Version en vigueur au 5 mars 2025

CONDITIONS GENERALES DE LOCATION DEMATERIALISEE

ARTICLE 1 OBJET

Les présentes Conditions Générales de Location (ci-après les « CGL ») sont applicables entre CASTORAMA FRANCE et toute personne (ci-après le « Locataire ») qui loue un véhicule sans remorque, (ci-après le « Véhicule ») via le site Castorama.fr (ci-après le « Site ») ou l'application Castorama Location Véhicule (ci-après « l'Application »).

La location est également soumise aux conditions particulières résultant du contrat de location (ci-après le « Contrat de location »).

ARTICLE 2 INSCRIPTION ET RESERVATION

La location dématérialisée d'un Véhicule nécessite de réserver en ligne le Véhicule préalablement à la location

2-1 Inscription

(i) Conditions d'éligibilité

La location d'un véhicule est réservée pour le transport des achats effectués chez CASTORAMA ou d'autres marchandises, à l'exclusion du transport de personnes.

Le véhicule est mis à disposition moyennant un dépôt de garantie de 800 euros TTC ou de 300 euros TTC en cas de souscription à l'option rachat de franchise (voir section 2.2 Réservation en ligne (ii) Modalités de réservation).

Le Locataire doit être titulaire d'un permis de conduire type B français ou européen, valide depuis au moins deux ans. Seul le Locataire est autorisé à conduire le Véhicule.

(ii) Informations et documents à fournir par l'utilisateur

Conditions pour s'inscrire au service de location :

- Remplir le formulaire d'inscription sur le Site ou sur l'Application
- Fournir les informations suivantes : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone mobile, adresse postale,
- Ajouter les coordonnées d'une carte bancaire dont l'utilisateur est titulaire, qui doit être valide au moins jusqu'à onze jours à compter la date de fin de la réservation pour permettre le débit automatique du montant total de la location sur la carte bancaire renseignée au moment de la réservation. En cas de perte ou de vol de sa carte bancaire, informer le Centre Relation Clients (joignable par téléphone au 09 72 72 36 33 ou par mail à CRC-Fraikin@mg.teleperformance.com dans les plus brefs délais et/ou de renseigner les coordonnées de sa nouvelle carte bancaire valide sur le site internet ou l'application mobile ;
- Fournir les documents cumulatifs suivants sur le site web ou l'application mobile les documents suivants :
    - Copie recto-verso d'une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport ou carte de séjour) ;
    - Copie recto verso d'un permis de conduire en cours de validité ;

- Selfie accompagné de sa pièce d'identité

Si l'application ne détecte pas automatiquement les données, compléter les renseignements suivants :

- Nom
- Prénom
- Numéro de la pièce d'identité
- Date de naissance
- Date de délivrance de la pièce d'identité
- Date d'expiration de la pièce d'identité
- Numéro de permis de conduire
- Date de délivrance du permis de conduire
- Lieu de délivrance du permis de conduire
- Date d'expiration du permis de conduire, si le permis de conduire a été délivré après le 19 janvier 2013.

Seuls les utilisateurs inscrits au service de location et qui remplissent les conditions d'éligibilité mentionnées dans les présentes sont autorisés à réserver et conduire les véhicules.

(iii) Validation de l'inscription

Un examen de la demande d'inscription et des documents fournis sera effectué par un opérateur du Centre Relation Clients.

Validation de l'inscription dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés si la location est planifiée au-delà des deux jours, et dans un délai maximum de 15 minutes si la location est planifiée dans un délai inférieur à 30 minutes.

Le Locataire sera informé de la validation de l'inscription par un email envoyé sur l'adresse email renseignée dans le formulaire d'inscription et devra confirmer son adresse mail en cliquant sur un lien contenu dans l'email qui lui a été adressé.

2-2 Réservation en ligne

(i) Conditions de réservation

- Durée minimum de location : 1 heure
- Durée maximum de location : 1 jour

La réservation d'un Véhicule sera possible trente (30) jours maximum avant la date de location effective et au minimum quinze (15) minutes avant l'heure de location effective. La location sera possible pendant les horaires d'ouverture du magasin auprès duquel la réservation est effectuée (retour du Véhicule avant la fermeture du magasin).

(ii) Modalités de réservation

La réservation s'effectue sur le Site ou l'Application.

Les Véhicules disponibles sont affichés en fournissant les informations suivantes :

- Magasin auprès duquel le véhicule est loué ;

- Type de Véhicule (Fourgon ou Benne) ;
- Date et heure de début de réservation ;
- Date et heure de fin de réservation.

La liste des véhicules disponible en fonction des critères choisis s'affiche, avec une estimation du prix de location.
Le Locataire peut, s'il le souhaite, souscrire à l'option rachat de franchise pour 4 euros TTC par heure de location. En souscrivant à cette option, le montant du dépôt de garantie sera de 300 euros TTC au lieu de 800 euros TTC.

Le prix affiché comprend :
- Un montant forfaitaire de 13,90 euros TTC par heure de location (carburant et assurance Responsabilité Civile et Dommage inclus) ;
- 0,60 euros TTC par kilomètre parcouru ;
- L'option de rachat de franchise éventuellement souscrite (4 euros TTC par heure de location) si le Locataire souscrit à l'option.

Le montant du loyer calculé en fonction de la durée de réservation choisie, facturé en fin de location, peut être augmenté en cas de retard à la restitution du véhicule. En cas de retard dans la restitution, le Locataire sera facturé pour chaque tranche de 5 minutes supplémentaires au tarif de 1,40 € (toute tranche entamée est due entièrement).

Dans l'hypothèse où le Locataire serait amené à compléter le niveau de carburant du Véhicule, les frais seront remboursés au Locataire uniquement sur présentation de justificatifs à l'accueil du magasin.

Après avoir lu et accepté les conditions générales de location, le Locataire peut valider sa réservation.

Le montant du loyer prévisionnel, calculé selon la durée de la réservation, et le cas échéant du service optionnel, est prélevé sur la carte bancaire renseignée lors de l'inscription.

A la validation de la réservation, le Locataire reçoit un e-mail de confirmation de sa réservation,

(iii) Dépôt de garantie

Préalablement au début de la location, une demande d'autorisation de prélèvement sur la carte bancaire du Locataire renseignée lors de l'inscription sera envoyée, d'un montant de 800 euros TTC ou de 300 euros TTC en cas de souscription à l'option rachat de franchise, à titre de dépôt de garantie, au plus tôt 24 H avant le début de la location si la location débute dans plus de 24 H, et au plus tard lors de l'état des lieux aller du véhicule si cette réservation est effectuée moins de 24 H avant le début de location.

Si la demande d'autorisation de prélèvement n'est pas validée au début de la location, le Locataire ne pourra pas accéder au véhicule et sa location sera annulée et sera intégralement remboursée.

A la fin de la location, si aucun frais supplémentaire tel que défini à l'article 9 des présentes n'est à imputer au Locataire, l'autorisation de prélèvement sera libérée, au plus tard dans les 11 jours suivant la date à laquelle elle a été donnée. Certaines banques peuvent mettre jusqu'à 20 jours supplémentaires avant de libérer le dépôt de garantie sur votre compte.
Le Locataire accepte d'ores et déjà que CASTORAMA puisse prélever sur son compte bancaire les sommes dues au titre des frais supplémentaires tels que définis à l'article 9 des présentes ainsi que les

dommages évalués conformément à l'article 10 des présentes sur son compte bancaire au moyen de l'autorisation de prélèvement.

2-3 Modification et annulation de réservation

Toute annulation ou modification de réservation pourra être faite via le Centre Relation Clients et entrainera la facturation des frais de gestion soit un euro TTC.

Une demande de prolongation de location en cours devra être faite par téléphone, en appelant le Centre Relation Clients, et sera acceptée sous réserve :

– De la disponibilité du véhicule utilisé pour la période de prolongation souhaitée,
– Que la demande de prolongation soit faite avant l'expiration de la location en cours,
– Que l'utilisateur dispose des fonds suffisants sur la carte bancaire utilisée lors de sa réservation pour régler le montant de la prolongation.

La conservation du véhicule au-delà de la durée de réservation, sans qu'aucune prolongation n'ait été acceptée, constitue un retard de restitution du véhicule, et donnera lieu à la facturation de frais supplémentaires, conformément aux conditions tarifaires figurant à l'article 9 des présentes.

Le défaut d'annulation ou l'annulation dans un délai inférieur à 24 H avant le début de la location entrainera la facturation de la totalité du créneau initial. Pour les réservations effectuées moins de 24 H avant le début de la location, toute annulation avant le début de la location entrainera la facturation de la totalité du créneau initial.

ARTICLE 3 DUREE DU CONTRAT DE LOCATION

La location prend effet au moment où le Véhicule est mis à disposition du Locataire. La date et l'heure sont fixées sur le Contrat de Location. Lors de la remise du Véhicule, la charge des risques est transférée au Locataire qui en assure la garde matérielle et juridique sous son entière responsabilité. La location et la garde juridique afférente prennent fin au moment où le Véhicule est restitué par le Locataire dans les conditions de l'article 7.

.

ARTICLE 4 MISE A DISPOSITION DU VEHICULE

En l'absence du Véhicule réservé sur l'emplacement annoncé, le Locataire doit appeler le Centre Relation Clients, qui pourra, selon les circonstances, guider l'utilisateur vers le Véhicule réservé, allouer un autre véhicule à l'utilisateur, ou reprogrammer la réservation.

La prise en main du Véhicule réservé s'effectue par smartphone au moyen de l'application mobile, sur laquelle le Locataire doit s'authentifier.

Le déverrouillage via l'application mobile des portes du Véhicule devra s'effectuer au plus tôt 15 minutes avant l'heure de début de sa réservation.

Après le déverrouillage des portes du Véhicule via l'application mobile, le Locataire devra procéder à l'état des lieux extérieur et intérieur du Véhicule, selon les modalités ci-dessous :

- Prise de photographies :
    - Le Locataire doit prendre via l'application mobile 8 photographies du Véhicule, selon les modalités définies par l'application.
    - Le Locataire doit respecter les exigences suivantes lors de la prise des photographies :
        - Respecter l'angle de prise de vue ;
        - La photographie prise ne doit pas être floue (en cas de sinistre non déclaré ou de sinistre découvert après la restitution du véhicule, CASTORAMA pourra utiliser les photographies réalisées pour rechercher l'imputation du sinistre);
        - La photographie doit permettre de voir distinctement le véhicule.

Le Locataire pourra déclarer un dommage en plus de ceux qui seraient déjà répertoriés dans l'application. Il devra alors prendre une ou plusieurs photos supplémentaires du dit dommage, à une distance et sous un angle permettant de distinguer le dommage. Le Locataire devra également indiquer dans l'application sur quelle partie du Véhicule se situe le dommage, et pourra ajouter un commentaire le cas échéant.

Le Locataire doit ensuite confirmer la présence à bord du véhicule des éléments suivants :

- La clé dans la boite à gants,
- Papiers : attestation d'assurance - certificat d'immatriculation (carte grise) - formulaire de constat européen d'accident (constat amiable), enveloppe préadressée au service assurance de Fraikin (FRAIKIN Département Assurance – BtBtC 110 Avenue Jean Jaurès 69007 LYON)
- Le kit de sécurité (gilet et triangle),
- Roue de secours
- Etat conforme et satisfaisant des pneumatiques

Si la présence d'un des éléments suivants ne peut être confirmée par le Locataire, le Centre Relation Clients contacte le Locataire pour résoudre la solution : il pourra soit orienter le Locataire vers le Magasin pour obtenir l'élément manquant, ou procéder à l'affectation d'un autre Véhicule, ou à la reprogrammation de la location.

La signature de l'état des lieux et des conditions générales de location s'effectue via l'application mobile.

Une version de l'état des lieux aller validée en format PDF est envoyé par email au Locataire.

A défaut de réserves émises par le Locataire, celui-ci est présumé avoir accepté le Véhicule dans l'état mentionné dans l'état des lieux. Le Locataire sera susceptible d'être considéré comme responsable de tout dommage constaté sur le Véhicule qu'il n'aurait pas déclaré conformément à l'article 10.

Une fois l'état des lieux signé et validé, le Locataire peut récupérer les clés du véhicule.

ARTICLE 5 OBLIGATIONS DU LOCATAIRE

Le Locataire s'engage à utiliser le Véhicule en « personne raisonnable », dans des conditions normales d'utilisation, pour l'usage auquel il est prévu, et s'engage à adopter une conduite prudente, adaptée aux véhicules utilitaires en tenant compte, des dimensions du véhicule, du poids de la charge, des distances de freinage, et conforme au Code de la Route et de toute autre réglementation applicable lors de l'utilisation du Véhicule pendant la durée de la location. Il prend toute mesure utile pour que les règles de sécurité légales et réglementaires édictées soient respectées.
En outre, les zones de circulation autorisées sont exclusivement limitées à la France métropolitaine, Espagne, Italie, Belgique, Luxembourg, Allemagne et Suisse.

A cet égard, le Locataire s'engage notamment à respecter les règles de sécurité au moment du chargement du Véhicule : charge utile maximale indiquée sur la carrosserie, arrimage, répartition de charge.

Le Locataire est tenu de se mettre en conformité avec les législations applicables en cas de dépassement de la marchandise du Véhicule. En cas d'accident ou de dommages résultant de son fait, la responsabilité du Locataire sera engagée. Notamment, en cas de non-respect des dispositions prévues à cet article et qu'un remorquage du Véhicule est nécessaire alors les frais de remorquage seront facturés au réel au Locataire sur présentation de la facture.

En cas de stationnement du Véhicule, et afin d'éviter tout vol du matériel, le Locataire s'engage à procéder au verrouillage du Véhicule et du volant. Il s'engage par ailleurs à ne pas laisser les papiers du Véhicule dans le Véhicule.

Le Locataire est entièrement responsable des conséquences de toute infraction constatée à la réglementation, notamment, concernant la charge et le gabarit du véhicule mis à disposition.

A ce titre, le Locataire est également tenu de régler toute redevance de péage et de stationnement dont il est à l'origine.

Les amendes pour infraction au Code de la Route seront à la charge du Locataire. A ce titre, CASTORAMA est légalement tenu de communiquer les données du responsable de l'infraction au service indiqué sur l'avis de contravention dans le respect de la Politique Données Personnelles.

ARTICLE 6 INCIDENT - PANNE – VOL – ACCIDENT

En cas d'incident technique, de panne, de vol, de sinistre ou d'accident, le Locataire s'engage à appeler le Centre Relation Clients pour lui signaler l'évènement survenu. Le Centre de Relation Clients communiquera la procédure éventuelle à suivre. Le Centre Relation Clients est joignable pendant les horaires d'ouverture du magasin auprès duquel la réservation a été effectuée.

Si l'incident ou le sinistre nécessite l'immobilisation du Véhicule, la location du véhicule sera interrompue, à la seule discrétion de CASTORAMA.

Le Locataire sera dépanné ou un véhicule de remplacement pourra le cas échéant lui être mis à disposition, sous réserve de disponibilité.

En cas d'accident impliquant un tiers au cours de la location, le Locataire doit :
- Remplir la feuille de constat amiable placée dans le Véhicule ;
- Faire une photo couleur du constat amiable, qu'il enregistre dans l'application mobile lors de

l'état des lieux retour ;
- Envoyer le constat original au service assurance de Fraikin à l'aide de l'enveloppe préadressée présente dans le Véhicule, dans un délai de 48 H suivant l'accident,

A défaut de réception du constat dans un délai de 48 H suivant l'accident, prélèvement des frais de gestion sur le dépôt de garantie, selon les conditions tarifaires prévues à l'article 9 des présentes.

En cas d'accident n'impliquant pas de tiers au cours de la location, le Locataire signale le dommage dans le cadre de l'état des lieux de retour, selon les conditions prévues à l'article 7 des présentes.

En cas d'incendie ou de vol, le Locataire doit immédiatement après la découverte du sinistre saisir les autorités compétentes. En cas de vol, une copie du procès-verbal de dépôt de plainte doit être immédiatement transmise au magasin. Les clés et les papiers du Véhicule doivent immédiatement être remis au magasin CASTORAMA.
En cas de vol ou de perte des clés et/ou des papiers du Véhicule, le Locataire doit procéder à la déclaration de vol ou de perte de ceux-ci, auprès du magasin et des autorités compétentes, faute de quoi les coûts liés à la location dus par le Locataire continuent à courir. En cas de perte de clés, un montant de 130 euros TTC sera facturé au Locataire.

Le Contrat de location sera résilié à compter de la date de remise au magasin des justificatifs visés ci-dessus, et le Locataire n'aura pas à s'acquitter du paiement des coûts liés à la location dus postérieurement à cette date.

ARTICLE 7 RESTITUTION DU VEHICULE

La restitution du Véhicule propre devra s'effectuer à l'horaire et à la date mentionnée dans le Contrat de location, sur l'emplacement indiqué. Le Locataire devra également effectuer un état des lieux retour via l'application mobile selon les modalités ci-dessous :
- Vérification des éléments suivants :
    - Le Véhicule est propre et débarrassé de tous produits, effets personnels et industriels sous peine de facturation ;
    - Le moteur est éteint ;
    - Les fenêtres sont fermées ;
    - Les clés sont remises dans la boite à gants.

Après validation de ces éléments, le Véhicule est immobilisé.
Le kilométrage et le niveau de carburant sont récupérés automatiquement par l'application.

Prise de photographies :
Le Locataire doit prendre via l'application mobile 8 photographies du Véhicule, selon les modalités définies par l'application.
Le Locataire doit respecter les exigences suivantes lors de la prise des photographies :
- Respecter l'angle de prise de vue ;
    - La photographie prise ne doit pas être floue ;
    - La photographie doit permettre de voir distinctement le véhicule.

Le Locataire a l'obligation de déclarer tout sinistre, tout dommage survenu pendant la location, selon les modalités prévues notamment à l'article 4. En plus, le Locataire contactera le Centre de Relation Clients afin de signaler et déclarer le sinistre, dommage, survenu au cours de la location. Tout sinistre et/ou dommage doit obligatoirement être signalé lors de l'état des lieux de retour.

Vérification de la propreté du véhicule et des éléments de sécurité :

Le Locataire confirme :

- Que le véhicule est propre et débarrassé de tous produits, effets personnels et industriels ;
- La présence à bord du véhicule des éléments suivants :
    - clés,
    - papiers : attestation d'assurance - certificat d'immatriculation (carte grise) - formulaire de constat européen d'accident s'il n'a pas été utilisé (constat amiable) – l'enveloppe préadressée au service assurance de Fraikin;
    - le kit de sécurité (gilet et triangle),

Le Locataire doit procéder à la signature de l'état des lieux retour et valider l'envoi de l'état des lieux.

Seul l'envoi de l'état des lieux met fin à la location. Le Locataire doit ensuite confirmer que :

- Les portes sont fermées ;
- Les clés sont fixées dans la boite à gant ;
- Qu'il n'a rien oublié dans le véhicule.

Après confirmation de ces points, le Locataire doit valider la fermeture du Véhicule et noter la qualité du service.

Une version de l'état des lieux retour en format PDF lui est adressé par email.

ARTICLE 8 ASSURANCES ET RESPONSABILITES

Assurance en responsabilité civile obligatoire :

Le Véhicule loué est couvert par une assurance de responsabilité civile pour les dommages causés à des tiers conformément à la législation en vigueur s'agissant d'une assurance obligatoire.

Cette assurance ne couvre pas les dommages corporels subis par le conducteur ni les dommages matériels subis par le Véhicule loué.

Le Locataire est responsable des dommages au Véhicule loué :

En cas d'accident, le Locataire doit s'assurer que le Véhicule ne représente aucun danger pour les autres usagers de la route (feux de détresse, triangle, etc.). Le Locataire doit remplir ensuite avec soin et lisiblement, le constat amiable d'accident qui se trouve avec les papiers du véhicule :

- Ce constat doit en cas d'accident avec tiers être obligatoirement rempli et signé par les deux parties en cause (n'oubliez pas de préciser les coordonnées complètes du véhicule tiers).
- Ce constat doit en cas d'accident sans tiers détailler de la manière la plus précise possible l'événement (y compris pour la casse : d'accessoires, feux, rétroviseurs, etc.) et être signé par le locataire.
- Ce constat devra être envoyé au service assurance de Fraikin à l'aide de l'enveloppe préadressée présente dans le Véhicule, dans un délai de 48h suivant l'accident.

En l'absence de constat amiable ou en présence d'un constat amiable non signé par toutes les parties, le dépôt de garantie sera encaissé sans possibilité de restitution.

Le dépôt de garantie est utilisé pour couvrir ces dommages dans les conditions suivantes :

I. Si le locataire n'a pas souscrit à l'option de rachat de franchise

A/ CAS DE DOMMAGE AU VEHICULE (sans tiers)

- Si dommage présent dans la liste des accessoires (Annexe 1) : facturation du montant indiqué dans la limite du montant de la franchise de 800 euros TTC.

- Si dommage non présent dans la liste (ou d'autres dommages en sus de l'accessoire) : établissement d'une évaluation des coûts et facturation des dommages dans la limite de la franchise de 800 euros TTC.

B/ CAS DE SINISTRE AVEC UN TIERS

- Si accident en droit (0%), aucune facturation ne sera émise quel que soit le montant du dommage
- Si accident en tort ou tort partagé, le dépôt de garantie sera conservé quel que soit le montant du dommage

II. Cas particuliers

CHOCS AUX PARTIES HAUTES (choc au-dessus du volant) ET DESSOUS DE BAS CAISSE OU CHASSIS

L'attention du Locataire est attirée sur la hauteur du véhicule qui est mis à disposition (ATTENTION aux portiques, ponts, souterrains, etc.). Une mention précisant la hauteur du Véhicule est apposée sur le pare-brise du Véhicule. En cas de choc aux parties hautes du véhicule (au-dessus du volant) et au - dessous de bas caisse ou châssis, le Locataire est tenu de régler le coût total des réparations même en cas de rachat de franchise. Ce coût des réparations est néanmoins plafonné à la somme de 1 500 euros TTC (mille-cinq-cents euros).

Pour garantir ce paiement, le dépôt de garantie ne sera pas restitué.
Si le coût des réparations est supérieur au dépôt de garantie, une facture sera adressée par mail au Locataire.

En cas de paiement par chèque, il devra être envoyé à l'adresse suivante dans un délai de (30) trente jours :

Castorama France
Service Comptabilité
C.S. 50101 Templemars
59637 Wattignies Cedex
En cas de règlement par virement bancaire, le virement devra être effectué sous (30) trente jours sur le compte dont les coordonnées bancaires vous seront communiquées par mail.
En cas de non-paiement sous trente (30) jours, une mise en demeure sera adressée au Locataire et les sommes pourront être recouvrées.

VOL DU VEHICULE

En cas de vol du véhicule avec restitution des clés et des papiers du véhicule, le dépôt de garantie ne sera pas restitué, à titre de paiement d'une franchise de 800 euros TTC ou de 300 euros TTC en cas de souscription à l'option rachat de franchise.

En cas de vol du Véhicule sans restitution des clés, la valeur du Véhicule à dire d'expert sera facturée au Locataire.

INCENDIE DU VEHICULE

En cas d'incendie du Véhicule non volontaire, le dépôt de garantie ne sera pas restitué, à titre de paiement d'une franchise de 800 euros TTC ou de 300 euros TTC en cas de souscription à l'option rachat de franchise.

Le Locataire demeure responsable en cas d'incendie causé volontairement ou par négligence de sa part.

SINISTRE AVEC TIERS NON DECLARE

En cas de réception d'une mise en cause par l'assurance adverse, le Locataire responsable du sinistre sera redevable d'un montant égal au dépôt de garantie qui aurait été conservé si le sinistre avait été déclaré lors de sa survenance.

Le paiement des facturations et/ou franchise prévus au présent article est garanti par le dépôt de garantie.

Pour les facturations supérieures, notamment pour les cas particuliers, le dépôt de garantie ne sera pas restitué et le locataire est tenu au paiement du montant excédant le dépôt de garantie.

ARTICLE 9 FACTURATION

Le Locataire s'engage à régler l'ensemble des frais liés à la location.

Lors de la réservation, le Locataire devra régler :

- Un montant forfaitaire de 13,90 euros TTC par heure de location (carburant et, assurances « Responsabilité Civile et Dommage » avec franchise de 800 euros TTC ou de 300 euros TTC en cas de souscription à l'option de rachat de franchise (objet du dépôt de garantie assurance responsabilité civile obligatoire) ;
- 0,60 euros TTC par kilomètre parcouru ;
- L'option de rachat de franchise éventuellement souscrite (4 euros TTC par heure de location).

A la suite de la restitution du véhicule, des frais supplémentaires pourront être facturés pour l'un ou plusieurs des motifs suivants :

- Frais pour restitution tardive ;
- Frais de réparation du véhicule, plafonnés le cas échéant au montant de la contribution aux frais de réparation du véhicule ;
- Frais de gestion en cas de dommage ;
- Frais pour non-restitution des clés et carte grise ;
- Frais de nettoyage
- Frais de débarrassage de tous produits, effets personnels et industriels
- Forfait de post-stationnement.

A défaut du règlement des différents frais supplémentaires dans les délais impartis, le Loueur fera appel à une société de recouvrement.

ARTICLE 10 AFFECTATION DES DOMMAGES ET EVALUATION DES FRAIS DE REPARATION

I. Affectation des dommages non déclarés par un Locataire lors de l'état des lieux retour

Lorsqu'un dommage est découvert par un Locataire lors de l'état des lieux aller, et que le dommage en question est présent sur les photographies réalisées par le Locataire précédent lors de l'état des lieux retour du véhicule et qu'il est absent sur les photographies réalisées par le Locataire précédent lors de l'état des lieux aller du Véhicule, le dommage est imputé au Locataire précédent ;

Lorsque le dommage est découvert par le Locataire lors de l'état des lieux aller du Véhicule, et que les photographies réalisées par le Locataire précédent lors de l'état des lieux retour du Véhicule sont inutilisables, le dommage est imputé au Locataire précédent après vérification que le dommage est absent sur les photographies réalisées lors de l'état des lieux retour du Véhicule par le Locataire ayant loué le Véhicule avant le Locataire précédent.

II. Modalités d'évaluation des frais de réparation à la suite d'un dommage

Pour les dommages, identifiés dans la grille des dommages accessoires figurant en Annexe 1 des présentes, le montant des frais de réparation sera notifié au Locataire et feront l'objet d'une facture distincte, selon les montants forfaitaires prévus à ladite grille.

Pour tous les dommages non inclus dans la grille des dommages accessoires, le montant des frais de réparations sera notifié au Locataire et facturé selon les montants déterminés par le soin de CASTORAMA ou par un expert indépendant en cas de contestation (les frais d'expertise seront à la charge du Locataire).

Le montant des frais de réparation, plafonné le cas échéant au montant de la franchise, en application de l'article 8 des présentes, sera prélevé sur le dépôt de garantie de l'utilisateur et selon le cas, sera inclus dans la facture finale ou fera l'objet d'une facture spécifique, qui comportera le cas échéant le montant restant à payer. En sus du montant des frais de réparation, des frais de dossier de 50 euros HT seront facturés au Locataire.

Aucune réparation ne devra être effectuée par le Locataire. A défaut, ces réparations pourront être refacturées au Locataire.

ARTICLE 11 LITIGES – MEDIATION

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.
Les litiges découlant de l'application des présentes conditions générales de location sont soumis au droit français et seuls les tribunaux français peuvent connaître de ces litiges.
Le client consommateur peut recourir à la médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Traitement des réclamations / Médiation
Le recours au service consommateur : En cas de désaccord/litige concernant un service ou un produit lié à CASTORAMA, le client consommateur peut adresser une réclamation motivée à notre service client :

- Par courrier : CASTORAMA France, Service Relation Client, CS 50101 Templemars Parc d'activités 59687 Wattignies Cedex
- Par mail : contact@castorama.fr

Le recours auprès du médiateur : Depuis le 1er janvier 2016, si après avoir épuisé les voies de recours auprès de notre service consommateur, une incompréhension ou un désaccord persiste entre nous et sous réserve des conditions de recevabilité prévues par le Code de la consommation, vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur de la consommation dont nous relevons, qui tentera de rapprocher les Parties en vue d'une solution amiable : AME CONSO, www.mediationconso-ame.com, ou par courrier adressé à l'adresse suivante : AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain – 75007 PARIS.
Pour résoudre un litige à la suite d'un achat effectué sur www.castorama.fr, le consommateur peut également recourir à la plateforme de médiation de l'Union européenne accessible à l'adresse suivante : www.ec.europa.eu/odr

ARTICLE 12 POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En tant que responsable du traitement de vos données personnelles, CASTORAMA FRANCE, SAS immatriculée au RCS de LILLE METROPOLE sous le n°451 678 973, veille à la protection de vos données personnelles. Notre politique de protection des données a pour but de vous informer sur la collecte, le traitement et l'utilisation des données que vous pouvez nous fournir. Nous nous engageons à respecter cette politique ainsi que les préconisations et normes établies par la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des libertés). La version applicable de la présente politique sera celle disponible sur le site, que nous vous invitons à consulter régulièrement.

Dans le cadre de votre utilisation du service de location de véhicule et de notre relation, nous collectons et traitons des données personnelles vous concernant. Ces données personnelles sont toutes les informations nous permettant de vous identifier en tant qu'individu comme, par exemple, votre nom, votre email ou vos coordonnées.

Nous nous engageons à protéger votre vie privée. Nous utilisons vos données personnelles conformément aux lois et règlements applicables relatifs à la protection et à la confidentialité des données, dont le Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD).

Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?

Nous traitons vos données à caractère personnel pour les finalités exposées dans le tableau ci-dessous.

Nos sites web et nos applications ne sont pas destinés aux mineurs et nous ne collectons pas sciemment des données les concernant.

Vos données personnelles sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire au regard de la finalité pour laquelle elles sont collectées. La durée pendant laquelle vos données personnelles sont conservées sera déterminée par plusieurs critères, notamment les raisons pour lesquelles nous utilisons les données, la quantité et le caractère sensible ou non des informations, le risque d'utilisation frauduleuse ou de divulgation des informations ainsi que nos obligations légales et règlementaires.

Finalités du traitement	Base légale	Durée de conservation
Contrats, y compris programme de fidélité		
Gestion des locations (création de compte, établissement des	Exécution du contrat (*article 6.1 b) du RGPD*)	Durée de la location augmentée de 3 ans

contrats et paiement)		Selfie de création de compte : supprimée à la validation du compte
Gestion des états des lieux	Exécution du contrat (*article 6.1 b) du RGPD*)	Durée de la location augmentée d'1 an
Communication contractuelle	Exécution du contrat (*article 6.1 b) du RGPD*)	Durée de la relation contractuelle
Obligations comptables et fiscales	Obligation légale (*article 6.1 c) du RGPD*)	Durée légale de conservation (ex : obligation comptable de 10 ans)
Pré-contentieux et contentieux	Intérêt légitime de préserver nos intérêts et la preuve d'un contrat ou d'un droit (*article 6.1 f) du RGPD*)	Durée de la prescription applicable (ex : prescription de droit commun de 5 ans)
Vos avis		
Recueillir et/ou étudier vos avis consécutifs à une location	Intérêt légitime d'améliorer nos offres et services sur la base de vos avis (*article 6.1 f) du RGPD*)	Jusqu'à l'opposition ou 3 ans après le dernier contact
Nos interactions		
Gestion du service client : répondre à toute demande de votre part	Intérêt légitime de fournir une réponse à vos demandes (*article 6.1 f) du RGPD*)	3 ans à compter du dernier contact (hors enregistrement audio du centre d'appel)
Evaluer et améliorer la qualité des informations fournies par le centre d'appel	Intérêt légitime d'évaluer et améliorer la pertinence des réponses apportées et réaliser des formations et statistiques (*article 6.1 f) du RGPD*)	Enregistrement audio : 6 mois à compter de l'appel
Répondre à vos demandes de mise en œuvre des droits au titre de la protection des données	Obligation légale (*article 6.1 c) du RGPD*)	1 an à compter de la clôture de la demande
Gérer les situations pré contentieuses et contentieuses (non issues du contrat)	Intérêt légitime de préserver nos intérêts et la preuve d'un contrat ou d'un droit (*article 6.1 f) du RGPD*)	Durée de la prescription applicable (ex : prescription de droit commun de 5 ans)
Gestion des notifications « push » (mobile)	Consentement pour le déclenchement (*article 6.1 a) du RGPD*)	Tant que l'application est utilisée ou que le consentement n'est pas révoqué
Analyse et connaissance client		
Réalisation d'analyse et de reporting sur l'utilisation du service de location	Intérêt légitime d'améliorer nos offres et services selon nos interactions et utilisation du service de location (*article 6.1 f) du RGPD*)	Rapport anonymisé
Prospection (informations commerciales sur les actualités, offres produits ou services et enquêtes)		
Acquisition de prospects	Intérêt légitime (*article 6.1 f) du RGPD*)	3 ans à compter du dernier contact
Communiquer par voie postale et téléphonique	Intérêt légitime de promouvoir nos marques et activités (*article 6.1 f) du RGPD*)	Jusqu'à l'opposition ou 3 ans après le dernier contact
Produits et services analogues	Intérêt légitime promouvoir nos marques et activités (*article 6.1 f) du RGPD*)	Jusqu'à l'opposition ou 3 ans après le dernier contact

Communiquer avec les professionnels	Intérêt légitime promouvoir nos marques et activités (*article 6.1 f) du RGPD*)	Jusqu'à l'opposition ou 3 ans après le dernier contact
Sécurité		
Géolocalisation ponctuelle des véhicules	Intérêt légitime de protéger nos biens et les personnes (*article 6.1 f) du RGPD*)	Uniquement consultation à un moment déterminé (ex : prise et restitution du véhicule)
Prévenir et lutter contre la fraude, en ce incluant également la gestion des conséquences de cette fraude	Intérêt légitime de protéger nos biens et les personnes (*article 6.1 f) du RGPD*)	1 an si l'alerte n'est pas jugée pertinente 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude En cas de procédure judiciaire, 5 ans après la clôture du dossier
Sécurité des outils permettant nos interactions dont le domaine, réseau et authentification	Intérêt légitime d'assurer la sécurité des échanges et données traitées (*article 6.1 f) du RGPD*)	Durée de la connexion ou durée applicable aux données traitées
Contrôles et demandes d'informations d'autorité		
Répondre aux demandes officielles et fondées de transmission de vos données (réquisition judiciaire, contrôle…)	Obligation légale (*article 6.1 c) du RGPD*)	1 an à compter de la demande sauf en cas de disposition contraire
Désignation des conducteurs ayant commis une infraction au Code de la route	Obligation légale (*article 6.1 c) du RGPD*)	Durée légale (ex : 45 jours à compter de la réception de l'avis de contravention)
Gérer nos dispositifs de contrôle interne (pouvant inclure vos données personnelles en tant que preuve du contrôle)	Intérêt légitime de contrôler l'effectivité nos procédures internes (*article 6.1 f) du RGPD*)	3 ans à compter du contrôle
Recueillir et traiter les signalements dans le cadre du dispositif d'alerte professionnelle	Obligation légale (*article 6.1 c) du RGPD*) et intérêt légitime d'investiguer sur des allégations de violations de notre Code de conduite (*article 6.1 f) du RGPD*)	Si l'alerte n'est pas fondée, 2 mois à compter de la clôture des investigations. En cas de procédure disciplinaire ou judiciaire, 5 ans après la clôture de ladite procédure.
Activités digitales		
Gestion des traceurs/cookies	Se référer au paragraphe applicable en matière de cookies	Se référer au paragraphe applicable en matière de cookies

Quelles sont les données personnelles traitées ?

Vos données personnelles sont collectées dans les situations suivantes :

- Ouverture de votre compte pour permettre la location des véhicules ;
- Utilisation de nos services de location de véhicules ;
- Interaction avec nos services dont le support aux clients (ex : support téléphonique) ;
- Réception d'infractions concernant l'utilisation du véhicule lors de la location.

Lors de la collecte, vous êtes informé du caractère obligatoire ou facultatif des informations demandées.

Les catégories de données personnelles concernées par ces traitements sont listées et illustrées ci-dessous :

- Données d'identification dont nom, prénom, civilité, date et lieu de naissance, numéro d'identification individuelle, photographie ;
- Données de contact dont adresse postale, email (personnel/professionnel), coordonnées téléphoniques (personnel/professionnel) ;
- Données d'utilisation : historique de location, facture, date de création de compte, géolocalisation, contenu des messages échangés, notation du service ;
- Données financières dont conditions et modalités de règlement, numéro de carte bancaire, date d'expiration, code CVV (limité au paiement et caution) ;
- Données numériques dont appareils utilisés (notamment le fabriquant, le modèle et le système d'exploitation, l'adresse IP, le type de navigateur et l'identifiant de l'appareil mobile) ;
- Données relatives à des infractions dans le respect de nos obligations légales déclaratives ;
- Autres : données figurant sur votre carte nationale d'identité et permis de conduire, signature.

Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Nous appartenons au groupe Kingfisher comprenant B&Q, Screwfix, Castorama et Brico Dépôt (pour plus d'information : www.kingfisher.com). Vos données personnelles sont traitées par d'autres entités du groupe Kingfisher pour permettre la fourniture de nos offres et services en regroupant des moyens technologiques, pour améliorer les sites web et autres services numériques, à des fins d'analyse ainsi que pour vous proposer des produits et des services susceptibles de vous intéresser.

Dans le cadre du service de location de véhicules, vos données personnelles sont traitées par des tiers agissant en qualité de sous-traitants, c'est-à-dire effectuant en notre nom des activités qui impliquent le traitement de vos données personnelles.

Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par préférence en France et au sein de l'Espace Economique Européen.
Selon les finalités (ex : permettre la fourniture de nos offres et services, centre d'appel, émission de SMS), vos données personnelles peuvent aussi être traitées dans un pays en dehors de l'Espace Economique Européen (Madagascar, Etats-Unis) moyennant des mécanismes de protection.
Dans ces conditions, nous portons une attention particulière à sécuriser des garanties appropriées pour la protection de vos données personnelles conformément à la loi, notamment en choisissant des pays étant considéré comme offrant un niveau de protection adéquat (ex : Royaume-Uni) et grâce aux clauses contractuelles types de la Commission européenne.

Gestion des cookies et autres traceurs :

Les cookies et autres traceurs (ex : SDK) – ci-après les cookies – présents sur le site et/ou l'application se définissent comme des informations stockées dans l'équipement terminal d'un utilisateur d'un réseau de communication électronique qui peuvent être lues lors de la consultation du site internet.
Le site et/ou application de location de véhicule utilise des cookies strictement nécessaires pour permettre le service. Ces cookies sont essentiels pour l'utilisation des fonctionnalités et des services sur le site et/ou l'application. Si vous bloquez ces cookies sur votre navigateur, nous ne pouvons garantir l'accès aux services proposés sur notre site web ou assurer le bon fonctionnement de celui-ci pendant votre visite.
Ces cookies permettent l'enregistrement des informations saisies dans les formulaires du site et/ou

application, l'identification d'un utilisateur connecté à son compte et d'assurer la sécurité du site, prévenir la fraude et corriger les éventuels dysfonctionnements sur la base de notre intérêt légitime.
Ces cookies de session expirent à l'expiration de chacune de vos sessions et les informations issues de ces derniers sont conservées pendant maximum trois mois à compter de la collecte.

Liens avec des sites externes :

Nous pouvons proposer des liens vers des sites appartenant à d'autres sociétés du groupe Kingfisher depuis notre site web ou depuis des applications mobiles. Votre utilisation de ces sites est soumise aux conditions et aux politiques d'utilisation disponibles sur ces sites web.

Nous pouvons être occasionnellement amenés à établir des relations avec des tiers vous permettant d'accéder aux sites web ou aux applications (tels que les lecteurs vidéo) de ces tiers directement depuis nos propres sites web ou nos applications. Chaque tiers fonctionne selon sa propre politique concernant le traitement de données personnelles et l'utilisation de cookies sur son/ses site(s) web ou via ses applications et nous vous recommandons de lire leur politique de confidentialité et celle relative aux cookies.

Veuillez noter que les sites web et les applications des tiers ne sont pas sous notre contrôle.
Dans ce cas, nous déclinons toute responsabilité pour tout problème survenant en lien avec l'utilisation de vos données par des tiers (notamment vos informations personnelles).

Vos droits :

L'Utilisateur est informé de la possibilité d'accéder à son compte à tout moment pour avoir accès ou réaliser des modifications sur les informations et données le concernant. Les informations seront alors automatiquement et définitivement modifiées et/ou supprimées de la base de données.

Vous disposez des droits suivants :

- Accéder aux données personnelles que nous traitons vous concernant,
- Corriger toute donnée personnelle erronée,
- Supprimer vos données personnelles en l'absence de motif légitime ou légal pour les conserver,
- Limiter le traitement de vos données,
- Vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles,
- Retirer votre consentement à tout moment,
- Droit à la portabilité de vos données personnelles, communiquées de façon structurée et dans un format électronique couramment utilisé,
- Vous opposer à toute décision individuelle automatisée ou au profilage.

En cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur ou selon la nature de la demande, des vérifications préalables pourront être réalisées pour garantir la sécurité de vos données.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL par voie électronique ou à l'adresse 3 Place de Fontenoy - TSA 80715- 75334 PARIS CEDEX 07. Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

En votre qualité de consommateur, si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection par téléphone,

vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet : bloctel.grouv.fr

Comment nous contacter ?

Pour mettre en œuvre vos droits associés à la protection des données, vous pouvez :

- Vous désabonner des offres commerciales reçues par Email ou SMS : en bas de chaque email publicitaire envoyé, nous faisons apparaître une mention d'un lien de de gestion de vos abonnements ou en renvoyant un STOP SMS selon les modalités décrites

- Procéder directement à la mise à jour de vos données personnelles dans la rubrique « Mon compte » du site internet et/ou application dédié à la location de véhicule,

- Remplir le formulaire dédié en précisant que votre demande concerne la location de véhicule en cliquant sur ce lien « Formulaire de Demande d'Accès aux Données » - toute demande de réclamation et/ou d'assistance doit être réalisée selon les modalités des Conditions Générales de Location,

- Nous écrire à l'adresse postale suivante Castorama France, à l'attention du DPO (Direction juridique), Zone Industrielle, 59175 TEMPLEMARS

Protéger vos données personnelles

Nous mettons en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection de vos données personnelles. Toutefois, la transmission de données via internet n'est pas totalement sécurisée. Ce risque est courant sur internet et n'est pas spécifique à nos services. Nous ne sommes pas en mesure de garantir la sécurité de vos données (notamment de vos informations personnelles) transmises à nos services. Toute transmission est effectuée à vos propres risques.

Il est important de vous protéger contre les accès non-autorisés à votre mot de passe ainsi qu'à votre matériel informatique. Assurez-vous de vous déconnecter et de fermer votre navigateur lorsque vous avez fini votre session. Ceci contribuera à éviter que des tiers n'accèdent à vos informations personnelles si vous partagez votre matériel informatique ou si vous utilisez un appareil dans un espace public tel qu'une bibliothèque ou un café internet.

Annexe 1 GRILLE DE FACTURATION DES ACCESSOIRES

Typologie de véhicule	TYPE DE PIECE	Prix pièces TTC	Prix main d'œuvre TTC	FORFAIT TOTAL TTC	DETAILS
Mixte	Rétroviseur droit	421,58 €	78,30 €	499,88 €	
Mixte	Rétroviseur gauche	421,58 €	78,30 €	499,88 €	
Mixte	Glace de rétroviseur supérieur gauche	98,77 €	26,10 €	124,87 €	cassée
Mixte	Glace de rétroviseur inférieur gauche	54,14 €	26,10 €	80,24 €	cassée
Mixte	Glace de rétroviseur supérieur droite	98,77 €	26,10 €	124,87 €	cassée
Mixte	Glace de rétroviseur inférieur droite	54,14 €	26,10 €	80,24 €	cassée
Mixte	Clignotant de rétroviseur D ou G	39,24 €	26,10 €	65,34 €	cassée
Mixte	Bloc optique avant D ou G	361,84 €	104,40 €	466,24 €	sans dégradation de la tôle autour du projecteur
Mixte	Pare choc avant Droit	193,09 €	104,40 €	297,49 €	cassé ou fêlé
Mixte	Pare choc avant Gauche	193,09 €	104,40 €	297,49 €	cassé ou fêlé
Mixte	Pare choc avant Central	326,80 €	104,40 €	431,20 €	cassé ou fêlé
Mixte	Calandre	357,07 €	52,20 €	409,27 €	cassé ou fêlé
Mixte	Aile avant gauche ou droite peinte	205,81 €	417,60 €	623,41 €	enfoncé
Mixte	Pare brise	722,13 €	313,20 €	1 035,33 €	fendu
Mixte	Impact sur le pare brise		70,00 €	70,00 €	réparation impact (hors champs de vision)
Mixte	Pneumatique	322,56 €	78,30 €	400,86 €	entaillé sur flanc
Mixte	Roue compléte	552,36 €	78,30 €	630,66 €	jante tole tordue et pneu entaillé
Mixte	Balais essuie-glace	62,40 €	26,10 €	88,50 €	manquant
Mixte	Réparation de pneumatique		52,20 €	52,20 €	crevaison
FOURGON	Feu arrière	198,51 €	52,20 €	250,71 €	sans dégradation de la tôle autour du feu
FOURGON	Pare choc arrière central	184,11 €	154,60 €	338,71 €	cassé ou fêlé
FOURGON	Pare choc arrière gauche	165,91 €	78,30 €	244,21 €	cassé ou fêlé
FOURGON	Pare choc arrière droit	165,91 €	78,30 €	244,21 €	cassé ou fêlé
FOURGON	Bouchon carburant	110,85 €	26,10 €	136,95 €	manquant
BENNE	Feu arrière	125,21 €	52,20 €	177,41 €	sans dégradation de la tôle autour du feu
BENNE	Eclaireur de plaque	34,16 €	52,20 €	86,36 €	cassé ou fêlé
BENNE	Pare choc arrière central	476,48 €	156,60 €	633,08 €	cassé ou fêlé
BENNE	Bouchon carburant	83,98 €	23,10 €	107,08 €	manquant

Typologie de véhicule	EQUIPEMENTS	Prix pièces TTC	Prix main d'œuvre TTC	FORFAIT TOTAL TTC	DETAILS
BENNE	Ridelles latérales aluminium	968,40 €	104,40 €	1 072,80 €	mauvaise manipulation
BENNE	ridelle arrière aluminium	859,20 €	104,40 €	963,60 €	mauvaise manipulation
BENNE	poteau arrière	172,80 €	104,40 €	277,20 €	mauvaise manipulation (tordu)
BENNE	porte échelle	876,00 €	104,40 €	980,40 €	tordu ou arraché (dégradation parties hautes)
BENNE	LOT poignées de ridelle	102,00 €	104,40 €	206,40 €	cassé
BENNE	aile arrière	168,00 €	156,60 €	324,60 €	cassé, fêlé ou manquant
BENNE	Barre anti-encastrement (Pare cycle)	266,40 €	92,40 €	358,80 €	cassé ou tordu

Typologie de véhicule	ACCESSOIRES	Prix pièces TTC	Prix main d'œuvre TTC	FORFAIT TOTAL TTC	DETAILS
Mixte	Kit de sécurité	11,00 €	0,00 €	11,00 €	Kit de sécurité perdu

Typologie de véhicule	AUTRES FRAIS	Prix pièces TTC	Prix main d'œuvre TTC	FORFAIT TOTAL TTC	DETAILS
Mixte	Frais de nettoyage du véhicule	50,00 €	0,00 €	50,00 €	Véhicule très sale
Mixte	Frais de débarrassage de tous produits, effets personnels et industriels	100,00 €	0,00 €	100,00 €	