

Conditions générales de réservation sur internet

La Société TILOC SARL Tropic AUTO a pour activité la location de courte durée de véhicules de tourisme pour les entreprises et les particuliers.

Elle exploite son activité au travers d'agences réparties sur tout le territoire de l'île de la Réunion.

Elle a aussi pour activité le gardiennage de véhicule, valable uniquement à partir de l'agence de l'aéroport Saint Denis Roland Garros.

La société TILOC dispose d'un site Internet, consultable à l'adresse suivante :

www.tiloc-reunion.com, dont l'objet est d'offrir aux clients des réservations de location de véhicules ou de réservation d'emplacement de gardiennage avec pré paiement dans les conditions ci-après exposées.

Le «client» désigne ci-après la personne dont les coordonnées sont indiquées dans la rubrique "identification"

La «société tiloc», désigne ci-après la société SARL Tropic Auto immatriculée au RCS de Saint Denis sous le numéro 331 927 046, au Capital de 139 755€ (Numéro identifiant TVA: FR05331927046 dont le siège social est 3 Rue De La Croix Rouge ZAE La Mare 97438 Sainte Marie de La Réunion, laquelle édite le site internet www.tiloc-reunion.com.

«L'Agence TILOC Réunion» fournit les services de location de véhicules.

Article 1 : Acceptation des conditions générales

Toutes les commandes passées par l'intermédiaire du site sont soumises sans réserve aux présentes conditions générales de réservation sur internet et aux **conditions générales de location TILOC Réunion** ou aux **conditions générales de gardiennage TILOC REUNION**

➤ LOCATION DE VEHICULES

Article 2 : Le tarif de location

2.1. Les tarifs de location sont propres aux réservations faites sur le site internet

www.tiloc-reunion.com et sont calculés en fonction des informations données à la date de réservation.

Une modification de la réservation peut changer le tarif de la location.

2.2. Le tarif faisant l'objet d'un paiement anticipé ne peut faire l'objet d'une remise et ne peut se cumuler avec une autre offre promotionnelle. Ainsi, les avantages de la carte fidélité TILOC ou tout autre accord commercial ne sont pas applicables aux réservations sur internet.

2.3. Les tarifs excluent tous les frais additionnels et options complémentaires qui ne sont pas mentionnés dans la confirmation de réservation. Ces frais et options devront être payés en supplément par le client directement auprès de l'Agence TILOC Réunion.

2.4 Un supplément jeune conducteur est facturé pour les locataires âgés de 21 à 23 ans au tarif en vigueur (Voir grille tarifs) payable au départ de la location.

Article 3 : Les véhicules de location

La réservation porte sur une catégorie de véhicule, étant précisée que les préférences en matière de marque ou modèle dépendent de la disponibilité en Agence TILOC au moment de la location. Le client sélectionne toujours une catégorie et non un véhicule désigné.

Tous les véhicules présentés sur le site internet ont uniquement pour but d'illustrer la catégorie sélectionnée.

Article 4 : Durée de la location

La durée de la location est celle mentionnée dans la confirmation de réservation, étant précisé que la conservation du véhicule au-delà de la durée prévue sera facturée au tarif en vigueur dans l'Agence TILOC concernée.

Les locations pour une durée supérieure à 31 jours pour les véhicules de tourisme et à 15 jours pour les véhicules utilitaires ne peuvent être prises en compte sur le site internet : www.tiloc-reunion.com, le client devant dans ce cas s'adresser directement en agence :

Tél 0262 33 18 00.

Article 5 : Délai de réservation sur internet

Les demandes de réservation doivent être faites sur internet au minimum 48 heures pour les véhicules de tourisme et pour les véhicules utilitaires avant le départ de la location.

Article 6 : Conditions de location

6.1. Le client doit se présenter à l'agence TILOC Réunion de départ avec :

En tant que particulier, le client doit présenter:

Le permis de conduire national ou d'un état européen ou le permis international réglementaire en cours de validité du ou des conducteur(s).

Un justificatif de domicile (exemple : quittance énergie, eau ou facture de téléphone fixe) de moins de trois mois.

Une carte de crédit à son nom et prénom, Carte dont la date d'expiration est au moins supérieure à 30 jours après la date prévue de restitution du véhicule, (l'agence se réserve le droit d'accepter ou de refuser le règlement par chèque).

. Attention les cartes maestro, électron et en règle générale toutes les cartes de débit seront refusées et aucun remboursement ne sera effectué.

En tant que société, le client doit présenter:

- Le permis de conduire réglementaire et en cours de validité du ou des conducteur(s).
- Un pouvoir autorisant le conducteur principal à louer le véhicule au nom de l'entreprise s'il n'est pas le représentant légal de la société.
- Un justificatif d'inscription au Registre du Commerce et au Registre des Métiers au moyen d'un extrait K BIS de moins de trois mois, ou d'un extrait modèle DI de moins de quatre mois.
- Un RIB de la société.
- Un bon de commande signé par le représentant légal de la société et mentionnant son N° RCS.

6.2. Le client devra souscrire un contrat de location avec l'agence TILOCRéunion local de départ du véhicule dans les conditions générales standard de location.

6.3. Les Agences TILOCRéunion pourront refuser de louer le véhicule:

- à toute personne qui n'a pas l'âge minimum requis,
- n'étant pas en possession d'un permis de conduire valable et reconnu,
- ne pouvant effectuer le dépôt de garantie
- plus généralement, ne satisfaisant pas aux conditions générales de location.

Article 7 : Modification et annulation de la réservation

La réservation sur internet ne permet pas l'exercice du droit de rétractation.

Pour modifier votre réservation, vous devez:

-annuler la réservation que vous souhaitez modifier, voir conditions ci-dessous saisir une nouvelle demande

Si votre annulation intervient:

- plus de 48h avant votre départ: le montant de votre réservation vous est remboursé, avec une déduction de frais de dossier (1 journée, sauf souscription de l'assurance annulation).
- moins de 48h avant votre départ: le montant de votre réservation ne vous sera pas remboursé, sauf souscription de l'assurance annulation.

Il n'y a pas lieu à remboursement:

- pour toute location plus courte que la durée prévue dans la réservation
- si le Locataire ne se présente pas pour la prise du véhicule

-en cas de retard dans la prise du véhicule

-en cas d'annulation faite moins de 48h avant votre départ sauf souscription de l'assurance annulation

-Dans le cas où le client est dans l'impossibilité de présenter la carte bancaire ayant servi à effectuer le paiement en ligne

-Dans le cas où le client est dans l'impossibilité d'effectuer le dépôt de garantie

➤ **GARDIENNAGE VEHICULE**

Article 8 : Délai de réservation sur internet

Les demandes de réservation doivent être faites sur internet au minimum 24 heure avant le dépôt du véhicule en gardiennage.

Article 9 : Conditions de gardiennage

Se reporter aux conditions générales de vente gardiennage

➤ **LOCATION ET GARDIENNAGE**

Article 8 : Remboursement

Si exceptionnellement l'agence TILOC locale ne peut pas honorer votre réservation, TILOC Réunion s'engage à vous contacter par e-mail ou par téléphone, pour annuler ou convenir avec vous des modifications de la réservation. Si aucune solution de remplacement n'est trouvée, TILOC Réunion s'engage à vous rembourser immédiatement et intégralement le montant de votre réservation.

Article 9 : Paiement en ligne

9.1. Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

Le prix devra être payé automatiquement par carte de crédit selon la procédure de paiement décrite lors du processus d'enregistrement.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le client accepte par avance et sans condition que TILOC Réunion procède à la transaction sécurisée. Le client autorise donc par avance sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements ou des relevés transmis par TILOC Réunion, même en l'absence de factures signées de la main du titulaire de la carte.

Article 10 : Responsabilité

10.1. Il est rappelé que le contrat est conclu entre l'Agence TILOC Réunion et le client.

Tout dommage ou contestations pouvant survenir à l'occasion de la formation, de l'exécution et de la fin du contrat de location doivent être portés à l'encontre de l'Agence TILOC Réunion.

10.2. Ni la Société TILOCRéunion ni l'Agence TILOCRéunion n'encourent de responsabilité pour les pertes, dommages, ou retards résultant de la perte ou du vol de la confirmation de réservation adressée par e-mail au client et/ou de l'utilisation frauduleuse de ce document par un tiers.

Article 11 : Modification des conditions générales

TILOCRéunion se réserve la possibilité de modifier les conditions générales d'utilisation des services offerts afin de s'adapter aux évolutions des techniques, de la législation et des services offerts.

Article 12 : Droit de propriété intellectuelle

En application du code de la propriété intellectuelle, tous les éléments du site (mise en forme, images, textes, logos, bases de données, programmes, etc ...) sont la propriété pleine et entière de la société TILOC, sauf les éléments (logos notamment) fournis par un partenaire de cette dernière.

Article 13 : Données personnelles

Les données personnelles du client (nom, prénom, adresses électronique et géographique, numéro de téléphone ...) sont collectées par TILOCRéunion et sont destinés à celle-ci pour établir la réservation, et sous le respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Les informations qui doivent être obligatoirement enregistrées par le client pour pouvoir passer commande sont identifiées en ligne par un astérisque.

En passant sa commande sur le site, le client donne son consentement à l'utilisation par TILOCRéunion des données nominatives recueillies lors de la prise de la commande. TILOCRéunion conserve, à des fins de preuve, ces informations pendant une durée de 3 ans après prise de la commande sur support informatique, sauf pour ce qui concerne les données bancaires qui ne sont jamais conservées par la société TILOCRéunion.

Par ailleurs, la société TILOCRéunion peut, si le client l'accepte, utiliser les données personnelles concernant ce dernier (à l'exclusion des données bancaires) afin de lui adresser des offres commerciales susceptibles de l'intéresser. En application de la Loi Informatique et Libertés, le client dispose cependant du droit de s'opposer à la réception par courrier électronique de documents de prospection commerciale non sollicitée, en cochant en ligne la case prévue à cet effet ou en adressant un courrier au Service Client TILOC– SARL TROPIC AUTO 3 Rue de la Croix ZAE la Mare 97438 Sainte Marie.

Enfin, la société TILOCRéunion peut, si le client l'accepte, également être amenée à transmettre les données personnelles communiquées par ce dernier et le concernant (à l'exclusion des données bancaires) à des partenaires commerciaux à des fins de prospection. En application de la Loi Informatique et Libertés, le client dispose cependant du droit de

s'opposer à la transmission à des tiers de ses données personnelles en cochant en ligne la case prévue à cet effet ou en adressant un courrier au Service Client TILOC– SARL TROPIC AUTO 3 Rue de la Croix ZAE la Mare 97438 Sainte Marie.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent (article 34 de la loi «Informatique et Libertés»). Pour l'exercer, le client doit s'adresser à Service Client TILOC Réunion– SARL TROPIC AUTO 3 Rue de la Croix ZAE la Mare 97438 Sainte Marie.

Article 14 : Cookie

Le client reconnaît être avisé de l'implantation dans son ordinateur d'un «cookie», lequel permet d'enregistrer des informations relatives à la navigation sur le site (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.). Le client peut s'opposer à l'enregistrement de cookies en configurant son navigateur de la manière suivante:

Si vous naviguez sur Internet avec Internet Explorer 3 ou 4 (Microsoft):

Cliquez «affichage», «options», «avancées». Parmi différents avertissements que vous pouvez activer, le quatrième est intitulé «avertir avant d'accepter des cookies» et, uniquement sur Internet Explorer 4, le cinquième est intitulé «refuser toujours les cookies».

Si vous naviguez sur Internet avec Internet Explorer 5 (Microsoft)

Cliquez «outils», «options internet», «sécurité», "personnaliser le niveau de sécurité. Dans la rubrique «cookies», choisissez «demander» ou «désactiver» pour les deux options proposées.

Si vous naviguez sur Internet avec Navigator GoId 3 (Netscape)

Cliquez «options», «préférences du réseau", "protocoles" Parmi différents avertissements que vous pouvez activer, le premier est intitulé «avertir avant d'accepter un cookie». Vous serez alors averti (e) lors de l'arrivée d'un «cookie» et vous pourrez vous opposer à son enregistrement par votre logiciel de navigation.

Si vous naviguez sur Internet avec Communicator (Netscape)

Cliquez «édition» «préférences» et mettez «avancées» en surbrillance. Choisissez l'option désirée.

Article 15 : Loi applicable

Tout litige est de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Saint Denis 97400 (non applicable au client non professionnel).

En cas de contestation ou litige se rapportant à l'utilisation du site www.tiloc-reunion.com, seule la loi française est applicable.