

**sommaire :****préambule**

Article 1. modalités de réservation d'un véhicule  
 Article 2. conditions de location  
 Article 3. règles élémentaires à respecter  
 Article 4. tarifs applicables  
 Article 5. garantie du meilleur prix et remboursement de la différence  
 Article 6. prolongation de la location  
 Article 7. annulation et non prise en charge du véhicule  
 Article 8. l'assurance « zéro franchise »  
 Article 9. paiement  
 Article 10. réclamations  
 Article 11. preuve  
 Article 12. loi applicable  
 Article 13. vos données personnelles

**Préambule**

La société Holiday Autos France vous propose un très large service d'intermédiation entre vous et les Loueurs (ci-après les « Loueurs ») e location de véhicules à travers le monde entier avec des tarifs très attractifs via les sites internet [[www.holidayautos.fr](http://www.holidayautos.fr)] (ci-après le « Site »), grâce aux relations privilégiées qu'elle a développé avec de nombreux Loueurs.

La société Holiday Autos France (ci-après « Holiday Autos ») est une société par actions simplifiée au capital de 37.000 € immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 383 625 035, et sise au 6 rue Casterès – 92110 Clichy. Elle est titulaire de la licence n° LI 093 06 0002, de la garantie financière APS et a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie GAN.

Les présentes conditions générales régissent les conditions applicables à l'intermédiation par Holiday Autos entre les Loueurs et vous, sans que Holiday Autos ne soit jamais partie au contrat de location conclu directement entre le Loueur et vous.

Vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires de la réservation, dont le(s) conducteur(s), avoir la capacité de contracter avec les Loueurs, être majeur et na pas être sous tutelle ou curatelle, et respecter les conditions détaillées à l'article 2 ci-après.

Vous reconnaissez qu'il est nécessaire que vous déteniez un moyen technique permettant d'imprimer les informations que nous vous envoyons sur le Site et/ou par courrier électronique concernant votre demande de réservation.

**article 1 – modalités de réservation d'un véhicule**

Holiday Autos vous propose un service de réservation de location de véhicules en vous mettant en relation avec des Loueurs situés dans le monde entier.

La demande de réservation s'effectue en précisant un certain nombre d'informations dont les suivantes :

- le lieu de prise en charge du véhicule,
- la date et l'heure de début de location,
- le lieu de restitution du véhicule,
- la date et l'heure de fin de location,
- le type de véhicule (ou similaire),
- le nom et prénom du conducteur qui doit détenir une carte de crédit internationale en relief à son nom,
- l'âge du conducteur.

Certains Loueurs acceptent que la restitution du véhicule ait lieu dans une ville différente de celle où le véhicule a initialement été pris en charge. Dans ce cas, un supplément pourra vous être facturé directement par le Loueur.

Confirmation de la réservation et délivrance du bon d'échange :

Si Holiday Autos est assuré de la disponibilité du véhicule, votre demande de réservation est immédiatement acceptée et un numéro de confirmation vous est attribué.

Holiday Autos émet alors un bon d'échange (« voucher ») qui reprend les éléments de votre réservation ainsi que le numéro de confirmation, le nom et la localisation du comptoir de location de véhicule, et les prestations incluses dans le prix, notamment le kilométrage illimité (sauf mention contraire dans les conditions particulières du Loueur), l'assurance rachat ou réduction de franchise (cdw), l'assurance contre le vol du véhicule (tp) avec franchise, et les taxes locales.

Holiday Autos adresse une facture pour toute réservation confirmée, le bon d'échange n'étant émis qu'à réception du paiement.

A défaut de réception du paiement dans le délai imparti, Holiday Autos est en droit d'annuler la réservation auprès du Loueur sans préavis et sans aucun dédommagement.

Attention : en cas de paiement tardif, la réservation ne pourra être confirmée que dans la limite des disponibilités du Loueur.

Le véhicule ne pourra vous être remis que sur présentation du bon d'échange et de votre permis de conduire.

Cette location est personnelle, non transmissible et conclue pour une durée déterminée définie à l'avance.

**article 2 – conditions de location**

Le locataire doit disposer en plus de son bon d'échange et outre les éléments spécifiques éventuellement détaillés sur le bon d'échange :

- d'un permis de conduire à votre nom valide depuis plus d'un an
- d'une carte d'identité ou d'un passeport valide
- d'une carte bancaire internationale en relief au nom du conducteur qui servira pour le versement de la caution auprès du Loueur.

En cas de non présentation de ces pièces au Loueur lors de la prise en charge du véhicule, ce dernier se réserve le droit de refuser la location.

Dans ce cas, Holiday autos ne pourra accorder aucune indemnité au locataire. L'âge minimum requis pour effectuer une location est fixé à 21 ans ou à 25 ans selon le modèle de véhicule sélectionné et le pays. Cette information est mentionnée dans les conditions particulières de notre partenaire Loueur et sur le Site

En règle générale le conducteur doit avoir plus de 21 ans et plus d'un an de permis de conduire. Certains pays sont plus restrictifs et peuvent avoir une limite d'âge maximum. Nous vous invitons à bien vérifier que vous vous conformez à ces obligations au moment de la réservation.

Les conducteurs supplémentaires doivent impérativement être mentionnés sur le contrat lors de la prise en charge du véhicule de location.

Le locataire et les conducteurs autorisés répondent envers le Loueur des présentes conditions de location et deviennent entièrement responsables du véhicule dès sa prise en charge.

Dans le cas où le locataire ne respecterait pas ces conditions de location, le Loueur se réserve le droit de mettre fin immédiatement et de plein droit à la location et de refuser de mettre le véhicule à disposition sans que lui ou Holiday Autos ne soient tenus au remboursement de la location et / ou au versement d'une quelconque indemnité.

**article 3- règles élémentaires à respecter**

Le locataire s'engage à respecter les conditions générales de location du Loueur. Toutefois nous vous rappelons certaines règles élémentaires :

- Ne laisser conduire le véhicule que par les conducteurs autorisés, sur les voies propres à la circulation automobile, sans participation à des compétitions, rallyes ou des courses automobiles sportives ;
- Ne pas utiliser le véhicule sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'influence de drogues ou de toute autre substance affectant votre conscience ou votre capacité à réagir ;
- Utiliser le véhicule loué conformément au code la route, aux règlements de douane, et plus généralement conformément aux dispositions légales et réglementaires ;
- Utiliser et entretenir le véhicule en bon père de famille ;
- Utiliser, entretenir conserver les clés du véhicule en lieu sûr ; en cas de perte de clés, les conditions générales de vente du Loueur peuvent prévoir la facturation d'une somme forfaitaire.

Nous vous rappelons que vous devenez entièrement responsable du véhicule dès sa prise en charge.

La location est personnelle, non transmissible et n'est possible que sur présentation de votre bon d'échange et de votre permis de conduire.

**article 4 - tarifs applicables**

Les prestations sont payables d'avance lors de la réservation. Holiday Autos actualise régulièrement son Site Internet et peut modifier sans préavis les prix. En effet, afin de tenir compte des tarifs consentis par les différents prestataires d'Holiday Autos et du cours des devises, les tarifs peuvent être modifiés. Le prix des prestations applicable est donc celui communiqué par Holiday Autos au moment de la réservation et qui est rappelé sur la facture.

Il appartient au client d'apprécier, avant son départ, si le prix des prestations proposées et précisées sur le bon d'échange lui convient. Aucune contestation concernant le prix de la location de véhicule ne pourra être prise en considération au retour du client.

Nos prix résultent des tarifs contractuels négociés avec les différents Loueurs. En conséquence, ils ne tiennent pas compte des tarifs promotionnels que ces différents Loueurs peuvent consentir à certaines dates. Aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en compte à ce sujet.

**Sauf mention contraire sur le Site internet et / ou dans le bon d'échange, les prix s'entendent par tranche de 24 heures et comprennent :**

- un forfait de location en kilométrage illimité (**sauf exception\***)

**\*exceptions pour le Canada, Australie et la France :**

- certains loueurs, en Australie, Canada et France ne proposent plus le kilométrage illimité. La limitation en kilomètres sera indiquée sur votre bon d'échange dont nous vous conseillons de lire attentivement les infos importantes.

- les assurances obligatoires : tiers / responsabilité civile
- les assurances complémentaires : accident (« collision damage waiver ») et vol (« theft protection ») avec rachat total ou partiel de franchise
- les taxes locales (tva) sauf exception : nous consulter

**les prix ne comprennent pas :**

- le carburant (sauf formule gold et max GPS aux USA et Canada)
- pour certains pays quand ce n'est pas précisé, l'assurance « PAI » optionnelle
- l'assurance optionnelle vol des effets personnels
- les taxes aéroports en Israël
- les frais d'abandon pour un véhicule pris dans une ville et rendu dans une ville différente
- les frais éventuels pour jeune(s) conducteur(s), ou conducteur(s) supplémentaire(s) à payer sur place
- les frais dans certains pays pour prise et remise du véhicule en dehors des heures d'ouverture des bureaux, ainsi que pendant les week-ends et jours fériés
- la caution à verser par carte bancaire internationale en relief au nom du conducteur principal (exigée dans la plupart des pays)
- Les dégâts de bris de glace, pneus, toit, dessous/bas de caisse et intérieur de la voiture, optiques (phares, clignotant, ...), rétroviseurs, les remorquages
- les dépassements d'horaire entraînant la facturation d'un jour supplémentaire par le Loueur
- le montant de la franchise débité par le Loueur en cas d'accident ou de dommages au véhicule avec ou sans tiers connu

Ces différentes prestations doivent être réglées directement auprès du Loueur.

**spécificités de la location pour les Etats-Unis :**

L'assurance liability cover (anciennement SLI) porte l'assurance au tiers à 1 million de dollars US et offre une couverture contre les conducteurs non assurés jusqu'à 100 000\$.

**La formule « gold » :**

holiday autos vous propose une formule Gold aux USA et au Canada qui comprend, en plus du forfait tout inclus (kilométrage illimité, assurances obligatoires et complémentaires, taxes locales et aéroports) :

- 1 plein d'essence (sauf Manhattan)
- 1 à 3 conducteurs supplémentaires (suivant partenaire Loueur)

**La formule gold «GPS» :holiday autos vous propose une formule gold GPS aux USA et au Canada qui comprend en plus du forfait tout inclus (kilométrage illimité, assurances obligatoires et complémentaires, taxes locales et aéroports) :**

- 1 plein d'essence (sauf Manhattan)
- 1 à 3 conducteurs supplémentaires (suivant partenaire Loueur)
- 1 système de navigation GPS

**La formule « GPS inclus » :**

Pour les locations de voiture aux USA, holiday autos vous offre la possibilité de réserver et prépayer votre GPS à un prix plus avantageux que l'option prise séparément. La formule « GPS inclus » comprend, en plus du forfait tout inclus (kilométrage illimité, assurances obligatoires et complémentaires, taxes locales et aéroports) :

- 1 système de navigation GPS

**article 5 – garantie du meilleur prix**

Si dans les 30 (trente) jours suivant le paiement de votre réservation de location, vous trouvez sur un site concurrent une offre strictement identique à un prix inférieur, toutes taxes et tous frais compris (réservation et frais), Holiday Autos s'engage à appliquer à votre réservation le même prix que l'offre concurrente, sur présentation d'un justificatif.

Cette garantie fonctionne si vous avez déjà réservé et payé votre location de voiture chez Holiday Autos.

L'offre comparative doit obligatoirement porter sur une demande strictement identique commercialisée dans les mêmes conditions, notamment une même catégorie de véhicule, une même durée de location, une même ville ou même aéroport de mise à disposition, les mêmes prestations comprises dans le prix (notamment kilométrage illimité, assurances, taxes, suppléments et options) et uniquement si la disponibilité du véhicule sur le site concurrent est confirmée. La comparaison tarifaire ne peut s'effectuer qu'avec un prestataire agissant depuis le territoire français (hors DOM TOM). La comparaison ne peut se faire qu'avec une offre commercialisée dans les mêmes conditions, c'est-à-dire non packagée comme un autocar, ou entre une offre commercialisée via une agence de voyages traditionnelle avec un point de vente physique.

Cette garantie s'applique à toutes les réservations en cours, hors tarifs promotionnels Holiday Autos.

**article 6 – prolongation de la location**

Le locataire doit demander, au moins 72 (soixante douze) heures à l'avance, au Loueur la prolongation de la location du véhicule accompagnée du versement de la provision correspondante, sous peine de s'exposer à des poursuites judiciaires pour détournement de véhicule et abus de confiance.

Cependant, le Loueur se réserve le droit de refuser la prolongation de la location, sans indemnité pour le locataire, avec obligation pour celui-ci de restituer immédiatement le véhicule.

La prolongation est contractée directement auprès du Loueur. Aussi, le prix de celle-ci est soumis aux tarifs publics en vigueur appliqués par le Loueur.

Nous vous informons qu'aux Etats Unis, des frais supplémentaires au coût de la prolongation de location vous seront demandés sur place par notre partenaire Loueur.

**article 7 - annulation et non prise en charge du véhicule**

A tout moment, 4 (quatre) heures avant l'heure de prise en charge du véhicule indiquée sur le bon d'échange, vous pouvez annuler votre location de véhicule auprès d'Holiday Autos simplement par téléphone pour les particuliers au 03 22 19 18 19, pour les agences de voyages au 04 66 92 30 21.

Toute annulation intervenant au plus tard 4 (quatre) heures avant la prise en charge du véhicule n'entraîne aucun frais. Au delà de ce délai, 100% de la location sera facturée.

En cas de non présentation au rendez-vous fixé sur le bon d'échange pour la prise en charge du véhicule, ou non présentation du bon d'échange ou du permis de conduire, aucun remboursement ne sera accordé et le montant de la location reste due.

Attention : Nous vous rappelons qu'aucun remboursement ne sera effectué si vous n'avez pas pu prendre en charge le véhicule suite à une erreur de votre part portant sur les informations transmises notamment sur le numéro de vol, l'horaire de vol, ou le nom de l'aéroport, ou en cas d'annulation du vol par la compagnie aérienne ou les autorités aéroportuaires. Dans ce dernier cas, nous vous recommandons vivement de vous retourner contre la compagnie aérienne.

Par ailleurs, seules les prestations souscrites et appelées sur le bon d'échange d'Holiday Autos peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement. Les prestations que vous souscrivez sur place avec le Loueur ne peuvent faire l'objet d'aucune demande de remboursement ou de contestation auprès d'Holiday Autos.

**article 8 – l'assurance « zéro franchise »**

Holiday Autos vous propose de souscrire, au moment de votre commande, avec la compagnie Mondial Assistance France (contrat 303 323) une assurance « zéro franchise ». En contrepartie du montant qui vous est indiqué au moment de la réservation de location, cette garantie vous permet d'être remboursé du montant de la franchise incompressible qui vous est débitée en cas d'accident, de dommage du véhicule avec ou sans tiers connu, ou de vol, par le Loueur sur la carte bancaire dont vous lui avait donné une empreinte.

Vous avez la possibilité de consulter à tout moment le détail de cette garantie sur notre Site Internet [www.holidayautos.fr](http://www.holidayautos.fr), rubrique aide, conditions générales de vente, puis **les conditions d'assurance et de remboursement de Mondial Assistance**.

Si vous avez souscrit l'assurance zéro franchise au moment de votre réservation auprès de Holiday Autos, il vous appartient d'estimer si vous souhaitez souscrire aux assurances optionnelles proposées par le Loueur après vérification du contenu de votre contrat de location établi localement avant signature de ce dernier au moment de la prise en charge du véhicule. En aucun cas la remise du véhicule ne peut vous être refusée au motif que vous n'acceptez pas ces assurances.

**8.1 modalités de l'assurance « zéro franchise » :**

- En cas d'accident, de dommage du véhicule avec ou sans tiers connu, ou de vol, pour vous faire rembourser la franchise, vous devez obligatoirement contacter Mondial Assistance avec votre numéro de contrat d'assurance souscrit (303 323) et lui faire parvenir les documents suivants :
- copie du contrat de location ;
- preuve du débit de la franchise par le Loueur ;
- copie du constat d'accident et/ou constat des dommages (document du Loueur) ;
- copie du rapport de police dans le cas d'un accident ou de dommages sans tiers identifié ;
- tout autre document nécessaire à Mondial Assistance pour étudier votre dossier.

Merci de prendre contact avec la compagnie d'assurance Mondial Assistance au 01.42.99.03.95, du lundi au vendredi de 9h à 17h30, en mentionnant le numéro de contrat 303.323.

Après examen du dossier et dans un délai de 30 (trente) jours, Mondial Assistance procédera le cas échéant au remboursement de votre franchise.

**8.2 Cas d'exclusions de l'assurance « zéro franchise » :**

nous vous invitons à consulter la liste des exclusions de la garantie « zéro franchise » en consultant sur notre Site, rubrique aide, conditions générales de vente.

**8.3** Dans tous les cas, les frais de souscription à l'assurance « zéro franchise » restent dus, et l'acceptation de tout remboursement de la compagnie d'assurance Mondial Assistance, engage le client à rétrocéder à l'assureur les sommes qui pourraient être reversées par le Loueur.

**Article 9– paiement**

Nous acceptons les cartes bancaires indiquées sur le Site internet ou au téléphone au moment du paiement. Seules les cartes émises par des banques établies en France sont utilisables.

Vous pouvez également utiliser vos chèques vacances après avoir passé une commande en ligne ou par téléphone, de la manière suivante :

-Vous réglez votre réservation en ligne ou par téléphone à l'aide de votre carte bancaire. -Une fois votre commande confirmée, vous nous transmettez vos chèques vacances, jusqu'à 1 (un) mois après votre date de prise en charge du véhicule, par courrier avec **accusé de réception** accompagné de vos noms, prénoms et numéro de réservation à l'adresse suivante : Groupe lastminute.com Département comptabilité client 54/56 bd Victor Hugo 93585 Saint Ouen Cedex. -Vous pouvez choisir de régler une partie ou la totalité de votre commande par chèques vacances. - Dès réception du règlement de vos chèques vacances par l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances, nous créditerons la carte bancaire (ayant servi au paiement de la demande de réservation de location) du montant versé en chèques vacances, après déduction de frais de traitement de 10 (dix) euros.

Tout paiement par chèque vacances doit par ailleurs respecter les conditions suivantes :

- La réception des chèques vacances doit se faire **impérativement dans le délai maximum de 30 (trente) jours** à compter de la date de votre prise en charge du véhicule ; - Il n'est pas possible de percevoir le solde restant si le montant de vos chèques vacances excède celui de votre réservation. - en cas d'annulation, c'est la valeur de la réservation qui vous sera créditée et non celle des chèques vacances remis (sous réserve de l'application d'éventuels frais d'annulation conformément à l'article 7).

**9.1 Chèques vacances**

Pour toutes commandes vous pouvez utiliser vos chèques vacances après avoir passé une commande en ligne ou par téléphone, de la manière suivante :

- Vous effectuez votre réservation en ligne ou par téléphone à l'aide de votre carte bancaire.
- Une fois votre commande confirmée et soldée, vous pouvez nous transmettre vos chèques vacances, jusqu'à 1 mois après votre date de départ, par courrier avec accusé de réception à l'adresse suivante :

**Holiday Autos France**  
**Département comptabilité client**  
**6 rue Casterès**  
**92110 Clichy**

-Joindre la copie de la 1ère page du mail de confirmation avec numéro de commande, nom, prénom, téléphone ainsi qu'un **Relevé d'Identité Bancaire**.

-Merci de nous indiquer sur ce document le montant des chèques vacances envoyés.

-Vos chèques vacances ne doivent être **ni agrafés, ni pliés** et doivent être **détachés du carnet (que vous conserverez)**.

**NE PAS DETACHER LE TALON SITUÉ EN HAUT DES CHEQUES VACANCES**

-Dans un délai de 4 semaines, nous vous rembourserons par virement le montant de vos chèques vacances. A défaut de les détenir, ce remboursement interviendra après remise par vos soins d'un **RIB**.

Vous recevrez par mail (sur l'adresse renseignée lors de votre réservation) une confirmation de notre virement. Tout paiement par chèques vacances doit par ailleurs respecter les conditions suivantes :

- La réception des chèques vacances doit se faire impérativement dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de votre départ
- Il n'est pas possible de se faire rendre des espèces si le montant de vos chèques vacances excède celui de votre commande, ni d'envoyer un chèque bancaire en complément des chèques vacances.

**Litiges et Réclamation chèques vacances :**

Toute réclamation doit nous parvenir dans un délai maximum de 6 mois après votre envoi, au delà duquel la demande ne sera pas traitée.

- Tous les chèques vacances reçus seront entièrement scannés par nos services, ce qui nous permettra de justifier ce que nous avons réceptionné.

- Nous vous demandons de bien conserver les numéros des chèques vacances envoyés car seule l'ANCV est en mesure de retrouver qui a encaissé vos chèques vacances ([www.ancv.com](http://www.ancv.com) ou 0825 844 344) ainsi que votre numéro de recommandé pour recours vers LA POSTE en cas de perte. Sans l'accusé réception de la poste, aucune réclamation ne pourra être traitée

**article 10 – réclamations**

Toute réclamation éventuelle doit être formulée par écrit à notre service qualité à l'adresse suivante :

holiday autos - Service qualité  
 54/56, boulevard Victor Hugo  
 93585 Saint-Ouen Cedex

La demande doit être accompagnée d'un dossier complet comprenant notamment le courrier précisant l'objet de la réclamation, la copie du bon d'échange, la copie du contrat de location, et de tout autre document remis sur place et nécessaire à la compréhension et la réponse à votre réclamation.

Nous vous rappelons qu'aucun remboursement ne sera effectué si vous n'avez pu prendre en charge le véhicule suite à une erreur de votre part portant sur les informations transmises notamment sur le numéro de vol, l'horaire de vol, ou le nom de l'aéroport, ou en cas d'annulation du vol par la compagnie aérienne ou les autorités aéroportuaires. Dans ce dernier cas, nous vous recommandons vivement de vous retourner contre la compagnie aérienne. Holiday Auto agissant en tant que mandataire des Loueurs de véhicules pour les prestations qu'ils offrent, Holiday Auto ne pourra être tenue responsable d'une défaillance dudit Loueur. Vous devrez dans ce cas faire toute réclamation auprès dudit Loueur ou mener toute action, déclaration de créances à son encontre.

Si vous décidez d'écourter votre location, nous ne rembourserons pas les jours de location non utilisés.

Par ailleurs, seules les prestations souscrites et appelées sur le bon d'échange d'Holiday Autos peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement. Les prestations que vous souscrivez sur place avec le Loueur ne peuvent faire l'objet d'aucune demande de remboursement ou de contestation auprès d'Holiday Autos.

**article 11 - preuve**

Les données conservées dans le système d'information du Site d'Holiday Autos peuvent servir de preuves quant aux commandes que vous passez et sont susceptibles d'être produites dans le cadre d'un éventuel contentieux. Les données sur support informatique ou électronique conservées par Holiday Autos constituent des preuves recevables et opposables avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

**article 12 – loi applicable**

Holiday Autos France est une société française. Par conséquent, vos relations avec la société Holiday Autos France sont régies par le droit français, sans préjudice de l'application des dispositions impératives de la loi du lieu de résidence du client.

**article 13 – vos données personnelles**

Soucieux du respect de votre vie privée et de la protection des informations que vous lui fournissez, le site Holiday Autos respecte la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée. Le traitement de vos données à caractère personnel est déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 875 870.

Parmi les informations que nous sommes amenés à vous demander, certaines sont obligatoires (signalées par un astérisque sur notre Site) car indispensables au traitement de votre commande, d'autres sont facultatives et collectées, si vous le souhaitez, dans le but de mieux vous satisfaire en répondant de manière plus personnalisée à vos attentes.

Elles sont susceptibles d'être transmises aux Loueurs dans le cadre du traitement de votre commande.

Conformément aux articles 39 et 49 de la loi 78.17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles.

Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier à :

holiday autos France  
 « Droit à l'information »  
 6 rue Casterès  
 92110 Clichy