

Conditions Générales de location Hertz On Demand

Votre inscription à Hertz On Demand vous permet d'adhérer au service unique de location de véhicule à l'heure en libre-service sans abonnement. Vous avez accès aux camionnettes Hertz On Demand sur la zone de parking dédiée 7j/7 des magasins IKEA en Ile-de-France (sous réserve de disponibilité des véhicules) et aux véhicules Hertz On Demand disponibles à Paris et en région parisienne. Votre pass vous permettra de réserver et utiliser le véhicule pour de courtes durées par internet.

Par l'acceptation de ces conditions générales, vous acceptez d'être liés par eux et de recevoir toute notification de modification par l'envoi de SMS et /ou emails ainsi que des informations consultables sur le site Internet www.HertzOnDemand.com/IKEA

- Si vous souhaitez nous contacter, adressez-vous au Service Relations Clientèle Hertz France SAS - Hertz On Demand - Immeuble Futura 3 - 1/3 avenue de Westphalie - 78180 Montigny Le Bretonneux - 377 839 667 RCS Versailles.

1. Inscription

- Vous devez compléter le formulaire d'inscription en ligne sur notre site internet www.HertzOnDemand.com/IKEA ou finaliser votre inscription au service « Transport » de votre magasin IKEA (sous réserve des horaires d'ouverture).
- Vous ne payez ni d'abonnement ni frais de dossiers et votre inscription inclut l'assurance automobile responsabilité civile, les protections complémentaires et l'utilisation du pass.
- Afin de recevoir les confirmations de vos réservations et des messages d'information concernant vos locations, vous devrez nous fournir une adresse email et votre numéro de téléphone portable (ou fixe).

Documents à fournir :

- Un permis de conduire valide depuis plus d'1 an (copies recto / verso) et vous devez être âgé de 21 ans minimum. Si vous n'avez pas de permis français, vous pouvez présenter un permis CEE ou un permis international en complément de votre permis national.
- Une pièce d'identité ou passeport en cours de validité (copies recto / verso).
- Les informations relatives à votre carte bancaire (carte Maestro et carte Electron non autorisées) pour nous permettre de vérifier sa validité et débiter votre carte de crédit du montant de chaque location et des charges additionnelles éventuelles (immédiatement à la fin de la location).

2. La gestion du pass

- Votre inscription approuvée, votre pass vous sera remis et vous permettra de louer à tout moment des véhicules de la flotte Hertz On Demand.**
- Le pass devra être utilisé pour verrouiller et déverrouiller le véhicule à chaque fois que vous l'utilisez.
- Tout membre Hertz On Demand est habilité à conduire le véhicule réservé par un autre membre Hertz On Demand sous réserve de la présence de ce dernier dans le véhicule. Attention, seul le pass, du membre Hertz On Demand qui a effectué la réservation, doit être utilisé pour verrouiller et déverrouiller le véhicule. À défaut, vous risquez de bloquer le système embarqué.**
- Vous ne devez ni prêter, ni céder le pass à quiconque ni laisser qui que ce soit l'utiliser pour conduire un véhicule. À défaut, vous serez déchu de toutes assurances et/ou protections complémentaires et votre responsabilité pourra être engagée pour toute utilisation non autorisée du véhicule et pour toute perte, tout dommage et/ou préjudice que nous pourrions subir du fait de votre manquement.
- N'oubliez pas que si vous perdez votre pass, vous devez nous en informer aussitôt que possible et nous le remplacerons. Ce nouveau pass vous sera facturé.

3. Faire une réservation

- Vous devez réserver le véhicule avant de pouvoir l'utiliser.
- Vous pouvez réserver un véhicule en ligne sur notre site Internet www.HertzOnDemand.com/IKEA, utiliser l'iPhone (application téléchargeable gratuitement sur l'App Store) ou nous appeler entre 08h et 23h, au 01 57 32 43 98.
- Vous pouvez réserver le véhicule jusqu'à 6 mois à l'avance et dans limite de 4 réservations maximum.
- Vous devez réserver le véhicule pour au moins une demi-heure minimum puis par intervalles de 15 minutes. Vous pouvez utiliser l'écran interactif à bord du véhicule si vous souhaitez prolonger votre location par 1/4 d'heure supplémentaire.
- Vous recevrez une confirmation de votre réservation par le biais d'un SMS sur votre téléphone portable et/ ou d'un e-mail.

4. Les frais d'utilisation du véhicule

- Les tarifs de location à partir d'une demi-heure minimum pour chaque location seront calculés au moment où vous faites la réservation et s'affichera à l'écran avant validation de votre part.
- Votre compte sera débité à la fin de la location pour les frais de location et toutes charges additionnelles qui seraient applicables.
- Le coût de votre location pour les véhicules inclut la durée de location avec 100 km et/ou toute prolongation de la location. En cas de dépassement, vous serez facturé du nombre de kilomètres supplémentaires effectués.
- Les frais de location continuent jusqu'à la restitution du véhicule à son emplacement de départ et jusqu'à ce que vous appuyiez sur le bouton de l'écran interactif Hertz pour clôturer votre location.
- Le carburant est inclus, mais vous devez veiller à ramener le véhicule avec le réservoir au minimum d'1/4. Pour rajouter du carburant, vous devez utiliser la carte carburant et utiliser le carburant adapté au véhicule.**
- Par l'acceptation des présentes conditions de location, vous nous autorisez à débiter votre compte bancaire, via votre carte de crédit, des frais liés à la location.**

5. Charges additionnelles (détail en annexe 2)

- Si vous restituez le véhicule en retard, vous devez nous en informer à l'aide de l'écran interactif situé à droite du volant. Il vous sera facturé le montant de la location au tarif normal ainsi que le temps additionnel par intervalle de 15 mn.
- Il vous sera facturé des frais administratifs pour le traitement de vos amendes ou contraventions vous incombant pendant votre location.
- Par l'acceptation des présentes conditions de location, vous nous autorisez à débiter votre compte bancaire, via votre carte de crédit, des suppléments et charges additionnelles liés à votre location.**

6. Retour anticipé/Annulation

- Si vous n'avez plus besoin du véhicule, vous pouvez annuler votre réservation. Afin d'éviter que la durée totale ne vous soit facturée, faites-le au moins deux heures avant l'heure de départ.

7. Notre engagement envers vous

- Des véhicules seront à votre disposition aux stations désignées à partir de l'heure de prise en charge telle qu'indiquée dans votre réservation.
- Si un véhicule n'a pas été restitué à l'heure par le client précédent, nous essaierons de vous proposer une autre solution, mais nous ne pouvons malheureusement pas vous garantir que nous répondrons à toutes vos exigences.

- Si un véhicule tombe en panne, prévenez-nous immédiatement en appelant le numéro d'assistance et nous vous enverrons un prestataire de services de dépannage ou nous vous proposerons une autre solution.

8. Facturation

- Vous êtes responsable du paiement de tous frais liés à votre location et à votre utilisation du véhicule.
- Vous devez nous informer de tout changement relatif à votre carte bancaire.
- A chaque fin de location, nous débitons votre compte des frais de location, des charges additionnelles ainsi que des frais éventuels liés aux dommages causés au véhicule.
- Vous ne serez pas responsables de toute surcharge, frais ou autre responsabilité que votre établissement bancaire pourrait vous imputer.
- En cas de refus du prélèvement par votre banque, nous nous réservons la possibilité de suspendre votre inscription.
- Vous pouvez consulter un récapitulatif de vos factures dans votre espace personnel sur notre site internet.
- En nous communiquant les éléments de votre carte bancaire, vous nous autorisez à débiter tous les frais liés à votre location y compris la franchise.**
- Nous ne garantissons pas les dommages aux parties hautes (pavillon, toit et plus généralement toute autre partie supérieure, saillante), consécutifs à une mauvaise appréciation de la hauteur et/ou du gabarit du véhicule ou d'un choc avec des objets placés ou suspendus en hauteur.**
- En cas de dommages aux parties hautes, vous serez facturé de la totalité du préjudice.**

9. Assurances et protections complémentaires offertes par Hertz On Demand

- Sous réserve du respect des conditions générales de location, vous bénéficierez de l'assurance automobile Responsabilité Civile obligatoire et d'une couverture pour les dommages au véhicule (hors parties hautes).
- Quand vous devenez client Hertz On Demand, vous acceptez automatiquement la protection complémentaire pour les dommages causés au véhicule pendant votre utilisation. Cette protection est incluse dans votre inscription. Veuillez vous reporter à l'Annexe 1 pour les détails et les conditions des protections.
- Sous réserve du respect des conditions d'inscription et de location, vous n'aurez que la franchise à payer en cas de perte ou de dommage subi par le véhicule, ses équipements ou accessoires ainsi qu'en cas de vol, tentative de vol ou vandalisme. Si les dommages sont inférieurs au montant de la franchise, vous n'aurez à payer que le montant de la réparation, une indemnité d'immobilisation, les frais de remorquage éventuels ainsi que des coûts de gestion du dommage.
- En cas de violation des conditions d'inscription de location et/ou si la perte, le dommage ou le vol sont de nature intentionnelle ou consécutifs à une faute grave, vous ne bénéficiez d'aucune assurance ni couverture.**
- Il est important que vous nous informiez par courrier électronique ou postal de tout changement relatif à la situation de votre permis de conduire ou si vous perdez des points car cela peut signifier que vous n'êtes plus assuré.

10. Résiliation et suspension de votre adhésion

- Si vous souhaitez annuler votre inscription à Hertz On Demand, vous pouvez le faire à tout moment. Vous devrez également nous retourner votre pass. Nous annulerons alors votre inscription et désactiverons votre pass et cesserons de vous envoyer toutes mises à jour et offres spéciales. Aucun remboursement du crédit de location non utilisé ne sera effectué.
- Nous pouvons suspendre votre inscription dans le cas où vous n'avez pas réglé vos factures ou si le prélèvement automatique a échoué.
- Nous pouvons également suspendre votre inscription si votre permis de conduire ne remplit plus les conditions requises pour l'utilisation de nos véhicules.
- Nous pouvons également décider de résilier ou suspendre votre inscription pour toutes autres raisons si nous jugeons que vous avez utilisé nos services de façon abusive ou que vous ne respectez pas les règles applicables.

11. Données personnelles

- En complétant les éléments de la demande d'inscription, vous nous autorisez à les utiliser pour vérifier votre identité et nous assurer que vous êtes apte à devenir client Hertz On Demand.
- Nous pourrions effectuer des contrôles périodiques pour vérifier que votre permis de conduire reste valide et remplit toujours nos conditions de location.
- Pour vous tenir au courant des dernières nouvelles concernant Hertz On Demand, nous vous enverrons régulièrement par email, SMS ou par courrier, des mises à jour et des offres nouvelles sur le service qui pourront vous être utiles.
- Par l'acceptation des présentes conditions générales de location, vous acceptez que nous débitons votre compte bancaire, des frais de location y compris la franchise ainsi que des autres frais éventuels conformément à votre autorisation de prélèvement.**
- En devenant client Hertz On Demand, vous nous autorisez à communiquer les éléments de votre carte bancaire à notre prestataire d'interface de paiement.
- Vous acceptez que nous conservions ces informations dans nos dossiers pour continuer de gérer votre compte et fournir nos services.
- Vous disposez du droit d'accès, de rectification et/ou de suppression des données nominatives vous concernant se trouvant en notre possession.
- Veillez lire notre politique de confidentialité qui expose les mesures rigoureuses que nous avons mises en place pour garantir la sécurité des informations qui vous concernent.

12. Modifications

Toute modification des présentes conditions de location ainsi que des tarifs de location et autres frais seront disponibles sur le site Internet www.HertzOnDemand.com/IKEA. En effectuant une réservation, vous acceptez ces modifications.

13. Nantissement

La plupart des véhicules que nous utilisons sont la propriété d'une société du groupe Hertz, Rac Finance SAS, et font l'objet d'un nantissement consenti par Rac Finance SAS au profit de divers organismes financiers et leurs successeurs et cessionnaires conformément aux articles 2333 et suivants du Code Civil.

Nous avons été désignés en tant que tiers convenu du nantissement conformément à l'article 2337 du code civil. En conséquence, vous devrez nous restituer le véhicule en notre qualité de tiers convenu ou, si nous vous en donnons l'instruction, à toute autre entité qui viendrait à nous être substituée en cette qualité.

14. Litiges

- Nous nous efforcerons de résoudre à l'amiable tout litige, toute réclamation ou demande pouvant émaner de l'une ou l'autre des parties.
- Tout litige qui n'aurait pas été réglé à l'amiable sera régi par le droit français et sera soumis à la compétence non exclusive des tribunaux français. Toutefois, dans le cas de litiges avec des professionnels, ceux-ci seront soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce de Versailles.

Ce qu'il faut savoir avant d'utiliser le véhicule...

15. Vérifications à faire avant d'utiliser le véhicule

- Vous devez d'abord vérifier si le véhicule présente des dommages et si tel est le cas, vous devez contacter le Service Relations Clientèle Hertz On Demand en utilisant soit l'écran interactif Hertz situé à droite du volant soit en nous appelant au 01 57 32 43 98.
- Si vous ne nous avertissez pas, vous serez tenu pour responsable de ces dommages et les coûts et dépenses correspondants seront débités de votre carte bancaire.
- Vous devez également vérifier la présence des documents et éléments du véhicule (clé, papiers du véhicule, carte carburant, Manuel d'Utilisation et kit de sécurité).

16. Conditions d'utilisation du véhicule

- L'ouverture des portes du véhicule à l'aide de votre pass indique le début de la location.
- Vous devez utiliser votre pass pour verrouiller et déverrouiller le véhicule pendant la location.
- La clé ne doit pas être enlevée du véhicule quand vous en sortez.
- En utilisant le véhicule, vous confirmez que vous êtes toujours titulaire d'un permis de conduire valide et répondant aux conditions d'inscription à Hertz On Demand.
- Vous êtes responsable de toute contravention pour infractions au code de la route (notamment pour stationnement interdit, circulation dans les couloirs d'autobus, excès de vitesse, frais d'immobilisation par sabot, péages urbains) et tous autres frais encourus lorsque vous utilisez le véhicule.
- Vous ne devez pas fumer ni laisser qui que ce soit fumer dans le véhicule.
- Les animaux sont interdits dans le véhicule.
- N'oubliez pas qu'un autre client Hertz On Demand utilisera le véhicule après vous et que vous devez donc le garder propre et net.
- Si le véhicule subit des dommages, vous en êtes responsable et vous devez nous avertir immédiatement en cas d'incident.
- Si le véhicule tombe en panne, présente une anomalie prévenez nous immédiatement, ne faites pas appel à un service de dépannage indépendant et ne laissez personne intervenir sur le véhicule ou la réparer sans notre autorisation expresse.
Si le véhicule est impliqué dans un accident, veuillez établir un constat amiable (un formulaire se trouve dans la boîte à gants) que vous devrez laisser sur le siège passager après nous avoir contactés au Service Relations Clientèle Hertz On Demand au 01 57 32 43 98 ou par l'écran interactif Hertz.
- Si le véhicule est volé ou vandalisé, veuillez impérativement le signaler à la police dans un délai maximum de 48 heures. Prévenez-nous également immédiatement le Service Assistance au 0 800 824 824 (gratuit depuis les postes fixes et payant selon forfait depuis les mobiles).
- Vous ne devez ajouter aucun équipement ou accessoire au véhicule (barre de toit, galerie, boule pour tirer une remorque/caravane etc.).

17. Restitution du véhicule

- Vous devez restituer le véhicule avant la fin de votre période de location.
- Si vous avez informé au préalable le Service Relations Clientèle de votre retard de votre location, vous serez facturé du coût de la location et des frais de location en plus par tranche de 15 minutes.
- Vous devez rendre le véhicule propre dans un état suivant une utilisation dite « normale » et au moins dans le même état que celui dans lequel vous l'avez reçu.
- À la fin de la location, vérifiez l'état du véhicule et informez le Service Relations Clientèle Hertz On Demand de tout dommage.
- Vous devez garer le véhicule sur l'une des places de stationnement de la zone de parking dédiée de votre magasin IKEA.
- S'il vous est impossible de vous garer à l'emplacement désigné, appelez-nous immédiatement pour indiquer où vous avez garé le véhicule.

- Veillez à ce que le réservoir de carburant soit au minimum au 1/4. N'oubliez pas que vous devez utiliser la carte carburant présente dans le véhicule.
- Eteignez les feux du véhicule.
- N'oubliez pas de laisser la clé dans le véhicule ainsi que les papiers, la carte carburant, le Manuel d'Utilisation et le kit sécurité et de verrouiller le véhicule à l'aide de votre pass.
- Vous devez appuyer sur le bouton de fin de location pour mettre fin à votre location.

18. Responsabilités en tant que client Hertz On Demand

- Vous êtes responsable du véhicule et de tout ce qui peut lui arriver à partir du moment où vous le déverrouillez à l'aide de votre pass.
- Les véhicules Hertz On Demand ayant une vocation d'utilisation locale, le véhicule ne peut circuler en dehors de France. Pour toute demande particulière, contacter le Service Relations Clientèle Hertz On Demand pour autorisation préalable.
- Vous devez uniquement utiliser le véhicule pour transporter des passagers ne dépassant pas le nombre de places assises autorisées.
- Vous ne devez pas utiliser le véhicule si vous vous trouvez sous l'emprise de l'alcool ou de toute autre substance prohibée.
- Rappelez-vous que l'utilisation du véhicule est interdite pour les cas suivants : pour le transport de passagers à titre onéreux; en dehors des voies carrossables ou adaptées au véhicule ou zones interdites au public; pour participer à des courses automobiles, des rallies, des essais ou toutes autres compétitions; pour toute souslocation ou l'apprentissage de la conduite ; à toutes fins illicites; pour remorquer toute remorque ou véhicule; pour le transport d'objets ou de substances inflammables, corrosives, toxiques, explosives, ionisantes ou comburantes qui pourraient endommager le véhicule.
- En cas de non respect des conditions d'utilisation du véhicule, vous perdrez le bénéfice toutes assurances et/ou garanties.
- Pendant toute la durée de votre inscription et quand vous utilisez le véhicule, vous devez toujours remplir l'ensemble de nos conditions relatives au permis de conduire et nous informer de tout changement affectant votre permis.

Protection complémentaire - Annexe 1

Pourquoi est-ce important d'avoir cette protection complémentaire ?

Quand vous conduisez le véhicule, vous êtes seulement assuré et protégé contre les réclamations des tiers pour le décès, les dommages corporels ou les dommages aux biens causés par le véhicule pendant la location. Vous n'êtes pas protégé contre les dommages au véhicule, le vandalisme ou le vol de véhicule. La protection complémentaire incluse dans votre inscription Hertz On Demand vous couvre pour ces cas.

De quelle protection bénéficierai-je ?

Volkswagen Transporter / Mercedes Vito

Vous serez seulement responsable financièrement, en cas de dommages, vandalisme ou vol du véhicule, pour un montant maximum de 1600 € (Franchise - hors parties hautes du véhicule) à chaque fois que vous louerez ce véhicule. Si les dommages liés au véhicule sont inférieurs à 1600 €, vous serez seulement responsable financièrement du montant de la réparation, d'une indemnité d'immobilisation, des frais de remorquage éventuels ainsi que des coûts de gestion du dommage. Les dommages aux parties hautes sont totalement à votre charge. Si ce véhicule est volé, il vous sera facturé 1600 €.

Attention, notez bien que la protection complémentaire vous couvre seulement si vous avez respecté les règles d'inscription à Hertz On Demand et avez utilisé le véhicule conformément aux conditions générales de location Hertz On Demand et que le dommage n'est pas de nature intentionnelle ou consécutif à une faute grave de votre part ou du fait d'un conducteur non autorisé.

CHARGES ADDITIONNELLES - ANNEXE 2

Libellés des charges additionnelles	Facturations (€ TTC)
Retard communiqué / non communiqué au Service Relations Clientèle	Coût de location + dépassement par tranche de 15 minutes
Véhicule rendu avec moins d'1/4 de réservoir	45 €
Véhicule rendu sale	75 €
Eclat sur pare-brise hors champ de vision	75 €
Si le client a fumé dans le véhicule	45 €
Perte des clés du véhicule	195 € + 100 € de frais de remorquage
Perte ou non restitution de la carte carburant	45 €
Perte du pass	20 €
Véhicule rendu au mauvais endroit	45 € + frais de remorquage
Si le client a oublié d'éteindre les lumières du véhicule, radio ou plafonnier	45 €
Portes du véhicule non fermées à la fin de la location	45 €
Frais de gestion pour amendes / contraventions	20 € + montant de l'amende
Erreur de carburant	295 € + montant des frais de dépannage

RAPPEL : LES DOMMAGES LIES AUX PARTIES HAUTES DES VEHICULES NE SONT PAS GARANTIS PAR LA FRANCHISE

PAR MA SIGNATURE, JE DECLARE AVOIR LU LES CONDITIONS GENERALES DE LOCATION HERTZ ON DEMAND STIPULEES CI-DESSUS.

NOM DU CLIENT :

SIGNATURE DU CLIENT :

DATE :

MERCI ET BONNE ROUTE !