YESCAPA · GOBOONY

Conditions Générales d'Utilisation et de Service

Date d'entrée en vigueur:
14 octobre 2026

Site internet:
www.yescapa.be

Préambule

Les présentes Conditions Générales régissent l'accès aux services en ligne exploités sous les marques **Yescapa** et **Goboony** (chacune une « **Marque** » et ensemble les « **Marques** ») ainsi que leur utilisation. Elles entrent en vigueur le 14 octobre 2026. Elles s'appliquent à toute utilisation du Service et à toute Réservation créée à compter de cette date. **Par exception**, toute Réservation créée avant le 14 octobre 2026 sur le site internet belge de Goboony demeure régie par la version précédente des conditions générales applicables, disponible ici : https://www.goboony.be/info/algemene-voorwaarden.

Les sites internet et applications mobiles exploités sous la marque Yescapa (y compris, sans s'y limiter, yescapa.fr, yescapa.be, fr.yescapa.ch et les domaines et applications associés) et ceux exploités sous la marque Goboony (y compris, sans s'y limiter, goboony.co.uk, goboony.nl et les domaines et applications associés) sont dénommés ensemble, dans les présentes Conditions Générales, la « **Plateforme** ». Toute référence à la « Plateforme » doit s'entendre comme une référence, indistinctement, à l'une ou l'autre des Marques et à l'entité du Groupe qui exploite le site internet ou l'application concerné(e), telle qu'indiquée dans les mentions légales qui y sont publiées.

La Plateforme est éditée sous la forme d'un service d'intermédiation en ligne destiné aux propriétaires de véhicules de loisirs (les « **Propriétaires** ») et aux personnes souhaitant louer de tels véhicules (les « **Voyageurs** »). Elle a pour objet de mettre en relation des Voyageurs avec des Propriétaires — que ces derniers agissent à titre particulier ou dans le cadre d'une activité professionnelle de location — en vue de permettre la conclusion de contrats de location directement entre eux. Les Propriétaires et les Voyageurs sont dénommés ensemble les « **Utilisateurs** » de la Plateforme.

La Plateforme permet ainsi : (a) aux Propriétaires de proposer leurs véhicules à la location à titre onéreux, étant entendu que les Utilisateurs demeurent libres de déterminer entre eux les conditions du contrat régissant la mise à disposition d'un véhicule, dans les limites fixées par les présentes Conditions Générales et par le droit impératif applicable ; et (b) aux Utilisateurs de communiquer et d'échanger des informations et des conseils par l'intermédiaire des espaces dédiés mis à leur disposition sur la Plateforme.

Pour lever toute ambiguïté, l'adoption d'un ensemble unique de Conditions Générales commun aux deux Marques ne porte atteinte ni à l'existence juridique distincte des entités composant le Groupe, ni à l'identité de l'entité contractante applicable à chaque Utilisateur, laquelle est déterminée par le site internet ou l'application par l'intermédiaire duquel ou de laquelle l'Utilisateur accède au Service et est indiquée dans les mentions légales qui y sont publiées.

En conséquence,

- lorsque le Service est accédé ou utilisé par l'intermédiaire d'un site internet ou d'une application de la marque Yescapa, l'Utilisateur contracte avec :

  > **SAS Yescapa**
  > 75-79 Cours du Médoc
  > 33300 Bordeaux
  > FRANCE
  > Téléphone : +33 (0) 5 33 52 21 65
  > N° SIRET : 751 826 280 00032 R.C.S. BORDEAUX

  > Représentant légal : Sergio BRANCO

> Hébergeur :
> Amazon Web Services LLC,
> P .O. Box 81226,
> Seattle, WA 98108-1226 ;
> Site internet : http://aws.amazon.com ;
> Téléphone : (206) 266-4064 ;
> Fax : (206) 266-701

- lorsque le Service est accédé ou utilisé par l'intermédiaire d'un site internet ou d'une application de la marque Goboony, l'Utilisateur contracte avec :

> **Goboony B.V.**
> Adresse des bureaux : Brigittenstraat 22 3512 KM Utrecht
> Siège statutaire : Amsterdam, Pays-Bas
> TVA : NL854986285B01
> KvK : 62857452

> Représentants légaux (administrateurs) : Mijnlieff@fontes B.V. et Uwe van Rensburg

Les présentes Conditions Générales ont pour objet : (i) de définir les conditions d'accès et d'utilisation de la Plateforme et des services proposés par l'intermédiaire de la Plateforme ; (ii) de régir les relations entre la Plateforme et ses Utilisateurs ; et (iii) d'organiser, exclusivement dans le cadre de la Plateforme, les relations qui se nouent entre les Utilisateurs eux-mêmes. Elles s'appliquent de manière uniforme à toute utilisation du Service par l'intermédiaire de l'une ou l'autre des Marques et constituent, avec les éventuelles conditions particulières auxquelles il est expressément fait référence dans les présentes, l'intégralité du cadre contractuel liant la Plateforme et chaque Utilisateur.

L'utilisation de la Plateforme et du Service est subordonnée à l'**acceptation sans condition ni réserve** des présentes Conditions Générales par chaque Utilisateur. Avant la finalisation de leur inscription sur la Plateforme, les Utilisateurs sont tenus de confirmer cette acceptation au moyen du mécanisme prévu à cet effet. Les Utilisateurs sont invités à lire attentivement les présentes Conditions Générales afin de prendre pleinement connaissance de leurs droits et obligations, de ceux des autres Utilisateurs et de ceux de la Plateforme.

TITRE 1 : DISPOSITIONS INTRODUCTIVES

Article 1. Définitions

1.1. Pour les besoins des présentes Conditions Générales, les termes ci-dessous, lorsqu'ils sont employés avec une majuscule, ont la signification qui leur est attribuée au présent Article, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

« Compte » : le profil individuel créé et géré par un Utilisateur lors de son inscription sur la Plateforme, qui donne accès au Service au moyen d'identifiants de connexion personnels.

« Réservation » : l'acte par lequel un Voyageur réserve un Véhicule pour une Période de Location prédéterminée, conformément à la procédure décrite dans les présentes Conditions Générales.

« Demande de Réservation » : la demande adressée par un Voyageur à un Propriétaire par l'intermédiaire de la Plateforme en vue de réserver un Véhicule pour des dates déterminées.

« Marque(s) » : la marque Yescapa et/ou la marque Goboony, telles que mentionnées dans le Préambule, sous lesquelles la Plateforme est exploitée.

« Réservation Confirmée » : une Réservation devenue ferme entre le Voyageur et le Propriétaire, à savoir lors de l'achèvement par le Voyageur du premier paiement du Prix par l'intermédiaire de la Plateforme après acceptation de la Demande de Réservation par le Propriétaire, ou, dans le cas d'une fonctionnalité de réservation instantanée, lors de la confirmation de la Réservation par le Voyageur dans les conditions décrites dans les présentes Conditions Générales.

« Contenu » : l'ensemble des informations et des éléments mis à disposition sur la Plateforme par la Plateforme elle-même, y compris, sans s'y limiter, la mise en page, l'apparence (look and feel), la structure et l'organisation de la Plateforme, ses logos, marques, bases de données, logiciels, textes et contenus éditoriaux, à l'exclusion du Contenu Utilisateur.

« Franchise » : le montant maximal restant à la charge du Voyageur par sinistre ou événement en cas de dommage, de perte ou de tout autre événement couvert, tel que déterminé par les conditions d'assurance applicables ou, lorsqu'aucune assurance de la Plateforme n'est applicable, par les conditions fixées par le Propriétaire dans l'Annonce. Plusieurs Franchises peuvent s'appliquer à une même Période de Location lorsque plusieurs événements distincts surviennent. Lorsqu'elle est proposée, une option de rachat partiel de la Franchise peut réduire le montant de la Franchise.

« Groupe » : le groupe de sociétés qui exploite les Marques, tel que décrit dans le Préambule.

« Formulaire de Remise » : le document d'inspection et de remise (également appelé *état des lieux* de départ et de retour) qui doit être complété et signé tant par le Propriétaire que par le Voyageur au début de la Période de Location lors de la remise du Véhicule, puis à nouveau à la fin de la Période de Location lors de la restitution du Véhicule.

« Droits de PI » : l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et droits connexes, y compris le droit d'auteur, les droits de marque, les droits de brevet, les droits sur les dessins et modèles, les droits sur les noms commerciaux, les droits sur les bases de données, les droits voisins et les droits sur le savoir-faire, dans quelque juridiction que ce soit, qu'ils soient ou non enregistrés.

« Annonce » : l'annonce publiée par un Propriétaire sur la Plateforme et par laquelle un Véhicule est proposé à la location, comprenant notamment la description du Véhicule, ses photographies, la grille

tarifaire, les conditions de location et le calendrier des disponibilités.

« Propriétaire » : tout Utilisateur qui propose un ou plusieurs Véhicules à la location sur la Plateforme, que cette activité soit exercée de manière occasionnelle et à titre particulier (« **Propriétaire Particulier** ») ou dans le cadre d'une activité professionnelle de location constituant une source principale de revenus (« **Propriétaire Professionnel** »).

« **Plateforme** » : les sites internet et applications mobiles exploités sous les Marques, tels que mentionnés dans le Préambule, ainsi que leurs pages et fonctionnalités sous-jacentes, par l'intermédiaire desquels le Service est mis à disposition. À l'égard de chaque Utilisateur, la « Plateforme » désigne la Marque, Yescapa ou Goboony, par l'intermédiaire de laquelle cet Utilisateur a créé son Compte.

« Prix » : le montant total dû par le Voyageur pour une Réservation, composé du Prix de la Location, des Frais de Service, du coût de l'éventuelle assurance et de l'éventuelle assistance souscrites par l'intermédiaire de la Plateforme, et du coût des éventuelles options choisies par le Voyageur.

« Contrat de Location » : le contrat conclu directement entre un Propriétaire et un Voyageur pour la location d'un Véhicule au titre d'une Réservation Confirmée, qu'il soit établi sur la base du Modèle Type mis à disposition par la Plateforme ou sur la base de tout autre document contractuel utilisé conformément aux présentes Conditions Générales.

« Prix de la Location » : la rémunération due au Propriétaire en contrepartie de la mise à disposition et de la location du Véhicule, telle que fixée par le Propriétaire, hors Frais de Service et hors coût de l'assurance, de l'assistance et des options.

« Période de Location » : la période courant de la remise des clés du Véhicule au Voyageur jusqu'à la restitution des clés au Propriétaire par le Voyageur, telle qu'indiquée dans la Réservation Confirmée ou telle que modifiée ultérieurement conformément aux présentes Conditions Générales.

« Dépôt de Garantie » : le montant payable, bloqué ou faisant l'objet d'une pré-autorisation en sus du Prix avant le début de la Période de Location, destiné à garantir le paiement de toutes les sommes dues par le Voyageur au titre du Contrat de Location, y compris, sans s'y limiter, les dommages causés au Véhicule, la Franchise, la perte d'éléments de l'inventaire, les kilomètres supplémentaires et toutes autres sommes dues au Propriétaire en vertu du Contrat de Location.

« Service » : le service d'intermédiation fourni par la Plateforme aux Utilisateurs, consistant en l'utilisation de la Plateforme pour l'offre, la réservation et la location de Véhicules entre Utilisateurs, ainsi que les fonctionnalités accessoires décrites dans les présentes Conditions Générales.

« Frais de Service » : les frais facturés par la Plateforme en contrepartie du Service, qu'ils soient exprimés en pourcentage du Prix de la Location, en montant forfaitaire par jour ou par Réservation, ou en une combinaison de ceux-ci, et qui sont payables par le Voyageur et/ou retenus sur les sommes versées au Propriétaire, tels qu'indiqués sur la Plateforme.

« **Modèle Type** » : le modèle type de Contrat de Location mis à la disposition des Propriétaires Particuliers et des Voyageurs par la Plateforme, tel que modifié de temps à autre, dont la version en vigueur est disponible dans le tableau de bord de l'Utilisateur.

« Conditions Générales » : les présentes conditions d'utilisation de la Plateforme et du Service, y compris leurs éventuelles annexes et les conditions particulières auxquelles il est expressément fait référence dans les présentes, telles que modifiées de temps à autre.

« Voyageur » : tout Utilisateur qui, en qualité de conducteur principal, réserve ou cherche à réserver un Véhicule afin de le louer en vertu d'un Contrat de Location. Les termes « locataire », « preneur », «

vacancier » et « partie locataire » utilisés dans toute communication doivent s'entendre comme des références au Voyageur.

« Utilisateur » : toute personne ayant créé un Compte sur la Plateforme en vue d'utiliser le Service, y compris tant les Propriétaires que les Voyageurs.

« Contenu Utilisateur » : l'ensemble des informations, données, textes, photographies, avis, évaluations, commentaires et autres éléments publiés ou mis à disposition sur la Plateforme par un Utilisateur.

« Véhicule » : tout véhicule de loisirs motorisé proposé sur la Plateforme, y compris les camping-cars, les vans aménagés, les fourgons aménagés, les véhicules de loisirs et les véhicules similaires, bénéficiant d'une assurance conforme aux exigences légales qui lui sont applicables. Un Véhicule dont la masse maximale autorisée (GVWR/PTAC) n'excède pas 3,5 tonnes est un « **Véhicule Léger** » ; un Véhicule dont la masse maximale autorisée excède 3,5 tonnes est un « **Véhicule Lourd** », dont la conduite peut nécessiter une catégorie de permis de conduire spécifique.

1.2. Les titres sont insérés uniquement par commodité et n'ont aucune incidence sur l'interprétation des présentes Conditions Générales. Toute référence à un Article est une référence à un article des présentes Conditions Générales, sauf indication contraire. Les termes « y compris » et « notamment » doivent s'entendre comme introduisant des exemples, sans limitation.

Article 2. Champ d'application et acceptation

2.1. Champ d'application matériel. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tout accès à la Plateforme et au Service et à toute utilisation de ceux-ci, par tout Utilisateur et en quelque qualité que ce soit, ainsi qu'à la formation, à l'exécution, à la modification et à l'annulation des Réservations conclues par l'intermédiaire de la Plateforme. Elles régissent en outre, dans la mesure prévue aux présentes, les relations qui se nouent entre les Utilisateurs eux-mêmes dans le cadre de la Plateforme, et s'appliquent à tout Contrat de Location et le complètent, sans préjudice de l'Article 2.5 ci-dessous.

2.2. Champ d'application territorial. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'utilisation du Service portant sur des Véhicules immatriculés dans les pays dans lesquels le Service est proposé, tels qu'indiqués sur la Plateforme. Des conditions particulières, notamment en matière d'assurance, de moyens de paiement ou d'exigences réglementaires, peuvent s'appliquer en fonction du pays d'immatriculation du Véhicule et/ou de la Marque par l'intermédiaire de laquelle la Réservation est effectuée ; ces conditions particulières sont indiquées sur la Plateforme et/ou dans les conditions d'assurance applicables et font partie intégrante du cadre contractuel liant l'Utilisateur.

2.3. Champ d'application personnel et capacité juridique. Le Service est ouvert aux Propriétaires Particuliers, aux Propriétaires Professionnels et aux Voyageurs. Chaque Utilisateur déclare et garantit qu'il dispose de la **pleine capacité juridique** requise pour utiliser le Service et pour souscrire les engagements découlant des présentes Conditions Générales et de tout Contrat de Location, et qu'il remplit l'ensemble des conditions d'âge, de permis de conduire et de résidence indiquées sur la Plateforme ou exigées par les conditions d'assurance applicables.

2.4. Acceptation. L'accès au Service et son utilisation sont subordonnés à l'**acceptation sans condition ni réserve** des présentes Conditions Générales par chaque Utilisateur. Avant la finalisation de son inscription sur la Plateforme, chaque Utilisateur est tenu de confirmer cette acceptation en cochant la case ou en activant le mécanisme prévu à cet effet. L'acceptation est, le cas échéant, renouvelée lors de chaque Demande de Réservation ou de l'acceptation de celle-ci. Aucune dérogation aux présentes Conditions Générales ne peut être opposée à la Plateforme, sauf si elle a été expressément acceptée par écrit par la Plateforme. L'utilisation du Service par une personne n'ayant pas valablement accepté les présentes

Conditions Générales n'est pas autorisée ; une telle utilisation n'empêche toutefois pas la Plateforme d'opposer les présentes Conditions Générales à cette personne dans la mesure permise par le droit applicable.

2.5. Hiérarchie des documents. En cas de contradiction entre les documents composant le cadre contractuel, l'ordre de priorité suivant s'applique, sous réserve de règles impératives contraires : (a) les présentes Conditions Générales ; (b) les conditions particulières publiées sur la Plateforme et auxquelles il est expressément fait référence dans les présentes, y compris les conditions d'assurance applicables et les conditions des prestataires de services de paiement ; (c) le Contrat de Location conclu entre le Propriétaire et le Voyageur ; et (d) l'Annonce. Lorsque les Utilisateurs utilisent le modèle type de Contrat de Location mis à disposition par la Plateforme, toute modification, adaptation ou tout arrangement informel convenu entre eux est inopposable à la Plateforme, laquelle, en cas de litige qui lui est soumis, prendra position conformément aux stipulations du modèle type et des présentes Conditions Générales. Lorsqu'un Propriétaire Professionnel applique son propre contrat de location dans les conditions prévues par les présentes Conditions Générales, ce contrat régit les questions relevant de son champ d'application ; en cas de contradiction entre ce contrat et les présentes Conditions Générales, **les présentes Conditions Générales prévalent** dans les relations entre la Plateforme et les Utilisateurs.

2.6. Langue. Les présentes Conditions Générales peuvent être mises à disposition en plusieurs langues pour la commodité des Utilisateurs. Chaque Utilisateur déclare comprendre et accepter la version qui lui est applicable. En cas de divergence entre les versions linguistiques, la version désignée sur la Plateforme comme faisant foi pour la Marque et le pays concernés prévaut, dans la mesure permise par les dispositions impératives applicables aux consommateurs.

2.7. Intégralité. Les présentes Conditions Générales, ensemble avec les documents visés à l'Article 2.5, constituent l'intégralité du cadre contractuel liant la Plateforme et chaque Utilisateur en ce qui concerne le Service, et remplacent tout accord, déclaration ou arrangement antérieur portant sur le même objet, y compris les conditions générales antérieurement applicables sous l'une ou l'autre des Marques, sous réserve de l'Article 3.5 (maintien des Contrats de Location déjà conclus).

Article 3. Modification des Conditions Générales

3.1. La Plateforme se réserve le droit de **modifier ou de compléter les présentes Conditions Générales à tout moment**, sous réserve des dispositions du Titre 4, notamment afin de tenir compte des évolutions législatives, réglementaires ou jurisprudentielles, des modifications du Service ou de ses fonctionnalités, ou de l'évolution des exigences opérationnelles, techniques ou commerciales de la Plateforme.

3.2. La version en vigueur des Conditions Générales est **accessible en permanence sur la Plateforme**, avec sa date d'entrée en vigueur. Seule la version la plus récente publiée sur la Plateforme est applicable, à l'exclusion de toute version antérieure, sous réserve de l'Article 3.5 ci-dessous.

3.3. Les Utilisateurs sont informés de toute modification des présentes Conditions Générales au moyen d'un avis publié sur la Plateforme et/ou par tout autre moyen approprié, y compris une notification lors de la prochaine utilisation du Service par l'Utilisateur ou une communication adressée à l'adresse électronique associée au Compte de l'Utilisateur. Lorsqu'une modification affecte de manière substantielle les droits ou obligations des Utilisateurs, la Plateforme déploiera des efforts raisonnables pour fournir cette information **dans un délai raisonnable avant son entrée en vigueur**, sauf lorsqu'une application anticipée est exigée par la loi, par une décision réglementaire ou judiciaire, ou pour des raisons impérieuses de sécurité ou de prévention de la fraude.

3.4. La poursuite de l'utilisation du Service après l'entrée en vigueur des Conditions Générales modifiées vaut acceptation sans condition des modifications par l'Utilisateur. Un Utilisateur qui n'accepte pas les Conditions Générales modifiées doit cesser toute utilisation du Service et demander la suppression de son Compte, sans préjudice de l'Article 3.5 ci-dessous. Aucun Utilisateur ne peut se prévaloir de l'absence de connaissance effective d'une modification dûment publiée conformément à l'Article 3.3 pour se soustraire à son application.

3.5. Les modifications des présentes Conditions Générales sont sans incidence sur les **Contrats de Location dont la Demande de Réservation a été créée** avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications ; ces Contrats de Location demeurent régis, pendant toute leur durée, par la version des Conditions Générales en vigueur à la date à laquelle la Demande de Réservation a été **créée** (et non à la date de confirmation ou du premier paiement), sauf lorsque l'application de la version modifiée est plus favorable à l'Utilisateur ou est exigée par le droit impératif.

TITRE 2 : CONDITIONS D'ACCÈS ET D'UTILISATION

Article 4. Rôle de la Plateforme

4.1. La Plateforme exploite un service d'intermédiation en ligne, accessible par l'intermédiaire de ses sites internet et applications mobiles, ayant pour seul objet de mettre en relation des personnes propriétaires de camping-cars, de vans aménagés et d'autres véhicules de loisirs (les « **Propriétaires** ») avec des personnes souhaitant louer de tels véhicules (les « **Voyageurs** »), afin de permettre la conclusion de contrats de location directement entre eux.

4.2. Les missions accomplies par la Plateforme sont **limitativement énumérées** comme suit : (a) la gestion de l'inscription des Propriétaires et des Voyageurs (ensemble les « **Utilisateurs** ») sur la Plateforme, y compris la vérification, à titre de simple assistance et **sans aucune obligation de résultat**, du permis de conduire du Voyageur et du certificat d'immatriculation du véhicule présenté par les Propriétaires ; (b) la mise en relation des Utilisateurs et la facilitation des contacts entre eux en vue de la conclusion de Contrats de Location ; (c) la mise à disposition d'outils et de fonctionnalités destinés à soutenir la formation, la documentation et l'exécution des Contrats de Location ; (d) la facilitation et le suivi des paiements entre Utilisateurs, lesquels sont exclusivement effectués par l'intermédiaire des prestataires de services de paiement agréés désignés par la Plateforme ; (e) le cas échéant, et sous réserve des conditions prévues par les présentes Conditions Générales, l'organisation de l'accès à une couverture d'assurance et à une assistance dépannage fournies par les partenaires d'assurance de la Plateforme ; et (f) l'encouragement et la promotion de relations de qualité et de bonne foi au sein de la communauté des Utilisateurs.

4.3. La Plateforme ne fournit elle-même aucun service de location de véhicules. La Plateforme n'est pas, et ne sera en aucun cas réputée être, le propriétaire, le loueur, le locataire, l'exploitant, le gardien ou l'assureur d'un quelconque véhicule proposé sur la Plateforme, ni un mandataire, représentant ou préposé d'un quelconque Utilisateur.

4.4. Chaque Contrat de Location est conclu **directement et exclusivement entre le Propriétaire et le Voyageur**. La Plateforme n'est partie à aucun Contrat de Location, n'en tire aucun droit et n'en assume aucune obligation. Les Utilisateurs déterminent de manière autonome s'ils concluent un Contrat de Location, avec qui et à quelles conditions, dans les limites prescrites par les présentes Conditions Générales et par le droit impératif applicable. Seuls les Utilisateurs assument l'entière responsabilité de l'exécution des obligations qu'ils ont souscrites les uns envers les autres, et aucun Contrat de Location ne peut faire naître une obligation opposable à la Plateforme. En conséquence, la responsabilité de la Plateforme ne pourra être engagée pour aucun manquement, inexécution ou litige résultant du comportement — négligent ou non — d'un Propriétaire ou d'un Voyageur en lien avec l'utilisation du Service ou l'exécution d'un Contrat de Location, sans préjudice de toute responsabilité légale impérative qui ne peut être exclue.

4.5. Le Service est fourni « **en l'état** » et « selon disponibilité », seules étant offertes les fonctionnalités et caractéristiques figurant sur la Plateforme au moment de l'utilisation. La Plateforme exclut toutes garanties, déclarations et engagements, exprès ou implicites, de quelque nature que ce soit, y compris, sans s'y limiter, ceux relatifs à la qualité, la sécurité, la licéité, l'exhaustivité et l'exactitude de l'Annonce et des informations mises à disposition au moyen de cette Annonce. Les annonces, descriptions, photographies, tarifs, évaluations et tout autre contenu publié par les Utilisateurs sont diffusés **sous la seule responsabilité de leurs auteurs** ; la Plateforme ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualité de ces contenus, bien qu'elle puisse vérifier les informations communiquées par l'intermédiaire de la

Plateforme et se réserve le droit d'accepter, de refuser, de suspendre ou de supprimer toute annonce ou tout contenu conformément aux présentes Conditions Générales.

4.6. La Plateforme déploiera des **efforts raisonnables** pour assurer un accès continu et de qualité au Service. Il s'agit d'une **simple obligation de moyens** ; la Plateforme ne garantit pas que le Service sera disponible à tout moment, ininterrompu ou exempt de dysfonctionnements ou d'erreurs. La Plateforme se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, d'interrompre, de suspendre, de modifier ou de restreindre tout ou partie du Service, notamment pour des raisons de maintenance, de sécurité ou d'exploitation, sans engager à ce titre sa responsabilité envers les Utilisateurs. La Plateforme ne sera pas responsable de tout dommage causé par l'indisponibilité temporaire ou définitive ou par la défaillance du Service, sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde imputable à la Plateforme. Tous les frais engagés par un Utilisateur pour accéder au Service (matériel, logiciels, connexion internet et autres) restent exclusivement à la charge de cet Utilisateur.

4.7. Chaque Utilisateur s'engage à utiliser la Plateforme et le Service **de bonne foi** et conformément à leur destination. Les Utilisateurs ne détourneront pas le Service de son objet et, en particulier, n'utiliseront pas la Plateforme, sa messagerie ou tout contact établi par l'intermédiaire de la Plateforme comme moyen d'organiser, de conclure ou de régler une location **en dehors de la Plateforme** ; aucun paiement relatif à une location initiée par l'intermédiaire de la Plateforme ne peut être effectué en dehors de la Plateforme. Toute violation de ce principe initiée par un Propriétaire constituera un détournement illicite de clientèle, et la Plateforme se réserve le droit d'exercer toute voie de droit dont elle dispose et d'appliquer les sanctions prévues par les présentes Conditions Générales.

4.8. En cas de conflit entre Utilisateurs, la Plateforme peut, dans les limites prévues par les présentes Conditions Générales, s'efforcer de proposer toute solution ou alternative utile en vue du règlement de ce conflit. Une telle intervention s'effectue **sans aucune obligation de résultat** et n'aura pas pour effet d'étendre la portée des responsabilités, engagements ou de la responsabilité de la Plateforme, ni de rendre la Plateforme partie au Contrat de Location sous-jacent.

Article 5. Inscription et Compte

5.1. Exigence d'un Compte. L'accès au Service nécessite la création préalable d'un Compte conformément à la procédure décrite sur la Plateforme. Certaines fonctionnalités de la Plateforme, telles que la consultation des Annonces, peuvent être accessibles sans Compte ; toutefois, aucune Demande de Réservation ne peut être effectuée ou acceptée, et aucune Annonce ne peut être publiée, sans un Compte dûment enregistré. Un Utilisateur s'engage à ne créer et à ne détenir qu'un seul Compte ; la création ou l'utilisation de plusieurs Comptes par une même personne, en quelque qualité que ce soit, est interdite, sauf autorisation écrite préalable de la Plateforme. Le transfert, la cession ou la vente d'un Compte entre personnes n'est en aucun cas autorisé.

5.2. Exactitude des informations. Lors de l'inscription, l'Utilisateur fournit les informations demandées par la Plateforme, y compris son état civil, ses coordonnées et, le cas échéant, les informations exigées par les prestataires de services de paiement et les partenaires d'assurance.
L'Utilisateur déclare et garantit que l'ensemble des informations et documents fournis lors de l'inscription et pendant l'utilisation du Service sont complets, exacts, sincères, authentiques et à jour.
L'Utilisateur est seul responsable de la mise à jour sans délai de ses informations chaque fois qu'une circonstance les rend incomplètes, inexactes ou obsolètes. L'Utilisateur reconnaît que le bon fonctionnement du Service, la validité de la couverture d'assurance et l'exécution des paiements dépendent

de l'exhaustivité et de l'exactitude de ces informations, et que la Plateforme n'assumera aucune responsabilité quant aux conséquences d'informations erronées, obsolètes, incomplètes ou frauduleuses.

5.3. Vérification de l'identité et des documents. La Plateforme peut à tout moment demander à l'Utilisateur des justificatifs, y compris une pièce d'identité en cours de validité, un permis de conduire en cours de validité adapté à la catégorie du Véhicule concerné, et tout autre document requis pour l'utilisation du Service, pour le bénéfice de la couverture d'assurance ou pour le respect des obligations des prestataires de services de paiement, en particulier au regard des exigences de connaissance du client (know-your-customer) et de lutte contre le blanchiment de capitaux. Les Voyageurs téléchargent les documents qui leur sont demandés au plus tard quarante-huit (48) heures ouvrées avant le début d'une Période de Location ; les Propriétaires se conforment aux exigences documentaires prévues à l'Article relatif aux Annonces. L'Utilisateur consent expressément à la communication de ces documents aux partenaires d'assurance de la Plateforme, aux prestataires de services de paiement et aux prestataires externes de vérification d'identité, conformément à la politique de confidentialité applicable. Les opérations de vérification sont effectuées par la Plateforme à titre de simple assistance et sans aucune obligation de résultat ; elles ne constituent aucune garantie de la Plateforme quant à l'identité, la solvabilité, la fiabilité ou le comportement licite d'un quelconque Utilisateur. La Plateforme se réserve le droit de refuser tout document irrégulier, illisible, périmé ou erroné, et de suspendre ou de refuser l'inscription, une Réservation ou la poursuite de l'utilisation du Service dans l'attente d'une vérification satisfaisante.

5.4. Identifiants de connexion. Lors de l'inscription, l'Utilisateur définit un identifiant et un mot de passe (ou un moyen d'authentification équivalent) donnant accès à son Compte. L'Utilisateur est seul responsable de la stricte confidentialité de ses identifiants de connexion et s'engage à ne pas les divulguer à des tiers, ni à permettre à un tiers d'accéder à son Compte ou de l'utiliser de quelque manière que ce soit. Toute action effectuée par l'intermédiaire du Compte de l'Utilisateur est réputée avoir été effectuée par cet Utilisateur, qui en sera responsable en conséquence. L'Utilisateur informe la Plateforme sans délai dès qu'il a connaissance ou soupçonne un vol, une perte, une compromission ou une utilisation non autorisée de ses identifiants de connexion ou de son Compte, et prend immédiatement toutes les mesures de protection nécessaires, y compris la modification de son mot de passe. La Plateforme se réserve le droit, aux fins de l'exploitation, de la sécurité, de la maintenance ou de la gestion du Service, ou de l'assistance aux Utilisateurs, d'accéder au Compte d'un Utilisateur et de l'utiliser, dans les limites du droit applicable.

5.5. Données personnelles. Les informations et documents collectés lors de l'inscription et pendant l'utilisation du Service sont enregistrés et traités conformément à la politique de confidentialité et à la politique en matière de cookies de la Plateforme, disponibles sur la Plateforme, et dans le respect de la législation applicable en matière de protection des données, y compris le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). L'adresse électronique de l'Utilisateur peut être utilisée par la Plateforme pour l'administration, la gestion et l'animation du Service. Les conditions dans lesquelles les Utilisateurs exercent leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité sont décrites dans la politique de confidentialité.

5.6. Obligations de déclaration fiscale. Conformément à la Directive (UE) 2021/514 du Conseil (« DAC7 ») et à toutes obligations de déclaration équivalentes ou ultérieures applicables dans les pays dans lesquels le Service est proposé, la Plateforme est tenue de collecter, de vérifier et de déclarer aux autorités fiscales compétentes certaines données d'identification et de transaction relatives aux Utilisateurs qui perçoivent des revenus par l'intermédiaire de la Plateforme, en particulier les Propriétaires. Chaque Propriétaire s'engage à fournir, à la demande de la Plateforme, les informations et documents requis à cet effet et accepte expressément que les données relatives aux revenus perçus par l'intermédiaire de la Plateforme soient communiquées de manière sécurisée aux autorités fiscales compétentes. La Plateforme se réserve le droit de suspendre les versements, les Annonces ou le Compte de tout Propriétaire qui omet de fournir les informations requises en vertu du présent Article, dans la mesure permise ou exigée par le

droit applicable. Chaque Utilisateur demeure seul responsable de ses propres obligations fiscales, sociales et réglementaires découlant de son utilisation du Service.

5.7. Suspension et clôture par la Plateforme. En cas de manquement aux présentes Conditions Générales, et sous réserve des dispositions de l'Article 26, de comportement considéré comme abusif, frauduleux ou contraire à la bonne foi, de communication d'informations ou de documents irréguliers ou falsifiés, ou lorsque la sécurité de la Plateforme ou la protection de ses Utilisateurs l'exige, la Plateforme se réserve le droit, à sa seule appréciation et dans la mesure permise par le droit applicable, de suspendre, de restreindre ou de résilier tout ou partie de l'accès d'un Utilisateur au Service, de retenir ou de supprimer ses Annonces et/ou de clôturer son Compte. L'Utilisateur concerné en est informé par un message électronique envoyé à l'adresse associée à son Compte, indiquant, lorsque le droit applicable l'exige, les motifs de la mesure prise.

5.8. Clôture à l'initiative de l'Utilisateur. L'Utilisateur peut à tout moment et sans justification cesser d'utiliser le Service et demander la suppression de son Compte par les moyens prévus à cet effet sur la Plateforme. La clôture d'un Compte, que ce soit à l'initiative de l'Utilisateur ou à l'initiative de la Plateforme, est sans incidence sur les Contrats de Location déjà conclus à la date de clôture, qui demeurent régis par les présentes Conditions Générales, ainsi que sur les droits et obligations nés avant la clôture, y compris les procédures en cours en matière de paiement, de dépôt de garantie, de dommages ou de litiges, qui subsistent jusqu'à leur règlement complet.

5.9. Règlement des comptes à la clôture. Lorsque, à la date de clôture d'un Compte, des sommes sont dues à l'Utilisateur, la Plateforme veille à ce que ces sommes soient virées à l'Utilisateur conformément aux conditions de paiement prévues par les présentes Conditions Générales, sous réserve de l'achèvement de toute vérification exigée par les prestataires de services de paiement et de tout droit de rétention ou de compensation prévu aux présentes. Inversement, toutes les sommes dues par l'Utilisateur à la Plateforme deviennent immédiatement exigibles et payables lors de la clôture du Compte, et la Plateforme se réserve le droit de compenser ces sommes avec tout montant à verser à l'Utilisateur, dans la mesure permise par le droit applicable.

Article 6. Avis et Contenu Utilisateur

6.1. Système d'avis

(a) **Principe.** À l'issue de chaque location, et à condition que tous les éventuels litiges ou frais postérieurs à la réservation aient été **entièrement réglés**, le Propriétaire et le Voyageur peuvent chacun publier un avis sur leur expérience relative au Véhicule et/ou à l'autre Utilisateur. Les avis sont publiés sur le Profil de l'Utilisateur évalué dans la rubrique « Avis ».

(b) **Normes de contenu.** Les avis doivent être **strictement factuels, exacts et sincères**, et doivent être exempts : (i) de tout propos diffamatoire, discriminatoire ou injurieux ; (ii) de tout élément susceptible de porter atteinte à l'honneur ou à la réputation d'une personne ou d'une entité ; (iii) de tout élément visuel inapproprié ; et (iv) de tout contenu contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à un quelconque droit d'un tiers. L'Utilisateur qui publie un avis assume la **seule responsabilité** de son contenu et s'engage à en supporter seul toutes les conséquences.

(c) **Absence de vérification par la Plateforme.** Les avis ne font pas l'objet d'un contrôle systématique de leur exactitude par la Plateforme et peuvent être inexacts ou trompeurs ; la Plateforme n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, conformément à l'Article 4.

(d) **Modération.** La Plateforme se réserve le **droit souverain de modérer, de refuser de publier ou de supprimer** tout avis contrevenant aux normes énoncées au paragraphe (b). Les photographies jointes à un avis peuvent être supprimées à tout moment par la Plateforme. La Plateforme peut, en cas de litige entre Utilisateurs, **suspendre la publication d'un avis** afin d'examiner la version de chaque partie ; en fonction des éléments dont elle dispose, la Plateforme se réserve le droit de ne pas publier l'avis et d'appliquer toute mesure de contrôle à l'Annonce et/ou aux Utilisateurs concernés afin de préserver la qualité du Service.

(e) **Signalement.** La Plateforme met à la disposition des Utilisateurs les moyens de **signaler** tout avis ou contenu susceptible de contrevenir aux normes énoncées au présent Article. En cas de manquement avéré, la Plateforme s'engage à supprimer sans délai le contenu litigieux. Tout comportement contraire au présent Article peut entraîner le retrait du statut de l'Utilisateur et/ou la clôture de son Compte conformément à l'Article 5.7, ce dont l'Utilisateur est informé par message électronique.

6.2. Contenu Utilisateur

(a) **Publication.** Les Utilisateurs peuvent publier et mettre à disposition du contenu sur la Plateforme, notamment sous la forme d'Annonces, de photographies, de récits de voyage, de conseils et d'avis (le « **Contenu Utilisateur** »). Tout Contenu Utilisateur doit respecter les normes énoncées à l'Article 6.1(b) et ne peut contenir aucun élément illégal ou illicite, ni aucun élément susceptible de porter atteinte à un quelconque droit d'un tiers.

(b) **Propriété.** Chaque Utilisateur **conserve ses Droits de PI** sur le Contenu Utilisateur qu'il met à disposition sur la Plateforme.

(c) **Licence.** En téléchargeant des textes, photographies, avis ou tout autre Contenu Utilisateur sur la Plateforme, l'Utilisateur concède à la Plateforme une **licence gratuite, mondiale, pouvant faire l'objet de sous-licences et non exclusive** autorisant la reproduction, la représentation, la publication et l'exploitation commerciale et promotionnelle de ce contenu, sur tout support, par tous moyens et à tout moment, pour les besoins du fonctionnement et de la promotion du Service, y compris avec ou par l'intermédiaire de partenaires de la Plateforme. Cette licence demeure en vigueur nonobstant la clôture du Compte de l'Utilisateur, et la Plateforme peut continuer à utiliser le Contenu Utilisateur concerné après cette clôture, sous réserve des droits de l'Utilisateur en vertu du droit applicable en matière de protection des données, y compris tout droit à l'effacement.

(d) **Droit à l'effacement (RGPD).** Dans le strict respect du RGPD, la Plateforme s'engage ensuite à **anonymiser ou effacer** l'ensemble des données personnelles, photographies et textes liés au profil supprimé, dans les conditions et limites prévues par la Politique de confidentialité (notamment en ce qui concerne les données dont la conservation est légalement obligatoire). Pour toute autre question relative à la collecte, au traitement et à la gestion des données personnelles, les Utilisateurs sont expressément invités à consulter la Politique de confidentialité, disponible ici :
- Pour les locations sous la marque Yescapa : https://www.yescapa.be/privacy/confidentiality
- Pour les locations sous la marque Goboony : https://www.goboony.be/privacy/confidentiality

(e) **Responsabilité.** Les Utilisateurs sont seuls responsables du Contenu Utilisateur qu'ils publient, y compris des messages échangés par l'intermédiaire de la messagerie, qui doivent respecter les exigences de courtoisie et de bonne conduite énoncées dans les présentes Conditions Générales. La Plateforme peut, sur demande légitime et étayée d'un Utilisateur ou de sa propre initiative, supprimer librement tout contenu à caractère abusif, conformément à l'Article 6.1(d) et (e).

Article 7. Propriété intellectuelle

7.1. Propriété de la Plateforme et du Contenu

(a) La Plateforme, le Service et l'ensemble des éléments qui les composent, y compris, sans s'y limiter, la structure, la mise en page, l'apparence (look and feel), les logos, les marques, les noms commerciaux, les noms de domaine, les chartes graphiques, les logiciels, le code source, les bases de données, les textes, les blogs, les photographies et les contenus éditoriaux publiés par la Plateforme sous l'une ou l'autre des Marques (ensemble le « **Contenu** »), sont la **propriété pleine, entière et exclusive du Groupe et/ou de ses concédants de licence**, et sont protégés par les législations nationales, européennes et internationales applicables en matière de propriété intellectuelle.

(b) Pour lever toute ambiguïté, le Contenu **n'inclut pas** le Contenu Utilisateur, qui demeure régi par l'Article 6.2 : chaque Utilisateur conserve ses Droits de PI sur le contenu qu'il met à disposition sur la Plateforme, sous réserve de la licence concédée à la Plateforme en vertu de cet article.

7.2. Licence concédée à l'Utilisateur

(a) La Plateforme concède à l'Utilisateur un **droit limité, personnel, révocable, non exclusif, ne pouvant faire l'objet de sous-licences et non cessible** d'utiliser le Service et le Contenu, exclusivement aux fins et dans les limites prévues par les présentes Conditions Générales, pour la durée de l'utilisation du Service.

(b) **Aucune stipulation des présentes Conditions Générales n'opère ni n'a pour objet d'opérer une quelconque cession de Droits de PI au profit de l'Utilisateur.** Toute représentation, copie, reproduction, utilisation, diffusion, présentation ou exploitation, totale ou partielle, de tout élément du Contenu, par quelque procédé et sur quelque support que ce soit, est strictement interdite sans l'autorisation expresse et préalable de la Plateforme.

7.3. Comportements interdits

Sans préjudice du caractère général de l'Article 7.2, l'Utilisateur s'abstient :

(a) de **supprimer, dissimuler, modifier ou rendre illisible** toute mention ou notice relative aux Droits de PI figurant sur la Plateforme ou dans le Contenu ;

(b) de tout acte portant atteinte aux Droits de PI du Groupe, notamment par l'**enregistrement de noms de domaine, de marques, de noms commerciaux ou de mots-clés sponsorisés** (y compris Google Ads) identiques ou similaires à tout élément relevant des Droits de PI du Groupe ;

(c) sans l'autorisation écrite préalable de la Plateforme, d'**extraire, de solliciter, de dupliquer ou de réutiliser tout ou partie substantielle du Contenu ou des bases de données** de la Plateforme, ou d'extraire ou de réutiliser de manière répétée et systématique des parties non substantielles de ceux-ci, au sens de la législation applicable en matière de bases de données (droit sui generis des producteurs de bases de données) ; (d) de procéder à la **reproduction ou à la collecte automatisée de Contenu** au moyen de spiders, crawlers, robots ou de tout moyen similaire, sauf dans le respect des conditions prévues dans le fichier robots.txt publié sur la Plateforme.

7.4. Responsabilité et garantie

(a) La Plateforme décline toute responsabilité en cas d'atteinte aux droits de tiers commise à l'occasion de toute activité ou de toute utilisation non conforme de la Plateforme par un Utilisateur.

(b) L'Utilisateur garantit et indemnise la Plateforme contre tous dommages et frais — y compris les dommages causés par une atteinte alléguée ou avérée aux Droits de PI, les réclamations de tiers et les honoraires d'avocat raisonnables — résultant de la violation du présent Article par l'Utilisateur, dans les conditions prévues à l'Article 19 et à l'Article 25.

7.5. Survie

Les interdictions prévues au présent Article demeurent en vigueur après la clôture du Compte de l'Utilisateur, aussi longtemps que les Droits de PI correspondants restent protégés. Le sort de la licence concédée par l'Utilisateur sur son Contenu Utilisateur, en cas de suppression de son Compte, est régi par l'Article 6.2.

TITRE 3 : CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX VOYAGEURS ET AUX PROPRIÉTAIRES

Article 8. Annonces et Conditions applicables aux Propriétaires

8.1. Publication d'une Annonce. Tout Propriétaire peut proposer un Véhicule à la location en publiant gratuitement une Annonce sur la Plateforme, conformément aux présentes Conditions Générales. L'Annonce comporte les éléments suivants :

- une **description détaillée du Véhicule** (notamment la marque et le modèle, l'année de première immatriculation, le kilométrage, le type de Véhicule, le **nombre exact de places assises sécurisées**, ainsi que ses principaux équipements et caractéristiques), - des photographies de l'intérieur et de l'extérieur correspondant à son état actuel, - une grille tarifaire,
  - les conditions de location, - le montant du Dépôt de Garantie et, le cas échéant, de la Franchise, un calendrier des disponibilités à jour, et. Une erreur relative au nombre de places assises sécurisées peut constituer un motif d'annulation de la Réservation avec un **remboursement intégral du Prix au Voyageur**. Si le Véhicule est un Véhicule Lourd, le Propriétaire le signale à la Plateforme et l'indique clairement dans l'Annonce.

8.2. Exactitude des informations. Le Propriétaire déclare et garantit que **l'ensemble des informations, descriptions, photographies et documents fournis dans l'Annonce et sur son Compte sont authentiques, sincères, exacts, objectifs et conformes à l'état réel, aux caractéristiques, aux équipements et à la qualité d'entretien du Véhicule**. Le Propriétaire s'engage à maintenir ces informations à jour en permanence et n'induira pas les Voyageurs en erreur, ni ne sera de nature à les induire en erreur, quant aux caractéristiques du Véhicule. La Plateforme n'assume aucune responsabilité pour une description incomplète, inexacte ou fausse, dont les conséquences sont supportées exclusivement par le Propriétaire. Le Propriétaire indique en outre dans l'Annonce toute stipulation dérogeant ou contraire au modèle type de Contrat de Location mis à disposition par la Plateforme.

8.3. Documents obligatoires. Avant toute première Période de Location, et **au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant le début de chaque Période de Location**, le Propriétaire télécharge sur son Compte les documents demandés par la Plateforme, comprenant au minimum : (a) une **pièce d'identité en cours de validité** du Propriétaire (et, pour le versement des sommes dues, du titulaire du compte bancaire, qui, pour les personnes physiques, doit être la même personne que le titulaire du Compte) ; et (b) le **certificat d'immatriculation** du Véhicule. Le Propriétaire fournit en outre, sur demande ou lorsque cela est requis à des fins d'assurance ou de paiement : ses coordonnées bancaires (IBAN), un permis de conduire en cours de validité, une attestation d'assurance, un procès-verbal de contrôle technique en cours de validité, ainsi que les caractéristiques techniques du Véhicule, à savoir sa **masse maximale autorisée (GVWR/PTAC), son numéro d'immatriculation et sa valeur à neuf**, dont l'omission ou la saisie erronée peut entraîner une **déchéance de la couverture d'assurance**, sous la seule responsabilité du Propriétaire. Le Propriétaire consent à la communication de ces documents aux partenaires d'assurance, aux prestataires de services de paiement et aux prestataires de vérification de la Plateforme. Le Propriétaire renouvelle tout document expirant entre la confirmation d'une Réservation et le début de la Période de Location ; à défaut, l'Annonce peut être suspendue et toutes les Réservations Confirmées peuvent être annulées, **sans aucun droit à indemnisation** pour le Propriétaire.

8.4. État et entretien du Véhicule. Le Propriétaire garantit : (a) la **propriété pleine et libre de toute charge** du Véhicule, ou l'autorisation en bonne et due forme de le proposer à la location ; (b) que le Véhicule est régulièrement immatriculé, autorisé à être loué en vertu des lois et règlements applicables, et dispose d'un **procès-verbal de contrôle technique valide et à jour** ; et (c) que le Véhicule se trouve, au début de chaque Période de Location, **en bon état de fonctionnement et en bon état d'entretien, en parfait état de rouler, et ne présente aucun risque pour le Voyageur, pour les passagers ou pour tout autre usager de la route**. Le Propriétaire s'engage à maintenir le Véhicule en bon état mécanique général, à vérifier l'ensemble des éléments de sécurité et à respecter la périodicité des contrôles techniques légaux. Sauf en cas d'usage abusif par le Voyageur, les défaillances mécaniques sont imputées à l'usure normale et à l'entretien du Véhicule et relèvent de la responsabilité du Propriétaire. Lorsqu'une défaillance mécanique survient pendant une Période de Location sur un élément signalé comme présentant une défaillance mineure dans le procès-verbal de contrôle technique le plus récent et qu'aucune facture ne justifie sa réparation préalable, ou lorsque le Véhicule a été immatriculé pour la première fois **vingt (20) ans ou plus** avant la Période de Location, le Propriétaire supporte l'intégralité des frais de réparation et ne dispose d'aucun recours contre le Voyageur ou la Plateforme au titre de cette défaillance.

8.5. Obligations lors de la remise. Le Propriétaire s'engage : (a) à mettre le Véhicule à disposition **propre à l'intérieur et à l'extérieur, avec les niveaux de liquides et de carburant faits**, et conforme à tous égards substantiels à l'Annonce, y compris à ses photographies ; (b) à **être présent lors des inspections de départ et de retour** et à compléter et signer le Formulaire de Remise au début et à la fin de chaque Période de Location, étant entendu que le Propriétaire ne peut déléguer cette tâche qu'à un seul représentant, qui doit être la même personne au départ et au retour, sauf lorsque le pays d'immatriculation du Véhicule ne permet pas une telle délégation, ainsi qu'indiqué sur la Plateforme ; et (c) lorsque le Propriétaire fournit l'assurance pour la location, à vérifier que cette assurance couvre l'ensemble des conducteurs déclarés. Lorsque le Propriétaire manque à une ou plusieurs de ces obligations, le Voyageur a le droit de refuser la remise du Véhicule en annulant la Réservation, aux torts du Propriétaire, et de réclamer le remboursement prévu par les présentes Conditions Générales ; un tel comportement du Propriétaire peut en outre donner lieu à la suppression de l'Annonce et à la perte de futures Réservations Confirmées **sans aucun droit à indemnisation**.

8.6. Fixation des prix. Le Propriétaire fixe librement le Prix de la Location, les éventuels frais kilométriques et les éventuels frais supplémentaires (tels que les frais de nettoyage), qui doivent être indiqués dans l'Annonce. Le Propriétaire est seul responsable de l'exactitude de ses tarifs et informe le Voyageur de toute modification du Prix de la Location intervenant après l'envoi d'une Demande de Réservation. La tarification est sincère et complète, en adéquation avec la valeur, l'ancienneté, les équipements et le kilométrage du Véhicule, et inclut toutes les taxes applicables. **Aucuns frais ne peuvent être facturés pour la consommation de gaz**, laquelle est réputée incluse dans le Prix de la Location. Lorsque le Propriétaire propose le Véhicule sur d'autres plateformes, le Propriétaire s'engage à appliquer sur la Plateforme des prix **égaux ou inférieurs** à ceux pratiqués sur ces autres plateformes, compte tenu des méthodes de calcul respectives.

8.7. Assurance propre. Lorsque le Propriétaire choisit, dans les conditions prévues à l'Article 16, de couvrir les locations par sa propre police d'assurance plutôt que par l'assurance organisée par la Plateforme, le Propriétaire en informe la Plateforme **par écrit**, vérifie que cette police couvre la location à des tiers et l'ensemble des conducteurs déclarés, et indique clairement dans l'Annonce la couverture, les exclusions et les Franchises applicables.

8.8. Modération, suspension et suppression des Annonces. La Plateforme se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute Annonce, et de suspendre ou de supprimer toute Annonce, notamment : (a) lorsque les documents ou informations relatifs au Véhicule ou au Propriétaire sont manquants, irréguliers, illisibles, périmés ou inexacts ; (b) à la suite d'un ou de plusieurs signalements de Voyageurs exprimant leur

insatisfaction quant au Véhicule ou au comportement de son Propriétaire ; (c) à la suite d'une panne ou de tout incident, dans l'attente de la vérification que le Véhicule demeure apte à être loué ; (d) lorsque le Véhicule présente un risque susceptible de porter atteinte à la sécurité des Utilisateurs ou à la qualité du Service ; ou (e) en cas de tout manquement du Propriétaire aux présentes Conditions Générales ou à la cohésion de la communauté des Utilisateurs. Une telle suspension ou suppression peut entraîner l'annulation de Réservations Confirmées, **sans aucun droit à indemnisation** pour le Propriétaire au titre des Prix de la Location escomptés. Aucun Véhicule ne peut être proposé à la location avant l'achèvement du contrôle de conformité effectué par la Plateforme lors de l'enregistrement du Véhicule ; ce contrôle est effectué à titre de simple assistance et sans aucune obligation de résultat, et les Voyageurs ne peuvent exiger de la Plateforme aucun contrôle ultérieur. La tenue et la mise à jour des documents et informations demeurent de la **seule responsabilité du Propriétaire**.

8.9. Transfert de propriété du Véhicule. En cas de transfert de propriété d'un Véhicule, ou de toute revendication de la propriété d'un Véhicule, ou lorsque la Plateforme a connaissance d'un tel événement, la Plateforme se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée afin de préserver l'intégrité du Service, y compris la suspension temporaire ou la suppression définitive de l'Annonce concernée ainsi que l'annulation et le remboursement des Réservations en cours. Le nouveau propriétaire souhaitant proposer le Véhicule crée son propre Compte, publie une nouvelle Annonce et fournit les documents justifiant de sa propriété. **Aucun transfert de Compte entre Utilisateurs n'est autorisé.**

Article 9. Processus de Réservation

9.1. Principes généraux. Les Utilisateurs sont autonomes dans la consultation et l'appréciation des Annonces, dans la décision de mettre un Véhicule à disposition et dans l'acceptation d'une Demande de Réservation. Chaque Utilisateur s'engage à examiner avec soin et précision les Annonces concernées, en tenant compte des dates de disponibilité, du modèle et de la catégorie du Véhicule, de son état général et de la localisation géographique du Propriétaire. Toute Demande de Réservation et toute confirmation d'une Réservation sont subordonnées à l'acceptation sans condition ni réserve des présentes Conditions Générales. Sauf indication contraire expresse de la Plateforme, toute Demande de Réservation est envoyée **au plus tard quarante-huit (48) heures ouvrées avant le début de la Période de Location** ; passé ce délai, la demande sera néanmoins transmise et traitée, mais la Plateforme ne peut garantir l'exécution complète du Service, notamment en ce qui concerne la vérification des documents et l'assurance.

9.2. Réservation sur demande et acceptation. Un Voyageur intéressé par la location d'un Véhicule adresse au Propriétaire, par l'intermédiaire de la Plateforme, une Demande de Réservation, en indiquant obligatoirement les dates auxquelles le Voyageur souhaite disposer du Véhicule. Le Voyageur peut adresser **plusieurs Demandes de Réservation à plusieurs Propriétaires** pour une même période ; la Plateforme se réserve le droit d'annuler toutes les Demandes de Réservation supplémentaires non acceptées du Voyageur portant sur la même période dès qu'une Réservation a été confirmée.

Le Propriétaire est informé de la Demande de Réservation par message électronique, SMS ou tout autre moyen de communication disponible, et s'engage à y répondre en **acceptant ou en refusant la demande dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures**, faute de quoi la Demande de Réservation peut expirer. En cas de refus du Propriétaire, la Plateforme en informe le Voyageur dans les meilleurs délais et peut, en fonction de ses moyens et de l'offre disponible et sans aucune obligation de résultat, proposer des alternatives équivalentes ; aucun refus d'une Demande de Réservation n'engagera la responsabilité de la Plateforme.

9.3. Réservation instantanée. La Plateforme peut mettre à la disposition des Propriétaires, sur ses sites internet et applications et selon un calendrier de déploiement déterminé par la Plateforme, une fonctionnalité de « **Réservation Instantanée** » permettant à un Voyageur de confirmer une Réservation immédiatement, sans acceptation préalable d'une Demande de Réservation par le Propriétaire. En activant la Réservation Instantanée pour une Annonce, **le Propriétaire s'engage à honorer toute Réservation confirmée par l'intermédiaire de cette fonctionnalité** et, à cet effet, à tenir en permanence à jour le calendrier des disponibilités de l'Annonce. Le Propriétaire peut annuler une Réservation Confirmée effectuée par Réservation Instantanée **dans un délai de vingt-quatre (24) heures suivant sa confirmation, exclusivement lorsque la Réservation n'est pas conforme aux conditions de location indiquées dans l'Annonce** ; à défaut, toute annulation par le Propriétaire sera traitée comme une annulation injustifiée imputable au Propriétaire et donnera lieu à l'indemnisation et aux conséquences prévues à l'Article 14.

9.4. Formation de la Réservation Confirmée. Une Réservation devient une **Réservation Confirmée**, liant le Propriétaire et le Voyageur, dès que le Voyageur a effectué le premier paiement du Prix par l'intermédiaire de la Plateforme, après soit (a) l'acceptation de la Demande de Réservation par le Propriétaire, soit (b) la confirmation immédiate de la Réservation par l'intermédiaire de la fonctionnalité de Réservation Instantanée. Après confirmation du paiement par le crédit d'un compte ouvert au nom de l'entité exploitant la Plateforme ou de son prestataire de services de paiement, la Plateforme adresse au Propriétaire et au Voyageur un **récapitulatif détaillé** des éléments de la Réservation Confirmée. Le Voyageur n'est autorisé à prendre possession du Véhicule qu'après confirmation du bon paiement du Prix par l'intermédiaire de la Plateforme, et le Propriétaire a le droit de refuser de remettre le Véhicule lorsque le Voyageur n'est pas en mesure de justifier de ce paiement. La Plateforme n'est pas responsable des erreurs commises par les Utilisateurs lors de l'initiation d'une Réservation, notamment en ce qui concerne la Période de Location souhaitée ou le type de Véhicule, et ne garantit pas le caractère ferme ou exact des dates indiquées par le Voyageur.

Article 10. Formation du Contrat de Location

10.1. Le Contrat de Location. Chaque Réservation Confirmée est formalisée dans un Contrat de Location conclu **directement et exclusivement entre le Propriétaire et le Voyageur**, que les parties complètent et signent au plus tard lors de la remise du Véhicule, conjointement avec le Formulaire de Remise.

10.2. Modèle Type. Pour la formalisation de leur Contrat de Location, le Propriétaire Particulier et le Voyageur formalisent leur accord au moyen du **Modèle Type mis à disposition par la Plateforme.** Les Utilisateurs peuvent librement choisir de le compléter et de le signer **soit sur papier, soit sous forme numérique** par l'intermédiaire des fonctionnalités proposées sur la Plateforme. La version papier et la version numérique sont **strictement équivalentes** : toutes deux ont la même force obligatoire entre les parties, et la signature électronique, si elle est utilisée, est réputée satisfaire à toute exigence d'un écrit dans la mesure permise par le droit applicable. Le choix entre la version papier et la version numérique appartient aux Utilisateurs et est sans incidence sur l'application des présentes Conditions Générales, sur la couverture d'assurance ou sur les services d'intermédiation de la Plateforme. Le Modèle Type est régi par ses propres stipulations ; en cas de désaccord entre le Propriétaire Particulier et le Voyageur soumis à la Plateforme, la Plateforme prendra position **conformément aux stipulations du modèle type et des présentes Conditions Générales, nonobstant toute modification, adaptation ou tout arrangement informel** qui aurait été convenu entre les Utilisateurs.

Les règles spécifiques applicables aux contrats des Propriétaires Professionnels sont énoncées au Titre 4.

10.3. Effet relatif. Conformément au principe de l'effet relatif des contrats, aucun Contrat de Location ne peut lier un tiers qui ne l'a pas signé, ni faire naître un quelconque engagement opposable à la Plateforme, qui n'y est pas partie, conformément à l'Article 4. Seuls le Propriétaire et le Voyageur s'engagent à exécuter les obligations définies dans le Contrat de Location et en sont seuls responsables.

Article 11. Modification et Prolongation d'une Réservation

11.1. Principe général. Après la formation d'une Réservation Confirmée, le Voyageur peut demander la modification de certains éléments de la Réservation dans les conditions prévues au présent Article. En règle générale, une Réservation Confirmée peut être **surclassée ou prolongée, mais ne peut être déclassée, réduite ou écourtée**. Toute modification autorisée en vertu du présent Article est demandée exclusivement par l'intermédiaire des fonctionnalités proposées sur la Plateforme, depuis l'espace personnel de l'Utilisateur.

11.2. Modifications soumises à l'accord du Propriétaire. Le Voyageur peut demander **la modification des dates de la Période de Location** ou l'**augmentation du forfait kilométrique** inclus dans la Réservation. Toute modification de ce type est subordonnée (a) à l'**accord préalable du Propriétaire**, et (b) au paiement de l'ajustement correspondant du Prix, y compris des Frais de Service applicables. Le Propriétaire est libre d'accepter ou de refuser une telle demande, et aucun refus n'engagera la responsabilité du Propriétaire ou de la Plateforme.

11.3. Modifications ne nécessitant pas l'accord du Propriétaire. Le Voyageur peut, **sans validation préalable du Propriétaire** et moyennant le paiement des frais correspondants : (a) demander l'**ajout d'un conducteur supplémentaire**, à condition que ce conducteur remplisse les conditions d'âge, de permis de conduire et d'aptitude exigées par l'Annonce et par les conditions d'assurance applicables ; et/ou (b) **améliorer la couverture d'assurance** attachée à la Réservation, notamment en souscrivant, si elle est disponible, une option de rachat de Franchise ou une formule d'assurance supérieure proposée par l'intermédiaire de la Plateforme.

11.4. Interdiction du déclassement. Le Voyageur ne peut, après la confirmation de la Réservation : (a) **réduire la durée de la Période de Location** initialement convenue ; (b) **réduire le forfait kilométrique** initialement inclus ; ni (c) **déclasser ou retirer une formule d'assurance, une option ou un service** déjà souscrit. La restitution anticipée du Véhicule, la non-utilisation de tout ou partie de la Période de Location, du forfait kilométrique ou de toute option, ne donne **droit à aucun remboursement ni à aucune réduction de prix**, sans préjudice des dispositions des présentes Conditions Générales relatives à l'annulation (Article 14) et à la panne et à l'interruption de la location (Article 15).

11.5. Prolongation de la Période de Location. Les Utilisateurs peuvent prolonger la durée d'une Réservation payée en demandant une **prolongation de la Période de Location**, obligatoirement depuis leur espace personnel sur la Plateforme. Toute demande de prolongation est introduite **au plus tard soixante-douze (72) heures avant le début de la Période de Location**, sauf lorsque la Plateforme autorise expressément un délai plus court. Toute prolongation est accordée aux conditions initialement convenues, notamment en ce qui concerne le Prix de la Location, ses suppléments, les options et les Frais de Service, et **sans application d'aucun tarif dégressif hebdomadaire** que le Propriétaire aurait proposé dans l'Annonce. Le calcul du montant de la prolongation s'effectue de manière autonome, et **seul le Propriétaire** peut accepter la demande de prolongation introduite par le Voyageur. Lorsque le Propriétaire et le Voyageur conviennent que la prolongation ne donnera lieu à aucun Prix de la Location supplémentaire pour le Propriétaire, la demande est néanmoins introduite par l'intermédiaire de la Plateforme, et l'absence de Prix de la Location pour la période de prolongation **ne dispense pas le Voyageur du paiement de l'intégralité des Frais de Service** et, le cas échéant, des frais d'assurance afférents à cette période.

11.6. Effets d'une modification. Toute modification ou prolongation acceptée conformément au présent Article fait partie intégrante de la Réservation Confirmée et du Contrat de Location, qui sont réputés modifiés en conséquence. Les conditions d'annulation et de remboursement applicables à une Réservation modifiée sont déterminées **sur la base de la date de la première demande de modification portant sur la Réservation initiale**, conformément à l'Article 14. Toutes les autres conditions de la Réservation demeurent inchangées. Pour lever toute ambiguïté, la couverture d'assurance pour une période de prolongation ou un conducteur supplémentaire ne prend effet qu'après le bon paiement des sommes correspondantes et sous réserve des conditions d'assurance applicables.

Article 12. Prix, Frais de Service et Paiement

12.1. Prix et Prix de la Location

(a) **Fixation par le Propriétaire.** Le prix de la location du Véhicule, qui correspond au **Prix de la Location,** est fixé **de manière autonome et libre par le Propriétaire**, qui détermine dans l'Annonce le tarif de location, les éventuels frais kilométriques et les éventuels frais supplémentaires (tels que les frais de nettoyage), conformément à l'Article 8.6. La Plateforme n'intervient en aucune manière dans la fixation du Prix de la Location ; celui-ci s'ajoute aux Frais de Service et aux autres composantes du Prix définies à l'Article 12.1(b) et en est distinct. Le Propriétaire est seul responsable de l'exactitude de ses tarifs et doit informer le Voyageur de toute modification du Prix de la Location intervenant après l'envoi d'une Demande de Réservation ; la Plateforme n'assume aucune responsabilité au titre de tarifs inexacts.

(b) **Composition du Prix.** Le Prix payable par le Voyageur comprend : (i) le Prix de la Location et les éventuels frais supplémentaires fixés par le Propriétaire ; (ii) les Frais de Service facturés au Voyageur conformément à l'Article 12.2 ; (iii) le coût de l'éventuelle assurance et de l'éventuelle assistance organisées par l'intermédiaire de la Plateforme ; et (iv) le coût des éventuelles options choisies par le Voyageur (telles que les conducteurs supplémentaires, la réduction de la franchise ou les suppléments kilométriques). Le détail du Prix, y compris le montant des Frais de Service, est présenté au Voyageur **avant l'envoi d'une Demande de Réservation** puis à nouveau sur le récapitulatif de réservation et sur la facture après confirmation.

(c) **Sommes dues pour la Période de Location.** Le Prix de la Location est dû pour un montant couvrant le jour et l'heure de prise en charge du Véhicule ainsi que le jour et l'heure de sa restitution. La confirmation de la Réservation par le Voyageur emporte acceptation du Prix, y compris des Frais de Service et de tous les suppléments afférents aux options et assurances souscrites.

12.2. Frais de Service

(a) **Principe.** En contrepartie du Service, la Plateforme facture des **Frais de Service**, qui peuvent consister en un pourcentage du Prix de la Location, en un montant forfaitaire par jour ou par Réservation, ou en une combinaison de ceux-ci.

(b) **Frais facturés au Voyageur.** Des Frais de Service sont appliqués à chaque Réservation et payés par le Voyageur **en sus du Prix de la Location fixé par le Propriétaire**. Leur montant peut varier en fonction notamment de la durée de la location, du statut du Propriétaire (Particulier ou Professionnel), du pays d'immatriculation du Véhicule et de la couverture d'assurance applicable. Le montant des Frais de Service à la charge du Voyageur est indiqué dans le détail de la Réservation **avant l'envoi d'une Demande de Réservation**, ainsi que sur la facture après confirmation. L'utilisation du Service emporte acceptation sans réserve par le Voyageur du montant de ces frais.

(c) **Frais facturés au Propriétaire.** La Plateforme peut également facturer au Propriétaire des Frais de Service sous la forme d'une commission **déduite du Prix de la Location** avant versement. Ces frais peuvent varier en fonction notamment du statut du Propriétaire (Particulier ou Professionnel), du volume de locations et du pays d'immatriculation du Véhicule. Le détail des Frais de Service à la charge du Propriétaire est communiqué au Propriétaire et figure sur les factures et sur le relevé des paiements reçus. Le Prix de la Location versé au Propriétaire conformément à l'Article 12.5 correspond par conséquent au **montant net après déduction** des Frais de Service à la charge du Propriétaire.

(d) **Évolution des frais.** La Plateforme se réserve le droit de modifier la structure ou le montant des Frais de Service. De telles modifications s'appliquent exclusivement aux Réservations confirmées après leur entrée en vigueur, conformément à l'Article 3.

12.3. Prestataires de services de paiement

(a) **Partenaires de paiement réglementés.** Toutes les transactions financières réalisées sur la Plateforme sont sécurisées et traitées exclusivement par des prestataires de services de paiement tiers réglementés (les « **PSP** »), parmi lesquels MANGOPAY et Stripe. Les paiements sont proposés par leur intermédiaire et peuvent inclure PayPal, Klarna, iDEAL, Bancontact et MBWay. Les options de facilités de crédit sont proposées par l'intermédiaire de notre partenaire Floa Bank. Pour des raisons de sécurité, la Plateforme ne conserve aucune donnée complète de carte de paiement au sein de sa propre infrastructure.

(b) **Acceptation des conditions des PSP.** En effectuant un paiement, **l'Utilisateur accepte sans condition les conditions générales du PSP** utilisé pour la transaction et s'engage à respecter les conditions posées par ce PSP, notamment en matière de vérification d'identité, afin de pouvoir effectuer ou recevoir des paiements.

Conditions Générales de Mangopay : https://mangopay.com/terms-and-conditions
Conditions Générales de Stripe : https://stripe.com/en-fr/legal/connect-account

(c) **Moyens de paiement acceptés.** Le Voyageur s'engage à payer l'intégralité du Prix au moyen des solutions de paiement en ligne proposées par la Plateforme, dans les délais indiqués sur la Plateforme et en tout état de cause avant le début de la Période de Location. En fonction de la localisation de l'Utilisateur et des conditions de la Réservation, les moyens de paiement acceptés comprennent :

- **Cartes bancaires.** La carte de crédit ou de débit utilisée doit rester valide jusqu'à **au moins un (1) mois après la date de restitution prévue** du Véhicule, afin de pouvoir couvrir d'éventuels frais postérieurs à la location.
- **PayPal.** Sous réserve de disponibilité et pour certaines Réservations uniquement, le paiement peut être effectué par PayPal, ce qui nécessite un compte PayPal valide.
- **Klarna et iDEAL.** Sous réserve de disponibilité, le paiement peut être effectué par Klarna ou iDEAL, dans les conditions indiquées lors du paiement.
- **Cartes cadeaux et codes promotionnels.** Les cartes cadeaux et codes promotionnels sont valables pour **un usage unique, exclusivement au moment de la réservation**, et ne peuvent être appliqués après le paiement de la Réservation. Leurs montants sont **définitivement non remboursables** et ne peuvent être échangés contre des espèces ; lorsque le Prix est inférieur à la valeur de la carte cadeau, aucun remboursement de la différence n'est dû. En cas d'annulation par le Propriétaire, les sommes payées au moyen d'une carte cadeau sont recréditées sur la carte cadeau et non sur un compte bancaire.
- **Bons d'achat et avoirs de location.** Les bons d'achat et avoirs de location émis par la Plateforme (par exemple à la suite d'une annulation, d'un cas de force majeure ou à titre de geste commercial) sont

valables pendant la durée indiquée lors de leur émission, en principe **douze (12) mois** à compter de l'émission. Ils sont **non remboursables**, ne peuvent être échangés contre des espèces, et un éventuel solde non utilisé ne donne droit à aucun remboursement.

(d) **Légitimité des prélèvements et rétrofacturations.** La Plateforme garantit que toutes les sommes débitées sur le moyen de paiement du Voyageur sont légitimes et justifiées et sont traitées conformément aux présentes Conditions Générales et au Contrat de Location ; la Plateforme ne retiendra à aucun moment de sommes qui ne sont pas dûment et justifiablement dues. Lorsqu'un Voyageur initie une contestation de paiement ou une rétrofacturation (chargeback) à l'encontre d'une transaction légitime, la Plateforme se réserve expressément le droit de la contester auprès des établissements financiers concernés, en utilisant toute la documentation contractuelle et opérationnelle disponible (y compris le Contrat de Location, les Formulaires de Remise, les factures et les rapports de dommages). Lorsqu'une rétrofacturation ou une contestation de paiement injustifiée entraîne une perte pour la Plateforme ou le Propriétaire, la Plateforme se réserve le droit de mandater une société de recouvrement externe spécialisée afin de recouvrer les sommes dues directement auprès de l'Utilisateur défaillant ; **l'ensemble des frais, honoraires juridiques et frais administratifs** liés à un tel recouvrement sont intégralement supportés par l'Utilisateur défaillant, dans la mesure permise par le droit applicable.

12.4. Échéanciers de paiement

(a) **Engagement du Voyageur.** En confirmant une Réservation, le Voyageur s'engage expressément à respecter l'échéancier de paiement applicable à la Réservation et garantit qu'il dispose des fonds nécessaires pour l'honorer intégralement.

(b) **Paiement échelonné.** Lorsque la Période de Location commence plus de quarante (40) jours après la Demande de Réservation et que le Prix est supérieur à cinquante euros (50 €), ou au montant équivalent dans la devise utilisée sur la Plateforme pour la Réservation, le Voyageur peut choisir de payer le Prix soit intégralement à la confirmation, soit en **deux (2) échéances** : une première échéance prélevée à la confirmation *[À CONFIRMER — % ou montant de la première échéance, et période précise pendant laquelle le Voyageur peut choisir sa date de prélèvement]*, et une seconde échéance égale à **quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) du versement au Propriétaire**, exigible au plus tard **trente-cinq (35) jours** avant le début de la Période de Location. Lorsque ces conditions ne sont pas remplies, le Prix est prélevé en un seul paiement à la confirmation.

(c) **Prélèvement des échéances.** Les échéances suivantes sont **débitées automatiquement** à leurs dates d'exigibilité respectives sur le moyen de paiement utilisé lors de la réservation, sans qu'aucune action du Voyageur ne soit requise, celui-ci recevant un rappel avant chaque débit. Le Voyageur s'engage à maintenir enregistré un moyen de paiement valide et à le mettre à jour si nécessaire. **Lorsqu'un moyen de paiement ne permet pas techniquement le débit automatique, le Voyageur paie l'échéance concernée au moyen du lien de paiement ou de la fonctionnalité mis à disposition par la Plateforme**, au plus tard à la date d'exigibilité indiquée.

(d) **Défaut de paiement.**
(i) **Première échéance.** Si la première échéance n'est pas payée dans le délai indiqué au moment de la Réservation, la Réservation expire automatiquement, sans aucuns frais d'annulation.

(ii) **Échéances suivantes**. Si la première échéance a été dûment payée, chaque échéance suivante, quel que soit son rang, doit être intégralement payée à sa date d'exigibilité. Si le débit automatique d'une échéance postérieure à la première échoue, le Voyageur s'engage formellement à payer manuellement le solde restant dû dans un **délai de grâce strict de cinq (5) jours** à compter de la tentative de débit infructueuse ; ce délai de grâce s'applique de manière identique à chaque échéance postérieure à la première. Si le Voyageur ne paie pas le solde restant dû au plus tard à l'expiration de ce dernier délai, la

Réservation est considérée comme **automatiquement annulée** ; dans ce cas, aucun remboursement des échéances précédemment payées n'est dû au-delà de ce qui résulte des conditions d'annulation de l'Article 14, et les fonds garantis au Propriétaire sont **strictement limités aux sommes effectivement encaissées** à la date de l'annulation.

(iii) Le Voyageur n'initiera aucune contestation bancaire à l'encontre d'une échéance programmée ; une telle contestation constitue un manquement substantiel aux présentes Conditions Générales et entraîne l'annulation immédiate de la Réservation.

(e) **Mandat de paiements récurrents et frais postérieurs à la location.** En validant la Réservation, le Voyageur autorise la Plateforme à traiter des transactions ultérieures au moyen du moyen de paiement enregistré (un mandat de « paiements récurrents »). Ce mécanisme ne constitue pas un abonnement et ne confère aucun droit de traiter des frais arbitraires ; il est utilisé **strictement en fonction des besoins**, exclusivement pour recouvrer des sommes documentées postérieures à la location pour lesquelles la responsabilité du Voyageur est engagée, à savoir : (i) les Franchises d'assurance applicables ; (ii) les réparations, dommages ou éléments d'inventaire manquants documentés et constatés lors de l'inspection de retour ; et (iii) les amendes de circulation, péages et frais de passage de frontière engagés pendant la Période de Location. Il ne sera en aucun cas utilisé lorsqu'aucune indemnité n'est due ou lorsque la responsabilité du Voyageur n'est pas engagée.

12.5. Versement au Propriétaire

(a) **Date du versement.** Lorsque le Voyageur a payé le Prix en ligne par l'intermédiaire de la Plateforme, le Propriétaire perçoit le Prix de la Location, après déduction des Frais de Service à la charge du Propriétaire conformément à l'Article 12.2(c), par virement effectué par le PSP **le deuxième (2e) jour ouvré de la Période de Location**, sous réserve des délais bancaires habituels et des jours fériés bancaires. Les montants versés sont fondés sur les données dont dispose la Plateforme, sauf preuve de l'inexactitude de ces données.

(b) **Conditions du versement.** Condition absolue de tout versement, le Propriétaire doit avoir renseigné et validé ses coordonnées bancaires (IBAN) sur la Plateforme, ainsi que les documents exigés par le PSP, **avant la date de départ**.

(c) **Blocage des versements, rétention et compensation.** La Plateforme se réserve le droit de bloquer ou de suspendre temporairement le versement du Prix de la Location lorsque le Voyageur signale, au départ ou **dans les quarante-huit (48) premières heures de la Période de Location**, une panne ou un sinistre grave affectant le Véhicule, pendant le temps nécessaire à l'examen des responsabilités conformément à l'Article 15 ; un tel examen peut aboutir à un remboursement total ou partiel de la location. La Plateforme se réserve en outre le droit de retenir des versements futurs, d'annuler des Réservations programmées ou de suspendre une Annonce lorsque le Propriétaire retient abusivement un Dépôt de Garantie (Articles 13 et 18.4), et, plus généralement, de **compenser** toute somme due par un Propriétaire en vertu des présentes Conditions Générales avec toute somme devant être versée à ce Propriétaire.

12.6. Devises étrangères

(a) **Frais bancaires et de carte.** Les paiements sur la Plateforme peuvent impliquer une conversion de devises lorsque la devise du moyen de paiement du Voyageur diffère de la devise utilisée sur la Plateforme pour la Réservation. **L'ensemble des frais de conversion de devises, des frais de transaction internationale,, ou des frais bancaires ou de carte similaires** facturés par la banque, l'émetteur de la carte ou le prestataire de services de paiement du Voyageur en lien avec le paiement sont supportés exclusivement par le Voyageur et ne sont remboursés ni par la Plateforme ni par le Propriétaire. Cela

n'inclut pas les frais des prestataires de services de paiement facturés à la Plateforme, qui restent à la charge de la Plateforme.

(b) **Fluctuations des taux de change.** Lorsqu'un remboursement (y compris la restitution d'un Dépôt de Garantie) diffère du montant initialement payé en raison de fluctuations des taux de change entre la date du paiement et la date du remboursement, ni la Plateforme ni le Propriétaire ne sont tenus de régler la différence.

Article 13. Dépôt de Garantie

13.1. Objet du Dépôt de Garantie

(a) Le Dépôt de Garantie est destiné à assurer le règlement de toutes les sommes dues par le Voyageur au titre du Contrat de Location, y compris, sans s'y limiter : les dommages causés au Véhicule pendant la Période de Location ; la ou les **Franchise(s)** d'assurance applicable(s) ; la perte ou la détérioration d'éléments de l'inventaire ; les kilomètres supplémentaires ; et toute autre somme due au Propriétaire en vertu du Contrat de Location.

(b) Le traitement du Dépôt de Garantie est subordonné à la **signature par les deux parties du Contrat de Location et du Formulaire de Remise** tant au départ qu'au retour du Véhicule. Lorsque le Propriétaire a délégué les inspections conformément à l'Article 8.5, la même personne doit effectuer à la fois l'inspection de départ et l'inspection de retour.

13.2. Paiement et conservation du Dépôt de Garantie — Gestion standard par la Plateforme

(a) **Principe.** Sauf indication contraire dans l'Annonce conformément aux Articles 13.5 et 23.7, le Dépôt de Garantie est **payé par le Voyageur par l'intermédiaire de la Plateforme** et conservé pour le compte du Voyageur sur un compte de tiers cantonné géré par le PSP. **Le Propriétaire ne reçoit ni ne conserve directement le Dépôt de Garantie** et ne peut exiger, lors de la remise du Véhicule, aucune somme en espèces, par chèque ou par tout autre moyen ; une telle exigence envers le Voyageur peut entraîner l'annulation de la Réservation aux torts du Propriétaire, avec perte du Prix de la Location correspondant.

(b) **Prélèvement.** Le Dépôt de Garantie est prélevé sous la forme d'un **débit distinct**, exigible **vingt et un (21) jours** avant le début de la Période de Location. Lorsque la Réservation est confirmée moins de vingt et un (21) jours avant le départ, le Dépôt de Garantie est prélevé immédiatement lors de la confirmation, séparément du Prix.

(c) **Montant.** Le montant du Dépôt de Garantie applicable à chaque Réservation est indiqué dans l'Annonce. Lorsque la location est couverte par l'assurance organisée par l'intermédiaire de la Plateforme, les montants standard par pays d'immatriculation du Véhicule sont indiqués sur la Plateforme. Les Propriétaires utilisant leur propre assurance conformément à l'Article 16 peuvent fixer un montant différent, qui doit être clairement indiqué dans l'Annonce.

13.3. Restitution et retenue du Dépôt de Garantie

(a) **Restitution automatique.** Après la restitution du Véhicule, le Propriétaire dispose de **soixante-douze (72) heures** pour bloquer le Dépôt de Garantie par l'intermédiaire de la Plateforme en déclarant des dommages conformément à l'Article 13.3(b). En l'absence de toute action dans ce délai, le Dépôt de Garantie est **automatiquement libéré et remboursé au Voyageur**.

(b) **Choix du Propriétaire.** Dans le délai de soixante-douze (72) heures prévu au paragraphe (a), le Propriétaire doit choisir soit (i) de libérer le Dépôt de Garantie, soit (ii) de déclarer des dommages au Véhicule, ce qui ouvre un délai de déclaration de sinistre de **vingt-huit (28) jours** à compter de la date de retour (check-out) de la Réservation.

(c) **Expiration du délai de déclaration de sinistre.** Si le Propriétaire ne complète pas la déclaration de sinistre, y compris la fourniture des pièces justificatives, dans ce délai de vingt-huit (28) jours, le Dépôt de Garantie est **automatiquement libéré et intégralement remboursé au Voyageur**.

(d) **Retenue dans l'attente du règlement.** Le Dépôt de Garantie, ou la partie contestée de celui-ci, est retenu jusqu'au règlement du dossier, afin de couvrir les réparations ou sommes dont le Voyageur est responsable. Toute somme non imputable au Voyageur lui est remboursée lors de la clôture du dossier. Tout versement au Propriétaire prélevé sur le Dépôt de Garantie doit être justifié par des pièces justificatives, et le Voyageur est informé du détail des sommes retenues.

(e) **Insuffisance du Dépôt de Garantie.** Lorsque les sommes dues par le Voyageur excèdent le montant du Dépôt de Garantie, l'excédent reste dû par le Voyageur et peut être prélevé conformément à l'Article 12.4(e) . La Plateforme n'assume aucune responsabilité quant au recouvrement, pour le compte du Propriétaire, des sommes excédant le Dépôt de Garantie, ni quant au recouvrement de sommes auprès du Propriétaire pour le compte du Voyageur.

13.4. Option de réduction de franchise (Rental Cover)

(a) La Plateforme peut proposer aux Voyageurs, au cours du processus de réservation et moyennant un prix journalier, un **produit optionnel de réduction de franchise** fourni par un partenaire externe, qui réduit à la fois le montant du Dépôt de Garantie et la Franchise par incident au montant réduit indiqué au moment de la souscription.

(b) La souscription, l'étendue, les exclusions et la gestion des sinistres de ce produit sont régies par les **conditions du partenaire externe**, que le Voyageur doit accepter lors de la souscription. Le prix de ce produit est **non remboursable** dès que la Période de Location a commencé, et le produit ne peut être retiré ou réduit après confirmation, conformément à l'Article 11.4.

13.5. Régimes transitoires et régimes propres à certaines Annonces — Gestion par le Propriétaire

(a) Pour certaines Annonces, ainsi qu'il y est expressément indiqué, le Dépôt de Garantie peut être **géré directement par le Propriétaire**. Dans ce cas, le Dépôt de Garantie est versé sous la forme indiquée dans l'Annonce ou, à défaut d'une telle indication, par tout moyen de paiement encaissable dans le pays d'immatriculation du Véhicule ; le Voyageur s'engage fermement à le verser à première demande du Propriétaire, faute de quoi la Réservation peut être annulée par le Propriétaire sans remboursement.

(b) En l'absence de dommages constatés sur le Formulaire de Remise au retour, le Propriétaire **restitue immédiatement le Dépôt de Garantie** à la fin de la Période de Location. En cas de dommages, les deux parties les déclarent à la Plateforme conformément à l'Article 17, et le Propriétaire peut retenir le Dépôt de Garantie dans l'attente du règlement. Tout refus du Propriétaire de restituer tout ou partie du Dépôt de Garantie à la suite d'une décision de médiation constitue une **rétention abusive**, exposant le Propriétaire à la retenue de versements futurs, à la suspension de l'Annonce et à toute voie de droit du Voyageur.

(c) **Modification du mode de gestion.** Lorsque le mode de gestion du Dépôt de Garantie est modifié après la confirmation de la Réservation, le Voyageur a le droit d'exiger que le Dépôt de Garantie soit traité selon les modalités initialement prévues dans l'Annonce ; tout refus du Propriétaire entraîne le remboursement de la Réservation au Voyageur.

Article 14. Annulation

14.1. Annulation par le Voyageur

(a) **Procédure.** Un Voyageur souhaitant annuler une Réservation doit le faire immédiatement et exclusivement depuis son espace personnel sur la Plateforme. Seules la date et l'heure de communication de l'annulation à la Plateforme déterminent les conditions de remboursement applicables. Toute annulation par le Voyageur relève de sa **seule responsabilité** et n'engage pas la responsabilité de la Plateforme, dont la prestation se limite à la mise en relation des Propriétaires et des Voyageurs sans garantir les engagements de l'un ou de l'autre.

(b) **Délai de rétractation.** Lorsque l'annulation intervient **dans les vingt-quatre (24) heures suivant la confirmation de la Réservation**, le Voyageur a droit à un **remboursement intégral** de la location, le Propriétaire s'engageant dans ce cas à renoncer à son Prix de la Location. Par exception, aucun remboursement n'est dû lorsque l'annulation intervient dans les vingt-quatre (24) heures suivant la confirmation alors que le début de la Période de Location est prévu dans les vingt-quatre (24) heures suivant la confirmation.

(c) **Régime d'annulation standard.** En dehors du délai de grâce prévu au paragraphe (b), les conditions suivantes s'appliquent à toute annulation par le Voyageur :

- **Trente (30) jours ou plus avant la date de départ** : remboursement de **quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) du Prix de la Location**. Les frais d'assurance et les Frais de Service sont **non remboursables**. L'indemnité restante de cinq pour cent (5 %) du Prix de la Location est immédiatement versée au Propriétaire.
- **Moins de trente (30) jours avant la date de départ** : **aucun remboursement** ; cent pour cent (100 %) du Prix est retenu, et l'indemnité due au Propriétaire lui est immédiatement versée.

(d) **Paiements échelonnés.** Si le Voyageur a opté pour un échéancier de paiement échelonné conformément à l'Article 12.4(b) et que, à la date d'une annulation intervenant trente (30) jours ou plus avant le départ, seule la première échéance a été prélevée, **aucun remboursement n'est dû** lorsque le montant de cette première échéance correspond à l'indemnité du Propriétaire et aux frais d'assurance et Frais de Service non remboursables.

(e) **Assurance annulation.** La Plateforme peut proposer aux Voyageurs une **assurance annulation** optionnelle permettant, en cas d'annulation avant le départ, le remboursement intégral du Prix (hors coût et éventuelle franchise de l'assurance annulation elle-même), dans les conditions du partenaire d'assurance, que le Voyageur doit accepter lors de la souscription. L'assurance annulation doit être souscrite **au moment de la confirmation de la Réservation**. Le recours à l'assurance annulation nécessite la preuve du motif d'annulation ; la couverture dépend de l'éligibilité du motif et de la date de survenance de l'événement. Le Voyageur s'engage à faire jouer l'assurance annulation **dès qu'il a connaissance de son impossibilité de voyager** ; à défaut, un éventuel remboursement est déterminé exclusivement sur la base de la date d'annulation conformément au paragraphe (c), sans tenir compte de la date de survenance de l'événement.

(f) **Force majeure.** L'annulation pour cause de force majeure, à savoir une catastrophe naturelle, des restrictions gouvernementales en vigueur empêchant la circulation des personnes ou imposant une quarantaine au départ ou au retour, ou un conflit armé survenant au lieu de départ, sur l'itinéraire ou dans le pays de résidence du Voyageur — donne droit au Voyageur, sous réserve d'éligibilité et de la production de justificatifs **dans un délai raisonnable avant la date de départ**, à une modification des dates ou à un **avoir de location**, selon la modalité de gestion choisie par le Propriétaire et affichée sur l'Annonce, à

savoir : (i) remboursement du Prix de la Location et émission d'un avoir de location correspondant aux frais d'assurance et aux Frais de Service, valable pour tous les Véhicules proposés sur la Plateforme (modalité standard) ; ou (ii) émission d'un avoir de location à hauteur du montant total du Prix, valable pour le ou les Véhicule(s) du même Propriétaire. Les avoirs de location émis pour cause de force majeure sont **valables douze (12) mois** et peuvent être utilisés en plusieurs fois ; un solde non utilisé n'est pas remboursé, la part correspondant au Prix de la Location du Propriétaire étant alors reversée au Propriétaire. Ce droit peut être limité, modifié ou exclu pour certains pays, ainsi qu'indiqué dans les informations propres à chaque pays disponibles sur la Plateforme pour le pays d'immatriculation du Véhicule.

(g) **Modification au lieu de l'annulation.** Une annulation peut, avec l'accord du Propriétaire et de la Plateforme, donner lieu à une modification des dates de la Réservation. Dans ce cas, les conditions d'annulation et de remboursement sont déterminées sur la base de **la date de la première demande de modification** portant sur la Réservation initiale, et la location modifiée doit être programmée **dans les douze (12) mois** suivant la date de départ initiale.

(h) **Délai de remboursement.** Si un remboursement total ou partiel est justifié en vertu du présent Article, la Plateforme procède au remboursement dans un délai de **quatorze (14) jours** à compter de la réception de la demande d'annulation.

14.2. Annulation par le Propriétaire

(a) **Procédure et notification immédiate.** Un Propriétaire devant annuler une Réservation s'engage à le faire **dans les meilleurs délais** depuis son espace personnel. Tout événement susceptible d'empêcher la location doit être immédiatement signalé à la Plateforme, et au plus tard **vingt-quatre (24) heures avant** le début prévu de la Période de Location.

(b) **Remboursement du Voyageur.** La Plateforme garantit le remboursement des sommes payées par le Voyageur (Prix de la Location, frais d'assurance et Frais de Service) à condition que le Voyageur confirme expressément l'annulation **au plus tard à cinq (5) heures de l'après-midi (17 h 00) le premier jour de la Période de Location**. Si, malgré l'annulation, le Prix de la Location a déjà été versé au Propriétaire, le Propriétaire doit **rembourser l'intégralité du Prix de la Location perçu** ; à défaut, la Plateforme se réserve le droit de retenir les sommes dues au Voyageur sur les versements futurs au Propriétaire, conformément à l'Article 12.5(c). Passé le délai prévu ci-dessus, le Prix de la Location versé au Propriétaire et la part d'assurance reversée au partenaire d'assurance ne peuvent plus être remboursés par la Plateforme, qui ne rembourse alors que les Frais de Service ; il appartient au Voyageur de réclamer le remboursement du Prix de la Location directement au Propriétaire.

(c) **Indemnité d'annulation.** En cas d'annulation par le Propriétaire avant la date de départ, le Propriétaire verse à la Plateforme une indemnité au titre du préjudice causé à la Plateforme. Ce montant peut être déduit du Prix de la Location dû au Propriétaire au titre de sa prochaine location. Si le Propriétaire refuse de payer l'indemnité et n'a aucune Réservation à venir permettant sa retenue, ses Annonces peuvent être suspendues.

(d) **Exonération.** Le Propriétaire n'est exonéré de l'indemnité visée au paragraphe (c) que dans les cas suivants, sous réserve de la transmission de justificatifs écrits et de l'appréciation par la Plateforme du bien-fondé de l'annulation : (i) panne ou accident entraînant l'immobilisation du Véhicule loué ; (ii) maladie grave ou accident entraînant une immobilisation et l'impossibilité de se faire représenter auprès du Voyageur ; ou (iii) décès.

(e) **Panne avant le départ.** En cas de panne ou de défaillance du Véhicule susceptible d'affecter tout ou partie de la location avant le début de la Période de Location, le Propriétaire en informe le Voyageur **au plus tard deux (2) heures** après en avoir eu connaissance et indique si la Réservation peut être

maintenue. Dans de telles circonstances, le Voyageur a la possibilité d'annuler la Réservation et d'obtenir le remboursement intégral du Prix.

(f) **Vérification des annulations signalées.** Si un Voyageur signale une éventuelle annulation que le Propriétaire n'a pas encore signalée, la Plateforme contacte le Propriétaire afin de la vérifier. À partir de **quarante-huit (48) heures avant le départ et jusqu'au jour du départ**, le Propriétaire dispose de **trois (3) jours** à compter de la demande de la Plateforme pour confirmer ou infirmer l'annulation ; à défaut de réponse dans ce délai, la Réservation est réputée annulée **aux torts du Propriétaire**, entraînant la perte intégrale du Prix de la Location. La Plateforme se réserve le droit de consulter la messagerie mise à la disposition des Utilisateurs afin de déterminer si le Propriétaire avait annoncé l'annulation, et de statuer en conséquence.

(g) **Réservation Instantanée.** Conformément à l'Article 9.3, le Propriétaire ne peut annuler une Réservation confirmée par Réservation Instantanée dans les vingt-quatre (24) heures suivant sa confirmation que si la réservation n'est pas conforme aux conditions de location indiquées dans l'Annonce ; à défaut, le Propriétaire n'est pas exonéré de l'indemnité visée au paragraphe (c).

(h) **Absence d'obligation de remplacement.** Les obligations de la Plateforme à l'égard du Voyageur en cas d'annulation par le Propriétaire se limitent au remboursement prévu au paragraphe (b). La Plateforme ne s'engage pas à trouver, proposer ou garantir un véhicule de remplacement ou une solution de location alternative. Toute assistance que la Plateforme choisirait d'apporter à cet égard est proposée à titre de **geste commercial discrétionnaire** et ne constitue pas une obligation, ni ne fait naître un quelconque droit au profit du Voyageur ou un quelconque précédent.

(i) **Responsabilité.** Toute annulation par le Propriétaire relève de sa seule responsabilité. Le Voyageur renonce à cet égard à toute action en dommages et intérêts ou en indemnisation contre la Plateforme, et conserve le droit de demander réparation de son préjudice **directement au Propriétaire**.

14.3. Annulation consécutive à la suspension ou à la restriction du Compte du Propriétaire

En cas d'annulation résultant de la suspension ou de la restriction du Compte du Propriétaire par la Plateforme, le Voyageur reçoit le remboursement intégral de toutes les sommes payées au titre de la Réservation annulée.

Article 15. Panne et interruption de la location

15.1. Principes généraux et imputation des défaillances mécaniques

(a) Sauf en cas d'usage abusif du Véhicule par le Voyageur, les défaillances mécaniques sont imputées à l'usure normale et à l'entretien du Véhicule, et leur responsabilité incombe au **Propriétaire**, conformément à l'Article 8.4. Les cas particuliers d'imputation prévus à l'Article 8.4, y compris les défaillances affectant un élément signalé comme présentant une défaillance mineure dans le procès-verbal de contrôle technique le plus récent, sans preuve de réparation, et les Véhicules immatriculés pour la première fois vingt (20) ans ou plus avant la Période de Location, s'appliquent au présent Article.

(b) Si, pendant la Période de Location, un signe notable d'une éventuelle défaillance est constaté (bruit anormal, voyant d'alerte au tableau de bord, vibrations ou toute autre manifestation symptomatique d'une anomalie mécanique), il est de la **responsabilité du Voyageur** de s'assurer que le Véhicule est apte à poursuivre la location en le faisant examiner par un mécanicien professionnel, après en avoir préalablement informé le Propriétaire, conformément à l'Article 17.

(c) **En aucun cas les frais d'assurance ne sont remboursés dès lors que la Période de Location a commencé**, quels que soient la cause, la date ou l'imputation de la panne.

15.2. Panne dans les quarante-huit (48) premières heures de la location

(a) **Signalement et blocage du versement.** Si une panne est signalée au départ ou dans les **quarante-huit (48) premières heures** de la Période de Location, la Plateforme se réserve le droit de bloquer le versement de la part du Propriétaire, conformément à l'Article 12.5(c), pendant le temps nécessaire à l'examen de la responsabilité de la panne ; cet examen peut aboutir à un remboursement total ou partiel de la location.

(b) **Conditions de remboursement.** Si la cause de la panne ne peut être imputée au Voyageur, à l'issue d'un examen du dossier par la Plateforme excluant toute responsabilité du Voyageur, le Voyageur a droit : (i) au remboursement du **Prix de la Location** ; et (ii) au remboursement de **cent pour cent (100 %) des Frais de Service**. Conformément à l'Article 15.1(c), les **frais d'assurance ne sont pas remboursables**.

15.3. Panne ou interruption après les quarante-huit (48) premières heures

(a) **Conditions d'interruption.** Si, après les quarante-huit (48) premières heures de la Période de Location, une panne du Véhicule ou des difficultés opérationnelles empêchent la poursuite de la location et nécessitent l'immobilisation du Véhicule pendant une durée supérieure à **vingt-quatre (24) heures**, et que le Voyageur choisit d'interrompre la location et bénéficie d'un rapatriement par le service d'assistance inclus dans l'assurance fournie par la Plateforme, les conditions de remboursement prévues ci-dessous s'appliquent.

(b) **Remboursement des Frais de Service, au prorata.** Le Voyageur a droit à un remboursement des Frais de Service, calculé **au prorata temporis des jours non utilisés** : (i) à hauteur de **cent pour cent (100 %) du montant proratisé** si la responsabilité du Voyageur ne peut être retenue pour la panne ou la difficulté opérationnelle ; ou (ii) à hauteur de **cinquante pour cent (50 %) du montant proratisé** si la responsabilité du dommage ne peut être établie. Conformément à l'Article 15.1(c), les **frais d'assurance ne sont pas remboursables**.

(c) **Remboursement du Prix de la Location par le Propriétaire, au prorata.** Dans les cas visés au paragraphe (a), le Propriétaire rembourse également au Voyageur, sur la base du tarif de location incluant une éventuelle indemnité kilométrique, **au prorata temporis des jours non utilisés** : (i) l'**intégralité** des jours non utilisés si la responsabilité du Voyageur n'est pas engagée ; ou (ii) **cinquante pour cent (50 %)** des jours non utilisés si la responsabilité ne peut être établie. Il relève de la **pleine et entière responsabilité du Propriétaire** d'honorer ce remboursement lorsque l'interruption de la location est causée par l'usure et/ou le défaut d'entretien du Véhicule.

(d) **Portée de l'engagement de la Plateforme.** Dans tous les cas visés au présent Article, la responsabilité de la Plateforme n'est engagée **qu'en ce qui concerne la bonne fin du remboursement des Frais de Service** ; le remboursement du Prix de la Location demeure l'obligation du Propriétaire, sans préjudice de la faculté de la Plateforme de retenir des sommes sur les versements au Propriétaire conformément à l'Article 12.5(c).

15.4. Motifs n'ouvrant pas droit à un remboursement intégral des Frais de Service

Les motifs suivants ne sont pas recevables en vue d'un remboursement intégral des Frais de Service : (a) un retard dans la remise du Véhicule par le Propriétaire au Voyageur ; (b) la modification unilatérale par le Propriétaire de la durée de la location contractuellement convenue entre les parties ; et (c) plus généralement, la modification par le Propriétaire de toute condition du régime contractuel de location, sans

préjudice du droit du Voyageur de refuser la remise et d'annuler la Réservation aux torts du Propriétaire conformément aux Articles 8.5 et 14.2.

15.5. Réparations à la suite d'une panne

Les conséquences d'une panne en ce qui concerne les obligations de réparation du Propriétaire, la suspension de l'Annonce dans l'attente de la vérification que le Véhicule demeure apte à la location, et les délais de déclaration sont régies par les Articles 8.8, 14.2(e) et 17. Si une panne survenant pendant une location engage la responsabilité du Propriétaire conformément à l'Article 15.1(a), le Propriétaire supporte l'intégralité des frais de réparation et ne dispose à cet égard d'aucun recours contre le Voyageur ou la Plateforme.

Article 16. Assurance

16.1. Obligation de couverture d'assurance

(a) Aucun Véhicule ne peut être loué par l'intermédiaire de la Plateforme sans une couverture d'assurance conforme aux exigences légales qui lui sont applicables. Il appartient à chaque Voyageur de s'assurer que le Véhicule loué est dûment assuré pour la location ; l'assurance applicable à une Réservation est soumise à l'accord du Propriétaire et est indiquée sur l'Annonce.

(b) Chaque Réservation est couverte selon **l'un des deux modèles suivants**, selon ce qui est applicable à l'Annonce concernée : (i) l'**assurance organisée par l'intermédiaire de la Plateforme**, régie par l'Article 16.2 ; ou (ii) l'**assurance propre du Propriétaire**, régie par l'Article 16.3. Le modèle applicable à chaque Annonce, ainsi que la couverture, les exclusions, les Franchises et les conditions qui s'y rattachent, sont indiqués sur l'Annonce **avant l'envoi de toute Demande de Réservation**.

16.2. Assurance organisée par l'intermédiaire de la Plateforme

(a) **Champ d'application.** La Plateforme organise, par l'intermédiaire de ses assureurs partenaires, la fourniture d'une **assurance « multirisque »** pour véhicules terrestres à moteur, accompagnée d'une assistance dépannage, au profit du Voyageur et du Propriétaire pour la durée de la Période de Location.

(b) **Conditions par pays.** La disponibilité, l'identité de l'assureur partenaire, la couverture, les exclusions, le montant de la Franchise et la disponibilité d'une éventuelle option de rachat de Franchise **varient selon le pays d'immatriculation du Véhicule**. Pour bénéficier de l'assurance organisée par l'intermédiaire de la Plateforme, le Véhicule doit être immatriculé dans l'un des pays couverts par les assureurs partenaires, tels qu'indiqués sur la Plateforme. Les conditions applicables pour chaque pays sont énoncées dans les **Conditions Générales d'Assurance de l'assureur partenaire concerné**, disponibles sur la Plateforme et communiquées au Voyageur avant la confirmation de la Réservation. Des obligations spécifiques peuvent s'appliquer selon le pays d'immatriculation ; en particulier, lorsque l'assurance partenaire applicable l'exige, le Propriétaire doit obligatoirement informer son assureur personnel de son activité de location, faute de quoi le Propriétaire peut encourir une déchéance de sa propre couverture. (c) **Souscription par le Voyageur.** Pour être autorisé à confirmer une Réservation relevant de ce modèle, le Voyageur doit accepter les Conditions Générales d'Assurance applicables au moment de la réservation. Le coût de l'assurance est inclus dans le Prix conformément à l'Article 12.1(b). Tout Voyageur qui ne remplit pas les conditions de l'assurance applicable (notamment en matière d'âge, de permis de conduire et d'éligibilité en tant que conducteur) est seul responsable à l'égard de la Plateforme, du Propriétaire et des tiers. Seuls les conducteurs déclarés et acceptés conformément aux conditions d'assurance applicables sont autorisés à conduire le Véhicule.

(d) **Prise d'effet de la couverture.** La couverture d'assurance prend effet sous réserve de la bonne communication et de l'exactitude des données exigées par les Articles 5 et 8, notamment la masse maximale autorisée (GVWR/PTAC), le numéro d'immatriculation et la valeur à neuf du Véhicule, ainsi que des documents du Propriétaire et du Voyageur. Les conditions de déchéance de la couverture sont énoncées à l'Article 16.4.

(e) **Franchise et rachat.** La Franchise applicable par sinistre ou événement est indiquée dans les Conditions Générales d'Assurance applicables. Si elle est proposée pour le pays concerné, le Voyageur peut souscrire une **option de rachat partiel de la Franchise** réduisant le montant de la Franchise, au plus tard la veille du départ, conformément à l'Article 11.3. Un produit de réduction de franchise fourni par un partenaire externe peut également être proposé conformément à l'Article 13.4 ; ses conditions sont régies par les stipulations de ce partenaire.

16.3. Assurance propre du Propriétaire

(a) **Conditions.** Un Propriétaire peut couvrir les locations au titre de sa **propre police d'assurance**, à condition que cette police autorise expressément la location du Véhicule à des tiers. Le Propriétaire qui opte pour ce modèle doit : (i) **en informer la Plateforme par écrit** ; (ii) vérifier, pour chaque location, que la police couvre **l'ensemble des conducteurs déclarés** ; (iii) indiquer clairement dans l'Annonce la couverture, les exclusions, les montants de Franchise et les conditions de l'assurance fournie ; et (iv) veiller à ce que chaque Voyageur soit en mesure de prendre connaissance de ces conditions de manière transparente **avant tout paiement** relatif à la Réservation. (b) **Acceptation par le Voyageur.** En confirmant une Réservation couverte par l'assurance propre du Propriétaire, le Voyageur reconnaît accepter sans réserve et de manière irrévocable la couverture, les exclusions et les conditions spécifiques de cette assurance. Il appartient au Voyageur de vérifier que cette assurance répond à ses besoins et couvre l'ensemble des risques liés à la location.

(c) **Responsabilité.** Le Propriétaire est seul responsable de la validité, de l'adéquation et du maintien de sa propre couverture d'assurance. La Plateforme n'assume aucune responsabilité quant à la couverture, aux exclusions, à la gestion des sinistres ou à toute déchéance résultant de la police propre du Propriétaire, et les services de médiation et de gestion des sinistres de la Plateforme en matière d'assurance ne s'appliquent pas, sauf disposition expresse des Articles 17 et 18.

16.4. Déchéance de couverture

(a) Des erreurs ou falsifications dans les données saisies par les Utilisateurs peuvent entraîner une **déchéance de la couverture d'assurance**, pour laquelle la Plateforme n'assume aucune responsabilité. En particulier, l'omission par le Propriétaire de communiquer le GVWR/PTAC du Véhicule, son numéro d'immatriculation ou sa valeur à neuf peut justifier une déchéance de couverture par l'assureur ; les erreurs de saisie de ces données relèvent de la **seule responsabilité du Propriétaire**, conformément à l'Article 8.3.

(b) Sous peine de déchéance de couverture, le procès-verbal de contrôle technique du Véhicule ne doit mentionner aucune obligation de contre-visite, ni aucune défaillance devant être corrigée sans contre-visite et impliquée dans la cause du dommage, conformément à l'Article 17.

16.5. Véhicules Lourds

Pour les Véhicules Lourds pour lesquels l'assurance organisée par l'intermédiaire de la Plateforme ne peut être souscrite, il appartient au **Propriétaire et au Voyageur** de souscrire une assurance conforme aux exigences légales et adaptée à la catégorie du Véhicule. Le Voyageur déclare être titulaire d'un permis de conduire en cours de validité adapté à la conduite du Véhicule loué et reconnaît qu'il lui appartient de

vérifier la conformité de son permis aux exigences applicables. Chaque Propriétaire et Voyageur doit vérifier la conformité de l'assurance à la réglementation en vigueur pour cette catégorie de Véhicule.

16.6. Annulation et Interruption

Les frais d'assurance sont **non remboursables**, conformément aux Articles 14 et 15. En cas d'annulation pour cause de force majeure en vertu de l'Article 14.1(f), le montant correspondant aux frais d'assurance peut être réutilisé pour une future Réservation sous la forme d'un avoir de location. En cas d'annulation d'une Réservation par le Voyageur, les frais d'assurance sont conservés et requalifiés en produits d'indemnités d'annulation.

Article 17. Dommages, Amendes et Sinistres

17.1. Formulaire de Remise et États des lieux

(a) Le remplissage et la **signature par les deux parties du Formulaire de Remise** au début de la Période de Location (inspection de départ) et à la fin de celle-ci (inspection de retour) sont obligatoires et constituent une condition du traitement du Dépôt de Garantie conformément à l'Article 13.1(b), ainsi que, le cas échéant, de l'intervention de l'assurance et des services de médiation de la Plateforme. Lorsque le Propriétaire a délégué les inspections conformément à l'Article 8.5, **la même personne** doit effectuer à la fois l'inspection de départ et l'inspection de retour.

(b) Lorsque le Voyageur **refuse de signer le Formulaire de Remise**, ou omet de fournir les documents nécessaires à l'intervention de l'assurance dans les délais fixés au présent Article, un montant égal à une ou plusieurs Franchises de l'assurance, ou au montant total des réparations à la charge du Voyageur, peut être débité et affecté à l'indemnisation du dommage, avec paiement direct au Propriétaire.

17.2. Déclaration des Dommages

(a) **Délais.** En cas de dommage causé pendant la Période de Location, le traitement du dossier par la Plateforme et, le cas échéant, par l'assureur partenaire, exige que la déclaration et les pièces justificatives à fournir par le Propriétaire et le Voyageur soient transmises à la Plateforme dans un délai **maximal de soixante-douze (72) heures** : (i) à compter de la survenance du dommage, lorsque le Véhicule s'en trouve immobilisé ; ou (ii) à compter de la restitution du Véhicule, lorsque le dommage n'a pas empêché la poursuite de la location. **Une déclaration tardive ne donnera lieu à aucun examen du dommage**, et les parties s'engagent alors à régler l'affaire à l'amiable entre elles.

(b) **Dépôt de Garantie géré par la Plateforme.** Lorsque le Dépôt de Garantie est géré par la Plateforme, son traitement dans le cadre d'un dossier de dommage est subordonné à la condition que le dommage soit signalé dans un délai **maximal de soixante-douze (72) heures** à compter de la survenance du dommage ou de la fin de la Période de Location, selon le cas. À défaut d'un tel signalement dans ce délai, le Dépôt de Garantie est automatiquement libéré conformément à l'Article 13.3(a).

(c) **Forme.** Les déclarations sont effectuées **exclusivement au moyen du formulaire de déclaration** disponible sur la page de réservation dans l'espace personnel de l'Utilisateur. Les deux parties s'engagent à déclarer immédiatement tout dommage constaté sur le Formulaire de Remise au retour, conformément à l'Article 13.

(d) **Anomalies pendant la location.** En cas de constatation notable, pendant la Période de Location, d'un éventuel dysfonctionnement (bruit anormal, voyant d'alerte, vibration ou toute autre manifestation symptomatique d'une anomalie mécanique), le Voyageur, après en avoir préalablement informé le Propriétaire, s'assure que le Véhicule est apte à poursuivre la location en le faisant examiner par un

mécanicien professionnel, conformément à l'Article 15.1(b). Lorsqu'il ressort de cette inspection que le dysfonctionnement est imputable à l'usure normale et à l'entretien du Véhicule, conformément à l'Article 15.1(a), les frais de l'inspection et des éventuelles réparations qui en découlent sont supportés par le Propriétaire.

17.3. Pièces justificatives et Coopération

(a) Le Propriétaire s'engage à fournir un **devis de réparation dans un délai maximal de trente (30) jours** à compter de la déclaration. La Plateforme peut demander des pièces justificatives aux deux parties, qui sont tenues de les mettre à disposition ; **tout document ou toute information demandé par la Plateforme et non fourni par une partie peut entraîner pour cette partie la perte du droit à indemnisation** sur le Dépôt de Garantie ou la perte du bénéfice de la procédure.

(b) Pour les dossiers traités dans le cadre de l'assurance organisée par l'intermédiaire de la Plateforme, l'ouverture du dossier par l'assureur partenaire exige que les documents et informations visés aux Articles 5 et 8 aient été dûment communiqués, à jour et valides, **au plus tard vingt-quatre (24) heures avant le début de la Période de Location**. Sous peine de **déchéance de couverture**, le procès-verbal de contrôle technique du Véhicule ne doit mentionner aucune obligation de contre-visite, ni aucune défaillance devant être corrigée sans contre-visite et impliquée dans la cause du dommage, conformément à l'Article 16.4(b).

17.4. Franchises et Règlement des Dommages

(a) **Franchise par événement.** Tout événement dont le Voyageur est responsable, ou n'impliquant aucun tiers identifié, donne lieu : (i) au paiement d'**une Franchise**, lorsque le montant du dommage est supérieur à la Franchise fixée par l'assurance applicable ; ou (ii) au paiement du **montant des réparations**, lorsque ce montant est inférieur à la Franchise. Le Voyageur s'engage, sans exception ni réserve, à payer une Franchise de l'assurance **par sinistre constaté** ; plusieurs Franchises peuvent en conséquence être dues pour une même Période de Location lorsque plusieurs événements distincts sont survenus.

(b) **Autorisation de débit.** Le Voyageur autorise expressément la Plateforme, conformément au mandat de paiements récurrents de l'Article 12.4(e), à débiter sur son moyen de paiement le montant correspondant à la ou aux Franchise(s) applicable(s), ou au montant des réparations sur présentation d'une facture ou d'un devis.

(c) **Dommages non couverts par l'assurance.** En cas de dommage dont le Voyageur est responsable et qui n'est pas couvert par l'assurance, la Plateforme engage une procédure sur la base des documents transmis par le Propriétaire et le Voyageur ; le règlement de ce dommage est, sur présentation d'un devis ou d'une facture, imputé sur le Dépôt de Garantie de la Réservation, conformément à l'Article 13.3.

(d) **Recouvrement.** Lorsqu'il est techniquement impossible de débiter les sommes dues, la Plateforme engage une procédure de recouvrement à l'encontre du Voyageur, dans les conditions prévues à l'Article 12.3(d).

17.5. Obligations de réparation du Propriétaire

Dès que la responsabilité a été établie et que la décision a été communiquée par la Plateforme à l'issue de l'examen du dossier, le Propriétaire s'engage à entreprendre toutes les démarches nécessaires pour faire réparer le Véhicule **dans les meilleurs délais**, et au plus tard : (a) dans un délai de **quinze (15) jours** à compter de la décision, lorsqu'aucune Réservation n'est prévue sur la Plateforme pour le Véhicule pendant cette période ; ou (b) dans un délai d'**un (1) mois** à compter de la décision, lorsque le Véhicule est réservé par l'intermédiaire de la Plateforme pendant la période visée au (a). La suspension de l'Annonce dans l'attente de la vérification que le Véhicule demeure apte à la location est régie par l'Article 8.8.

17.6. Amendes de circulation, Péages et Redevances

(a) Le Voyageur assume la **pleine et entière responsabilité** de toute amende, contravention, péage, redevance urbaine ou frais de passage de frontière encourus pendant la Période de Location, sur présentation de l'avis correspondant, daté et mentionnant le numéro d'immatriculation du Véhicule loué. Le Propriétaire peut communiquer les données du Voyageur enregistrées dans le Contrat de Location aux autorités compétentes afin de désigner le Voyageur comme conducteur du Véhicule et de faire transférer l'amende à son nom.

(b) À défaut de paiement spontané par le Voyageur, la Plateforme se réserve le droit de débiter le moyen de paiement utilisé lors de la réservation à concurrence du montant de l'amende, du péage ou de la redevance, conformément à l'Article 12.4(f), à condition que le montant concerné soit supérieur à **cinq euros (5 €)**, montant en deçà duquel le dossier ne peut être traité.

Article 18. Litiges entre Utilisateurs et Médiation par la Plateforme

18.1. Principe de la Médiation

(a) En cas de litige survenant entre Utilisateurs en lien avec l'utilisation du Service ou l'exécution d'un Contrat de Location conclu sur la base du Modèle Type, les Utilisateurs s'engagent, préalablement à tout autre recours, à soumettre leur litige à la **médiation organisée par la Plateforme** dans les conditions prévues au présent Article. La Plateforme s'engage à proposer, dans les meilleurs délais et dans la limite de ses moyens, toute solution de médiation utile ; cette mission constitue **exclusivement une obligation de moyens**, son issue dépendant de la bonne foi et de la bonne volonté des Utilisateurs, et elle n'est soumise à aucune obligation de résultat de la part de la Plateforme.

(b) La médiation est conduite de **manière impartiale**, en tenant compte des éléments apportés par chaque partie au litige. Sa mise en œuvre est subordonnée à la présentation, par le Propriétaire et le Voyageur en litige, d'un **Contrat de Location complété et signé** conformément à l'Article 10, ainsi que des Formulaires de Remise signés. Lorsque les Utilisateurs ont utilisé un autre document contractuel que le modèle type mis à disposition par la Plateforme, la Plateforme ne sera pas en mesure de conduire la médiation, conformément à l'Article 10.2.

18.2. Délai pour Introduire un Litige

Le Propriétaire ou le Voyageur dispose d'un **délai de vingt-huit (28) jours à compter de la date de retour (check-out) de la Réservation** pour introduire un litige relatif à la location et, dans ce cadre, demander ou envoyer des sommes, conformément au délai de réclamation prévu à l'Article 13.3(b). **Le processus de médiation de la Plateforme ne peut plus être engagé après l'expiration de ce délai**, sans préjudice des délais de déclaration plus courts applicables aux dommages en vertu de l'Article 17.2, qui demeurent inchangés.

18.3. Déroulement de la Médiation

(a) Lorsque la Plateforme traite un litige, les parties mettent à sa disposition **l'ensemble des données et correspondances relatives au litige**. La Plateforme a le droit de demander des documents aux deux parties, qui sont tenues de les fournir ; tout document ou toute information demandé et non fourni peut entraîner pour la partie défaillante la perte du bénéfice de la procédure ou de tout droit à indemnisation, conformément à l'Article 17.3(a). La Plateforme peut entendre les deux parties et demander des

explications complémentaires sur tout ou partie du litige. La Plateforme se réserve le droit de consulter la messagerie mise à la disposition des Utilisateurs, conformément à l'Article 14.2(f).

(b) Lorsque le litige porte sur l'affectation d'un Dépôt de Garantie **détenu par la Plateforme**, et que la valeur du litige est indéterminée ou n'excède pas le montant d'une Franchise par incident, le Propriétaire et le Voyageur conviennent que le litige est tranché par la Plateforme, qui a le **droit de décider de l'affectation du Dépôt de Garantie** lorsqu'aucun accord amiable n'est trouvé. Lorsque le Dépôt de Garantie est détenu par le Propriétaire ou par un tiers, la Plateforme peut conseiller le Voyageur et arbitrer sur la gestion du Dépôt de Garantie lorsque les parties sollicitent une médiation conformément à l'Article 13.5(b), mais n'est en aucun cas responsable de la détermination de l'issue du litige.

(c) La Plateforme propose, lorsque cela est possible, une issue conforme aux présentes Conditions Générales et aux clauses du Modèle Type, **nonobstant toute modification, adaptation ou tout arrangement informel** convenu entre les Utilisateurs, conformément à l'Article 10.2. Les parties disposent d'un délai de **trois (3) jours** pour prendre connaissance de l'issue proposée et l'accepter.

(d) Lorsque les parties demandent une décision définitive de la Plateforme, la Plateforme se réserve le droit de refuser d'en rendre une, notamment lorsqu'elle estime que les conditions du présent Article ne sont pas remplies ou qu'elle n'est pas suffisamment en mesure de trancher le litige. Lorsqu'une décision définitive est prise, elle est rendue par écrit, sur la base du Contrat de Location et des présentes Conditions Générales, de la manière la plus équitable possible. Toute décision écrite est adressée aux parties par e-mail ou par l'intermédiaire de la Plateforme. **Dès qu'une décision définitive a été prise, la Plateforme se réserve le droit de cesser toute communication ultérieure et de considérer l'affaire comme close.** Aucune objection ni réclamation à l'encontre d'une telle décision ne peut être adressée à la Plateforme, qui est en droit de la classer sans suite.

18.4. Force obligatoire et Rétention Abusive

(a) Le Propriétaire et le Voyageur s'engagent à **respecter la décision issue de la médiation**. Lorsque la Plateforme détient le Dépôt de Garantie, elle l'affecte conformément à cette décision.

(b) Lorsqu'un Propriétaire refuse de restituer tout ou partie d'un Dépôt de Garantie à la suite d'une décision de médiation, le Propriétaire peut être considéré comme se trouvant en situation de **rétention abusive**, l'exposant : (i) à une retenue sur ses versements futurs permettant l'indemnisation du Voyageur lésé ; (ii) à la suspension de son ou ses Annonce(s) pour comportement abusif ; et (iii) à toute voie de droit exercée par le Voyageur, conformément aux Articles 12.5(c) et 13.5(b).

18.5. Responsabilité de la Plateforme et Recours ultérieurs

(a) La Plateforme n'est pas responsable à l'égard des parties au titre des conseils prodigués ou des activités menées dans le cadre de la médiation, conformément à l'Article 4.

(b) Lorsque les parties ne parviennent pas à résoudre leur litige dans le cadre de la médiation proposée par la Plateforme, ou à la suite d'une décision prise par la Plateforme sur l'affectation d'un Dépôt de Garantie, chaque partie demeure libre de mandater son conseil en vue de parvenir à un accord, ou de soumettre le litige à **toute juridiction, institution d'arbitrage ou instance de règlement extrajudiciaire des litiges**. La Plateforme n'est pas partie à ces démarches ultérieures. Les dispositions relatives à la médiation de la consommation et à la compétence applicables aux litiges entre un Utilisateur et la Plateforme figurent à l'Article 21.

Article 19. Responsabilité

19.1. Responsabilité des Propriétaires Particuliers. Chaque Utilisateur est seul responsable du Véhicule proposé à la location, de l'Annonce et de l'ensemble des informations et documents fournis à cet égard, des conditions proposées aux Voyageurs, ainsi que de la bonne exécution de tout Contrat de Location auquel il est partie. En particulier, le Propriétaire Particulier veille à ce que le Véhicule soit légitimement détenu en propriété ou mis à disposition, décrit avec exactitude, correctement immatriculé, entretenu, en état de rouler et sûr, assuré pour la location concernée et conforme à l'ensemble des exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables.

Chaque Propriétaire est également seul responsable de la remise et de la restitution du Véhicule, de l'exactitude et de la mise à jour du calendrier des disponibilités et des tarifs, ainsi que du respect de toutes les obligations légales ou réglementaires découlant de son activité de location.

19.2. Responsabilité des Voyageurs. Chaque Voyageur est seul responsable de l'utilisation du Véhicule pendant la Période de Location, du respect du Contrat de Location et des présentes Conditions Générales, ainsi que de tous dommages, amendes, péages, redevances ou autres conséquences résultant de son comportement ou de celui de toute personne à laquelle il permet d'accéder au Véhicule ou de l'utiliser. En particulier, chaque Voyageur veille à détenir et à conserver tout permis de conduire requis, à respecter l'ensemble des règles de circulation et de sécurité applicables, à utiliser le Véhicule conformément à sa destination et aux conditions de location, et à informer immédiatement le Propriétaire et, le cas échéant, la Plateforme de tout incident, dommage ou dysfonctionnement affectant le Véhicule pendant la Période de Location.

19.3. Rôle d'intermédiaire de la Plateforme. La Plateforme agit exclusivement en qualité d'intermédiaire en ligne mettant en relation les Propriétaires et les Voyageurs et proposant les fonctionnalités décrites dans les présentes Conditions Générales. Elle ne détient en propriété ou en possession aucun Véhicule, n'inspecte, n'entretient, n'exploite ni ne loue aucun Véhicule et n'exerce aucun contrôle sur ceux-ci, et n'est partie à aucun Contrat de Location. La Plateforme ne garantit ni l'identité, la solvabilité, la fiabilité ou le comportement d'un quelconque Utilisateur, ni l'exactitude ou l'exhaustivité d'une quelconque Annonce ou d'un quelconque Contenu Utilisateur, ni l'état, la sécurité, la licéité, la disponibilité ou l'adéquation d'un quelconque Véhicule, ni la formation valable ou l'exécution d'un quelconque Contrat de Location.

19.4. Exclusion de responsabilité pour les actes des Propriétaires Particuliers et des Voyageurs. Dans toute la mesure permise par le droit applicable, la Plateforme n'est pas responsable de toute perte, de tout dommage, coût, réclamation ou dépense résultant de ou lié à : (a) toute information ou tout document inexact, incomplet, trompeur, frauduleux ou obsolète fourni par un Utilisateur ; (b) tout défaut, toute panne, tout défaut d'entretien, toute non-conformité, indisponibilité, remise tardive, annulation ou substitution d'un Véhicule ; (c) tout accident, dommage corporel, décès, dommage matériel, amende, péage, vol, perte ou autre événement survenant en lien avec un Véhicule ou un Contrat de Location ; (d) tout manquement, inexécution, négligence, faute ou acte illicite imputable à un Utilisateur ou à un tiers ; ou (e) tout litige entre Utilisateurs, y compris tout litige relatif au paiement, à l'assurance, à un Dépôt de Garantie, à des dommages, à des réparations ou à l'interprétation ou l'exécution d'un Contrat de Location.

Article 20. Durée, Suspension et Résiliation

20.1. Sous réserve des dispositions de l'Article 26, la relation contractuelle entre la Plateforme et un Utilisateur est conclue pour une durée indéterminée. Chaque partie peut y mettre fin à tout moment : l'Utilisateur en clôturant son Compte, et la Plateforme moyennant un préavis d'au moins trente (30) jours, sauf si un délai plus court ou une résiliation immédiate est permis par le droit applicable, notamment en cas

d'obligation légale ou réglementaire, de risque impérieux pour la sécurité, de violation répétée des présentes Conditions Générales, de fraude ou de comportement illicite.

20.2. La Plateforme peut restreindre ou suspendre tout ou partie du Service lorsque l'Utilisateur enfreint les présentes Conditions Générales ou lorsque cela est nécessaire pour protéger le Service, d'autres Utilisateurs ou des tiers. Avant ou au moment où la mesure prend effet, la Plateforme fournit à l'Utilisateur un exposé écrit des motifs indiquant les raisons des mesures prises.

20.3. Toute suspension du Compte d'un Utilisateur entraîne l'annulation de toutes les Réservations Confirmées existant à la date à laquelle la suspension prend effet. Les droits acquis et les obligations en cours demeurent inchangés et subsistent jusqu'à leur complet règlement.

20.4. En cas de manquement substantiel d'un Propriétaire aux présentes Conditions Générales, la Plateforme peut adresser une notification écrite exposant les faits et circonstances du manquement et demandant qu'il y soit remédié dans un délai raisonnable. Si le Propriétaire commet un nouveau manquement substantiel après une telle notification, la Plateforme peut mettre fin immédiatement à tout ou partie de la fourniture du Service sans aucun préavis. En cas d'une telle résiliation immédiate, la Plateforme fournit au Propriétaire un exposé écrit des motifs indiquant les raisons des mesures prises.

Article 21. Droit applicable et Juridictions compétentes

21.1. Les présentes Conditions Générales et tout litige entre un Utilisateur et la Plateforme sont régis par :
(a) le droit français, lorsque l'entité contractante exploite la Marque Yescapa ;
(b) le droit néerlandais, lorsque l'entité contractante exploite la Marque Goboony,
dans tous les cas sous réserve des dispositions impératives de protection des consommateurs applicables dans l'État dans lequel l'Utilisateur a sa résidence habituelle, dans la mesure où ces dispositions accordent à l'Utilisateur une protection plus étendue.

21.2. En cas de litige de quelque nature que ce soit, y compris toute contestation relative à la validité, à l'exécution ou à l'opposabilité des présentes Conditions Générales, ou toute difficulté d'interprétation de celles-ci, et plus généralement en lien avec la relation entre Utilisateurs, les parties s'efforceront d'abord de régler le litige à l'amiable.

À défaut de solution amiable, l'Utilisateur est informé qu'il peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle, dans les conditions prévues à l'Article 18. En particulier, l'Utilisateur peut saisir le Médiateur de la consommation FEVAD via le lien suivant : mediateurduecommerce@fevad.com, ou par voie postale à l'adresse suivante :

> Médiateur de la consommation FEVAD
> BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8
> E-mail : mediateurduecommerce@fevad.com
> Website : https://www.mediateurfevad.fr

À la suite d'un litige (national ou transfrontalier) résultant d'un achat en ligne, les consommateurs ont accès à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne : https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/odr_fr

La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres de l'accepter ou de la refuser et peuvent se retirer de la médiation à tout moment.

Tout litige qui ne pourrait être réglé à l'amiable sera soumis aux juridictions compétentes du domicile de l'Utilisateur, en sa qualité de consommateur, conformément aux dispositions applicables du Code de

procédure civile et du Code de la consommation.

TITRE 4 : CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX PROPRIÉTAIRES PROFESSIONNELS

Les dispositions spécifiques applicables aux Propriétaires Professionnels s'appliquent en complément des dispositions applicables à tous les Propriétaires.

Article 22. Engagements généraux du Propriétaire Professionnel

22.1. Le Propriétaire Professionnel s'engage à respecter l'ensemble de la législation applicable en matière de protection des consommateurs et est, à ce titre, seul responsable de ses activités commerciales et de la conformité de ses transactions avec les Voyageurs à cette législation.

22.2. Le Propriétaire Professionnel déclare et garantit qu'il dispose et conserve l'ensemble des couvertures d'assurance requises pour son activité professionnelle de location et pour les Véhicules proposés sur la Plateforme, conformément aux lois et règlements applicables. Le Propriétaire Professionnel est seul responsable de veiller à ce que ces couvertures d'assurance demeurent valides et suffisantes pendant la période au cours de laquelle ses Annonces sont disponibles sur la Plateforme et pendant toute la durée de chaque Période de Location.

22.3. Primauté des présentes Conditions Générales. Entre les Voyageurs et un Propriétaire Professionnel, les présentes Conditions Générales prévalent sur toute stipulation contraire de tout autre document ou sur toutes autres stipulations ou conditions du Propriétaire Professionnel.

Article 23. Contrat de Location

23.1. Conclusion du Contrat de Location

(a) Après la finalisation de son inscription, le Propriétaire Professionnel s'engage à **enregistrer sur la Plateforme toutes les locations conclues avec des Utilisateurs du Service**.

(b) Le Propriétaire Professionnel s'engage à ne proposer que des Véhicules conformes aux Annonces publiées sur la Plateforme, aux attentes des Voyageurs et à la durée de location demandée. (c) Le Propriétaire Professionnel s'engage à consigner les éléments constitutifs de chaque location dans un document contractuel, qui comportera le **tarif convenu par l'intermédiaire du Service**. Ce contrat de location mentionnera l'ensemble des prestations incluses dans la Réservation effectuée par l'intermédiaire de la Plateforme, ainsi que les éventuelles options supplémentaires souscrites par le Voyageur avant la prise en charge du Véhicule.

(d) Le Propriétaire Professionnel s'engage à **finaliser sur la Plateforme toute Réservation initiée sur la Plateforme**, sans effectuer aucune transaction en dehors de la Plateforme. Il est formellement interdit au Propriétaire Professionnel de rediriger un Utilisateur vers un autre mode de réservation ou de conclure directement une location avec un Utilisateur sans passer par la Plateforme. Le Propriétaire Professionnel s'abstient en outre de conclure directement, et sans recourir au Service, une location avec un Utilisateur **à la suite de l'annulation d'une location initialement conclue sur la Plateforme**.

(e) Le Propriétaire Professionnel s'engage à veiller à ce que tout Contrat de Location finalisé avec un Utilisateur soit **pleinement conforme aux présentes Conditions Générales**. En cas de contradiction entre le Contrat de Location et les présentes Conditions Générales, **les présentes Conditions Générales prévalent** sur toute stipulation contraire.

(f) Toute violation du présent Article par le Propriétaire Professionnel constitue un manquement substantiel aux présentes Conditions Générales et peut entraîner les mesures prévues à l'Article 26, y compris, sans s'y limiter, la suspension, la restriction ou la résiliation de l'accès du Propriétaire Professionnel à tout ou partie du Service, la rétention ou la suppression de ses Annonces, l'annulation par la Plateforme d'éventuelles Réservations futures et/ou la clôture de son Compte.

23.2 Documents requis pour le versement du Prix de la Location (KYB)

(a) Avant toute première location, le Propriétaire Professionnel s'engage à transmettre à la Plateforme l'ensemble des documents exigés par le prestataire de services de paiement aux fins de la vérification de l'entreprise (« **Know Your Business** »), ce qui constitue une **condition indispensable au versement** du Prix de la Location. Aucun versement ne peut intervenir sans validation complète de ces documents par le prestataire de services de paiement. **À défaut de transmission des documents requis, le Propriétaire Professionnel est réputé avoir renoncé au paiement des sommes dues.**

(b) Les documents à fournir selon le type d'entreprise sont les suivants :

- **Entreprise individuelle**: (i) la pièce d'identité du titulaire (recto verso, ou les pages intérieures s'agissant d'un passeport) ; et (ii) un extrait du registre des entreprises datant de **moins de trois (3) mois**.
- **Société**: (i) la pièce d'identité du représentant légal (recto verso, ou les pages intérieures s'agissant d'un passeport) ; (ii) un extrait du registre des entreprises datant de **moins de trois (3) mois** ; (iii) les statuts de la société ; (iv) un document « **Déclaration des actionnaires** » complété et signé ; et (v) la **déclaration des bénéficiaires effectifs** (version numérique).

(c) Le Propriétaire Professionnel fournit en outre les **coordonnées bancaires (IBAN) du compte ouvert au nom de l'entreprise** sur lequel le Prix de la Location doit être versé, conformément à l'Article 12.5(b).

(d) La vérification de l'entreprise est une **exigence permanente**. Le Propriétaire Professionnel s'engage à maintenir à jour les documents et informations visés au présent Article et, à la demande de la Plateforme ou du prestataire de services de paiement, à fournir tout document complémentaire ou renouvelé requis en vertu des règles applicables en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et de connaissance du client. Dans l'attente de la validation ou de la revalidation des documents requis, la Plateforme se réserve le droit de suspendre les **versements et les Annonces** du Propriétaire Professionnel, sans indemnité.

23.3 Facturation et TVA

(a) Les données de facturation doivent être saisies par le Propriétaire Professionnel sur son profil, dans l'espace prévu à cet effet.

(b) Le prix payé par le Voyageur comprend la **rémunération brute du Propriétaire Professionnel ainsi que les Frais de Service** de la Plateforme. Les Frais de Service sont facturés et la facture correspondante est accessible depuis le tableau de bord du Voyageur. Le Propriétaire Professionnel s'engage à remettre au Voyageur une **facture correspondant à la rémunération brute** (rémunération nette plus commission) ; une facture distincte relative à la commission payée par le Propriétaire Professionnel est mise à disposition sur son tableau de bord.

(c) **TVA intracommunautaire.** Lorsque le Propriétaire Professionnel est établi hors de France, le lieu d'imposition n'est pas réputé se situer en France, de sorte que la TVA française n'est pas applicable, si le Propriétaire Professionnel indique son numéro de TVA intracommunautaire sur son compte et fournit le document attestant de son immatriculation au registre des opérateurs intracommunautaires.

23.4. Tarifs et options

(a) Le prix des options payantes proposées par le Propriétaire Professionnel doit être systématiquement indiqué sur toutes les Annonces publiées ; il sera inclus dans le prix finalisé lors de la Réservation. Les options proposées par le Propriétaire Professionnel sont dues par le Voyageur dès lors qu'elles ont été préalablement validées par le Voyageur.

(b) Lorsque le Propriétaire Professionnel utilise sa propre assurance, le tarif journalier indiqué sur les Annonces publiées **comprend le prix de la location et celui de l'assurance**. Lorsque le Propriétaire Professionnel bénéficie de l'assurance organisée par l'intermédiaire de la Plateforme, le prix de l'assurance est automatiquement ajouté par la Plateforme. Le prix indiqué doit être sincère, complet (hors options payantes) et **toutes taxes applicables comprises**.

(c) Le Service permet aux Propriétaires Professionnels d'ajouter des options payantes à leurs Annonces, dans la limite des options disponibles sur la Plateforme. Il appartient au Propriétaire Professionnel de veiller à ce que toutes les options proposées soient clairement affichées dans les Annonces et incluses dans le montant total de la location tel qu'affiché au moment de la Réservation. Le Voyageur paie ce montant global, qui comprend la location et les options choisies, sous réserve des Frais de Service. Le Propriétaire Professionnel s'engage à **fournir toutes les options sélectionnées par le Voyageur** ; à défaut, la Réservation peut être annulée et un **remboursement intégral du prix payé par le Voyageur** lui est dû. Le Propriétaire Professionnel ne peut proposer aucune **réduction de la Franchise** en tant qu'option supplémentaire sur la Plateforme.

23.5. Assurance

(a) Afin qu'une Annonce puisse être publiée, le Propriétaire Professionnel indique sur la Plateforme ses **conditions d'assurance**, y compris la couverture accordée et les Franchises applicables, et veille à ce que tout Voyageur potentiel puisse être informé de manière transparente des conditions d'assurance **avant toute Réservation**.

(b) Le Propriétaire Professionnel **renonce expressément et sans réserve à toute action contre la Plateforme** en cas de dommages causés au Véhicule loué, ou de sinistres le concernant, pendant une Période de Location.

(c) Lorsque la Réservation concerne un Propriétaire Professionnel appliquant son propre contrat et sa propre assurance, tout sinistre, dommage, amende ou péage survenant pendant la location est réglé exclusivement entre le Propriétaire Professionnel, son assureur et le Voyageur.

(d) Lorsque le Modèle Type mis à disposition par la Plateforme est utilisé, les règles prévues dans ce modèle s'appliquent et doivent être respectées par toutes les parties. Lorsque le Propriétaire Professionnel choisit d'utiliser son propre document contractuel, le règlement des litiges intervient **exclusivement entre le Propriétaire Professionnel et le Voyageur, sans intervention de la Plateforme**, conformément à l'Article 18.7. Tout litige relatif à un sinistre ou à un incident survenant pendant la location est réglé exclusivement entre le Propriétaire Professionnel, son assureur et le Voyageur ; la responsabilité de la Plateforme ne peut en aucun cas être engagée au titre des conséquences de tels litiges. En cas de conflit entre un Propriétaire Professionnel et un Voyageur, la Plateforme peut intervenir à la demande des parties lorsqu'aucune solution amiable n'a été trouvée ; son intervention demeure toutefois **facultative** et limitée

aux cas où elle est strictement nécessaire. (e) **Assurance organisée par l'intermédiaire de la Plateforme.** Le Propriétaire Professionnel peut choisir de bénéficier de l'assurance organisée par l'intermédiaire de la Plateforme, **sous réserve d'y être éligible**. Dans ce cas, les Annonces des Véhicules couverts doivent indiquer expressément les conditions d'assurance applicables. Afin de garantir l'ouverture d'un dossier de sinistre dans les délais requis, le Propriétaire Professionnel et le Voyageur doivent impérativement transmettre à la Plateforme les documents nécessaires dans un délai de **vingt-quatre (24) heures** suivant l'incident, conformément à l'Article 17.8. Toutes les autres informations relatives à l'assurance et aux procédures correspondantes figurent à l'Article 16.

23.6. Dépôt de Garantie

La gestion du Dépôt de Garantie est **assurée exclusivement par le Propriétaire Professionnel**, qui applique ses propres conditions quant au montant, au moyen de paiement et au délai de restitution. Ces conditions doivent être indiquées sur l'Annonce et s'appliquent à la Réservation.

23.7. Indemnité d'annulation. En cas d'annulation par le Propriétaire avant la date de départ, le Propriétaire Professionnel verse à la Plateforme une indemnité de **cent cinquante euros (150 €)** au titre du préjudice causé à la Plateforme. Ce montant peut être déduit du Prix de la Location dû au Propriétaire Professionnel au titre de sa prochaine location. Lorsque le Propriétaire Professionnel refuse de payer l'indemnité et n'a aucune Réservation à venir permettant une telle déduction, ses Annonces peuvent être suspendues.

Article 24. Médiation

Lorsque le Contrat de Location conclu avec un Propriétaire Professionnel est le Modèle Type, les règles de l'Article 18 s'appliquent.

Lorsque le Propriétaire Professionnel utilise son propre document contractuel, tout litige relatif à la Réservation, au Contrat de Location et/ou à la Période de Location, y compris tout sinistre ou incident survenant pendant la Période de Location, est réglé **exclusivement entre le Propriétaire Professionnel et le Voyageur**, sans intervention de la Plateforme, dont la responsabilité ne peut en aucune manière être engagée au titre des conséquences de tels litiges. Par exception, la Plateforme **peut**, en cas de conflit entre un Propriétaire Professionnel et un Voyageur pour lequel aucune solution amiable n'a été trouvée, intervenir à la demande des parties ; son intervention demeure néanmoins facultative et limitée aux cas où elle est strictement nécessaire.

Article 25. Responsabilité

25.1. Responsabilité des Propriétaires Professionnels. Chaque Propriétaire Professionnel est seul responsable du Véhicule proposé à la location, de l'Annonce et de l'ensemble des informations et documents fournis à cet égard, des conditions proposées aux Voyageurs et de la bonne exécution de tout Contrat de Location. En particulier, le Propriétaire Professionnel veille à ce que chaque Véhicule soit légitimement détenu en propriété ou mis à disposition, décrit avec exactitude, dûment immatriculé, entretenu, en état de rouler et sûr, convenablement assuré pour la location concernée et conforme à l'ensemble des exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables. Le Propriétaire Professionnel est également seul responsable de la remise et de la restitution du Véhicule, de l'exactitude et de la mise à jour du calendrier des disponibilités et des tarifs, de la fourniture de tous les équipements ou options convenus et du respect de toutes les obligations fiscales, sociales, de protection des consommateurs et autres découlant de l'activité du Propriétaire Professionnel.

25.2. Rôle d'intermédiaire de la Plateforme. La Plateforme agit exclusivement en qualité d'intermédiaire en ligne mettant en relation les Propriétaires et les Voyageurs et proposant les fonctionnalités décrites dans les présentes Conditions Générales. Elle n'est ni propriétaire ni possesseur d'aucun Véhicule, n'inspecte, n'entretient, n'exploite ni ne loue aucun Véhicule et n'exerce aucun contrôle sur ceux-ci, et n'est partie à aucun Contrat de Location. La Plateforme ne garantit ni l'identité, la solvabilité, la fiabilité ou le comportement d'un quelconque Utilisateur, ni l'exactitude ou l'exhaustivité d'une quelconque Annonce ou d'un quelconque Contenu Utilisateur, ni l'état, la sécurité, la licéité, la disponibilité ou l'adéquation d'un quelconque Véhicule, ni la bonne formation ou l'exécution d'un quelconque Contrat de Location.

25.3. Exclusion de responsabilité pour les actes des Propriétaires et des Voyageurs. Dans toute la mesure permise par le droit applicable, la Plateforme n'est pas responsable de toute perte, de tout dommage, frais, réclamation ou dépense résultant de ou lié à : (a) des informations ou documents inexacts, incomplets, trompeurs, frauduleux ou obsolètes fournis par un Propriétaire Professionnel ; (b) tout défaut, toute panne, tout défaut d'entretien, toute non-conformité, indisponibilité, remise tardive, annulation ou substitution d'un Véhicule ; (c) tout accident, dommage corporel, décès, dommage matériel, toute amende, tout péage, vol, toute perte ou tout autre événement survenant en lien avec un Véhicule ou un Contrat de Location ; (d) tout manquement, inexécution, négligence, faute ou acte illicite imputable à un Propriétaire Professionnel, à un Voyageur ou à un tiers ; ou (e) tout litige entre Utilisateurs, y compris tout litige relatif au paiement, à l'assurance, à un Dépôt de Garantie, à des dommages, à des réparations ou à l'interprétation ou l'exécution d'un Contrat de Location.

25.4. Limitation de responsabilité. La Plateforme n'est responsable que des pertes directes et prévisibles résultant d'un manquement avéré à ses obligations au titre des présentes Conditions Générales. La Plateforme n'est pas responsable de toute perte indirecte ou consécutive, manque à gagner, perte de revenus, d'activité, d'opportunités, d'économies escomptées, de réputation ou de données.

Article 26. Durée, suspension et résiliation

26.1. Sous réserve de tout autre accord écrit, la relation contractuelle entre la Plateforme et un Propriétaire Professionnel est conclue pour une durée indéterminée à compter de la date d'acceptation des présentes Conditions Générales.

26.2. La Plateforme peut restreindre ou suspendre tout ou partie du Service lorsque le Propriétaire Professionnel enfreint les présentes Conditions Générales ou lorsque cela est nécessaire pour protéger le Service, les Utilisateurs ou des tiers. Avant ou au moment où la mesure prend effet, la Plateforme fournit au Propriétaire Professionnel un exposé écrit indiquant les raisons des mesures prises. Le Propriétaire Professionnel peut contester une telle décision de la Plateforme en introduisant une réclamation par l'intermédiaire du canal de contact du support mis à disposition sur la Plateforme.

26.3. Toute suspension du Compte d'un Propriétaire Professionnel entraîne l'annulation de toutes les Réservations Confirmées existant à la date à laquelle la suspension prend effet. Les droits acquis et les obligations en cours demeurent inchangés et subsistent jusqu'à leur complet règlement.

26.4. En cas de manquement substantiel d'un Propriétaire Professionnel aux présentes Conditions Générales, la Plateforme peut adresser une notification écrite exposant les faits et circonstances du manquement et demandant qu'il y soit remédié dans un délai raisonnable. Si le Propriétaire Professionnel commet un nouveau manquement substantiel après une telle notification, la Plateforme peut mettre fin immédiatement à tout ou partie de la fourniture du Service sans aucun préavis. En cas d'une telle résiliation immédiate, la Plateforme fournit au Propriétaire Professionnel une motivation de sa décision.

Article 27. Droit applicable et juridictions compétentes

27.1. Les présentes Conditions Générales et tout litige entre un Propriétaire Professionnel et la Plateforme sont régis par :
- le droit français, lorsque l'entité contractante exploite la Marque Yescapa ;
- le droit néerlandais, lorsque l'entité contractante exploite la Marque Goboony.

27.2. Compétence exclusive est attribuée aux tribunaux compétents de Bordeaux (France) pour tous les litiges impliquant l'entité exploitant la Marque Yescapa, et aux tribunaux compétents d'Amsterdam (Pays-Bas) pour les litiges impliquant l'entité exploitant la Marque Goboony.