Les présentes conditions générales s'appliquent à toute réservation et location d'un véhicule en libre-service et/ou d'un véhicule de tourisme et/ou véhicule utilitaire pour les entreprises et/ou les particuliers, auprès de ADA, et des membres du réseau de location de véhicules ADA, via une agence ADA, le site Internet www.ada.fr ou l'application mobile ADA disponible sur iOS et Android.
Elles sont réputées lues, acceptées, applicables et opposables au Locataire à la signature du contrat, qui s'engage à les respecter pendant toute la durée du contrat.
ADA se réserve le droit de les adapter ou de les modifier, à tout moment. Cette modification entrera en vigueur dès la publication des conditions générales sur le site internet (www.ada.fr) et sur l'application mobile ADA.

Article 1 : Définitions

- **Le Locataire ou Le Client :** Personne physique ou morale au nom de laquelle est établi le contrat de location. Si le Locataire est une personne physique, il est aussi le conducteur principal et le destinataire des factures relatives audit contrat. Si le Locataire est une personne morale alors le conducteur principal désigné est le signataire du contrat de location.
- **Le Loueur** : Il s'agit de l'Agence ADA, exploitée par un commerçant indépendant et membre du réseau de location de véhicules ADA, qui remet en outre le véhicule au Locataire.
- **Contrat de location** (ci-après le Contrat) : Règles contractuelles applicables dans les relations entre le client, le conducteur et le Loueur. Il comprend le présent document (conditions générales de location dont les annexes font partie intégrante), le contrat de location signé, l'état descriptif (départ et retour) du véhicule, la facture, et le cas échéant, les conditions spécifiques souscrites lors de la réservation en ligne sur www.ada.fr, ou sur l'application mobile ADA ainsi que les conditions d'assurances souscrites par le Loueur pour le compte du Client et les services optionnels pouvant être achetés par le Locataire. Avant toute location, les conditions générales de location et les conditions tarifaires de location ; et le cas échéant les conditions spécifiques de location de véhicules en libre-service, sont mises à la disposition du Locataire par le Loueur, en agence, sur www.ada.fr et via l'application mobile ADA.
- **Dommage matériel** (uniquement pour les services Pack Basic et Pack Zen) : La détérioration ou la destruction du véhicule y compris au bas et au haut de caisse et résultant d'une cause extérieure au véhicule ou d'un acte de vandalisme ou d'une tentative de vol commis par un Tiers.
- **« Le libre-service »** : système opérationnel et contractuel de location de véhicules ADA permettant à un Locataire de prendre possession et de restituer le véhicule aux moyens d'outils numériques.
- **« Le Véhicule en libre-service »** (VLS) est le véhicule ADA équipé de la technologie d'accès électronique audit véhicule 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 permettant l'ouverture, la fermeture des portes, le démarrage et l'arrêt du moteur via une clef électronique disponible sur l'application mobile ADA. Le véhicule VLS est équipé d'un système keyless ou start and stop, ou au contraire d'une clef classique qui doit demeurer dans le véhicule et ne sera pas utilisée par le conducteur. Ce dernier s'engage à n'utiliser que la clef numérique disponible sur l'application mobile ADA.
- **Roue du véhicule** : ensemble formé par le pneumatique et la jante et muni d'écrous anti-effraction.
- **Vol du véhicule par effraction ou agression** (Uniquement pour les Pack Basic ou Zen : disparition totale du véhicule, non retrouvé par les autorités de police dans les 30 jours suivant la disparition et résultant d'une effraction c'est-à-dire d'un forcement des moyens de fermeture du véhicule ou d'une agression du Locataire commise par un Tiers.
- **Smartphone compatible VLS** : téléphone intelligent, équipé d'un système Bluetooth, disposant des fonctions d'un assistant numérique personnel, d'un appareil photo numérique et d'un ordinateur portable et proposant des fonctionnalités et applications multiples. Le smartphone doit être équipé d'un système d'exploitation à jour (IOS 8.0 ou supérieur. Android : 4.4 ou supérieure), d'un système de géolocalisation actif, disposer d'un accès au réseau mobile 3G (ou supérieur), de la technologie Bluetooth et de l'application mobile ADA, téléchargée légalement par le Locataire, permettant l'utilisation du système de véhicule en libre-service.
- **Dossier photographique** : photographies numériques (minimum 4 photographies) élaborées via un Smartphone compatible VLS, selon les modalités définies par le Loueur, devant être prises par le Locataire, lisibles et exploitables sous un format communément utilisé (JPEG ou équivalent) et devant permettre la visualisation du véhicule et des éventuels chocs ou dégâts. Le dossier photographique est envoyé à l'Agence dans les conditions visées aux présentes.
- **Tiers** : toute autre personne que le Locataire ou le Client.

Article 2 : Quelles conditions dois-je remplir pour louer un véhicule ?

Le conducteur principal comme les conducteurs supplémentaires doivent respecter les limites d'âge et de durée de détention du permis de conduire en cours de validité telles que définies à l'article 5 ci-dessous, et fournir les documents ci-après :

- Le **permis de conduire** national français ou d'un état membre de l'Union européenne ou le permis international en cours de validité et en caractères latins du ou des conducteur(s) ou le Permis AM pour les véhicules sans permis. Le Certificat d'examen du permis de conduire (CEPC) n'est pas accepté. Les titulaires du permis B limité aux véhicules équipés d'une boite automatique doivent vérifier la disponibilité d'un véhicule adapté auprès de l'agence.
- Pour les particuliers **un justificatif de domicile de moins de six mois** (quittance électricité, eau, loyer, non manuscrite ou avis d'imposition), une carte bancaire à vos nom et prénom (l'Agence se réserve le droit d'accepter ou de refuser le règlement par chèque et/ou par carte bancaire American Express). Les cartes de retrait et/ou de paiement à contrôle de solde (type MAESTRO®, ELECTRON®, CYRUS®, etc) ne sont pas admises pour la réservation de véhicules. Aucun remboursement ne sera effectué.
- Pour les sociétés/professionnels : vous devez également présenter : un **pouvoir** autorisant le conducteur principal à louer le véhicule au nom de l'entreprise s'il n'est pas le représentant légal, un **extrait KBIS** de l'entreprise (de moins de trois mois), un **RIB** de l'entreprise, un bon de commande signé par le représentant légal avec cachet commercial de l'entreprise.
- Les clients, citoyens de l'Union Européenne, devront présenter en agence une carte nationale d'identité ou un passeport valide comme preuve d'identité. Les citoyens qui ne sont pas membres de l'Union Européenne devront présenter un passeport international en alphabet romain.
- Pour les VLS, la vérification et la validation de l'identité du Locataire peut prendre jusqu'à 24 heures ouvrées. Pour cela, il est nécessaire que le Locataire procède dès que possible à l'envoi des pièces justificatives via l'application mobile ADA. Le Locataire ne prend pas part à la vérification d'identité une fois les pièces justificatives fournies. Cependant, si le Loueur n'est pas en mesure de vérifier l'identité du Locataire, son compte sera suspendu tant que l'identité du Locataire n'aura pu être validée et la réservation sera annulée. Des frais de dossier pourront vous être facturés.

A NOTER : Le client atteste qu'il est le détenteur de la carte bancaire utilisée pour le paiement de la réservation et de la pré-autorisation bancaire du dépôt de garantie, qu'il a lui-même effectué la réservation et qu'il est le conducteur principal mentionné au contrat de location.

Article 3 : Qu'est-ce que je loue ? Pour quelle durée ?

Le véhicule est mis à la disposition du conducteur pour la période indiquée au contrat de location, à la date et à l'heure mentionnées sur la réservation ; tout retard du Client, il n'y a pas de remboursement au prorata.
Le Locataire aura la garde juridique du véhicule à compter de la date de début du contrat mentionnée sur le contrat de location à la suite de la signature de son état des lieux de départ, et jusqu'à sa restitution effective.
Les caractéristiques du véhicule qui vous est remis au titre du contrat de location, ainsi que ses équipements, sont désignés dans l'état descriptif de départ établi avec le Loueur. Avant la prise en charge du véhicule, vous devez remplir /signer ou accepter cet état descriptif, ce qui emporte votre reconnaissance du caractère contradictoire de cet état qui signalera les éventuels défauts apparents. Vous devez en outre vérifier le fonctionnement du véhicule sur une distance de 5 kilomètres. Au-delà de cette distance parcourue sans incident, le véhicule sera considéré comme vous ayant été remis en bon état de fonctionnement, sous réserve d'éventuels défauts non apparents et notamment mécaniques. En fin de location, vous devez restituer le véhicule avec ses équipements dans le même état que celui qui est énoncé dans l'état descriptif « départ ». En cas de désaccord avec le Loueur sur l'état dudit véhicule et de ses équipements, le Locataire devra mentionner expressément son désaccord sur l'état descriptif « retour », le signer et pourra faire appel à un expert automobile agréé, indépendant du Loueur. Cependant, pour ce faire, le Locataire devra en informer le loueur sous 24 heures après signature de cet état descriptif « retour ». Le coût de cet intervenant sera mis à la charge de la partie déclarée responsable du dommage par cette expertise.
Pour les VLS, lors de la mise à disposition du véhicule indiqué sur le contrat de location, le Locataire doit effectuer un état des lieux électronique du VLS via son application mobile ADA. L'application présente au Locataire un état des lieux dit de « référence » incluant les photos et descriptions des éventuels dommages existants :

- Si l'état des lieux de référence correspond à l'état effectif du véhicule, le Locataire confirmera l'état des lieux en cliquant sur « confirmer l'état des lieux

» via son smartphone compatible. Cette validation vaut reconnaissance par le Client et/ou le conducteur de l'état du véhicule au départ. Il est rappelé que tout dommage sur le VLS non indiqué dans l'état des lieux de départ sera présumé être du fait du Locataire.

- Si le Locataire considère que l'état des lieux de référence présenté par l'application mobile ADA ne correspond pas à l'état effectif du VLS, le Locataire devra contester l'état des lieux de référence en déclarant, via l'application mobile ADA, le ou les dommage(s) constaté(s) et non mentionné(s) dans l'état des lieux électronique initial présenté par l'application mobile ADA. La déclaration d'un dommage se compose obligatoirement d'une photographie dudit dommage ainsi que d'une description libre et une localisation sur le véhicule.
- Dans le cas d'envoi différé de l'état des lieux de départ par le Locataire, la date considérée comme celle du début réel de la location est celle du premier démarrage du moteur du véhicule par le Locataire. Ainsi, si le Loueur reçoit l'état des lieux de départ du Locataire plus de 30 minutes après le début réel de la location défini ci-dessus, l'état des lieux de référence est pris en compte pour l'établissement du contrat. L'état des lieux de départ transmis par le Locataire n'est alors qu'indicatif.
- Avant la fin prévue de la location et au plus tard à l'heure prévue de la fin de location indiquée au contrat, le conducteur stationne le VLS à la place dédiée au VLS, ou, si le Loueur n'en dispose pas, sur une place de stationnement située sur la voie publique, en respectant le code de la route et les règles de stationnement en vigueur, dans un rayon de 300 mètres maximum du lieu où il a pris en charge le VLS, au début du contrat de location.
- A la fin de la location du VLS, en cas de dommage éventuel survenu au cours de la location, le Locataire est tenu de le déclarer, via l'application mobile ADA. Si la procédure, telle que mentionnée dans Conditions d'Utilisation d'un VLS, n'est pas respectée, et bien que le véhicule se trouve à une place de stationnement conforme aux dispositions de l'article 10, le client se verra appliquer une pénalité pour restitution non conforme.

Dans le cas d'envoi différé de l'état des lieux de retour par le Locataire, la date considérée comme celle de la fin réelle de la location est celle de la réception par le Loueur de l'état des lieux de retour du Locataire. Ainsi, si le Loueur reçoit l'état des lieux de retour du Locataire plus de 30 minutes après la fin de la location inscrite au contrat de location, des frais seront débités au Locataire conformément aux dispositions de l'article 10.

En cas de dommage déclaré par le Locataire lors de l'état des lieux de retour via l'application mobile ADA, un état des lieux définitif sera réalisé par le Loueur. Cet état des lieux dit « Définitif » fera état du kilométrage et du niveau de carburant. Il sera communiqué au Locataire par email ou via l'application mobile ADA, dans les 72 (soixante-douze) heures suivant la fin de la location.

Dans le cas d'une ou plusieurs photos de l'état général du véhicule au retour ne correspondant pas aux dispositions citées dans les Conditions d'Utilisation d'un VLS, et de tout dommage, infraction au code de la route ou dégradation éventuels intervenus sur le véhicule, le Locataire sera tenu responsable jusqu'à l'occurrence de l'un des événements suivants :

- L'établissement d'un état des lieux contradictoire par le Loueur,
- L'établissement d'un état des lieux de départ par un autre Locataire ayant une réservation à une date ultérieur.

Et ce pour une durée maximale de 72 heures à partir de la date et heure de fin du contrat indiquées sur l'état des lieux de retour.

La durée maximale du contrat de location est fixée à 30 (trente) jours. À l'issue de cette période, le contrat pourra être renouvelé sur demande du Locataire avant la date et l'heure de restitution prévues au contrat, sous réserve de la disponibilité du véhicule dans le planning de location.

Avant tout renouvellement, vous devrez vous présenter avec le véhicule en agence pour conclure un nouveau contrat de location. Pour les VLS, le Locataire devra appeler l'agence afin que celle-ci valide la demande.

Le conducteur peut également déclarer son retard sur l'application ; le retard ne pourra excéder une heure calculée à partir de l'heure de restitution prévue au contrat. Les pénalités sont spécifiées à l'article 10 des présentes conditions.

Vous vous engagez à conduire le véhicule raisonnablement, avec prudence, dans le respect du Code de la Route et du permis qui vous a été délivré, selon les conditions des présentes CGL.

Article 4 : Utilisation du véhicule

Vous vous engagez à ne pas utiliser le véhicule pour le transport de personnes effectué à titre onéreux (quel que soit le mode de rémunération et quel que soit l'engagement écrit ou verbal), pour propulser ou tirer un véhicule quelconque ou une remorque ou tout autre objet roulant ou non, dans le cadre de compétitions, à des fins illicites, pour l'apprentissage de la conduite.

Vous vous engagez à prendre soin du véhicule, et vous assurer qu'il est fermé à clef, en sécurité et stationné en lieu sûr quand vous ne l'utilisez pas, en conservant les clés qui ne devront pas être laissées à bord (à l'exception des clefs des véhicules VLS). Pour les VLS, le Locataire et/ou le conducteur s'engage(nt) formellement à n'intervenir d'aucune manière que ce soit sur la technologie de libre-service installée dans le véhicule.

Vous ne devrez en aucun cas céder le contrat de location ni vendre, hypothéquer ou mettre en gage le véhicule, ses équipements et accessoires, ni les utiliser de manière à porter préjudice au Loueur.

Vous vous engagez à ne modifier ni adjoindre au véhicule loué aucun autre équipement que celui qui figure à l'état descriptif ou qui serait susceptible d'en altérer le fonctionnement.

Si vous souhaitez conduire le Véhicule en dehors de la France métropolitaine, mais dans la limite des Territoires autorisés (France, Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, la Principauté de Monaco, République Tchèque, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse), vous devrez souscrire l'option Couverture Transfrontalière. A défaut, vous vous exposez au paiement d'une pénalité. Vous vous engagez en outre à ne pas circuler avec le véhicule loué sur des voies non-carrossables et/ou interdites au public.

Vous vous engagez, selon l'itinéraire envisagé, entre le 1er novembre et le 31 mars de chaque année, à respecter les dispositions du code de la route (dites « loi Montagne ») et la signalisation routière mise en place localement, en équipant le véhicule loué de dispositifs antidérapants amovibles adaptés si vous n'avez pas retenu l'option payante « équipements neige » lors de la réservation.

Article 5 : Qui est autorisé à conduire le véhicule ? Qui est assuré ?

Sauf cas exceptionnel (force majeure, raisons médicales certifiées), seuls les conducteurs nommément désignés au contrat de location sont autorisés à conduire le véhicule. Le ou les conducteurs additionnels désignés au contrat de location bénéficient des mêmes conditions d'assurance que le conducteur principal.

Le conducteur principal comme les conducteurs additionnels doivent être âgés au minimum de 18 ans et être titulaires de leur permis de conduire en cours de validité. Pour certaines catégories de véhicules, un nombre minimum d'années de permis est requis. Ces conditions sont détaillées en Agence, sur www.ada.fr et sur l'application ADA.

Il est précisé que dans le cas où le véhicule assuré est conduit par un conducteur non autorisé, l'assurance du véhicule garantit la Responsabilité Civile aux tiers encourue par ce dernier et l'assureur du véhicule pourra exercer son droit de recours à l'encontre du Locataire, sur le fondement de l'article L211-1 du code des Assurances.

ATTENTION : Seuls les conducteurs désignés sur le contrat de location sont couverts au titre des assurances souscrites par le Loueur. En conséquence, en cas d'accident, lorsque le véhicule est conduit par un conducteur non désigné au contrat, le Locataire reste seul redevable de la totalité des frais résultant d'un sinistre responsable (y compris en vertu des dispositions de l'article L211-1 du Code des Assurances concernant la conduite du véhicule contre le gré du Loueur).

Article 6 : Comment suis-je assuré ?

Qui est assuré ?

Sont assurés, le(s) conducteur(s) nommément désigné(s) sur le contrat de location ainsi que les passagers, et ce, pour toute la durée de la location (jusqu'à la restitution du véhicule au Loueur)

La fin du contrat de location est matérialisée par la remise du véhicule et de ses clés d'origine au Loueur, dans l'agence, à la date et à l'heure prévues au contrat de location. En cas d'impossibilité pour le Locataire de respecter la date et l'heure de restitution prévues au contrat (à l'exception du cas de vol du véhicule), ledit contrat prendra fin au moment de la restitution effective du véhicule et de ses clés d'origine, à l'Agence, pendant ses heures d'ouverture, et pour un VLS, à l'heure prévue de la fin de location indiquée au contrat.

Quelles sont les assurances contractuellement incluses ?

Les assurances contractuellement incluses ne sont applicables qu'en France métropolitaine et dans les pays autorisés, uniquement si la souscription à l'option Couverture Transfrontalière a été prise.

Le prix de votre location inclut automatiquement :

- L'assurance automobile souscrite par le Loueur couvrant la Responsabilité Civile des conducteurs et passagers pour les dommages causés aux tiers.
- L'assurance automobile souscrite par le Loueur couvrant le vol (y compris en cas de vol avec violences commises sur l'assuré) ou la tentative de vol du véhicule, l'incendie et les dommages au véhicule loué (sous réserve d'une franchise dont le montant mentionné sur le contrat de location est précisé au client préalablement à sa location).

Quelles sont les assurances optionnelles auxquelles je peux souscrire ?

Les couvertures optionnelles ne sont applicables qu'en France métropolitaine et dans les pays autorisés, uniquement si la souscription à l'option Couverture Transfrontalière a été prise.

- Le « Pack Basic », permettant à l'assuré de ne régler qu'une franchise réduite en cas de dommages (valable si le sinistre est couvert par l'assurance). Voir couverture, exclusions et procédure dans les conditions spécifiques de cette assurance, disponibles en agence, sur www.ada.fr et l'application mobile ADA.

Le « Pack Zen », qui comprend :

- L'assurance « Rachat de Franchise » garantissant à l'assuré le rachat de la franchise en cas de dommages (y compris bris de glace) subis par le véhicule loué ou de vol de ce dernier, dans la limite des plafonds de garantie et sous réserve des conditions et exclusions tels qu'énoncés au contrat d'assurance « Rachat de franchise ».
- L'assurance « Conducteurs » qui octroie à l'assuré ou à ses ayants droits une indemnité forfaitaire de 15 000 (quinze mille) euros en cas de décès ou d'invalidité permanente totale résultant d'un accident de la circulation impliquant le véhicule loué.

Voir couverture, exclusions et procédure dans les conditions spécifiques de ces assurances optionnelles disponibles en agence, sur www.ada.fr et l'application mobile ADA.

Que reste-t-il à ma charge en cas de sinistre ?

Trois cas se présentent :

- Si vous n'êtes pas responsable du sinistre, dès lors que les assureurs auront pu attribuer la totalité de la responsabilité du sinistre à un tiers identifié, vous ne devez rien et la franchise mentionnée au contrat de location n'est pas appliquée.
- Si vous êtes totalement ou partiellement responsable du sinistre, dès lors que le sinistre est couvert par l'assurance souscrite par le Loueur, vous ne devrez régler au maximum, que la franchise à concurrence des montants précisés par le contrat de location.
- Si le sinistre a eu lieu dans un des cas d'exclusion d'assurance visés ci-dessous, vous n'êtes pas couvert par l'assurance souscrite par le Loueur et vous êtes redevable de la totalité des réparations sur le véhicule et/ou de la valeur du véhicule et/ou des dommages causés aux tiers.

ATTENTION : Il est rappelé que, dans le cas où le Locataire serait impliqué dans plusieurs sinistres pendant la durée de la location, chaque sinistre est indépendant et donnera lieu à l'application d'un dédommagement selon les modalités ci-dessus.

Quels sont les montants de la franchise ?

La franchise contractuelle est le montant maximum restant à votre charge lorsque les dommages au véhicule qui vous sont imputables sont couverts par l'assurance souscrite par le Loueur. Son montant est indiqué dans le tarif général de location qui est remis au Client avant toute location. Dans quels cas ne suis-je pas assuré (cas d'exclusion de garantie) ?

En cas de sinistre, vous n'êtes pas assuré(e) et serez redevable de la totalité des réparations et/ou de la valeur du véhicule sur présentation des justificatifs correspondants :

- Si vous êtes dans l'incapacité de restituer au Loueur les clés d'origine du véhicule après avoir constaté le vol de celui-ci, à condition que le vol vous soit imputable. Dans ce cas, vous serez tenu au paiement de la valeur du véhicule estimée par un expert.
- Quand les dommages au véhicule vous sont imputables et qu'ils résultent de détériorations intérieures, de sa surcharge, de la mauvaise appréciation du gabarit du véhicule, qu'ils affectent les parties hautes (au-dessus du pare-brise) ou les parties basses du véhicule (en-dessous du pare-chocs) tels que les dommages aux pneumatiques, enjoliveurs et jantes ainsi que leurs conséquences mécaniques.
- Quand le conducteur est en état d'ivresse (taux d'alcoolémie supérieur au taux légal admis) ou sous l'emprise de drogues ou de stupéfiants interdits, ou lorsque le conducteur aura absorbé des médicaments, médicalement prescrits ou non, dont la notice précise que leur usage est de nature à provoquer un état de somnolence.
- Quand les dommages au véhicule surviennent alors que le véhicule n'a pas été restitué à la date et heure prévue au contrat de location, ce cas étant assimilé à une conduite contre le gré du Loueur et à un détournement du véhicule. Cette disposition ne s'applique pas si vous avez obtenu un accord exprès de prolongation de la durée de location de la part du Loueur.
- Si vous même et/ou le conducteur avez fourni au Loueur de fausses informations concernant votre identité, la validité de votre permis de conduire, ou produit de fausses déclarations sur le constat amiable, la déclaration de sinistre ou sur l'état descriptif au retour du véhicule.
- Pour les dommages ou la perte, de quelque nature que ce soit, affectant les effets personnels, les objets ou les animaux transportés dans le véhicule.
- Pour le bris de glace
- Pour les hauts et bas de caisse du véhicule
- Quand les dommages résultent d'un fait volontaire du Locataire et/ou du conducteur.
- Quand le véhicule est utilisé pour le transport de personnes effectué à titre onéreux ou pour l'apprentissage de la conduite.
- Quand le véhicule est utilisé en surcharge, en transportant un nombre de passagers ou une charge supérieure à ceux mentionnés sur la carte grise. Dans ce cas, seule l'assurance Responsabilité Civile pourra s'appliquer.

Les dommages aux roues, pneumatiques et le vol des roues. L'ensemble des cas d'exclusion de garantie est détaillé en annexe des présentes conditions générales (annexe 1).

Article 7 : Quels sont les services optionnels que je peux acheter ?

Quels services optionnels puis-je acheter ?

Si vous souhaitez une meilleure protection en complément des assurances souscrites par ADA (cf article 6), vous avez la possibilité d'acheter un service optionnel « Pack Basic » ou « Pack Zen » auprès du Loueur ou lors de la réservation du véhicule sur le site www.ada.fr ou sur l'application mobile ADA.

Ces services optionnels sont soumis au taux de TVA en vigueur.

Le service optionnel éventuellement acheté par le Locataire sera indiqué sur son Contrat de location.

7.1. Les offres « Pack Basic » et « Pack Zen »

7.1.1. Le Pack Basic

7.1.1.1. Protection franchise

Le Pack Basic vous permet de réduire la franchise contractuelle restant à votre charge en cas de survenance des évènements suivants

- Dommage matériel causé au véhicule
- Vol du véhicule par effraction ou agression

En cas de survenance d'un de ces évènements, la franchise contractuelle restant à charge du Locataire sera réduite à :

- 800 (huit cents) euros pour les véhicules particuliers,
- 1 200 (mille deux cents) euros pour les véhicules utilitaires.

7.1.1.2. Protection Bris de glace

Par ailleurs, en cas de bris de glace, c'est-à-dire en cas de dommages causés au pare-brise ou à la lunette arrière du véhicule, le Loueur prend en charge le montant de la réparation ou du remplacement après déduction d'un montant restant à votre charge de :

- 800 (huit cents) euros pour les véhicules particuliers,
- 1 200 (mille deux cents) euros pour les véhicules utilitaires.

7.1.2. Le Pack Zen

7.1.2.1. Protection franchise

Le Pack Zen vous permet de réduire la franchise contractuelle restant à votre charge en cas de survenance des évènements suivants :

- Dommage matériel causé au véhicule
- Vol par effraction ou agression du véhicule

En cas de survenance d'un de ces évènements, la franchise contractuelle restant à charge du Locataire sera réduite à :

- 350 (trois cent-cinquante) euros TTC pour les véhicules particuliers,
- 500 (cinq cents) euros TTC pour les véhicules utilitaires.

7.1.2.2. Protection Bris de glace

En cas de bris de glace, c'est-à-dire en cas de dommages causés au pare-brise ou à la lunette arrière du véhicule, le Loueur prend en charge le montant de la réparation ou du remplacement après déduction d'un montant restant à votre charge de :

- 350 (trois cent-cinquante) euros TTC pour les véhicules particuliers,
- 500 (cinq cents) euros TTC pour les véhicules utilitaires.

7.2. Ce que le Loueur ne prend pas en charge au titre des Packs Basic et Zen :

Le Loueur ne prend pas en charge, dans le cadre des services optionnels proposés à l'article 7.1 des présentes conditions générales, les évènements suivants :

- Les dommages matériels causés par le transport de matières dangereuses dans le véhicule ;
- Les dommages qui ont été causés au véhicule en dehors des pays autorisés par l'article 4 ;
- Les dommages matériels causés par une catastrophe naturelle ;
- L'erreur de carburant ;
- Les frais de remorquage ;
- Le vol d'un élément ou d'un accessoire du véhicule (y compris les roues);
- La perte ou du vol des clés du Véhicule ;
- Les dommages matériels causés aux accessoires du véhicule ou à des éléments ou équipements situés à l'intérieur du véhicule (rétroviseurs, GPS, radio, siège enfant).
- Les dommages aux roues et pneumatiques

L'ensemble des cas non pris en charge par le Loueur au titre des Packs Basic et Zen est détaillé en annexe des présentes conditions générales (annexe 1).

Dans les cas d'exclusion, le Locataire restera redevable de la totalité des coûts pouvant aller jusqu'à la valeur totale du véhicule.

7.3. Quelles sont vos obligations pour bénéficier de la protection du Pack Basic ou Zen ?

Afin de bénéficier de la protection du Pack Basic ou Zen, vous devrez suivre la procédure suivante :

- Déclarer le Dommage matériel ou le Vol du véhicule par effraction ou agression au Loueur dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 5 (cinq) jours ouvrés à compter du Dommage matériel et 2 (deux) jours pour le Vol.
- Outre les obligations prévues à l'article 9 des présentes conditions générales de location et vous devez :
  - En cas de Dommage matériel au véhicule : indiquer le(s) dommage(s) sur l'état des lieux de retour et le signer au plus tard le jour de la restitution du véhicule au Loueur

- En cas de Vol du véhicule par effraction ou agression : respecter les obligations prévues à l'article 9.2

Article 8 : Que dois-je faire en cas de panne, d'accident, de vol ou de destruction du véhicule ?

En France Métropolitaine, vous bénéficiez d'une assistance médicale et technique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En cas de panne, d'accident, de vol, ou de destruction de véhicule, appelez le numéro de téléphone de l'assisteur figurant dans la pochette "PAPIERS DU VÉHICULE" et/ou l'Agence où vous avez loué votre véhicule.

ATTENTION : En ce qui concerne l'assistance du véhicule, le Locataire accepte de se conformer précisément aux instructions qui lui seront communiquées par son correspondant. Dans le cas contraire, le Locataire restera financièrement responsable des prestations qu'il aura mises en œuvre sur sa seule initiative et sans l'accord préalable de son correspondant.

En cas de souscription à l'option Couverture Transfrontalière, vous pouvez bénéficier d'un service de dépannage gratuit uniquement dans les pays autorisés de l'article 4. Cette Couverture Transfrontalière vous permet de bénéficier d'un Service d'Assistance à l'étranger en cas de panne ou d'accident, et vous exonère du forfait de remorquage et d'assistance routière.

En cas de panne, ou d'accident, dans un pays étranger sans souscription de l'option Couverture Transfrontalière, vous serez redevable dans la totalité des frais de dépannage et remorquage du véhicule jusqu'à l'agence de départ.

En cas de panne, ou d'accident, dans un pays non autorisé par l'article 4, vous serez redevable dans la totalité des frais de dépannage et remorquage du véhicule jusqu'à l'agence de départ.

Pour un VLS, en cas de problème technique, le Locataire peut contacter directement le Support Technique libre-service au 01.79.36.01.76, dont il trouvera le numéro de téléphone directement dans l'application mobile ADA.

Article 9 : Quelles sont mes obligations en cas de vol ou d'accident ?

Vous vous engagez à respecter les trois obligations suivantes :

- Déclarer le vol ou la tentative de vol du véhicule aux autorités de police ou de gendarmerie ainsi qu'au Loueur, dès que vous en avez connaissance et fournir à ce dernier dans les 48 heures ouvrées le dépôt de plainte et les clés d'origine du véhicule. En cas de vol des clés celui-ci doit être déclaré dans le cadre de la plainte pour vol du véhicule déposée auprès des autorités compétentes. La déclaration du vol au Loueur devra être faite dans un délai maximum de 2 (deux) jours ouvrés à compter du vol.
- Déclarer immédiatement (dans un délai de 5 jours maximum) au Loueur tout accident de la circulation ou tout dommage causé au véhicule loué, et remettre au Loueur un exemplaire lisible du constat amiable rempli et signé par les deux parties ainsi que les coordonnées des éventuels témoins. En cas d'accident sans tiers, vous devez faire une déclaration des circonstances exactes du sinistre.
- Si c'est un VLS, le Locataire prévient alors le Loueur directement via le numéro de téléphone indiqué sur son application mobile ADA au plus tard le jour de la restitution du véhicule.
- Si, le Locataire n'est pas en mesure de restituer le VLS au Loueur à l'heure et au lieu convenu au contrat de location, le Locataire enverra par courrier électronique le constat dûment complété et signé à l'agence de rattachement du véhicule dans un délai maximum de deux jours ouvrables à compter du sinistre, pour une prise en charge du véhicule.
- L'agence de rattachement du véhicule loué ainsi prévenue de la déclaration de ces dommages par le Locataire, prendra alors contact avec le Locataire pour lui faire parvenir l'estimation des frais de réparation à sa charge, effectuée auprès d'un réseau d'experts indépendants sur la base des photos du ou des dommages déclarés.
- Le Locataire s'engage alors à régler, dans les conditions fixées par l'article 11 des présentes, les frais et éventuelles pénalités mis à sa charge.
- Contacter l'assisteur comme indiqué à l'article n°8 ci-dessus.

Article 10 – Assistance au véhicule

1 – Principe et Pack Sérénité Assistance

Le Locataire peut souscrire l'option payante « Pack Sérénité Assistance » qui lui permet de bénéficier, pendant la durée du contrat, d'une assistance 24h/24 et 7j/7, en cas d'immobilisation du véhicule.

Cette immobilisation peut résulter notamment d'un accident, d'une panne, d'une crevaison, d'une erreur de carburant, d'une perte ou casse de clés, d'une tentative de vol ou d'un vol.

2 – Absence de souscription du Pack

En l'absence de souscription du Pack Sérénité Assistance, les frais de dépannage, remorquage et intervention liés à l'immobilisation du véhicule restent à la charge du Locataire et peuvent être facturés à la restitution du véhicule conformément à l'article 19.3.

3 – Exception : panne mécanique imprévisible

En l'absence de la souscription du Pack Sérénité Assistance, lorsque l'immobilisation du véhicule résulte d'une panne mécanique imprévisible et indépendante de toute faute ou mauvaise utilisation du Locataire, les prestations d'assistance prévues au présent article seront réalisées sans frais pour le Locataire.

4 – Détermination de la cause de l'immobilisation

La cause de l'immobilisation du véhicule est déterminée par le Loueur sur la base :

- des constatations du dépanneur intervenu ;
- du diagnostic du réparateur ou du garage ;
- et, le cas échéant, de l'avis d'un expert automobile.

En cas de doute ou de contestation, le Loueur se réserve le droit de solliciter toute analyse technique complémentaire afin de déterminer l'origine de la panne ou de l'incident.

Article 11 – Prestations d'assistance

Les prestations d'assistance décrites au présent article sont fournies par le prestataire d'assistance désigné par le Loueur et sont applicables dans les conditions prévues à l'article 13.

1 – Dépannage et/ou remorquage

En cas d'immobilisation du véhicule, l'assistance organise et prend en charge :

- le dépannage sur place, lorsque la réparation est immédiatement possible, ou
- le remorquage du véhicule vers le garage agréé le plus proche du lieu de l'incident.

Les frais de réparation du véhicule restent à la charge du Locataire sauf lorsque la panne résulte d'un événement couvert par le contrat de location ou les packs de protection souscrits.

2 – Attente de réparation

En France ou à l'étranger, lorsque le véhicule est immobilisé et ne peut être réparé dans la journée, l'assistance organise et prend en charge, à la demande du Locataire :

- les frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si le Locataire décide d'attendre la réparation sur place,
- dans la limite de 45 € TTC par nuit et par bénéficiaire présent dans le véhicule au moment de l'événement, et
- pour un maximum de deux (2) nuits consécutives.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation de poursuite de voyage ou retour au domicile prévu ci-après.

3 – Poursuite du voyage ou retour au domicile

Lorsque le véhicule est immobilisé et ne peut être réparé dans la journée, l'assistance organise et prend en charge, au choix du Locataire :

- soit le retour au domicile du Locataire (en France),
- soit la poursuite du voyage jusqu'au lieu de destination prévu au contrat.

Le transport du Locataire et des autres bénéficiaires est assuré :

- en train 1ère classe, ou
- en avion classe économique si la durée du trajet en train excède 6 heures,
- ou, le cas échéant, en taxi dans la limite de 100 km.

Cette prestation n'est pas cumulable avec celle d'attente de réparation.

4 – Véhicule de remplacement

Un véhicule de remplacement peut être mis à disposition pour la durée de la réparation, sous réserve de disponibilité et des conditions applicables au contrat de location. Cette prestation ne peut excéder trois (3) jours calendaires.

5 – Conditions et exclusions

Les prestations d'assistance décrites au présent article sont fournies par le prestataire désigné par le Loueur et sont mises en œuvre conformément à l'article 13.

Elles s'appliquent uniquement :

- pendant la durée de la location et tant que le véhicule est sous la garde du Locataire ;
- lorsque le véhicule se situe sur le territoire couvert par l'assistance ; en cas de circulation hors de France métropolitaine, les prestations ne sont applicables que si l'option « Couverture transfrontalière » a été souscrite conformément à l'article 10.3 ;
- sous réserve que le Locataire contacte le service d'assistance préalablement à toute intervention, conformément à l'article 14.6.

Restent en tout état de cause exclus de la prise en charge (y compris en cas de souscription du Pack Sérénité Assistance) :

- les frais engagés sans accord préalable de l'assisteur ;
- les conséquences d'une fraude, fausse déclaration ou manœuvre dolosive ;
- les événements survenus lors d'un usage non autorisé du véhicule au sens de l'article 10 (compétition, transport à titre onéreux, conduite par un conducteur non autorisé, etc.).

6 – Modalités de contact

En cas d'incident, le Locataire doit contacter immédiatement le service d'assistance dont le numéro figure sur le contrat de location, dans les documents du véhicule ou dans l'application ADA.

Aucune dépense ne doit être engagée sans l'accord préalable du service d'assistance.
Les prestations de remboursement éventuelles ne seront effectuées qu'après présentation des justificatifs originaux et dans la limite des plafonds applicables.
Le Locataire doit contacter exclusivement le numéro d'assistance mentionné dans les documents du véhicule ou dans l'application ADA. Toute initiative prise sans validation préalable du service d'assistance reste à la charge exclusive du Locataire.
Le Loueur se réserve le droit de vérifier la réalité de l'incident ayant donné lieu à l'intervention de l'assistance, notamment au moyen des informations transmises par le prestataire d'assistance, le dépanneur, le réparateur ou tout expert mandaté.
En cas de déclaration inexacte, abusive ou frauduleuse du Locataire concernant l'événement ayant entraîné l'intervention de l'assistance, l'ensemble des frais engagés au titre de cette intervention pourra être refacturé au Locataire, sans préjudice de toute action éventuelle du Loueur

Article 12 : Quelles sont les modalités du paiement du locataire ?

Avant le début de la location, le Loueur procédera automatiquement à une demande de pré-autorisation bancaire du montant du dépôt de garantie correspondant à la location. Il sera partiellement ou totalement acquis au Loueur en cas de dommage ou de vol imputable au Locataire.
A la fin de la location, si aucun dommage ou frais n'est à imputer au Locataire, la pré-autorisation bancaire sera automatiquement libérée, au plus tard dans les 30 jours suivant la fin de la location.
Le Locataire accepte d'ores et déjà que le Loueur ou la société EDA-SA, filiale d'ADA puisse prélever les sommes dues au titre des frais certains et frais complémentaires (voir article 11 ci-dessous) sur son compte bancaire au moyen de la pré-autorisation bancaire ou du chèque de dépôt de garantie (chèque uniquement accepté pour un client professionnel).
Conformément à l'article L133-8 modifié du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable.
Pour les VLS, cette demande est faite au moment de la réservation. Le Locataire doit veiller à ce que la carte bancaire utilisée pour le prépaiement de la location sur le site www.ada.fr ou sur l'application mobile ADA soit toujours valide au moment de la location.
La pré-autorisation bancaire du dépôt de garantie doit être effectué sur la même carte bancaire que celle utilisée pour le prépaiement de la location. Une autorisation retient le montant du dépôt de garantie sur votre carte bancaire mais celui-ci n'est pas prélevé. Si l'autorisation est acceptée par la banque du Locataire, sa location est confirmée. En cas de refus par la banque, la location sera mise en attente tant que la pré-autorisation n'aura pas été acceptée par la banque. Si la pré-autorisation bancaire n'est pas validée avant la location, le Client ne pourra pas accéder à son véhicule et sa location sera annulée.
Le cas échéant, le Client s'engage, en cas de dommage survenu pendant sa location, à valider auprès de sa banque la nouvelle autorisation de paiement reçue.
De plus, le Client autorisera le paiement d'une caution de 500 (cinq cents) euros TTC concernant les frais de remise en état, les dépassements kilométriques, les frais de carburant, ou certains frais annexes (propreté du véhicule, forfait post stationnement, retard de restitution). En l'absence de dépassements et/ou de frais annexes, cette caution sera restituée 7 jours après la fin effective de votre location. Si le Client n'accepte pas le paiement de cette caution, ADA se réserve le droit de ne pas livrer le véhicule réservé, et ce, sans possibilité de remboursement.

Article 13 : Que dois-je payer au loueur ?

Seront facturés au Locataire :

1. **Les frais certains, c'est à dire engagés à la signature du contrat de location**

- Le tarif de la location du véhicule figurant sur le contrat de location (à noter : Il n'y a pas de remboursement, ni de prorata pour cause de restitution anticipée du véhicule par le Locataire),
- Les prestations ou services complémentaires que vous aurez contractés auprès du Loueur, les suppléments prévus au tarif général de location disponible en agence (exemples : surcharge gare/aéroport/stationnement, conducteur additionnel, Pack Basic, Pack Zen ou options complémentaires…),
- La location d'accessoires tels que notamment GPS, siège bébé, diable et la vente d'autres matériels tels que les cartons, le papier bulle, le ruban adhésif, etc… proposés par le Loueur.

2. **Les frais complémentaires, constatés à la restitution du véhicule, postérieurement à sa restitution ou les frais complémentaires en cas de non-restitution du véhicule**

- Les kilomètres supplémentaires,
- Les dommages au véhicule non couverts par le contrat d'assurance tels que précisés à l'article 6 ci-dessus,
- La franchise contractuelle (avec ou sans packs) restant à la charge du Locataire pour les dommages d'un coût inférieur à cette dernière (variant selon la souscription ou non d'un Pack et selon le Pack souscrit), le tarif correspondant au devis de remise en état (constructeur, carrossier ou expert agréés) sera appliqué,
- En cas de d'achat du service Pack Basic ou Pack Zen, la franchise contractuelle restant à la charge du Locataire, dont le montant est précisé au titre du service optionnel acheté (article 7),
- Les frais de gestion administrative de 35 (trente-cinq) euros TTC par infraction et par dossier, prélevés par le Loueur ou EDA SA, pour le traitement de toutes amendes de quelque nature que ce soit et de toutes infractions au Code de la Route relevées sur le véhicule au cours de la location,
- Les montants des contraventions et amendes diverses, redevances de stationnement et de péage, imputables à la garde et à l'utilisation du véhicule loué circulant tant en France qu'à l'étranger,
- Les frais éventuels de parking et de mise en fourrière,
- Les frais et honoraires d'expert,
- Les frais d'immobilisation à concurrence d'une demi-journée de location de la catégorie du véhicule loué calculé à partir du tarif de base sur le kilométrage minimum,
- Les frais de gestion du sinistre d'un montant forfaitaire de 60 (soixante) euros TTC par sinistre,
- Le volume de carburant manquant lorsqu'un écart est constaté sur le niveau de la jauge de l'état descriptif retour (a contrario, aucun remboursement ne sera effectué). Ce volume de carburant sera facturé. Un forfait de 30 (trente) euros TTC pourra être facturé en sus au titre des frais de service,
- Kit de sécurité : un montant de 15 (quinze) euros TTC sera facturé par le Loueur si le Locataire ne rend pas son véhicule avec le ou les kit(s) de sécurité complet,
- Les frais d'annulation de la location, voir paragraphe ATTENTION ci-dessous,
- Les réparations induites par une erreur de carburant,
- En cas de non-restitution à l'agence, date et heure mentionnée sur le contrat, des frais d'abandon et/ou de rapatriement vous seront facturés,
- Des frais de nettoyage rendus nécessaires par un état de saleté intérieur et/ou extérieur du véhicule,
- Les frais d'interception du véhicule aux frontières d'un montant forfaitaire de 1 200 (mille deux cents) euros TTC, ainsi que les frais de rapatriement du véhicule sur devis, dans le cas où le véhicule serait intercepté en franchissant une frontière extérieure au territoire autorisé et désigné à l'article 4 ci-dessus,
- Les dommages aux matériels et accessoires tels que notamment GPS, siège bébé, diable, etc.
- Perte des clés sur les véhicules démarrant avec une clé physique : facturé au Locataire aux frais réels.

3. **Les frais et pénalités supplémentaires spécifiques au libre-service sont les suivants :**

- Coût du litre de carburant manquant : 4,50 euros
- Coût du badge perdu : 50 (cinquante) euros TTC
- Coût du badge ticket de parking perdu : prix facturé par la société de parking.

4. **En cas de retard par le Locataire lors de la restitution du véhicule :**

Pour un véhicule en libre-service : si la fin de la location intervient

- Jusqu'à 10 (dix) minutes après aucun frais supplémentaire ne sera appliqué ;
- Au-delà de ce temps de cette tolérance de 10 (dix) min une heure sera facturée à hauteur de 9 (neuf) euros TTC ; c'est la réception de l'état retour qui fait foi. En cas de dépassement de cette heure de retard autorisée, le VLS est suspendu. Il n'est plus disponible et n'est plus rattaché au compte du Locataire. A moins que le Locataire fasse en amont une demande de prolongation de son contrat de location auprès du Loueur et que cette demande soit validée par ce dernier.

Pour toute autre type de location

À défaut de restitution à l'heure dite et passé un délai de tolérance de 29 (vingt-neuf) minutes, valable uniquement pendant les horaires d'ouverture de l'agence, chaque journée de retard sera facturée au Locataire à partir du tarif de base sur le kilométrage minimum d'un véhicule de même catégorie.
A NOTER : il vous appartient de procéder dans les délais requis, au règlement des sommes mises à votre charge au titre de la présente location ainsi que de toutes autres sommes dont vous seriez contractuellement ou pénalement responsable (infractions routières, péages d'autoroutes, redevances de stationnement et parking payants, etc), directement auprès de la société, l'organisme et/ou de l'administration en charge de leur recouvrement. Toute somme éventuellement avancée par le Loueur lui sera remboursée par le Locataire dans un délai de 15 (quinze) jours, à compter de la demande et sur présentations de justificatifs, outre les frais de gestion dus au Loueur en application de l'article 11.2 ci-avant.
Le conducteur reste également redevable du paiement différé de son passage aux péages en flux libre, qu'il effectuera en ligne sous un délai maximum de 72 (soixante-douze) heures à compter de son passage selon les modalités fixées par la société gestionnaire de l'autoroute. Passé ce délai, le non-paiement du péage en flux libre est considéré comme

une infraction qui donnera lieu à l'envoi d'un avis de paiement par cette société, étant précisé qu'un retard de paiement pour un aller-retour effectué le même jour, donnera lieu à deux avis de paiement distincts.

ATTENTION : Si le Locataire, de son fait et sans en avertir le Loueur, ne prend pas possession du véhicule aux date et heure prévues, aucun remboursement ne sera effectué et le véhicule sera réputé disponible à la location.

5. En cas de défaut de paiement

Toute somme due en application du contrat de location et demeurée impayée sera majorée d'intérêts de retard au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur et ce, à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. En outre si vous êtes un client professionnel, vous serez redevable d'une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) euros TTC pour frais de recouvrement. Dans le cas où les frais exposés par le Loueur seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, ce dernier se réserve le droit de demander une indemnité complémentaire, sur justificatifs.

Article 14 : Protection des données personnelles

Les prestations de réservation et de location de véhicules objet des présentes conditions générales (ci-après « la Prestation ») sont soumises à la règlementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, comprenant le REGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 (« RGPD ») et tous autres textes législatifs ou règlementaires venant le compléter ou s'y substituer (la « Règlementation applicable »).

Données personnelles collectées et utilisation de vos données personnelles

Les données à caractère personnel fournies par le Locataire soit en Agence ou bien en ligne sur le site www.ada.fr et sur l'application mobile ADA ou collectées par le Loueur au cours de la location du véhicule, sont utilisées par la société ADA et/ou les commerçants indépendants, membres du réseau ADA, dans le cadre strictement nécessaire de l'exécution de la Prestation.

Avant toute consultation du site internet www.ada.fr ou de l'application mobile ADA, le Loueur informe l'internaute des cookies utilisés et recueille au préalable, auprès de ce dernier et via son prestataire Axeptio, son accord pour le dépôt et/ou la lecture de cookies sur le terminal utilisé. L'internaute a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur et de refuser tous les cookies à l'exception des seuls cookies nécessaires.

Les données de connexion, de navigation et de localisation de l'internaute sont également recueillies par le Loueur et notamment lors du parcours de location, afin d'améliorer la qualité de la Prestation et des services fournis à la clientèle.

Lors de la création de son compte, le Locataire précise s'il est un particulier ou une entreprise. Les personnes physiques inscrivent leur nom de famille, prénom, adresses électronique et postale, date de naissance, numéro de téléphone, données relatives à leur permis de conduire.

Avant toute location, le Loueur enregistre les informations relatives aux justificatifs énumérés ci-avant à l'article 2, attestant de l'identité du Locataire, du lieu de son domicile et de la titularité/validité/compatibilité de son permis de conduire (avec le type de véhicule loué) ainsi que ses données de carte bancaire. En l'absence de ces informations, obligatoires et pertinentes pour la réalisation de la Prestation, celle-ci ne pourra être fournie.

Lors de ses contacts téléphoniques au sein de notre réseau, les conversations téléphoniques avec le Locataire peuvent être enregistrées et conservées, à des fins de preuve et d'optimisation du service fourni.

Les véhicules loués sont susceptibles d'être équipés d'un dispositif de géolocalisation.

Les données à caractère personnel fournies par le Locataire à son inscription en ligne ou en agence pourront être utilisées par le Loueur pour lui adresser par courrier électronique ou par sms, sous réserve de son consentement, des offres commerciales susceptibles de l'intéresser. En tout état de cause, le Locataire dispose du droit de s'opposer à la réception de ces informations, selon les indications précisées à l'occasion de chacun de nos envois.

Transmission de vos données personnelles

Les données à caractère personnel ne sont transmises aux partenaires de la société ADA que pour les besoins exclusifs de la réalisation de la Prestation objet et du suivi de la relation commerciale avec le Locataire.

Le cas échéant, elles pourront être transmises aux autorités et organismes compétents, et si besoin par l'intermédiaire du prestataire désigné par le Loueur à cet effet, pour le traitement des amendes et infractions au Code de la Route, des redevances de péage et de stationnement impayés et de toutes autres sommes dues au titre de l'utilisation du véhicule loué dont vous êtes contractuellement et/ou pénalement responsable qui nous seraient réclamées.

En cas de transfert des données personnelles hors de l'Espace Economique Européen, il nous appartient de vous en informer et d'obtenir au préalable votre consentement. En tout état de cause, si un tel transfert était nécessaire à l'exécution de la Prestation, ce transfert devrait respecter les présentes conditions et celles de la Règlementation applicable.

Sécurité et confidentialité

Afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles recueillies dans le cadre de sa Prestation, la société ADA met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le site ada.fr ainsi que le site mobile ADA ne peuvent pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

Mise en œuvre des droits des personnes concernées

En application de la Réglementation applicable, vous disposez du droit de demander l'accès, la rectification et la suppression des données vous concernant et de vous opposer à leur traitement dans les limites prévues par cette réglementation applicable.

Vous pouvez exercer vos droits soit en nous adressant un courrier électronique à contact-données@ada.fr, soit en adressant un courrier à l'adresse suivante : ADA – Protection des données personnelles – 22 rue Henri Barbusse – 92110 CLICHY, en joignant impérativement à votre demande une copie de votre pièce d'identité en cours de validité.

Vous bénéficiez en outre du droit de saisir la Commission nationale Informatique et Libertés (CNIL) pour toute réclamation relative à la protection de vos données personnelles.

En complément de ces informations, nous vous invitons à consulter notre politique « Protection des Données Personnelles » sur le site www.ada.fr et sur notre site mobile.

Article 15 : Absence de droit de rétractation

En application des dispositions de l'article L221-28 du Code de la Consommation, il n'y a pas lieu à exercice d'un droit de rétractation.

Article 16 : Litiges - Réclamations Clients - Médiation

En cas de réclamation, pour toute location conclue en Agence ou bien en ligne sur le site internet ada.fr ou l'application, veuillez-vous adresser à notre service client ci-dessous référencé. À titre commercial, la société ADA-SA, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le N° 338657 141, met à votre disposition un Service Client – 22-28 rue Henri Barbusse – 92110 CLICHY ; e-mail : serviceclient@ada.fr ; tel. 01.41.27.49.00.

En cas de « litige de consommation » tel que défini par l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015, et à défaut d'avoir trouvé une solution amiable après envoi d'un courrier RAR de réclamation au Service Clients ADA, vous pouvez recourir à l'intervention d'un Médiateur en vue de sa résolution. Pour ADA SA, le Médiateur est la Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC) dont les coordonnées sont : Médiation Franchise - Consommateurs (MFC) - 29 Bld de Courcelles - 75008 PARIS – https://www.mediation-franchise.com/saisir-la-mediation. Certaines Agences ou points de vente ADA, gérés par des commerçants indépendants, ont pu choisir un autre Médiateur. Dans ce cas, le commerçant concerné reste tenu de vous délivrer cette information, sur demande.

Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges : conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement CEE n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE, la Commission européenne a mis en place une plateforme de Règlement en ligne des Litiges (RLL), facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : https://ec.europa.eu/consumers/odr/

Si vous êtes un consommateur et conformément aux dispositions légales, nous vous informons de votre droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « BLOCTEL ». Cette inscription ne nous sera toutefois pas opposable pour la durée de notre relation contractuelle au cours de laquelle nous pourrions avoir besoin de vous appeler.

Pour toute location d'un VLS, les conditions d'utilisation de location pour les véhicules en libre-service font parties intégrantes du contrat de location, présentent dans la boîte à gants du véhicule, mises à disposition par le loueur en Agence, sur www.ada.fr et via l'application mobile ADA.

« Je reconnais avoir pris connaissance des présentes conditions particulières ainsi que des conditions générales de location telles qu'elles m'ont été transmises par courriel (ou remises en main propre) et déclare en accepter les termes sans exception ni réserve. »

Date et signature, avec la mention manuscrite « **Bon pour location** » :

Annexe 1 : Cas d'exclusion au titre des prestations « Pack Zen et « Pack Basic » proposées par le loueur ou de souscription de couverture transfrontalière

Dans les cas indiqués ci-après, le Locataire restera redevable de la franchise contractuelle :

- Les dommages causés par la confiscation ou l'enlèvement du véhicule ;
- Utilisation du véhicule par le Locataire pour une activité de location avec chauffeur, transport de personnes à titre onéreux, un usage du véhicule dans le cadre d'une activité d'auto-école, taxis et ambulances et plus généralement tout transport règlementé et/ou rémunéré ;
- Les conséquences de l'abandon du véhicule par le Locataire ;
- Les frais de rapatriement du véhicule ;
- Les dommages provoqués intentionnellement ou de manière dolosive par le Locataire ou avec sa complicité ;
- Le Locataire figurant sur toute base de données officielle, gouvernementale ou policière de personne avérées ou présumées terroristes ; tout Locataire membre d'organisation terroriste, trafiquant de stupéfiants ou impliqué en tant que fournisseur dans le commerce illégal d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques ;
- Les dommages résultant de dégagement de chaleur, d'irradiation atomique ;
- Les dommages occasionnés par la guerre civile ou étrangère ;
- Les dommages résultant de l'utilisation du véhicule en violation des termes et conditions du contrat de location ;
- Les dommages subis par le véhicule alors qu'il est conduit par une personne non désignée sur le contrat de location en qualité de conducteur principal ou additionnel ;
- Les dommages subis par le véhicule alors qu'il est conduit par une personne non autorisée au titre des conditions générales du contrat de location ;
- Les dommages subis par le véhicule alors qu'il est conduit par une personne non titulaire d'un permis de conduire valide et approprié à la catégorie du véhicule au moment de la survenance de l'incident ;
- Les dommages subis par le véhicule en dehors de la période de location prévue sur le contrat de location et en l'absence de restitution du véhicule dans les temps par le Locataire ;
- Les véhicules de loisirs : camping-cars, véhicules à 2 ou 3 roues, caravanes, véhicules de plus de 9 places ;
- Les dommages résultants de l'usure du véhicule ;
- Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile du Locataire ;
- Les conséquences du non-respect des termes et conditions du contrat de location ;
- Les conséquences d'explosions occasionnées par tout explosif (ou matière explosive) transporté dans le véhicule ;
- Les conséquences d'une accumulation progressive, sur le véhicule, de glace ou de neige non balayée ;
- Les dommages corporels et maladies ;
- Les conséquences du transport de contrebande ou du commerce illégal ;
- Les pannes et dommages mécaniques non consécutifs à un accident, un incendie, un vol ;
- Les conséquences mécaniques résultant de la mauvaise utilisation du véhicule (notamment embrayage, boîte de vitesse …) ;
- Les dommages causés suite à une course, compétition, et/ou à des tests et essais de vitesse ;
- Les dommages causés sur des voies non carrossables et/ou non adaptées au véhicule de location ;
- Les dommages causés suite au non-respect du code de la route ou à toute autre faute délictuelle commise de manière intentionnelle ;
- Les frais d'immobilisation ;
- Le vol du véhicule sans effraction ou sans agression du Locataire ;
- Les dommages à l'intérieur du véhicule (brûlures et tâches)
- Les dommages au véhicule suite à une conduite en état d'ivresse (taux d'alcoolémie supérieur au taux légal admis) ou sous l'emprise de drogues ou de stupéfiants interdits, ou lorsque le conducteur aura absorbé des médicaments, médicalement prescrits ou non, dont la notice précise que leur usage est de nature à provoquer un état de somnolence.
- Les dommages matériels causés par le transport de matières dangereuses dans le véhicule ;
- Les dommages matériels causés par une catastrophe naturelle ;
- L'erreur de carburant ;
- Les frais de remorquage ;
- Le vol d'un élément ou d'un accessoire du véhicule (autre que les Roues du véhicule dans le cadre du Pack Zen) ;
- La perte ou du vol des clés du Véhicule ;
- Les dommages matériels causés aux accessoires du véhicule ou à des éléments ou équipements situés à l'intérieur du véhicule (rétroviseurs, GPS, radio, siège enfant).
- Les dommages aux roues et aux pneumatiques
- Le vol des roues