

## **PREAMBULE – FIREFLY MAROC**

### **1. Préambule**

Les conditions générales de vente suivantes régissent l'ensemble des transactions établies sur le catalogue web de STARC S.A.S. Toute commande passée sur ce site suppose du client son acceptation inconditionnelle et irrévocable de ces conditions.

### **2. Objet**

Le présent contrat est un contrat à distance qui a pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente des produits de la société STARC S.A.S. sur Internet, par l'intermédiaire de la plate-forme Maroc télécommerce. [www.FIREFLY.ma](http://www.FIREFLY.ma) un service et une marque déposée par STARC S.A.S.

Maroc télécommerce est un service de gestion des transactions et une marque déposée par Maroc télécommerce S.A.S.

### **3. Mode de paiement**

Pour régler votre commande par carte bancaire, vous choisissez le moyen de paiement parmi ceux proposés par STARC S.A.S. au niveau du Bon de commande (Visa, MasterCard, Maestro, cmi, Maestro, Diners Club et Discover).

Dans ce cas, la remise de la transaction pour débit de votre compte est effectuée dans la journée qui suit la date de la confirmation de livraison.

Votre paiement par carte bancaire est sécurisé par Maroc télécommerce qui offre un service de paiement entièrement sécurisé.

Le Consommateur garantit la Société STARC S.A.S. qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du Bon de commande.

En cas de paiement par carte bancaire, les dispositions relatives à l'utilisation frauduleuse du moyen de paiement prévues dans les conventions conclues entre le Consommateur et l'émetteur de la carte entre la Société STARC S.A.S. et son établissement bancaire s'appliquent.

### **4. Preuve de transactions payées par carte bancaire**

Les données enregistrées par Maroc télécommerce S.A.S sur la plate-forme Maroc télécommerce pour le compte de STARC S.A.S. constituent la preuve de l'ensemble des transactions commerciales passées entre vous et la société STARC S.A.S.

## **CONDITIONS GENERALES DE LOCATION - FIREFLY MAROC**

### **INFORMATIONS GENERALES**

#### **Age et Permis de Conduire**

Lors de la prise en charge du véhicule, vous devez présenter un permis de conduire national en cours de validité. Le permis doit être marocain, européen ou international. Le permis doit avoir au minimum 1 an de validité selon le groupe de véhicule loué (Détails ci-dessous).

L'âge minimum pour la location dépend du groupe du véhicule loué.

**Groupe 1** : Age minimum 21 ans + 1 an de validité de permis

Catégorie : MDMN, ECMN, EDMN, CDMN

**Groupe 2** : Age minimum 23 ans + 2 ans de validité de permis

Catégorie : IFMN, IVMN

Une surcharge jeune Conducteur de 55 MAD TTC par jour sera appliquée.

Cette surcharge est capée à 660 MAD TTC par location.

### **Moyens de paiements acceptés**

Pour votre commodité, nous vous conseillons de payer votre location par carte de paiement agréée par FIREFLY.

Le règlement du montant estimé de la location sera exigé au départ du véhicule

Dans le cas de l'application d'un tarif promotionnel, le non-respect de la durée de location prévue lors de la prise en charge du véhicule, entraînera systématiquement la facturation du tarif public en vigueur selon la période.

Un dépôt de garantie en carte de crédit (CB, VISA, EUROCARD, AMERICAN EXPRESS) vous sera réclamé à la prise du véhicule. Celle-ci doit impérativement être à vos nom et prénom. Les cartes de type Visa débit, électron et maestro ne sont pas acceptées pour le dépôt de garantie.

Le montant du dépôt de garantie est égal à celui de la franchise incompressible (CF Section FRANCHISES & GARANTIES OPTIONNELLES).

Pour les besoins de la location du véhicule, la société STARC, prise en sa qualité de Loueur, procédera auprès de la banque du client, que ce dernier aura désigné, à une demande de pré-autorisation du montant de la caution utile pour la durée de la location du véhicule réservé.

En cas de refus de la part de la banque de procéder à cette pré-autorisation, la réservation pour la location du véhicule sera résiliée et le client remboursé du montant de la réservation prépayée moins les frais d'annulation / de non-présentation. (CF Section MODIFICATION – ANNULATION – NON PRESENTATION).

### **Territoire**

Le "Territoire" désigne le pays dans lequel la circulation du véhicule loué est autorisée, à savoir le MAROC

### **LES TARIFS**

Nos tarifs comprennent :

- L'huile, l'entretien et les documents de bord.
- La mise à disposition du véhicule.
- Le kilométrage limité est à 100 KM/ jour.

- L'assurance responsabilité civile illimitée et accidents causés aux tiers.

Nos tarifs ne comprennent pas :

- La franchise incompressible ou la franchise en cas de vol du véhicule (voir paragraphe assurances et compléments de protection).
- Carburant : les véhicules doivent être restitués avec le même niveau de carburant qu'au départ. Dans le cas contraire, le carburant manquant sera facturé au prix public en sus des frais de remplissage à hauteur de 600 MAD TTC.
- Les frais de non restitution d'un accessoire de véhicule loué

Les tarifs applicables à la location, aux prestations complémentaires, aux garanties ou assurances optionnelles sont ceux en vigueur lors de la signature du contrat et correspondent aux conditions que vous avez exposées (durée, station de retour...). Toute modification de ces conditions entraînera l'application d'un autre tarif correspondant aux nouvelles conditions. Le véhicule vous est fourni avec un minimum de 3/8 de carburant de carburant. Vous devez le restituer dans le même état. A défaut le nombre de litres de carburant manquant vous sera facturé.

Des frais de dossier de 500 MAD TTC seront retenus par le Loueur sur le dépôt de garantie pour le traitement des contraventions et amendes qui seraient infligées au Locataire durant sa période de location.

La réservation n'est confirmée que par catégorie de véhicules, et non par modèle.

### **LES SUPPLEMENTS FIREFLY**

Kilométrage supplémentaire : Tout Kilométrage supérieur au forfait de 100 KM/ jour de location, sera facturé sur la base des prix suivants :

**TARIFS EN MAD / TTC**

<b>ACRISS CODES</b>	<b>MODELE</b>	<b>Extra KM</b>
MDMN	HYUNDAI I10	1.00
ECMN	PEUGEOT 208	1.20
EDMN	CITROEN C-ELYSEE	1.60
CDMN	PEUGEOT 308	1.80
IFMN	DACIA DUSTER 4x2	2.00
IVMN	FIAT DOBLO 7 SEATS	2.00

Surcharge aéroport : un supplément de 240 MAD TTC s'applique à toute location effectuée au départ de l'aéroport.

Supplément "conducteur additionnel" : seul le conducteur principal est autorisé à conduire le véhicule FIREFLY.

Le nom qui apparaît sur le dossier de réservation doit être celui du conducteur principal, présent à la signature du contrat et responsable des frais de location.

- Tout conducteur supplémentaire doit être mentionné sur le contrat lors de la prise en charge du véhicule afin que la couverture des assurances soit effective.
- Un montant journalier de 55 MAD TTC par jour plafonné à 660 MAD TTC sera appliqué par location et par conducteur supplémentaire.
- Est considéré comme conducteur additionnel le conjoint du conducteur principal.

Supplément "jeune conducteur" : pour les conducteurs ou conducteurs additionnels âgés entre 21 ans et 22 ans justifiant d'un an de validité de permis, un supplément de 55 MAD/Jour TTC avec un maximum de 660 MAD TTC par contrat sera facturé indépendamment de la durée de location.

Supplément "véhicule sale" : tout véhicule restitué excessivement sale (poils d'animaux, sable, boue, sellerie tâchée, etc ...) fera l'objet d'un nettoyage complet facturé entre 500 MAD et 1000 MAD TTC.

### **LES SERVICES SPECIALISES**

#### **Livraison / Reprise : nous consulter.**

- Livraison hors agences : ce service n'est pas assuré par la société.
- Restitution du véhicule dans une autre agence : une pénalité de 1800 MAD TTC sera facturée au client.

#### **Livraison / Reprise Hors horaires d'ouverture.**

Pour toute mise à disposition d'un véhicule en dehors des horaires d'ouverture et de fermeture affichés en agences FIREFLY, des frais supplémentaires de livraison ou de restitution « hors horaires » d'un montant de 500 MAD TTC seront facturés au locataire lors de l'établissement et/ou clôture du contrat.

#### **Les équipements des véhicules :**

Tous les véhicules sont équipés d'un gilet fluorescent et d'un triangle de signalisation. Si le kit de sécurité est restitué incomplet ou s'il est perdu, une pénalité de 360 MAD TTC vous sera facturée.

- Siège Bébé : 100 MAD TTC par jour ou 1200 MAD TTC par contrat.
- Rehausseur : 100 MAD TTC par jour ou 1200 MAD TTC par contrat.

### **LE VEHICULE LOUE**

#### **Etat du véhicule**

Un état descriptif du véhicule est joint à votre contrat. Vous vous engagez à y consigner par écrit, avant votre départ de la station, toute défectuosité apparente qui n'y figurerait pas. A défaut, nous sommes réputés avoir délivré un véhicule conforme à l'état descriptif. Nous ne pourrions malheureusement pas tenir compte de réclamations concernant des dégâts apparents qui n'auront pas été signalés au moment du départ. Vous devez rendre le véhicule dans l'état où vous l'avez reçu. Tous frais de remise en état, consécutifs à une faute du locataire ou en l'absence de faute d'un tiers identifié, viendront en surcharge du coût de la location, sous réserve des stipulations de la section "garanties contractuelles optionnelles".

## Usage du véhicule

Vous ne devez jamais faire circuler le véhicule ailleurs que sur le Territoire.

Conformément au principe de personnalité des peines, vous êtes responsable des infractions commises pendant la durée de la location. Ainsi, vous êtes informés que vos coordonnées pourront être communiquées aux autorités de police qui en feraient la demande.

Vous vous engagez à utiliser le véhicule en "bon père de famille" et notamment, sans être sous influence éthylique ou narcotique ou de toute substance susceptible d'affecter la conduite conformément aux dispositions du code de la Route et l'utiliser conformément à sa destination, ce qui, pour un véhicule particulier, est principalement celle du transport de personnes à titre gratuit et pour un véhicule utilitaire, est principalement celle du transport de marchandises.

Dans le cas où les conditions d'utilisation du véhicule loué relèvent d'une réglementation spécifique, vous êtes responsable du respect de cette réglementation tout au long du contrat. De plus, toute infraction à cette réglementation oblige le Locataire à indemniser le Loueur de tout préjudice que ce dernier pourrait subir. Nous attirons tout particulièrement votre attention sur les dimensions des véhicules utilitaires (figurant à l'intérieur de l'habitacle et sur la fiche "état du véhicule" pour la hauteur) qui obligent à une attention accrue lors de certaines manœuvres (marche arrière par exemple) et peuvent rendre impossible le franchissement de certaines infrastructures routières (tunnels, ponts, etc.), dont la hauteur maximum est, suivant la réglementation en vigueur, signalée en avance.

**ATTENTION** : En cas de mauvaise appréciation du gabarit du véhicule, les chocs hauts de caisse et sous caisse ne sont pas couverts par la garantie dommages sauf à prouver le cas de force majeure.

Vous ne devez pas vous servir du véhicule loué notamment :

1. Pour le relouer ;
2. Pour le transport de personnes à titre onéreux ;
3. Pour le transport d'un nombre de personnes supérieures à celui mentionné sur la carte grise du véhicule;
4. Pour participer à des rallyes, compétitions ou essais, quel que soit le lieu et les conditions ;
5. Pour dispenser des cours de conduite ;
6. Pour pousser ou tirer un autre véhicule (sauf véhicules équipés d'un crochet - charge maximale de 1000 kg) ;
7. Pour des routes non carrossables ou dont la surface ou l'état d'entretien présente des risques pour les pneus ou les organes sous le véhicule ;
8. Pour commettre une infraction intentionnelle.
9. Les marchandises et bagages transportés dans le véhicule, y compris leur emballage ou leur arrimage, ne doivent ni détériorer le véhicule, ni faire courir de risques anormaux à ses occupants.

Quand vous stationnez le véhicule, même pour un arrêt de courte durée, vous vous engagez à fermer le véhicule à clef et à vous servir des dispositifs d'alarme et/ou d'antivol dont le véhicule est équipé.

Vous ne devez jamais laisser la voiture inoccupée avec les clés sur le contact. L'absence de restitution des clés entraînera la déchéance de la garantie vol.

10. En cas de dommage ou de vol, vous devez transmettre au Loueur, dans un délai n'excédant pas 2 jours, le constat amiable d'accident ou le récépissé de déclaration de vol remis par les autorités, ainsi que les clés et papiers du véhicule.

**ATTENTION** : le présent article énonce les obligations minimales à respecter pendant la période durant laquelle vous avez la garde du véhicule.

### **Entretien / Problème mécanique**

Au cours de votre location et en fonction du nombre de kilomètres parcourus, vous aurez à effectuer les contrôles d'usage (niveau d'huile moteur, niveau d'eau, pression des pneus, etc.), conformément à un usage de "bon père de famille". A ce titre, le Locataire restera vigilant à tout signal émis par les voyants d'alerte apparaissant sur le tableau de bord du véhicule, le cas échéant, et prendra toutes les mesures conservatoires nécessaires, s'il y a lieu, telles que l'arrêt d'urgence.

Le véhicule vous est fourni avec des pneumatiques dont l'état et le nombre sont conformes à la réglementation routière. En cas de détérioration de l'un d'entre eux pour une cause autre que l'usure normale, vice caché ou cas de force majeure, vous vous engagez à le remplacer immédiatement et à vos frais par un pneumatique de même dimension, même type, même marque, et d'usure égale. En cas de panne mécanique ou d'accident, vous bénéficiez d'un Service assistance, inclus dans le prix de votre location. Les conditions de cette assistance vous sont exposées dans la plaquette "Conditions d'Assurance, d'Assistance et Conseils Utiles" mise à votre disposition dans toutes les agences.

Si le compteur kilométrique n'a pas fonctionné pour une cause autre qu'une défaillance technique, le locataire devra payer l'indemnité kilométrique calculée sur la base de 100 kilomètres par jour de location.

Toute transformation ou intervention mécanique sur le véhicule est interdite sans autorisation préalable du Loueur

### **DUREE DE LA LOCATION**

#### **Notion et calcul**

La durée d'un contrat de location est de 30 jours maximum. Le locataire s'engage à restituer le véhicule au Loueur à la date prévue au contrat de location sous peine de s'exposer à des poursuites judiciaires civiles et pénales. La durée de location se calcule par tranche de 24 heures, non fractionnable, depuis l'heure de mise à disposition du véhicule.

Si vous souhaitez renouveler le contrat, il vous appartiendra :

- De vous rendre, avec le véhicule prioritairement dans l'agence FIREFLY de départ, à défaut dans l'agence la plus proche ;
- D'effectuer un contrôle du véhicule avec l'agent FIREFLY; De régler le loyer et charges complémentaires à la fermeture du contrat échu et de signer un nouveau contrat.

Le renouvellement d'un contrat mensuel est strictement soumis aux stipulations qui précèdent. De plus, le non-respect par le Locataire de ces stipulations pour les locations mensuelles le rendra

automatiquement redevable vis-à-vis du Loueur d'une astreinte conventionnelle de cinq cent (500) MAD TTC par jour de conservation du véhicule au-delà de la date d'échéance du contrat, en plus du coût de la location et sans préjudice, pour le Loueur, de toute action civile et/ou pénale qui lui serait ouverte sur le fondement de la non restitution du véhicule.

### **Retard dans la prise du véhicule**

La réservation sera retenue jusqu'à deux heures après l'heure de prise en charge prévue, à moins que vous n'ayez contacté la centrale de réservation pour changer votre heure d'arrivée. Passé ce délai de deux heures, le véhicule sera mis à disposition d'autres clients. Si vous arrivez après les deux heures, nous ferons notre possible pour vous fournir un véhicule, mais la disponibilité ne pourra pas être garantie.

### **RESTITUTION DES VEHICULES**

La location se termine par la restitution du véhicule et de ses clefs sur le parc à un agent en tenue.

La restitution du véhicule doit être effectuée pendant les heures d'ouverture de l'agence FIREFLY; Seule la prise de possession du véhicule, des documents et des clefs par l'agent du Loueur, aux heures d'ouverture de l'agence concernée, permet de mettre fin au contrat de location.

Tout retard de restitution du véhicule au-delà de la date et heure fixée dans le contrat, impliquera la facturation d'une journée supplémentaire en fonction du tarif en vigueur.

Tout véhicule restitué en dehors des heures d'ouverture demeure sous la responsabilité du locataire.

L'heure de restitution du véhicule pour fermer le contrat et déterminer le montant de la facture, sera l'heure de la prochaine ouverture de l'agence.

Dans l'hypothèse où le véhicule serait restitué sans ses clés, celles-ci seront facturées au locataire ainsi que, s'il y a lieu, les frais de rapatriement et d'immobilisation du véhicule.

Le Loueur ne peut en aucune façon être tenu responsable des biens qui auraient été oubliés dans les véhicules à l'issue de la location.

### **RESILIATION DU CONTRAT**

En cas de confiscation ou de mise sous scellés du véhicule, le contrat de location pourra être résilié de plein droit dès que le loueur en sera informé par les autorités judiciaires ou par le locataire.

Toute utilisation du véhicule qui porterait préjudice au loueur autoriserait celui-ci à résilier de plein droit le contrat. En cas de vol, le contrat de location est arrêté dès transmission au loueur du dépôt de plainte effectué par le locataire auprès des autorités compétentes.

### **ASSURANCES ET COMPLEMENTS DE PROTECTION**

Tous nos véhicules sont couverts par une police "Responsabilité Civile vis-à-vis des tiers". Vous pouvez également souscrire des assurances optionnelles : conducteur, personnes transportées, dommage et bris de glace.

Les conditions et limitations des assurances obligatoires ou optionnelles, des garanties contractuelles, ainsi que celles du contrat d'assistance sont mises à votre disposition dans toutes les agences.

Les dégâts matériels et le vol du véhicule restent à la charge du client dans la limite d'une franchise. Afin de vous protéger contre les désagréments liés aux dommages, FIREFLY vous propose les compléments de protection CDW (Franchise en cas de dommages).

Suppression Partielle De Franchises Dommages :

La Suppression Partielle De Franchises Dommages est une garantie optionnelle qui limite votre responsabilité financière en cas de dégâts causés au véhicule FIREFLY (Pièces et accessoires), sauf en cas de vol, tentative de vol ou vandalisme. Le montant de la franchise Dommages sera réduit de moitié. Cette garantie est applicable si le véhicule est utilisé conformément aux termes et conditions du contrat de location.

Suppression Totale De Franchises Dommages :

La Suppression Totale De Franchises Dommages est une garantie optionnelle qui élimine votre responsabilité financière en cas de dégâts causés au véhicule FIREFLY (Pièces et accessoires), ainsi que les pertes dues à un accident, un acte de vandalisme, un vol ou une tentative de vol. Cette garantie est applicable si le véhicule est utilisé conformément aux termes et conditions du contrat de location.

En cas de suppression totale de franchise, une caution incompressible est toutefois demandée pour garantir les pertes de papiers du véhicule, les pertes de clés, les frais de journée supplémentaire ou autres frais non couverts par l'assurance Suppression Totale De Franchises Dommages.

Les effets personnels ne sont pas couverts.

La société STARC SA conservera toutefois à titre indemnitaire 30% du montant de la réservation prépayée, en réparation de l'immobilisation du véhicule supportée par le Loueur et les frais engagés liés à la constitution du dossier de réservation.

Nous vous rembourserons le montant prépayé moins les frais d'annulation / de non-présentation si vous effectuez une réclamation à FIREFLY Maroc dans les 90 jours suivant la date de la location et en y joignant une copie de la confirmation de votre réservation.

## FRANCHISES & GARANTIES OPTIONNELLES (TTC)

Les montants renseignés ci-dessous sont en Dirhams et incluent la TVA.

Taxe Incluse								
Code ACRISS	CDW Collision Damage Waiver	Franchise CDW	TP Theft Protection	PAI Personal Accident Insurance	SCDW Super Collision Damage Waiver	Franchise réduite SCDW	SPCDW Super Plus Collision Damage Waiver	Dépôt minimal
	Montant par jour	Montant par événement	Montant par jour	Montant par jour	Montant par jour	Montant par événement	Montant par jour	Montant par événement
MDMN	48	14,400.00	24	54	96.00	7,200.00	192.00	2,400.00
ECMN	52	15,600.00	26	54	104.00	7,800.00	208.00	2,600.00
EDMN	56	16,800.00	28	54	112.00	8,400.00	224.00	2,800.00
CDMN	60	18,000.00	30	54	120.00	9,000.00	240.00	3,000.00
IFMN	72	21,600.00	36	54	144.00	10,800.00	288.00	3,600.00
IVMN	72	21,600.00	36	54	144.00	10,800.00	288.00	3,600.00

Les détériorations de pneus, jantes et les crevaisons, les frais de remorquage, la détérioration ou le vol d'accessoires (rétroviseur, antenne, clignotant, phare), les dégâts occasionnés par les eaux (pluie, mer)



suite à une négligence, les dégradations intérieures, les dégâts occasionnés sous le véhicule et dus à une mauvaise utilisation du véhicule, les dégâts occasionnés hors d'une route asphaltée, et plus généralement tous les dégâts dus à un usage non conforme aux normes des constructeurs restent à la charge du client même si l'assurance réduction de franchise (CDW) a été souscrite.

La perte des clés nous obligeant à changer toutes les serrures, le montant total de ces frais sera intégralement facturé au client. Le remplacement des clés suite à une détérioration reste à la charge du client. La non restitution des clés du véhicule, suite au vol, entraînera la facturation de ce dernier. Les dégâts matériels causés au véhicule par un conducteur non autorisé restent entièrement à la charge du locataire.

Les dégâts matériels causés au véhicule ne sont couverts que dans le cas d'un accident avec un tiers identifié et sur production d'un constat d'accident dans les 5 jours ouvrés. Le délai de déclaration auprès du loueur est ramené à 2 jours ouvrés en cas de vol du véhicule... Le vol ou la dégradation du véhicule doivent aussi faire l'objet d'une déclaration auprès des forces de l'ordre (police ou gendarmerie). L'absence de ces documents implique le paiement intégral du préjudice par le client.

## **PAIEMENT**

### **Paieiment**

Les Locataires sont solidaires du règlement du coût de la location.

Le coût estimé de la location et des prestations est payable d'avance. Il comprend : le prix de la location, calculé selon les tarifs en vigueur lors de la signature du contrat ; les éventuelles redevances ou coût d'options complémentaires acceptées par le locataire, les différentes cotisations relatives aux garanties ou assurances complémentaires souscrites ; auquel s'ajoute le dépôt de garantie, s'il y a lieu, ainsi que l'évaluation du service carburant.

Pour tout règlement effectué au moyen d'une carte bancaire, le conducteur principal devra en être le titulaire. Toutefois, pour le montant du dépôt de garantie, seule une autorisation sera demandée au départ de la location. Au retour, le montant du solde éventuel de la facture sera automatiquement débité sur le compte correspondant à la carte présentée sauf si le locataire présente un autre moyen de paiement accepté par le Loueur, sous réserve de l'application des stipulations de l'article ci-dessous relatif au paiement anticipé le cas échéant. Le locataire accepte d'ores et déjà le débit sur ce même compte du montant de la franchise non rachable et de tous autres frais qui seraient directement ou indirectement liées au véhicule, à sa location ou à l'utilisation qui en aura été faite par le Locataire (carburant, réparation, contraventions et amendes, ...).

### **Défaut de paiement**

En cas de dépassement du délai de paiement matérialisé sur la facture par la date d'exigibilité, le locataire sera redevable d'une pénalité de retard sur la somme égale à 3 fois le taux légal en vigueur.

Le locataire accepte expressément que :

- le défaut de paiement ou tout impayé entraîne la déchéance du terme pour les factures non échues et la résiliation du contrat de plein droit.
- Le Loueur exige la restitution immédiate des véhicules en cours de location.

## **Dépôt de garantie**

Le montant du dépôt de garantie dépend d'une part, de la catégorie du véhicule loué et, d'autre part, des garanties complémentaires souscrites. Il est destiné à couvrir le préjudice subi par le loueur du fait de dommages ou de vol du véhicule. Le montant est indiqué dans le tableau ci-dessus (Section Franchises et Garanties optionnelles) et est égal au minimum à 2400 MAD TTC. Il est rappelé au départ de la location, sur votre contrat. Si le locataire n'a pas souscrit de garantie contractuelle (vol et/ou dommages) le dépôt de garantie sera égal au montant du plafond de responsabilité des locataires, différent suivant la catégorie du véhicule mis à disposition et indiqué dans le tableau ci-dessus.

Si le locataire a souscrit une garantie contractuelle dommages (MENTION CDW reportée ou cochée sur le contrat) et vol (MENTION TW reportée ou cochée sur le contrat), seul sera réclamé un dépôt égal au montant de la franchise non rachetable restant à la charge du locataire en cas de dommage ou de vol. Le dépôt peut être limité ou exclu en fonction des garanties contractuelles optionnelles complémentaires qui réduisent ou suppriment la franchise non rachetable (CF. article "garantie dommage et/ou vol" ci-après).

Le dépôt de garantie sera acquis au loueur en cas de dommage imputable au locataire ou en l'absence de faute d'un tiers identifié et en cas de vol du véhicule (sauf à faire application des garanties contractuelles exposées ci-dessous) et ceci à hauteur du préjudice subi.

En l'absence de dommage et/ou de vol et de tous autres frais qui seraient directement ou indirectement liées au véhicule, à sa location ou à l'utilisation qui en aura été faite par le Locataire (carburant, réparation, contraventions et amendes, pneumatiques...), le montant du dépôt de garantie effectivement versé sera remboursé en fin de location, sous réserve du délai d'encaissement.

## **Conditions du paiement anticipé ou pré paiement**

En cas ce prépaiement de la location, les dispositions suivantes sont applicables :

- 1- Le tarif faisant l'objet d'un paiement anticipé ne peut faire l'objet d'une remise, ni être cumulé avec une autre offre promotionnelle. La confirmation de paiement anticipé, reçue par e-mail ou par courrier n'est pas transmissible.
- 2- Le tarif exclut tous les frais supplémentaires qui ne sont pas expressément mentionnés comme inclus dans la confirmation de réservation avec paiement anticipé ainsi que toute prestation optionnelle additionnelle qui restent à la charge du client. Une carte de crédit en cours de validité doit être présentée au comptoir de location au moment de la prise du véhicule afin de couvrir à l'avance tous suppléments additionnels qui ne seraient pas inclus dans le paiement anticipé. Une autorisation bancaire par cette carte est requise au départ de la location, le montant des éventuels suppléments attachés à la location n'étant débité qu'au retour du véhicule.
- 3- Une franchise non rachetable peut être appliquée si le véhicule est volé ou endommagé, pour quelque raison que ce soit, même si une couverture contre les accidents et/ou le vol a été souscrite ou est incluse dans les frais de la location.

## **MODIFICATION – ANNULATION – NON PRESENTATION**

### **Modification :**

Vous pouvez modifier votre réservation en contactant la centrale de réservation par e-mail à l'adresse [Reservation@gbhmaroc.ma](mailto:Reservation@gbhmaroc.ma) accompagné par votre confirmation de réservation reçue. Les demandes de modification subissent le règlement suivant:

- Si votre demande de modification intervient 48 heures avant le jour du retrait du véhicule, nous procéderons à la modification moyennant des frais de modification s'élevant à 100 MAD/ TTC.
- Si votre demande de modification est envoyée à moins de 48 heures précédant la date de départ de votre location, vous serez facturé de frais de modification s'élevant à 150 MAD/TTC.
- Toute modification arrivée à posteriori de la date de prise en charge du véhicule devra être traitée au niveau de l'agence de livraison selon la disponibilité et les informations qui vous seront communiquées sur place.

De plus, aucun remboursement ne sera possible pour toute location plus courte que la durée prévue dans la réservation (retour anticipé), en cas de retard dans la prise du véhicule, en cas de changement de la catégorie pour une autre inférieure.

Tout décalage intégral des dates de location entrainera un recalcul du loyer en fonction du tarif en vigueur sur le site à la date de la réception de votre e-mail.

### **Annulation :**

Toute annulation doit être envoyée à la centrale réservation par e-mail à l'adresse [Reservation@gbhmaroc.ma](mailto:Reservation@gbhmaroc.ma), accompagnée de la confirmation de réservation, et prendra effet à la date et à l'heure de réception enregistrée par notre système informatique.

Toute demande d'annulation sera subie aux conditions suivantes :

- Si votre demande d'annulation intervient 48H avant la date de début de location, des frais de dossier de 480 MAD/TTC seront appliqués. Le remboursement sera effectué sur la carte de crédit utilisée lors de la réservation d'origine.
- Si votre demande d'annulation est envoyée à moins de 48 heures précédant la date de début de location, aucun remboursement ne sera dû.
- Aucun remboursement ne sera dû pour toute demande d'annulation faite après la date et l'heure prévue de prise en charge du véhicule.

Aucun remboursement ne sera dû suite à la non présentation du client le jour de la prise du véhicule, manque de documents nécessaires ou de l'une des conditions à remplir par le conducteur : cartes de crédit valide et avec provision suffisante, permis de conduire, pièce d'identité, âge du conducteur, ancienneté du permis de conduire ...

La durée de location est calculée comme il a été dit ci-dessus par tranches de 24 heures, commençant à la prise du véhicule. Si le véhicule est conservé plus longtemps que la durée prévue, des journées de location supplémentaires seront facturées, au tarif public en vigueur.

Tout remboursement sera effectué sur la carte de crédit utilisée lors de la réservation d'origine.

**Non présentation :**

Si vous n'annulez pas votre réservation avant l'heure de départ et ne vous présentez pas pour prendre en charge le véhicule à la date de départ, ou si vous ne vous remplissez pas les conditions requises pour la prise en charge (voir ci-dessus), aucun remboursement ne sera dû en dédommagement du manque à gagner du fait que le véhicule qui vous était réservé n'a pu être loué.

**Non présentation suite à un manquement des conditions générales de location:**

Pour les besoins de la location du véhicule, la société STARC, prise en sa qualité de Loueur, procédera auprès de la banque du client, que ce dernier aura désigné, à une demande de pré-autorisation du montant de la caution utile pour la durée de la location du véhicule réservé.

En cas de refus de la part de la banque de procéder à cette pré-autorisation, la réservation pour la location du véhicule sera résiliée et le client ne pourra prétendre être remboursé du montant de la réservation prépayée

**RESPONSABILITE EN CAS DE DOMMAGE AU VEHICULE LOUE OU DE VOL**

Vous êtes responsable du véhicule dont vous avez la garde.

En cas d'accident, avec ou sans tiers identifié, vous devrez obligatoirement remplir un constat amiable d'accident automobile et le remettre dans un délai n'excédant pas 24 heures à votre agence.

Dans le cas contraire, et si le Loueur était mis en cause par une compagnie d'assurance adverse, alors vous seriez redevable des frais de traitement de dossier s'élevant à 1200,00 MAD TTC.

Dès la fin de la location, en cas de dommage ou de vol, un montant équivalent à la franchise non rachetable vous sera facturé (voir tableau ci-dessus). Si le montant du préjudice effectivement subi par le Loueur est supérieur à cette somme, une facture de la différence vous sera adressée. Si le préjudice subi par le Loueur devait être réduit (découverte du véhicule sous 60 jours, partage ou responsabilité totale d'un tiers...), le/les locataires seraient remboursés à hauteur de cette diminution. Cette responsabilité est limitée si vous avez souscrit les garanties "responsabilité réduite" en cas de dommages et/ou de vol exposées dans l'article ci-après.

**LIMITATION DE RESPONSABILITE DU LOUEUR**

Aucune disposition des présentes conditions générales n'est susceptible d'affecter les dispositions légales protégeant le consommateur ou d'exclure ou limiter toute responsabilité en cas de décès ou de blessures survenant du fait de la négligence ou de manœuvres frauduleuses du Loueur.

Vous reconnaissez et convenez expressément que le Loueur, ses cadres et ses employés ne pourront être tenus pour responsables du fait de dommages indirects tels que perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de données et toute autre perte immatérielle (y compris dans l'hypothèse où le Loueur aurait été informée d'un tel risque), résultant de la réservation et du prépaiement.

**NOS GARANTIES CONTRACTUELLES OPTIONNELLES**

ATTENTION : l'ensemble de ces protections ne s'exerce que sur le territoire, pendant la durée du contrat de location et sous réserve du respect des stipulations relatives à l'âge et à la possession du permis de conduire, à l'usage autorisé du véhicule, et à la restitution du véhicule des présentes conditions.

## **Garantie dommage et/ou vol**

Pour réduire votre responsabilité au montant de la franchise non rachetable, vous avez la possibilité de souscrire la garantie contractuelle en cas de dommage ("CDW") et/ou de vol du véhicule loué ("TW" ou pack dommage et vol "SLDW" mentionnées ou cochées sur le contrat ou tout autre pack identique ou similaire, le cas échéant) lorsqu'elle n'est pas incluse dans nos tarifs.

Vous pouvez également souscrire des garanties optionnelles complémentaires couvrant dommages et vol qui permettent de réduire la franchise non rachetable ou de l'annuler en fonction du type de véhicule (tourisme, utilitaire, prestige). Ces garanties complémentaires dénommées, Super Garantie dommages et vol (SCDW), Pack Sérénité (CONFORT), Pack Sérénité Plus (CONFORT+) (ou tout autre Pack qui pourrait être créé) sont explicitées dans nos agences.

La souscription des garanties précitées est conclue au départ de la location moyennant une cotisation forfaitaire par jour de location et est indiquée par le sigle correspondant qui est mentionné ou coché sur le contrat ; le montant de la franchise pouvant rester due y étant également précisé.

**ATTENTION :** Ces garanties, même lorsqu'elles offrent un rachat total de franchise ne couvrent pas les dommages "haut de caisse", "sous caisse" et pneumatiques ni les déchéances de garanties ci-après mentionnées qui demeurent pleinement applicables.

Sont également exclus de toute garantie le dommage et le vol des marchandises transportées. En fonction du niveau de garantie souscrit, il pourra vous être facturé, pour chaque sinistre le montant de la franchise non rachetable ou de la franchise non rachetable réduite, variable selon la catégorie de véhicule, qui est indiqué sur le contrat, au départ de votre location et dans le tableau ci-dessus. Si le montant du préjudice effectivement subi par le loueur est inférieur à ce montant, seule la moins élevée des deux sommes vous sera due.

Si votre responsabilité est totalement dégagée, et dès remboursement obtenu du tiers responsable, cette somme vous sera intégralement restituée.

## **Déchéance de garantie**

Les conducteurs non désignés au Contrat de Location, et dont reste responsable le Locataire, ne pourront prétendre au bénéfice des garanties Dommages ou vol du véhicule. L'irrespect de l'une quelconque des obligations expressément stipulées dans les présentes Conditions Générales entraînera la déchéance des garanties contractuelles souscrites. Le ou les locataires seront alors responsables de la totalité du sinistre dans les conditions du droit commun de la responsabilité.

## **CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE**

Compétence est donnée aux tribunaux du lieu de la réalisation de la prestation de location automobile, c'est-à-dire du lieu où se trouve le véhicule mis à la disposition pour la location.

Tout litige entre commerçant né du présent contrat et qui n'aurait pas pu déboucher sur un accord amiable sera, dans la mesure où la loi le permet, de la compétence du Tribunal dont dépend le Siège Social du Loueur.

En cas de litige avec un consommateur, le Tribunal compétent est celui situé dans le ressort du domicile du consommateur.

## **INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Les informations recueillies par le Loueur sont nécessaires pour permettre les locations de véhicules et opérations s'y rapportant (réservations, facturation...).

Le Locataire est avisé que ces informations seront stockées dans une base de données informatisée, qu'elles sont destinées en tout ou partie, au Loueur, aux sociétés du Groupe du Loueur, leurs franchisés et partenaires.

Le Locataire pourra consulter les informations le concernant à tout moment pour lui permettre de vérifier et de faire rectifier ses données personnelles sur demande adressée au siège social de notre société : STARC SAS, 25 rue El Ouraïbi Jilali - CASABLANCA - MAROC