du nouveau conducteur principal.

Conditions spéciales pour camping-car

Une modification de la réservation est possible uniquement avant la date de prise en charge et sous réserve de disponibilité et de frais supplémentaires. Ces charges reflètent les frais d'annulation applicables lors de la date de modification et le nouveau tarif de location en vigueur au moment de la modification de la réservation initiale.

20. Annulations

Auto Europe n'applique pas de frais d'annulation lorsque Auto Europe est informée 48 heures avant la date de début de la location réservée. Auto Europe ne facture aucun frais de modification jusqu'à 48 heures avant la date de début de location, mais si une réservation est modifiée, le client devra payer le tarif disponible au moment du changement. Aucun remboursement n'est possible en cas d'annulation ayant lieu moins de 48 heures avant la date et l'heure de prise en charge du véhicule, ou en cas d'annulation après la date et l'heure de prise en charge du véhicule. Auto Europe ne rembourse pas si le client se présente à l'agence sans son permis de conduire valide. Auto Europe ne rembourse pas si le client se présente au comptoir avec une carte de crédit non valide pour la location ou si le plafond de la carte de crédit n'est pas assez élevé pour le dépôt de la caution. Auto Europe ne rembourse pas les jours de location non-utilisés par le client, si ce dernier ne se présente pas pour la location, se présente avec plus de 2 heures de retard sans avoir contacté Auto Europe, ou si le véhicule est restitué avant la date et l'heure de restitution prévues sur le contrat de location. Auto Europe ne rembourse pas les jours de location non utilisés, si le client ne se présente pas, se présente en retard ou restitue le véhicule avant la date prévue. Le client est libre de réduire les frais d'annulation en fournissant une preuve écrite d'un moindre préjudice.

Conditions spéciales pour camping-car

Les frais d'annulation d'une location de camping-car dépendent de la date d'annulation et sont mentionnés sur le devis ou le bon de réservation.

21. Limites de la responsabilité

En tant que courtier, Auto Europe est uniquement responsable de la réservation avec le loueur qui est chargé d'exécuter le contrat en respectant les conditions convenues. Auto Europe ne peut être tenu comme responsable si le client ne respecte pas les termes du contrat tels que : documents manquants ou non-valides à la prise en charge (permis de conduire, carte d'identité, carte de crédit, bon de réservation), ne remplit pas les conditions d'âge (minimum/maximum), incapacité à conduire sous l'effet d'alcool, drogues, médicaments, prescriptions, etc. Auto Europe est uniquement responsable de la réparation des dommages financiers due à des actes délibérés ou de négligence grave causés par ses employés. En cas de faute mineure, Auto Europe ne répond que des préjudices prévisibles et spécifiques au contrat, et dans la mesure où il serait prouvé

qu'Auto aurait manqué à l'exécution essentielle d'une obligation du contrat (violation d'une obligation contractuelle essentielle). Auto Europe est également tenu responsable dans le cas où l'information sur un élément nécessaire au contrat n'est pas communiquée initialement et que son ignorance engendre une négligence grave. Les limitations ou exclusions mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas aux dommages corporels portant atteinte à la vie ou à la santé. Dans le cas où la responsabilité d'Auto Europe est exclue ou limitée, cela s'applique également à la responsabilité des employés, représentants et agents d'Auto Europe. À l'exception des revendications fondées sur des actes délictueux, la responsabilité pour les dommages expire après un an. Auto Europe n'est pas responsable pour les réclamations résultant du contrat de location entre loueur et client. Dans ce cas-là, le client doit communiquer directement avec le loueur en tant que partenaire contractuel. Auto Europe n'est pas responsable pour le véhicule lui-même, notamment en ce qui concerne les conformités techniques ou encore la non-adaptation du véhicule au client. À cet effet, les réclamations du client sont exclusivement limitées au loueur partenaire sur place.

22. Charte de Confidentialité

Auto Europe attache une grande importance à la protection de vos données personnelles. Par conséquent, nous souhaitons vous informer, ci-dessous, sur les données que nous traitons conformément aux lois pertinentes sur la protection des données et à quelles fins.

1.- Autorité responsable

L'autorité responsable du traitement des données en Europe est :

Auto Europe Deutschland GmbH
Landsbergerstrasse 155
80687 München
Allemagne

Si vous avez des questions ou des commentaires concernant notre politique sur la protection des données personnelles en général ou sur la revendication de vos droits (voir § 6), vous pouvez nous contacter à l'adresse e-mail data-protection@autoeurope.de ou bien contacter, par voie postale, notre délégué à la protection des données :

Mme Kirsten Waidmann
Auto Europe Deutschland GmbH
Landsbergerstrasse 155
80687 München
Allemagne

2.- Objectif des traitements de données

Nous recueillons et traitons les données pour les raisons suivantes :

- Assurer la fonctionnalité et la performance du site.
- Traiter les réservations des locations de voitures, leur livraison et leur paiement (traitement des contrats).
- Transmettre des offres et autres nouvelles intéressantes via notre newsletter, à condition que vous ayez accepté de recevoir ces offres en tant que client.

3.- Données enregistrées

En principe, il est possible de consulter notre site internet sans fournir de données personnelles.

Pour obtenir une meilleure performance et pour garantir la fonctionnalité de notre site, nous traitons les données qui nous sont transmises par votre navigateur Internet. Celles-ci incluent la date et l'heure de votre visite sur notre site, les paramètres du navigateur, le système d'exploitation et l'adresse IP.

Pour traiter une location de voiture ou une réservation, ou même une réclamation après la location, nous avons besoin du nom, l'adresse et l'âge du conducteur ainsi que des coordonnées tels qu'une adresse e-mail ou un numéro de téléphone, carte de crédit ou informations bancaires. Afin de pouvoir garantir certaines offres, nous pouvons avoir besoin, également, des données sur la date de naissance, le permis de conduire et la carte d'identité.

Les informations que vous soumettez à Auto Europe, quel que soit la forme (texte, liens, images ou documents téléchargés), sont fournies volontairement. Cependant, si vous ne fournissez aucune information ou uniquement des informations incomplètes, alors votre demande risque de ne pas être traitée ou de ne pas être traitée correctement.

Pour vous envoyer des informations et des offres via notre newsletter, nous avons besoin de votre adresse e-mail.

4.- Destinataire ou catégories de destinataires

Les réservations des voitures de location sont gérées par notre société mère Auto Europe LLC, une société américaine basée à Portland, ME 04112, États-Unis. Les données que vous fournissez dans un formulaire sur notre site web, telles que celles décrites dans le § 3, seront transmises à Auto Europe LLC, notre prestataire de services de paiement, y compris la prévention des fraudes, et au loueur de voitures partenaire sélectionné, dans le but de traiter votre location de voiture.

Nous nous réservons également le droit de transférer vos données aux agences de recouvrement de créances et aux organisations de protection des entreprises (telles que les sociétés d'enquête de crédit).

Il est possible que les destinataires des données soient situés dans des pays en dehors de l'Espace économique européen (pays tiers) où la législation applicable n'offre pas un niveau comparable de protection des données. Dans ce cas, Auto Europe garantit qu'un niveau adéquat de protection des données est assuré par d'autres moyens.

5.- Sécurité des données

Pour protéger vos données personnelles, toutes les demandes de réservation et les transactions de paiement connexes qui nous parviennent via notre site web sont traitées avec un cryptage sécurisé HTTPS utilisant un cryptage de pointe (SSL / TLS). Vous saurez que votre navigateur utilise cette transmission sécurisée lorsque la barre d'adresse de la fenêtre de votre navigateur contient bien la mention https et que le symbole de verrouillage ou cadenas est présent. Lorsque le cadenas est fermé, il s'agit d'un transfert sécurisé. Certains navigateurs affichent la barre d'adresse ou une partie de celle-ci en couleur verte pour ce cas. (Veuillez noter que ces paramètres de sécurité sont uniquement disponibles sur les pages où vous pouvez voir et envoyer votre demande ou envoyer les détails de votre carte de crédit.)

- Application des droits

Vous avez le droit de demander, à tout moment, des informations sur les données personnelles que nous détenons à votre sujet et de demander la correction, la suppression ou la restriction du traitement de ces données. Pour faire valoir ces droits, veuillez utiliser les options de contact répertoriées au § 1.

- Droit d'appel auprès des autorités de contrôle

De plus, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente de contrôle. L'autorité responsable de contrôle d'Auto Europe Deutschland GmbH est la suivante :

Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht
Promenade 27
91522 Ansbach
Allemagne

- Utilisation de cookies

Auto Europe utilise des cookies sur notre site web. Les cookies sont des petits fichiers texte transmis par notre serveur à votre navigateur lors de votre visite sur

notre site web et qui sont temporairement stockés sur votre ordinateur pour une récupération ultérieure.

L'objectif de ces cookies est de continuer à reconnaître votre ordinateur lors de votre visite sur notre site web, lorsque vous passez d'un de nos sites web à un autre de nos sites web et de pouvoir déterminer la durée de votre visite sur notre site.

Nous utilisons également ces technologies pour recueillir, au fil du temps, des informations sur le comportement des utilisateurs lors de leur visite sur des différentes plates-formes internet, ainsi que leur préférence. Cela s'applique également à nos partenaires commerciaux sélectionnés, y compris nos partenaires publicitaires. Ces entreprises utilisent certaines technologies pour vous livrer des publicités et des messages marketing une fois que vous avez visité notre site web. Bien entendu, vous pouvez également consulter notre site web sans cookies. Les navigateurs Internet sont régulièrement configurés pour accepter les cookies. Vous pouvez désactiver l'utilisation des cookies à tout moment via les paramètres de votre navigateur. Veuillez utiliser les fonctions d'aide de votre navigateur Internet pour savoir comment modifier ces paramètres. Veuillez noter que certaines fonctionnalités de notre site web peuvent ne pas fonctionner si vous désactivez l'utilisation des cookies.

Le rassemblement ou le stockage des données personnelles dans des cookies n'a pas lieu dans ce contexte par nous. Nous n'utilisons pas non plus de techniques combinant les informations générées par les cookies avec les données de l'utilisateur.

Si vous préférez supprimer les cookies d'Auto Europe, veuillez cliquer [ici](#).

Préférences en matière de conservation des données

Lorsque vous visitez des sites Web, ils peuvent conserver ou récupérer des données dans votre navigateur. Cette conservation est souvent nécessaire pour les fonctionnalités de base du site Web. La conservation peut être utilisée pour le marketing, les analyses et la personnalisation du site, comme la conservation de vos préférences. La confidentialité est importante pour nous, vous avez donc la possibilité de désactiver certains types de conservation qui peuvent ne pas être nécessaires pour le fonctionnement de base du site Web. Le blocage des catégories peut avoir un impact sur votre expérience sur le site Web.

Essentiel

Ces éléments sont nécessaires pour activer les fonctionnalités de base du site Web.

Marketing

Ces éléments sont utilisés pour diffuser des publicités plus pertinentes pour vous

et vos intérêts. Ils peuvent également être utilisés pour limiter le nombre de fois où vous voyez une publicité et mesurer l'efficacité des campagnes publicitaires. Les réseaux publicitaires les placent généralement avec l'autorisation de l'exploitant du site Web.

Personnalisation

Ces éléments permettent au site Web de se souvenir des choix que vous faites (tels que votre nom d'utilisateur, votre langue ou la région dans laquelle vous trouvez) et fournissent des fonctionnalités améliorées et plus personnelles. Par exemple, un site Web peut vous fournir des bulletins météorologiques locaux ou des informations sur le trafic en conservant des données sur votre emplacement actuel.

Analyses

Ces éléments aident l'exploitant du site Web à comprendre comment son site Web fonctionne, comment les visiteurs interagissent avec le site et s'il peut y avoir des problèmes techniques. Ce type de conservation ne collecte généralement pas d'informations permettant d'identifier un visiteur.

- Google Analytics

Sur notre site web, nous utilisons Google Analytics, un service d'analyse web fourni par Google Inc. ("Google"). Les cookies sont stockés sur votre ordinateur, ce qui permet une analyse de votre utilisation du site.

Les informations générées par les cookies concernant votre utilisation de ce site sont généralement transmises à un serveur de Google aux États-Unis et y sont stockées. Nous utilisons le service sur notre site web avec l'anonymat IP activé. Cela signifie que sur notre site internet, votre adresse IP sera préalablement raccourcie, et donc anonyme, par Google dans les États membres de l'Union européenne ou dans d'autres États contractants de l'Accord dans l'Espace économique européen. Ce n'est que dans des cas exceptionnels que l'adresse IP complète sera transférée à un serveur de Google aux États-Unis et y sera raccourcie. En notre nom, Google utilisera ces informations pour évaluer votre utilisation du site web, pour compiler des rapports sur l'activité du site et pour fournir d'autres services liés à l'activité du site et à l'utilisation d'Internet pour nous en tant qu'opérateurs de site web. Pour en savoir plus sur l'utilisation des données par Google, veuillez cliquer ici

: <https://policies.google.com/technologies/partner-sites>

L'adresse IP obtenue à partir de votre navigateur et utilisée par Google Analytics ne sera pas fusionnée avec d'autres données Google.

Vous pouvez empêcher le stockage de cookies en configurant votre logiciel de navigation en conséquence (voir § 8). Veuillez noter que certaines fonctionnalités de notre site web peuvent ne pas fonctionner si vous désactivez l'utilisation des

cookies. En outre, il est possible d'empêcher le recensement par Google Analytics en définissant un cookie de désactivation (Opt-Out-Cookies). Veuillez cliquer sur le lien suivant :

<https://www.autoeurope.fr/politique-de-confidentialite/>

En outre, vous pouvez empêcher le stockage et l'utilisation des données générées par le cookie et liées à votre utilisation du site (y compris votre adresse IP) ainsi que le traitement de ces données par Google en téléchargeant et en installant le plug-in du navigateur disponible via le lien suivant

[:https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr](https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr)

- Newsletter

Sur notre site, vous avez la possibilité de recevoir, par le biais de notre newsletter, des informations sur nos offres. Pour le processus d'enregistrement, nous utilisons la procédure de double opt-in. Après nous avoir communiqué votre adresse e-mail, nous vous enverrons un e-mail de confirmation. Ce n'est que lorsque vous cliquez sur le lien de confirmation contenu dans l'e-mail que votre adresse e-mail sera ajouté à notre liste de diffusion. Cela garantit que seul le détenteur actuel de l'adresse e-mail peut commander la newsletter. Le traitement des données dans le contexte de la newsletter est basé sur votre consentement.

Vous avez le droit de révoquer, à tout moment, ce consentement pour les futurs e-mails de newsletter.

Vous pouvez vous désabonner [ici](#) de la newsletter et révoquer ainsi votre consentement.

- Autres communications

Auto Europe vous enverra également un "e-mail de pré-départ" avant la date de prise en charge, contenant des conseils utiles et des informations sur les documents nécessaires pour présenter au comptoir de l'agence au moment de la prise en charge du véhicule de location. Après la restitution du véhicule, nous vous enverrons un questionnaire pour vous donner la possibilité d'évaluer les services d'Auto Europe.

- Liens

Notre site web peut contenir des liens vers d'autres plateformes internet. Si vous êtes redirigé vers un autre site en cliquant sur l'un des liens, la politique de confidentialité d'Auto Europe Deutschland GmbH ne s'applique plus, mais celle de l'opérateur du site web respectif.

- Changement dans la protection des données

Nous nous réservons le droit de modifier cette politique de confidentialité afin de l'adapter aux nouvelles fonctionnalités du site ou aux modifications de la loi. La politique en vigueur au moment de votre visite sur notre site web sera valide.

23. Numéro de téléphone

Les clients qui ont des questions ou qui ont besoin d'assistance concernant leur réservation peuvent contacter notre centre d'appels durant [les heures d'ouverture](#). Auto Europe utilise un numéro de téléphone gratuit pour le service réservations. En cas d'appel depuis l'étranger, les clients sont soumis aux tarifs internationaux, qui peuvent différer selon qu'ils utilisent un téléphone fixe ou mobile. Ce dernier peut, en outre, être soumis à des frais d'itinérance (frais de roaming). Depuis le 15 mai 2019, le prix des appels entre les pays de l'UE est plafonné à 0,19 par minute (plus TVA).

24. Trustpilot

Les clients ayant effectué une réservation sur le site internet d'Auto Europe sont invités à évaluer leur expérience de location. Pour plus de transparence, ces commentaires sont publiés sur la plateforme d'évaluations indépendante - Trustpilot A/S, Pilestræde 58, DK-1112 Copenhague, Danemark, à l'adresse www.trustpilot.com et sur Trustpilot A/S avec des domaines spécifiques à chaque pays. Auto Europe n'assume pas la responsabilité des données confiées à la plateforme d'évaluations indépendante Trustpilot A/S. Trustpilot A/S est responsable et assume l'entière responsabilité de tout problème lié à la protection des données, concernant les informations saisies par les clients sur ses sites internet. Les évaluations soumises sont rendues publiques sur le site internet Trustpilot A/S, et/ou sur le site d'Auto Europe sous la forme d'un widget. Pour toute information relative aux méthodes et aux règles de protection des données utilisées par Trustpilot A/S, veuillez consulter le site <https://legal.trustpilot.com/for-reviewers/end-user-privacy-terms>.

25. Avis des clients

Après la période de location, les clients ayant terminé leur location sont invités à évaluer leur expérience avec Auto Europe, ainsi qu'avec le loueur et l'agence où le véhicule a été loué. Les clients sont invités à commenter le service et les produits fournis par Auto Europe et par le loueur, et également à mentionner tout aspect qu'ils jugent pertinent, tel que, mais sans s'y limiter, l'état du véhicule, l'efficacité des employés et leur expérience générale. Les commentaires des clients sont utilisés par Auto Europe pour analyser la satisfaction globale des services qu'elle fournit, ainsi que la satisfaction globale des services et produits fournis par les loueurs avec lesquels elle travaille. Les données sont utilisées pour identifier les problèmes, améliorer l'expérience future des clients et à des fins de

marketing général. Les questions nécessitant une enquête plus approfondie seront communiquées au loueur, mais pas l'avis lui-même. Les évaluations seront rendues publiques sur le site internet d'Auto Europe et sur toute autre plateforme pertinente, à condition qu'elles ne violent pas l'image générale et les règles légales de communication en ligne.

26. Classement des résultats

Pendant le processus de réservation, un aperçu complet des loueurs et offres disponibles, à l'agence et aux dates indiqués, est affiché. Les résultats de recherche sont classés par ordre croissant de catégorie et prix, du moins cher au plus cher. Les clients peuvent également utiliser les filtres disponibles pour affiner leur recherche, notamment, par loueur, catégorie de voiture et/ou caractéristiques du véhicule. Aucune obligation contractuelle ou autre relation avec les loueurs ne dicte ou n'a d'influence sur l'ordre dans lequel les résultats de la recherche sont classés. Auto Europe peut parfois proposer des offres spéciales et des remises accordées par certains loueurs. Ces offres sont clairement indiquées comme promotion lors de la recherche de résultats. Les prix indiqués dans le moteur de réservation d'Auto Europe comprennent toutes les taxes et tous les frais, conformément aux conditions générales du loueur. Dans le cas où des frais supplémentaires devraient être payés sur place, les clients en sont informés lors de la réservation. Les prix sont en direct et peuvent être reçus directement de la base de données du loueur ou via des interfaces conçues à cet effet.

27. Divers

La non-validité d'une des clauses de ces conditions générales ne donne pas lieu à la non-validité du contrat tout entier. En outre, la réglementation légale en vigueur s'applique. Pour tous les consommateurs de l'Union européenne, les conditions de cet accord et toutes les objections liées au paiement sont soumises à la loi de la République fédérale d'Allemagne.

En mars 2024

Auto Europe Deutschland GmbH
Landsbergerstrasse 155
80687 München, Allemagne
Enregistré: SA Munich HRB 149 828
Directeur: Edward Davis

Auto Europe LLC
43 Northport Dr
Portland, ME 04103
USA