Mentions légales – Flexirent

1. Éditeur du site

Le présent site est édité par la société Flexirent, Société par Actions Simplifiée à associé unique (SASU), au capital social de 20 003,68 €, immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 953 712 254, dont le siège social est situé au 13 rue les Balcons du Lauragais, 31450 Pompertuzat, France.

Président : Clément Pierre CAMOU

Contact : plateformeslocation@gmail.com / 06 74 55 59 17

2. Hébergeur du site

Le site est hébergé par O2Switch, 222 Boulevard Gustave Flaubert, 63000 Clermont-Ferrand, France.

Site web : https://www.o2switch.fr/

3. Propriété intellectuelle

L'ensemble du contenu présent sur le site (textes, images, logos, éléments graphiques) est protégé par la législation française relative au droit d'auteur.

Toute reproduction, représentation ou exploitation, totale ou partielle, est interdite sans autorisation préalable.

4. Limitation de responsabilité

Flexirent ne peut garantir l'exactitude des informations présentes sur le site et ne sera pas tenue responsable en cas d'erreur, d'indisponibilité ou de dysfonctionnement.

5. Droit applicable

Les présentes mentions légales sont régies par le droit français. Tout litige sera de la compétence des tribunaux de Toulouse.

Politique de confidentialité – Flexirent

1. Données collectées

Lorsque vous utilisez notre site (formulaire, réservation), nous collectons :

- Nom, prénom
- Adresse e-mail et téléphone
- Informations nécessaires à la réservation d'un véhicule

2. Finalités du traitement

Ces données sont utilisées afin de :

- Répondre aux demandes
- Gérer les réservations
- Assurer le suivi commercial

3. Base légale

Les traitements reposent sur :

- Votre consentement
- L’exécution d’un contrat
- Notre intérêt légitime (service client)

4. Durée de conservation

Les données sont conservées pendant 3 ans à compter du dernier contact, sauf obligations légales contraires.

5. Destinataires

Les données ne sont ni vendues, ni cédées à des tiers. Elles peuvent être communiquées à des partenaires techniques strictement nécessaires.

6. Vos droits RGPD

Vous disposez des droits suivants :

- Accès
- Rectification
- Suppression
- Opposition
- Portabilité

Pour exercer ces droits, contactez :

plateformeslocation@gmail.com

7. Sécurité

Flexirent met en œuvre des mesures de sécurité adaptées afin de protéger vos données contre tout accès non autorisé.

8. Cookies

Le site utilise des cookies techniques pour améliorer votre navigation.

Vous pouvez les gérer via votre navigateur.

Dernière mise à jour : 25 octobre 2025

Conditions Générales de Location – FlexiRent – 14/05/2025

(Société FlexiRent, 13 rue Les Balcons du Lauragais, 31450 Pompertuzat – SIRET 953 712 254 00010 – Tél : 06 99 54 30 37 – contact@flexirent.fr)

Sommaire

1. **Conditions de location**
2. **Prise en charge du véhicule (départ)**
3. **Restitution du véhicule (retour)**
4. **Obligations du Locataire (utilisation du véhicule)**
5. **Accident, vol, panne ou incident**
6. **Infractions routières**
7. **Politique carburant, kilométrage et nettoyage**
8. **Modalités d'annulation, modifications et absence du locataire**
9. **Franchises et protections optionnelles (assurances)**
10. **Assistance routière et voyage**
11. **Sanctions et responsabilités en cas de manquement**
12. **Annexe – Grille Tarifaire des Options & Frais (tarifs TTC)**

1. Conditions de location

1.1 Âge minimum et permis de conduire

Le Locataire (conducteur principal) doit être âgé d'au moins 18 ans et titulaire d'un permis de conduire valide. Le permis doit être approprié pour le type de véhicule loué. Seules les personnes désignées au contrat comme conducteurs sont autorisées à conduire le véhicule. Les conducteurs additionnels éventuels doivent remplir les mêmes conditions d'âge et de permis et être inscrits au contrat de location.

1.2 Permis étrangers

Les permis de conduire délivrés dans un pays de l'Union Européenne sont reconnus en France. Les permis délivrés hors UE doivent être rédigés en caractères latins ou accompagnés d'une traduction officielle en français ou d'un permis de conduire international en plus du permis national. Le Locataire est responsable de présenter les documents requis ; en l'absence d'un permis valable et reconnu, la location ne pourra être honorée et le Locataire ne sera pas remboursé.

1.3 Documents requis à la prise du véhicule

Lors de la signature du contrat, le Locataire doit présenter les originaux des documents suivants : permis de conduire, pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport) et justificatif de domicile de moins de 3 mois. Aucune photocopie ne sera acceptée. Le nom figurant sur le permis doit correspondre à celui du contrat de location. FlexiRent se réserve le droit de refuser la location si ces documents ne sont pas fournis ou jugés non conformes.

1.4 Paiement et caution

Le règlement de la location s'effectue par carte bancaire acceptée par FlexiRent (Visa, Mastercard Standard ou Gold, etc.). Une empreinte de carte bancaire au nom du Locataire sera prise en début de location au titre du dépôt de garantie (caution). Le montant du dépôt de garantie varie selon la catégorie du véhicule loué et est indiqué sur la grille tarifaire de FlexiRent disponible en agence ou sur le site. Cette empreinte bancaire constitue une pré-autorisation : aucun débit immédiat n'est effectué, mais elle permet à FlexiRent de prélever les sommes dues en fin de location si nécessaire (franchise, carburant manquant, prolongation, etc.). Le dépôt de garantie est libéré après la restitution du véhicule, sous réserve que le Locataire ait rempli toutes ses obligations et que le véhicule soit restitué sans dommage ni frais supplémentaires dus.

1.5 Durée de location et prolongation

La durée maximale d'un contrat de location est de 30 jours. Le contrat prend fin à la date et l'heure prévues de retour du véhicule. Toute demande de prolongation doit être formulée au moins 24h avant la fin du contrat initial. Une prolongation n'est possible qu'avec l'accord préalable de FlexiRent et la signature d'un nouveau contrat ou avenant, accompagné du paiement des jours supplémentaires. En l'absence de prolongation autorisée, la garantie d'assurance cesse à l'échéance du contrat initial. Le non-retour du véhicule à la date prévue peut être considéré comme une appropriation illicite, exposant le Locataire à des poursuites (voir section **Sanctions et responsabilités**).

Les contrats mensuels d'une durée de 30 jours sont tacitement reconduits pour une nouvelle période équivalente, sauf manifestation écrite du Locataire de son intention d'interrompre la location. La notification de fin de contrat doit être communiquée à FlexiRent au moins 5 jours avant l'échéance du contrat en cours.

1.6 Zone géographique d'utilisation

Le véhicule peut être utilisé dans toute l'EUROPE. Le Locataire s'engage à souscrire à l'option « circulation internationale » pour que le contrat d'assurance soit effectif en dehors du territoire national. Sinon, les garanties de l'assurance ne s'appliquent pas.

1.7 Acceptation des conditions générales

En signant le contrat de location, le Locataire reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Location, ainsi que le contrat d'assurance associé. Les conditions générales sont remises en main propre ou consultables en ligne, et sont opposables au Locataire pendant toute la durée du contrat. FlexiRent se réserve le droit de modifier ses conditions générales ; toute modification sera notifiée et applicable aux locations futures, avec un préavis d'un mois pour les contrats en cours.

2. Prise en charge du véhicule (départ)

2.1 Mise à disposition

Le véhicule loué est remis au Locataire à la date, à l'heure et dans l'agence (ou lieu convenu) stipulés sur le contrat de location, accompagné des documents du véhicule (carte grise, attestation d'assurance) et des accessoires éventuels (jeu de clés, kit de sécurité, etc.). Un état des lieux contradictoire de départ sera effectué et consigné sur un constat/état descriptif signé par les deux parties. Le Locataire est tenu d'examiner attentivement le véhicule avant le départ : état carrosserie, vitres, optiques, pneus, niveau de carburant, propreté intérieure et extérieure, bon fonctionnement des équipements… Les éventuels dommages ou anomalies apparents doivent être signalés et notés sur l'état des lieux avant le départ. En l'absence de réserve explicitement formulée, le véhicule sera réputé remis en bon état apparent et de marche (sous réserve de vices mécaniques non décelables immédiatement).

2.2 Conseils de départ

Le Locataire doit s'assurer de bien comprendre le fonctionnement du véhicule (boîte de vitesses, éclairage, équipements de sécurité, carburant adapté, etc.) et poser toute question utile avant de prendre la route. FlexiRent peut fournir sur demande des conseils d'utilisation du véhicule ou des accessoires.

2.3 Dépôt de garantie au départ

Comme indiqué plus haut, une pré-autorisation bancaire est effectuée en début de location au titre de caution. Le contrat de location mentionne le montant retenu. Aucun paiement en espèces n'est accepté pour le dépôt de garantie. La caution ne peut servir à prolonger la location au-delà de ce qui est convenu au contrat initial sans accord de FlexiRent. En cas de défaillance sur le dépôt de la caution, la location sera annulée et non remboursable.

3. Restitution du véhicule (retour)

3.1 Lieu et horaire de retour

Sauf accord préalable de FlexiRent, le véhicule doit être restitué à l'agence de départ à la date et à l'heure convenues au contrat, pendant les heures d'ouverture de ladite agence. Toute restitution dans un autre lieu ou en dehors des horaires d'ouverture doit avoir été autorisée à l'avance, faute de quoi des frais supplémentaires pourront être facturés au Locataire. En particulier, un retour hors horaires sans accord peut être assimilé à un retard non autorisé.

3.2 Procédure de retour

Lors du retour, un état des lieux de retour est réalisé. Le véhicule doit être restitué avec tous ses accessoires et documents, y compris les clés, papiers du véhicule, double de clé (le cas échéant), siège enfant ou GPS loués, kit de sécurité, etc. Toute pièce manquante sera facturée selon les frais de non-restitution en vigueur (voir Annexe Tarifaire). Si le Locataire ne peut être présent lors de la restitution du véhicule (retour en boîte à clés ou hors présence), il accepte par avance le rapport de l'agent de location quant à l'état du véhicule. En cas de dommage constaté en l'absence du Locataire, FlexiRent s'engage à l'informer dans les plus brefs délais et à documenter les dégradations avec photos et devis.

3.3 État du véhicule au retour

Le véhicule doit être restitué dans le même état qu'au départ, sous réserve de l'usure normale liée à un usage raisonnable. Tout nouveau dommage (rayure, bosse, impact, vitre brisée, pneu endommagé, etc.) sera comparé à l'état des lieux de départ et pourra engager la responsabilité financière du Locataire (voir section **Franchises et protections**). De même, une propreté intérieure/extérieure anormalement détériorée pourra entraîner la facturation d'un nettoyage spécifique au Locataire. Il est interdit de laisser des ordures, de la boue excessive, des poils d'animaux ou des odeurs tenaces (tabac, etc.) dans le véhicule lors de la restitution. Dans le cas contraire, un forfait nettoyage sera appliqué (cf. Annexe Tarifaire).

3.4 Retard de restitution

En cas d'empêchement ou de retard prévu, le Locataire doit prévenir immédiatement FlexiRent. Sous réserve de l'accord de FlexiRent, un aménagement peut être trouvé (extension du contrat, facturation horaire supplémentaire, etc.). À défaut, tout retard non autorisé entraînera une facturation supplémentaire. Le contrat de location ne prend fin qu'à la restitution effective du véhicule et des clés en agence. FlexiRent accorde une tolérance restreinte sur les retards : au-delà de quelques minutes de dépassement, des frais de retard pourront être exigés. Le Locataire sera facturé 25 € par heure de retard entamée ou 100 € par jour de retard. Tout jour entamé est dû en entier. Si le retard dépasse 24 heures sans nouvelles du Locataire, FlexiRent se réserve le droit de considérer le véhicule comme détourné (volé) et d'alerter les autorités compétentes. Dans une telle situation, l'assurance du véhicule peut cesser de couvrir le Locataire, qui encourt en outre des poursuites pénales.

3.5 Objets personnels

Le Locataire doit retirer l'ensemble de ses effets personnels du véhicule lors de la restitution. FlexiRent ne pourra être tenu responsable des objets oubliés dans le véhicule après la fin de la location. Aucun remboursement ne sera accordé pour la perte, le vol ou l'oubli d'effets personnels à l'intérieur du véhicule loué. En cas de récupération d'objets trouvés, FlexiRent pourra, à titre de courtoisie, contacter le client pour une restitution, sans engagement de sa part.

4. Obligations du Locataire (utilisation du véhicule)

4.1 Usage conforme et diligence

Le Locataire s'engage à utiliser le véhicule avec soin et précaution. Il doit respecter strictement le Code de la route et l'ensemble des lois et règlements en vigueur, en France comme éventuellement à l'étranger (dans la limite du territoire autorisé). Il est responsable de toutes les infractions commises pendant la durée de la location. Le transport de passagers est limité au nombre de places assises autorisées par le constructeur. Le Locataire ne doit pas surcharger le véhicule au-delà de la charge utile maximale indiquée sur la carte grise ou par le constructeur. Il est interdit d'atteler une remorque ou tout accessoire non autorisé par FlexiRent sans accord préalable.

4.2 Utilisations interdites

Le Locataire s'interdit formellement d'utiliser le véhicule loué pour des activités illicites ou dans des conditions non prévues par le constructeur, notamment :

- **Transport rémunéré de personnes** (type taxi, VTC, covoiturage payant hors cadre autorisé). Le véhicule de location ne doit pas servir à une activité de transport de personnes à titre onéreux, ni directement ni indirectement, sauf accord écrit de FlexiRent pour les offres spécifiques de location avec chauffeur éventuellement autorisées.
- **Livraison ou transport de marchandises** en violation des douanes ou de la réglementation (trafic illégal, substances dangereuses non déclarées, etc.).
- **Compétitions, courses ou essais** (sport automobile, rallye) ou entraînements y afférents, même sur circuit fermé.
- **Auto-école ou apprentissage de la conduite.** Le véhicule ne doit pas servir à l'enseignement de la conduite (aucune double-commande n'est installée).
- **Sous-location ou prêt à des tiers non autorisés.** Le Locataire ne peut ni céder le contrat de location, ni prêter ou sous-louer le véhicule à quiconque. Seuls les conducteurs mentionnés au contrat sont habilités à conduire.
- **Poussée ou traction d'un autre véhicule (remorquage)** non autorisé, sauf cas d'assistance d'urgence ponctuelle et véhicule adapté.
- De manière générale, tout **usage anormal ou abusif** du véhicule est prohibé (par ex. utilisation intensive non conforme, transport de passagers au-delà du nombre de ceintures de sécurité, etc.).

En cas de non-respect de ces interdictions, le Locataire s'expose à la résiliation immédiate du contrat et à la déchéance des garanties d'assurance (voir **Sanctions et responsabilités**). Des pénalités contractuelles spécifiques peuvent également être facturées (cf. Annexe Tarifaire – ex. frais pour usage non conforme).

4.3 Entretien et sécurité

Pendant la location, le Locataire doit entretenir le véhicule et en prendre soin comme s'il en était propriétaire. Il doit veiller régulièrement aux niveaux (huile moteur, liquide de refroidissement, lave-glace, AdBlue…), à la pression des pneus, et de manière générale à l'état de marche du véhicule. Il est attentif aux témoins lumineux du tableau de bord : en cas d'alerte (surchauffe, manque d'huile, pression de pneu, etc.), il doit s'arrêter dès que possible en sécurité et contacter FlexiRent ou l'assistance routière pour consignes. Le Locataire ne doit en aucun cas modifier ou intervenir mécaniquement sur le véhicule sans autorisation écrite préalable de FlexiRent. Par exemple, il est interdit de changer une pièce, d'installer un accessoire non fourni, ou de débrancher des systèmes du véhicule (fusibles, traceur GPS…) sous peine de facturation des remises en état. En cas de crevaison ou de détérioration d'un pneumatique hors usure normale, le Locataire s'engage à le faire remplacer à ses frais par un pneu identique (même dimension, indice, marque) après accord de FlexiRent. Les réparations de crevaison peuvent être effectuées (roue de secours ou kit) mais tout dommage au pneu reste à la charge du Locataire en dehors de l'usure usuelle.

4.4 Véhicule fermé et sécurisé

À chaque arrêt, même de courte durée, le Locataire doit s'assurer de couper le contact, retirer la clé du contact, fermer les vitres, verrouiller le véhicule et garder les clés en lieu sûr sur lui. Il ne faut jamais laisser les papiers du véhicule à l'intérieur lorsque le véhicule est inoccupé. Le vol ou la perte des clés par négligence peut entraîner la facturation des frais de remplacement des clés et de l'antidémarrage au Locataire (voir Annexe Tarifaire). De même,

en cas de vol du véhicule avec usage des clés laissées dans l'habitacle, l'assurance vol sera inopérante (faute du Locataire). Il est donc primordial de sécuriser le véhicule en permanence.

4.5 Chargement du véhicule

Le Locataire doit arrimer correctement toute charge transportée de sorte qu'aucun dommage ne soit causé à l'intérieur du véhicule (tapisseries, plastiques, etc.) du fait d'objets mal arrimés ou salissants. Il doit utiliser des protections (couvertures, sangles – disponibles en option) pour éviter les dégradations. Le transport d'animaux est autorisé uniquement dans des cages ou équipements adaptés, et le véhicule devra être restitué propre (des frais de nettoyage spéciaux pourront s'appliquer en cas de poils ou salissures d'animaux).

4.6 Responsabilité juridique

Pendant toute la durée de la location, le Locataire a la garde juridique du véhicule conformément à l'article 1242 (ancien 1384) du Code civil. Il est donc responsable des dommages causés par le véhicule à des tiers et aux biens, dans les limites des garanties souscrites. En cas de manquement aux obligations d'entretien ou d'utilisation, le Locataire sera tenu responsable de toutes les conséquences préjudiciables qui en découlent directement pour FlexiRent (par exemple, dégradation mécanique aggravée par négligence, coûts de remise en état dus à une mauvaise utilisation, etc.).

4.7 Faux documents – exclusion de responsabilité du Loueur

Le Locataire reconnaît qu'il est seul responsable de l'authenticité et de la validité des documents qu'il remet au Loueur (permis de conduire, pièce d'identité, justificatif de domicile, etc.).

En conséquence :

1. **Présentation volontaire de documents faux, falsifiés ou usurpés**
    - Constitue une violation grave du présent contrat.
    - Entraîne la résiliation immédiate de la location, sans préavis ni indemnité pour le Locataire.
    - Le Loueur est entièrement dégagé de toute responsabilité civile, pénale ou financière liée aux conséquences directes ou indirectes d'une telle fraude (accident, dommages matériels ou corporels, poursuites, etc.).
2. **Recours du Loueur**
    - Tous les frais, pertes et préjudices supportés par le Loueur ou par ses assureurs du fait de cette fraude (notamment : indemnités versées aux tiers, frais de justice, franchises, pénalités administratives, perte d'exploitation) seront refacturés intégralement au Locataire fraudeur, sans limitation de montant.
    - Le Loueur se réserve le droit d'engager toute action judiciaire (plainte pénale pour faux, usage de faux, escroquerie) et de transmettre les documents litigieux aux autorités compétentes.
3. **Effet sur les garanties d'assurance**
    - Les assurances et protections optionnelles éventuellement souscrites sont automatiquement nulles si le conducteur n'est pas légalement autorisé à conduire ou si les documents sont faux. L'assureur peut exercer un recours

intégral contre le Locataire fraudeur pour récupérer l'ensemble des sommes versées aux victimes.

4. **Déclaration et coopération**
    - Le Locataire s'engage à fournir spontanément tout document complémentaire permettant au Loueur de vérifier l'authenticité des pièces.
    - À la première demande, le Locataire remettra l'original du permis de conduire ou tout justificatif officiel exigé. Le refus ou l'impossibilité de présenter ces originaux équivaut à une présentation de documents non valides et entraîne l'application de la présente clause.

5. Accident, vol, panne ou incident

En cas d'accident, de vol (ou tentative), d'incendie, de panne mécanique immobilisante ou tout autre incident affectant le véhicule, le Locataire doit impérativement :

- **Protéger les personnes et le véhicule** : allumer les feux de détresse, mettre le gilet de sécurité, installer le triangle de présignalisation à distance réglementaire, et si nécessaire appeler les secours (pompiers, police) en cas de blessé.
- **Alerter les autorités locales** (police/gendarmerie) **en cas d'accident corporel, de vol ou de tentative de vol** du véhicule. Un dépôt de plainte doit être effectué sous 24h en cas de vol du véhicule ou de vandalisme.
- **Contacter immédiatement l'assistance routière de FlexiRent** (voir section **Assistance routière et voyage**) pour prise en charge de l'événement (dépannage/remorquage).
- **Déclarer l'incident à FlexiRent sous 24h maximum.** Le Locataire doit fournir à l'agence FlexiRent un constat amiable d'accident ou une déclaration détaillée relatant les faits. En cas d'accident impliquant un tiers, le constat amiable européen doit être rempli lisiblement et signé par les deux parties. Il doit mentionner les circonstances précises, l'identité des éventuels témoins, et les informations sur le tiers (nom, adresse, assurance et numéro de police d'assurance du tiers, immatriculation du véhicule tiers, etc.). Tout retard ou omission de déclaration dans les 24h suivant l'incident engage la responsabilité totale du Locataire pour les dommages subis par le véhicule comme par les tiers. Des frais administratifs pourront en outre être facturés pour non-déclaration (voir Annexe Tarifaire).
- **Ne pas abandonner le véhicule sans protection.** En cas d'accident ou de panne, le Locataire doit sécuriser le véhicule (fermer à clé, le déplacer sur le bas-côté ou un endroit sûr si possible) en attendant l'arrivée de l'assistance ou de la fourrière. Le véhicule ne doit pas être laissé sur la chaussée sans surveillance prolongée. Si nécessaire, le Locataire reste sur place (dans la mesure du possible en sécurité) jusqu'à l'intervention des services compétents. L'abandon du véhicule sans précaution peut entraîner la déchéance de la couverture d'assurance.
- **Suivre les instructions de FlexiRent ou de l'assistance.** En cas de vol, le Locataire doit restituer les clés et déposer plainte rapidement. En cas de panne ou d'accident immobilisant, il doit coopérer avec le dépanneur ou la fourrière mandatée. Le Locataire ne doit pas engager de réparations par lui-même (sauf accord exprès de FlexiRent).

En respectant ces obligations, le Locataire assure une meilleure prise en charge de l'incident et limite sa responsabilité financière. En cas de manquement délibéré (par ex. ne pas déclarer un accident, conduire après un accident sans signaler des dommages mécaniques, etc.),

FlexiRent pourra considérer le Locataire comme entièrement responsable des conséquences et coûts induits.

6. Infractions routières

Le Locataire est entièrement responsable des amendes et infractions commises pendant la période de location (excès de vitesse, stationnement interdit, péage non acquitté, etc.). FlexiRent communiquera aux autorités les informations d'identité du Locataire (nom, adresse, permis) si elle reçoit un avis de contravention durant la location, conformément à la réglementation. Des frais de gestion pourront être facturés au Locataire pour chaque contravention traitée par FlexiRent (montant forfaitaire couvrant les démarches administratives – voir Annexe Tarifaire). Le paiement de l'amende reste à la charge du Locataire en plus de ces frais administratifs.

7. Politique carburant, kilométrage et nettoyage

7.1 Carburant

Sauf mention contraire, les véhicules FlexiRent sont fournis avec le plein de carburant. Le Locataire doit restituer le véhicule avec le même niveau de carburant (plein fait) afin d'éviter des frais. En cas de carburant manquant au retour, FlexiRent facturera le carburant complémentaire nécessaire, au tarif en vigueur (basé sur le prix au litre du marché local), augmenté d'un frais de service pour le ravitaillement (forfait refacturé au Locataire). Ce frais de service est détaillé en annexe (~19 €). Il est strictement interdit d'utiliser un carburant de qualité inappropriée ou non conforme aux spécifications du constructeur (par ex. mettre du diesel dans une essence ou inversement). En cas d'erreur de carburant (misfueling), le Locataire ne doit pas démarrer le véhicule et doit contacter l'assistance immédiatement. Les frais de vidange, de réparation et d'immobilisation du véhicule seront intégralement à la charge du Locataire. Un forfait de prise en charge pour erreur de carburant pourra être appliqué (voir Annexe, ex. ~450 € hors dommages mécaniques). Si des dommages au moteur en résultent, ils seront facturés au réel.

7.2 Kilométrage

Le contrat de base inclut un forfait kilométrique de 200 km par jour de location (sauf indication contraire sur le contrat). Le kilométrage total autorisé est calculé en multipliant 200 km par le nombre de jours de location (tout jour entamé compte comme un jour entier). Tout kilomètre parcouru au-delà du forfait sera facturé en supplément au tarif de 0,25 € par km supplémentaire (tarif TTC) – ce tarif peut être ajusté par FlexiRent en cas d'augmentation significative du coût des véhicules ou de l'entretien, mais restera celui indiqué au contrat au moment de la location. Par exemple, pour une location de 3 jours (600 km inclus) : si vous parcourez 650 km, vous devrez 50 km × 0,25 € = 12,50 € en sus. Le calcul du kilométrage se fait en comparant le compteur du véhicule au départ et au retour. En cas de défaillance du compteur kilométrique, le Locataire doit en avertir immédiatement FlexiRent ; si le compteur est hors service par faute du Locataire (débranchement, manipulation illicite), une facturation forfaitaire pourra être calculée sur la base de 500 km/jour ou selon les estimations de parcours, en plus de poursuites pour tentative de fraude.

7.3 Entretien carburant et AdBlue

Pour les véhicules diesel équipés d'un système AdBlue (réduction catalytique), le Locataire doit veiller à ce que le niveau d'AdBlue soit suffisant durant sa location, notamment pour les longues distances. Si un avertissement apparaît, il doit effectuer le plein d'AdBlue à ses frais (le coût est modique en station-service). En cas de panne due à l'absence d'AdBlue ou de carburant, les frais d'assistance seront à sa charge (panne sèche facturée – voir Annexe, ~300 €).

7.4 Nettoyage et état de propreté

Le Locataire doit maintenir le véhicule raisonnablement propre. Avant de restituer le véhicule, il est conseillé de passer un coup de balai/aspirateur à l'intérieur si nécessaire et de le laver à l'extérieur en cas de salissures importantes (boue, sable, etc.). Tout véhicule rendu dans un état de malpropreté excessive (déchets, taches, odeurs, etc.) fera l'objet d'un forfait nettoyage facturé au Locataire. Ce forfait dépend du type de véhicule et est détaillé en annexe. Il couvre un nettoyage professionnel intérieur/extérieur approfondi. À noter qu'il est strictement interdit de fumer à bord des véhicules FlexiRent – en cas de non-respect (odeur de tabac constatée, brûlures de cigarette), des frais de désodorisation et de remise en état pourront également être facturés. Le Locataire est aussi responsable des accessoires intérieurs : par exemple, le fait de restituer le véhicule avec des poils d'animaux incrustés ou des taches difficiles peut entraîner un supplément de nettoyage spécialisé.

8. Modalités d'annulation, modifications et absence du locataire

8.1 Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, les réservations de location de véhicules à une date ou période déterminée ne bénéficient pas du droit de rétractation légal de 14 jours. Une fois la réservation confirmée (contrat conclu), le client ne peut donc pas exiger un remboursement intégral hors des conditions d'annulation prévues ci-dessous. FlexiRent offre toutefois des conditions d'annulation spécifiques, éventuellement plus souples, décrites ci-après.

8.2 Option Annulation (annulation gratuite)

Au moment de la réservation, le Locataire peut souscrire une Option Annulation (service payant facultatif, coût indiqué au tarif) permettant une annulation sans frais jusqu'à l'heure prévue de prise en charge du véhicule. Si cette option a été souscrite et que le Locataire souhaite annuler sa réservation, il sera remboursé intégralement des sommes versées (hors coût de l'option elle-même) pourvu qu'il informe FlexiRent avant l'heure de départ prévue. L'annulation doit être notifiée par écrit (e-mail ou formulaire en ligne) ou par téléphone auprès de l'agence.

8.3 Annulation sans l'Option Annulation

Si le Locataire n'a pas souscrit l'option permettant l'annulation gratuite, les règles suivantes s'appliquent en cas d'annulation de sa part :

- **Jusqu'à 72 heures avant l'heure de départ prévue** : FlexiRent facturera des frais d'annulation de 50 % du montant total de la location. Autrement dit, 50 % du prix de la réservation sera conservé par FlexiRent (ou dû par le Locataire si le paiement n'avait pas encore été effectué), le solde éventuel étant remboursé.
- **Moins de 72 heures avant le départ ou non-présentation le jour J (no-show)** : FlexiRent facturera des frais d'annulation de 100 % – le Locataire n'a droit à aucun remboursement et la totalité du montant de la location reste due. Ceci s'explique par le fait que le véhicule a été immobilisé et préparé en vue de la location.

Les délais ci-dessus sont calculés à partir de la date et l'heure de début de location indiquées sur le contrat de réservation. Par exemple, pour un départ le vendredi à 10h, toute annulation signalée après le mardi 10h entraînera 100 % de frais.

8.4 Non-présentation (no-show)

Si le Locataire ne se présente pas à l'agence de location à la date et l'heure convenues, et n'a pas annulé selon la procédure ci-dessus, la réservation sera considérée comme annulée pour non-présentation. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué sur les montants déjà versés, et FlexiRent pourra disposer du véhicule dès le lendemain (le véhicule n'est pas garanti au-delà de l'heure de réservation sans nouvelles du client). Le Locataire ne pourra prétendre à aucune compensation pour les jours ou heures non utilisés du fait de sa non-présentation. Si le Locataire arrive en retard le jour même, FlexiRent fera ses meilleurs efforts pour maintenir la disponibilité du véhicule jusqu'à 2 heures après l'heure prévue, mais sans garantie (au-delà, le véhicule peut être reloué). En toute hypothèse, les journées réservées non consommées du fait du Locataire (retard à la prise en charge, restitution anticipée…) ne sont pas remboursées.

8.5 Modification de réservation

Toute modification (dates, agence, catégorie de véhicule…) est soumise à disponibilité et peut entraîner un réajustement tarifaire. En cas de modification à la hausse (extension de durée, catégorie supérieure…), le complément sera facturé selon le tarif en vigueur. Après le départ, une modification de contrat (prolongation notamment) nécessite de se présenter en agence pour signature d'un avenant (voir **Conditions de location**). **Attention** : le raccourcissement de la durée de location après départ (retour anticipé) ne donnera lieu à aucun remboursement pour les journées non utilisées.

8.6 Annulation du fait de FlexiRent

Si, pour une raison exceptionnelle, FlexiRent devait annuler une réservation confirmée (par exemple véhicule indisponible suite à panne ou accident précédent ou cas de force majeure), le Locataire en sera informé dès que possible. FlexiRent fera son possible pour proposer une solution alternative (véhicule de catégorie équivalente ou supérieure, location auprès d'un partenaire, etc.). Si aucune solution n'est trouvée ou si le Locataire refuse l'alternative proposée, FlexiRent procédera au remboursement intégral des sommes déjà versées par le Locataire. Ce remboursement constituera, sauf disposition légale contraire, le seul dédommagement possible. Le Locataire ne pourra réclamer de dommages-intérêts supplémentaires pour préjudice moral ou autre, étant donné que FlexiRent s'engage à rembourser intégralement en cas d'annulation de son fait.

8.7 Cas de force majeure

Ni FlexiRent ni le Locataire ne pourront être tenus pour responsables des manquements ou retards dans l'exécution du contrat dus à un cas de force majeure au sens de la loi (événement extérieur imprévisible et irrésistible, par ex. catastrophes naturelles, conflits armés, pandémies entraînant des interdictions de déplacement…). En cas de force majeure empêchant la mise à disposition du véhicule ou sa restitution, les obligations des parties sont suspendues pendant la durée de l'événement. Le Locataire doit informer FlexiRent immédiatement de toute situation de ce type l'affectant. Si la force majeure se prolonge au-delà d'un délai raisonnable, le contrat pourra être résilié sans frais de part et d'autre, avec restitution mutuelle : FlexiRent récupèrera le véhicule (dès que possible) et remboursera le Locataire au prorata des jours non utilisés.

9. Franchises et protections optionnelles (assurances)

(La présente section remplace intégralement tout texte antérieur relatif aux garanties, franchises, cautions et protections optionnelles.)

9.1 Garanties incluses et responsabilité de base (« Aucune protection supplémentaire »)

- **Responsabilité civile obligatoire** (RC illimitée) : incluse dans chaque location, elle couvre les dommages matériels et corporels causés aux tiers, **sans franchise** à la charge du Locataire.
- **Garantie Dommages** (Collision Damage Waiver - CDW) : couvre les dommages accidentels causés au véhicule avec une franchise égale à la valeur vénale du véhicule.
- **Absence de garantie Vol** : le vol total ou partiel du véhicule n'est pas couvert ; en pareil cas le Locataire reste responsable de la valeur du véhicule.
- **Dépôt de garantie (caution)** : 500 € pré-autorisés sur la carte bancaire du Locataire.

Le Locataire demeure donc responsable, en cas de sinistre responsable, sans tiers identifié ou de vol, à hauteur de la valeur du véhicule. La caution de 500 € pourra être encaissée partiellement ou totalement pour couvrir tout ou partie des frais dus.

9.2 Packs de protection optionnels

Le Locataire peut réduire – voire supprimer – son reste à charge en souscrivant l'un des packs suivants avant le départ :

Nom du pack	Dommages (franchise)	Vol (franchise)	Caution	Prix indicatif*	Bris de glace & pneus
Aucune protection supplémentaire (inclus)	Valeur du véhicule	Valeur du véhicule	500 €	0 € / jour	Non
Basique	1 500 €	Valeur du véhicule	500 €	5 € / jour	Non
Intermédiaire	500 €	500 €	500 €	10 € / jour	Oui
Protection Complète	0 €	0 €	0 €	25 € / jour	Oui

Les montants exacts peuvent varier selon la catégorie de véhicule et la saison. La grille détaillée est affichée lors de la réservation et disponible en agence.

9.3 Modalités communes aux packs

1. La souscription doit être réalisée **avant la remise des clés** ; aucune activation rétroactive n'est possible.
2. La franchise s'applique par sinistre distinct. Deux accidents séparés donnent donc lieu à deux franchises.
3. La caution affichée dans le tableau ci-dessus est prélevée au départ puis restituée à la fin de la location, déduction faite des sommes éventuellement dues.
4. Les exclusions listées à l'article 6.4 prévalent sur toute garantie : en cas de violation, le Locataire reste redevable de 100 % des dommages.

9.4 Gestion des sinistres

- **Accident non responsable, tiers identifié** : 0 € à charge du Locataire (la caution est restituée), quelle que soit la protection souscrite.
- **Accident responsable ou sans tiers identifié (dommages)** :
  - Aucune protection supplémentaire : Valeur du véhicule
  - Basique : 1 500 €
  - Intermédiaire : 500 €
  - Protection Complète : 0 €
- **Vol du véhicule** :
  - Aucune protection supplémentaire : Valeur du véhicule
  - Basique : Valeur du véhicule
  - Intermédiaire : 500 €
  - Protection Complète : 0 €

Exemple : Avec le pack Basique, un vol total entraînant la perte du véhicule expose le Locataire au paiement de la valeur vénale complète. Avec le pack Intermédiaire, sa responsabilité est plafonnée à 500 €.

9.5 Exclusions majeures de garantie

La couverture (y compris optionnelle) devient nulle dans les cas suivants :

- Conduite en état d'ivresse, sous stupéfiants ou médicaments incompatibles avec la conduite.
- Fausse déclaration d'identité, de permis ou de circonstances du sinistre.
- Conducteur non autorisé (non inscrit au contrat).
- Dommages volontaires ou fraude.
- Usage interdit du véhicule : compétition, transport rémunéré non autorisé, surcharge, etc.
- Non-respect des obligations (déclaration sous 24h, dépôt de plainte en cas de vol, etc.).

En cas d'exclusion, FlexiRent facturera au Locataire l'intégralité des coûts (réparations, valeur vénale, pertes d'exploitation, frais de dossier), **sans plafond**.

9.6 Sinistres multiples

Chaque incident distinct (bris de glace, accrochage, vol partiel, etc.) constitue un sinistre séparé et peut donner lieu à l'application d'une franchise propre, conformément au pack souscrit.

9.7 Caution et paiements complémentaires

Le Locataire autorise FlexiRent à prélever sur la carte bancaire utilisée pour la caution :

- Le montant de la (des) franchise(s) due(s).
- Les frais non couverts (carburant, nettoyage, perte de clés, etc.).
- Toute somme liée à un sinistre exclu ou à un dépassement de caution.

Si les frais dépassent la caution, le solde sera facturé et devra être réglé sur présentation de facture détaillée.

9.8 Consultation des garanties

Une copie complète des Conditions Générales d'Assurance et de la grille tarifaire détaillant les franchises par groupe de véhicule est disponible en agence ou sur simple demande.

10. Assistance routière et voyage

FlexiRent inclut dans toutes ses locations une assistance routière 24h/24 et 7j/7, fournie par un partenaire spécialisé (DIF Assistance), pour aider le Locataire en cas de panne ou d'urgence sur la route, en France comme à l'étranger (dans les zones de circulation autorisées). Cette assistance est déjà comprise dans le prix de la location (sauf cas particuliers de souscription optionnelle précisée). En cas d'incident, il convient de contacter sans délai le service d'assistance au numéro figurant sur le contrat de location ou sur la carte d'assistance (fournie avec les documents du véhicule). Le numéro d'assistance FlexiRent/Europ Assistance est le **+33 1 41 85 94 84** (appel non surtaxé, 24h/24). Il vous sera demandé le numéro d'immatriculation du véhicule et éventuellement le numéro de contrat ou de police d'assistance, afin de vérifier votre éligibilité.

10.1 Événements couverts par l'assistance standard

- Panne mécanique ou électrique immobilisante.
- Accident de la route rendant le véhicule immobilisé ou dangereux à conduire.
- Crevaison ou éclatement d'un pneu si vous n'êtes pas en mesure de changer la roue vous-même (pas de roue de secours, plusieurs pneus touchés, etc.).
- Batterie déchargée empêchant le démarrage.
- Erreur de carburant ou panne sèche (carburant erroné ou manque de carburant ayant immobilisé le véhicule).
- Perte, vol, casse ou enfermement des clés du véhicule.
- Vol du véhicule ou tentative de vol (nécessitant une assistance pour rentrer chez vous ou poursuivre le voyage).

En cas de survenance d'un de ces événements, l'assistance organisera et prendra en charge les prestations nécessaires suivantes, dans la limite des garanties :

10.2 Dépannage / Remorquage sur place

L'assistance enverra un technicien ou un dépanneur sur les lieux. Si le véhicule peut être réparé sur place (petite panne, batterie à recharger, roue à changer…), le prestataire effectuera le dépannage d'urgence. Si la remise en route immédiate est impossible, le véhicule sera remorqué jusqu'au garage agréé le plus proche (ou concession de la marque) dans un rayon d'environ 50 km. Les frais de déplacement / main d'œuvre de dépannage ou de remorquage sont pris en charge **jusqu'à 200 € TTC maximum** (ce qui couvre la plupart des interventions standards). Au-delà de ce montant, le surplus pourrait rester à la charge du Locataire sauf si cela résulte d'un accident non responsable. **Attention** : en cas d'intervention sur autoroute ou voie express, le Locataire doit obligatoirement passer par les secours autoroutiers (bornes d'appel) ; il avancera alors les frais de remorquage et pourra en demander le remboursement auprès de l'assistance (selon conditions, généralement remboursé dans la limite de 200 €).

10.3 Poursuite du voyage ou rapatriement des passagers (véhicule immobilisé)

Si le véhicule ne peut être réparé sur place et que les réparations vont prendre plus de 2 jours, l'assistance offre plusieurs solutions pour ne pas gâcher votre déplacement :

- **Poursuite du voyage** vers votre destination initiale ou retour à votre domicile pour le conducteur et les passagers. L'assistance prendra en charge soit un billet de train soit un billet d'avion (classe économique) jusqu'à destination, pour chacun des occupants du véhicule.
- **Hébergement sur place en attendant les réparations** : si vous préférez attendre sur place que le véhicule soit réparé (et que cela prend ≤ 2 jours), l'assistance peut prendre en charge les frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) à concurrence de 60 € TTC par nuit et par personne bloquée, pendant maximum 2 nuits.

Ces avantages (transport ou hôtel) sont proposés alternativement en fonction de la situation, et dans la limite de coûts équivalents. Concrètement, l'assistance choisira la solution la plus adaptée et économique : par exemple, si vous êtes à 300 km de chez vous et que la voiture est immobilisée 4 jours, on vous proposera soit de rapatrier les passagers chez eux en train, soit de continuer le voyage jusqu'à destination finale en train/avion, plutôt que de payer 4 nuits d'hôtel.

10.4 Véhicule de remplacement

En France (uniquement sur le territoire national), si le véhicule loué est immobilisé plus de 24h suite à une panne couverte, un accident ou un vol, FlexiRent fournira, selon disponibilité, un véhicule de remplacement afin de poursuivre votre location. Cette voiture de remplacement sera fournie soit par FlexiRent soit par l'assistance, d'une catégorie équivalente dans la mesure du possible. La durée de mise à disposition est limitée à 5 jours en cas de panne mécanique, 10 jours en cas d'accident (ou tentative de vol), et 30 jours en cas de vol du véhicule initial. Passé ces durées, si votre véhicule n'est toujours pas restitué ou réparé, l'assistance cessera la prise en charge du remplacement (il vous appartiendra de trouver une solution, ou une extension pourra être négociée selon le contexte). Le carburant du véhicule de remplacement reste à votre charge. Notez qu'à l'étranger, l'assistance privilégiera généralement le rapatriement plutôt que la fourniture d'un véhicule local, sauf dans les pays limitrophes où un relais est possible.

10.5 Récupération du véhicule réparé (France)

Si le véhicule immobilisé a pu être réparé rapidement (sous 2 à 5 jours) et que vous aviez choisi de rentrer chez vous ou de poursuivre votre voyage sans attendre, l'assistance peut organiser la livraison ou la récupération du véhicule une fois réparé. En France métropolitaine, l'assistance prendra en charge le déplacement d'un chauffeur professionnel qui conviera le véhicule réparé soit à votre domicile, soit à l'agence FlexiRent convenue. Ce service évite au Locataire de devoir revenir chercher la voiture là où elle était en panne. Il n'est pas disponible en cas de vol du véhicule (puisque dans ce cas le véhicule n'a pas été récupéré). À l'international, ce service de convoyage n'est pas proposé – voir plutôt le rapatriement du véhicule ci-dessous.

10.6 Rapatriement du véhicule (étranger)

Si le véhicule en panne ou accidenté se trouve à l'étranger et que les réparations sur place nécessitent plus de 10 jours, l'assistance pourra organiser et prendre en charge le rapatriement du véhicule vers la France (vers une agence FlexiRent ou un garage proche du domicile du Locataire). Concrètement, un transporteur ou convoyeur récupérera le véhicule une fois réparé ou tel quel si non réparable sur place, pour le ramener en France. Frais couverts jusqu'à ~500 € TTC (selon contrat). Si le véhicule a été volé à l'étranger puis retrouvé, ce service s'applique également (au-delà de 10 jours). Si la valeur résiduelle du véhicule est inférieure au coût cumulé des réparations + transport, l'assistance pourra proposer l'abandon du véhicule sur place (voir ci-dessous).

10.7 Gardiennage et abandon à l'étranger

Si le véhicule est immobilisé à l'étranger plus de 10 jours, l'assistance prend en charge les frais de gardiennage (dépôt sécurisé) pendant l'attente. Par ailleurs, si le véhicule est déclaré irrécupérable ou économiquement non réparable après un accident à l'étranger (ex : véhicule "épave"), et que son rapatriement coûterait plus cher que sa valeur, l'assistance couvre les frais d'abandon sur place. Cela inclut généralement les démarches administratives de destruction ou cession du véhicule aux autorités locales. Le Locataire n'aura pas à payer ces frais d'abandon. En revanche, ses obligations de restitution à FlexiRent seront réputées remplies par la remise du véhicule aux autorités ou à un épaviste agréé.

10.8 Assistance aux personnes (étranger)

En plus de l'assistance "véhicule", le contrat d'assistance comprend des garanties d'assistance aux voyageurs en déplacement, valables uniquement à l'étranger (hors pays de résidence). Ces prestations s'apparentent à une assurance voyage de secours :

- **Rapatriement sanitaire** : si le conducteur ou un passager tombe gravement malade ou est blessé dans un accident durant le voyage, l'assistance organise et prend en charge le transport médicalisé ou le rapatriement vers un hôpital adapté ou le retour au domicile si la condition médicale le permet. Un personnel médical peut accompagner si nécessaire.
- **Retour anticipé en cas d'urgence familiale** : si pendant le voyage, un membre de la famille proche du Locataire resté en France est hospitalisé gravement (>8 jours) ou décède, l'assistance offre un billet aller-retour en train 1ère classe ou

avion classe éco pour permettre au bénéficiaire de rentrer aux funérailles ou au chevet du proche.

- **Prise en charge juridique à l'étranger** : si le Locataire est impliqué dans un accident à l'étranger qui entraîne des poursuites judiciaires (par exemple, blessure à un tiers), l'assistance peut prendre en charge les honoraires d'avocat à hauteur de 800 € TTC maximum et avancer une caution pénale jusqu'à 6 500 € TTC pour éviter une incarcération provisoire du Locataire. La caution avancée devra être remboursée dans un délai fixé par l'assistance.
- **Retour des accompagnants** : si le conducteur est rapatrié ou indisponible (malade, blessé), l'assistance prend en charge le retour des autres passagers bénéficiaires (billets de train/avion) pour rentrer au domicile, ou éventuellement l'envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule si celui-ci est encore en état de rouler.
- **Autres prestations** : les frais médicaux à l'étranger peuvent faire l'objet d'un remboursement complémentaire par l'assistance, en complément de votre assurance santé, dans certaines limites (voir conditions générales d'assistance). En cas de décès d'un bénéficiaire à l'étranger, le rapatriement du corps est pris en charge. Ces prestations relèvent plus généralement de l'assurance voyage adossée à l'assistance automobile.

10.9 Conditions d'application de l'assistance

Pour bénéficier de ces services, le Locataire (ou un passager) doit impérativement contacter l'assistance aux numéros fournis au moment de l'événement et obtenir son accord préalable avant d'engager des frais. Toute dépense non autorisée par l'assistance (par exemple, prendre soi-même un taxi ou un hôtel sans accord) pourrait ne pas être remboursée ultérieurement, sauf exceptions prévues (ex : si vous tombez en panne sur autoroute et payez un dépanneur agréé, l'assistance pourra rembourser ensuite car l'appel via borne d'urgence est obligatoire). Il est donc crucial de suivre le protocole donné par l'assistance.

10.10 Limites territoriales de l'assistance

L'assistance s'applique dans les pays autorisés à la circulation du véhicule (voir **Conditions de location**). En cas de déplacement en dehors de la zone couverte ou sans autorisation, FlexiRent se dégage de toute obligation d'assistance. Si malgré tout une intervention a lieu, les coûts pourront être refacturés au Locataire (voir pénalité "assistance étranger sans autorisation" en annexe). Par exemple, si le véhicule est emmené dans un pays interdit et y tombe en panne, le Locataire devra prendre en charge lui-même le remorquage/rapatriement. De même, si le Locataire refuse une réparation raisonnable en local et exige un rapatriement prématuré du véhicule, il pourra être facturé d'une partie des frais.

En résumé, l'assistance routière FlexiRent vous protège durant votre location contre les aléas mécaniques et vous aide à poursuivre votre voyage ou à rentrer chez vous en minimisant les désagréments. Cependant, en cas de manquement du Locataire (conduite hors zone autorisée, défaut de permis, etc.), ou si l'incident est dû à sa négligence (panne sèche, batterie à plat par oubli…), l'assistance interviendra mais FlexiRent pourra facturer certains frais (voir annexe, ex. erreur de carburant, batterie déchargée, etc.).

Contact utile : Assistance 24h FlexiRent / Europ Assistance – ***+33 1 41 85 94 84*** *(à appeler en cas d'accident, panne, vol).*

11. Sanctions et responsabilités en cas de manquement

Cette section détaille les conséquences en cas d'infraction aux présentes conditions ou de dommage causé par le Locataire.

11.1 Non-respect des conditions de location

En cas de violation grave des Conditions Générales de Location par le Locataire (par ex. défaut de paiement, fausse identité, utilisation interdite du véhicule, non-restitution du véhicule, etc.), FlexiRent se réserve le droit de résilier immédiatement le contrat de location, sans préavis. Dans ce cas, le Locataire devra restituer le véhicule sans délai dès la première demande, et FlexiRent pourra, le cas échéant, récupérer le véhicule par ses propres moyens. Toute utilisation du véhicule après expiration du contrat ou sa résiliation sera considérée comme illicite. Le Locataire sera redevable des frais de récupération du véhicule et ne pourra prétendre au remboursement d'aucune journée non utilisée. De plus, FlexiRent se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts pour couvrir les préjudices subis du fait de la violation du contrat.

11.2 Retard ou détournement du véhicule

Comme mentionné dans **Prise en charge et restitution**, si le Locataire ne restitue pas le véhicule à la date prévue et n'obtient pas d'extension, FlexiRent pourra engager des poursuites pour abus de confiance et détournement de véhicule (infraction pénale). Après 24h de retard sans contact, une plainte pourra être déposée auprès des autorités. Le Locataire sera alors redevable de pénalités de retard contractuelles (voir annexe tarifaire), en sus du loyer en cours, et perdra le bénéfice des assurances. Il devra indemniser FlexiRent de tous les frais engagés pour récupérer le véhicule, y compris les éventuels frais de localisation (par ex. activation du traceur GPS) et de recours à une société de recouvrement.

11.3 Infractions routières et péages

Le Locataire est responsable légalement et financièrement de toutes les amendes, contraventions, péages non payés et procès-verbaux établis à son encontre pendant la location. FlexiRent appliquera pour chaque avis reçu un frais de traitement administratif (par amende) pour couvrir le coût de la gestion du dossier. Ce frais est dû indépendamment du paiement de l'amende elle-même. Si le véhicule est mis en fourrière du fait d'un stationnement illicite ou autre infraction imputable au Locataire, ce dernier devra payer tous les frais de fourrière (ou les rembourser à FlexiRent si elle les a avancés) ainsi qu'un frais administratif spécifique de 200 €. FlexiRent ne saurait être tenue responsable des conséquences de ces infractions sur le voyage du Locataire (retards, immobilisations…).

11.4 Dommages au véhicule loué

En cas de dommage causé au véhicule, la responsabilité financière du Locataire est limitée conformément aux règles de franchise et d'assurance expliquées plus haut. Cependant, si le Locataire a enfreint les conditions de location ou commis une faute excluant la garantie, il devra assumer la totalité des dommages. Cela inclut non seulement les réparations du véhicule (ou sa valeur en cas de perte totale), mais aussi les éventuels dommages aux tiers que l'assurance refuserait de couvrir à cause de la violation (par exemple, si le conducteur n'était

pas autorisé ou en état d'ivresse, l'assureur RC peut se retourner contre le Locataire pour lui réclamer les indemnités versées aux victimes). Le Locataire sera également redevable des **frais annexes** : frais d'expertise, frais d'immobilisation du véhicule (perte d'usage calculée en demi-journées de loyer), frais de dossier (forfait administratifs), etc., comme détaillé en annexe.

11.5 Vol du véhicule

En cas de vol du véhicule pendant la location (non imputable au Locataire), la responsabilité du Locataire est limitée à la franchise vol prévue, sous réserve qu'il ait respecté les obligations (avoir bien fermé le véhicule, ne pas avoir laissé les clés à l'intérieur, etc.). Si le vol est dû à la négligence du Locataire (clés laissées sur le contact, portes non verrouillées, etc.), l'assurance vol ne jouera pas : le Locataire devra rembourser la valeur du véhicule à FlexiRent, déduction faite éventuellement des montants récupérés (par ex. si le véhicule est retrouvé endommagé, l'indemnisation d'assurance sera inopérante et le Locataire devra payer les réparations ou la valeur vénale). Une plainte doit être déposée immédiatement en cas de vol, et les clés restituées à FlexiRent, sans quoi la couverture sera refusée.

11.6 Biens transportés

FlexiRent n'est en aucun cas responsable des biens ou marchandises transportés par le Locataire dans le véhicule. Le Locataire doit s'assurer lui-même de ses biens (assurance personnelle). En cas d'accident ou de vol du contenu du véhicule, ni FlexiRent ni son assureur auto ne couvrent ces pertes (voir plus haut – effets personnels exclus).

11.7 Frais divers à la charge du Locataire

De manière générale, restent à la charge du Locataire, en sus du loyer de base :

- Les kilomètres supplémentaires parcourus au-delà du forfait inclus.
- Le carburant manquant au retour (voir politique carburant) **et** les frais de service liés.
- Les péages, parkings, vignettes : le Locataire doit s'acquitter de tous les frais d'usage de la route. En cas de prélèvement automatique non autorisé (ex : usage d'un télépéage non fourni par le client), FlexiRent refacturera le montant dû avec frais.
- Les contraventions et amendes (y compris majorations) reçues pour infractions commises par le Locataire, ainsi que les frais de traitement associés par FlexiRent.
- Les frais de fourrière ou de mise en immobilisation si le véhicule a été saisi du fait du Locataire, **plus** les frais administratifs correspondants.
- Les dégâts causés au véhicule dans la limite de la franchise, ou au-delà si non couverts (voir assurance).
- Les frais de réparation suite à erreur de carburant (vidange, nettoyage réservoir, etc.).
- Les frais de perte des clés ou de leur bris (remplacement du barillet, reprogrammation, etc.).
- Le non-retour d'accessoires fournis : par ex. non restitution du triangle et gilet de sécurité, du kit de crevaison, d'un GPS loué, d'un siège bébé… Ces éléments manquants sont facturés selon un barème (voir annexe).
- Les frais de nettoyage exceptionnels si le véhicule est rendu très sale (voir politique nettoyage).
- Les frais de gestion de sinistre le cas échéant (forfait administratif si un dommage a eu lieu).

- Tout coût induit par une utilisation fautive du véhicule : par ex. frais de dépannage si la batterie est déchargée par oubli des phares, frais de remorquage si enlisement hors route, etc., pourront être mis à la charge du Locataire.
- Les pénalités contractuelles éventuelles listées en annexe : par ex. frais pour non-déclaration d'accident, utilisation du véhicule hors cadre (VTC sans autorisation), sortie de territoire non autorisée, etc.

Le Locataire autorise d'ores et déjà FlexiRent à débiter sa carte bancaire de l'ensemble de ces montants dus, sur la base des justificatifs et factures correspondants. FlexiRent fournira au Locataire une facture détaillée après la location reprenant le montant du loyer et de tous les frais additionnels éventuels.

11.8 Limitation de responsabilité de FlexiRent

FlexiRent assure que les véhicules mis à disposition sont conformes et en bon état de fonctionnement lors du départ. Néanmoins, FlexiRent ne peut être tenue pour responsable des conséquences d'une panne mécanique imprévisible durant la location, ni des dommages indirects éventuellement subis par le Locataire du fait d'une immobilisation (perte de rendez-vous, réservations manquées, etc.). Les dispositions d'assistance prévoient l'aide nécessaire dans ces cas, mais aucune garantie commerciale supplémentaire n'est offerte.

En cas de litige, FlexiRent s'engage à faire de son mieux pour trouver une solution amiable. Les présentes conditions sont soumises au droit français. Tout différend qui ne pourrait être réglé à l'amiable sera de la compétence des tribunaux du siège social de FlexiRent, ou du tribunal du domicile du consommateur si la loi l'exige.

Les parties reconnaissent que les présentes Conditions Générales de Location font partie intégrante du contrat de location. Le Locataire déclare en avoir pris connaissance et s'engage à les respecter. En cas de contradiction entre différentes versions (imprimé papier vs site web), la version la plus récente publiée par FlexiRent fait foi.

Fait à Toulouse, le 14 mai 2025

Document établi pour la société FlexiRent – Conditions Générales de Location. Ce document est consultable sur le site internet de FlexiRent (flexirent.fr). La signature du contrat de location vaut pour acceptation.

12. Annexe – Grille Tarifaire des Options & Frais (tarifs TTC)

Les tarifs ci-dessous sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles d'être modifiés. Ils reprennent les principaux frais complémentaires pouvant s'appliquer lors de la location. Les montants sont exprimés toutes taxes comprises (TTC). Veuillez vous référer à la documentation en agence ou sur le site FlexiRent.fr pour les barèmes complets et actualisés.

Options et services supplémentaires (sur demande)

Prestation optionnelle	Tarif standard	Modalités de facturation
Conducteur additionnel	5 € par jour	Max 30 €
Jeune conducteur < 23 ans	15 € par jour	Max 50 €
GPS (navigation)	5 € par jour	Max 30 €
Siège bébé / enfant	8 € par jour (Max 40 €)	105 € si non restitué
Réhausseur enfant	5 € par jour (Max 30 €)	55 € si non restitué
Option Annulation (annulation gratuite)	35 € par voyage	Permet l'annulation sans frais jusqu'au départ (sinon frais standard d'annulation)

Remarques : D'autres options peuvent être disponibles selon l'agence (ex : location d'accessoires divers tels que cadenas pour utilitaire, galerie de toit, chaînes neige, etc.). Les tarifs ci-dessus sont les plus courants. Tout équipement non restitué ou endommagé sera facturé – voir frais de non-restitution ci-après.

Frais fixes (forfaits) en cours de location ou à la restitution

Frais / Pénalité forfaitaire	Montant TTC	Conditions d'application
Carburant manquant (service ravitaillement)	19 € de frais + carburant	Frais de service par plein manquant (carburant facturé en sus au tarif du litre en vigueur). Diesel : 2,1 €/L ; Essence : 2,3 €/L
Forfait nettoyage véhicule (intérieur + extérieur)	Sur devis	Si véhicule rendu sale comparé à l'état des lieux initial (odeurs, taches, boue…).
Perte / Casse des clés du véhicule	350 €	Remplacement des clés, reprogrammation, etc.
Non-restitution kit de sécurité (triangle + gilet)	25 €	Si kit obligatoire non rendu ou incomplet
Non-restitution du GPS (accessoire loué)	200 €	Si GPS optionnel non rapporté
Non-restitution siège bébé / rehausseur	105 € / 55 €	Par siège ou rehausseur non rendu
Frais changement pneu (crevaison)	50 €	Si utilisation ou non-retour du kit anti-crevaison (le pneu lui-même reste à charge si usé/détérioré).
Frais AdBlue / Nettoyage carburant	50 €	Si remise en état nécessaire suite à l'ajout d'un additif inadéquat (ex : antigel, colorant) – hors cas d'erreur de carburant.

Remarques : Ces frais fixes sont prédéterminés et appliqués au besoin. Par exemple, si vous perdez une clé de voiture pendant la location, 350 € seront facturés pour la remplacer. En cas de salissure extrême (vomissures, etc.), des frais supplémentaires au-delà du forfait nettoyage peuvent être ajoutés (sur justificatif de l'entreprise de nettoyage spécialisée). Pour les accessoires non restitués, FlexiRent facture le remplacement complet (voir prix). Tout équipement spécifique non listé sera facturé au coût de remplacement réel + frais de gestion.

Frais exceptionnels et pénalités (par incident)

Situation / Infraction	Pénalité ou Facturation	Commentaires / Détails
Annulation sans Option (client)	50 % à 100 % du montant location	Annulation ≥72h avant départ : 50 % retenus. <72h ou no-show : 100 % dus (voir Modalités d'annulation).
Retour anticipé (raccourcissement)	Pas de remboursement des jours	(Aucun remboursement des journées non consommées)
Frais admin. contravention (par PV)	15 € par amende	Traitement des infractions (en sus de l'amende officielle à payer par le client).
Frais admin. fourrière	50 € par véhicule	Si véhicule mis en fourrière (en sus des frais de fourrière facturés par les autorités).
Non-déclaration d'accident (<24h)	200 € par sinistre	Si le Locataire n'a pas signalé un accident dans le délai contractuel.
Usage non autorisé (ex : transport payant)	250 € par jour	Si le véhicule est utilisé en taxi/VTC clandestin ou autre usage proscrit.
Dépassement non autorisé de location	Jusqu'à 100 € par jour de retard	Voir Frais de retard : 25 €/h ou 100 €/jour (appliqués dès retard non autorisé).
Panne carburant (sèche)	300 € (forfait)	Intervention d'assistance pour ravitaillement d'urgence.
Erreur de carburant (sans dégât moteur)	250 € (forfait)	Vidange et nettoyage du réservoir + frais de déplacement. Si dégâts moteur, coût réel en plus.
Batterie déchargée (oubli feux)	100 € (forfait)	Intervention d'assistance pour redémarrage ou échange de batterie.
Dommages non couverts (faute lourde)	100 % des coûts réels	Tous les dommages, pertes et frais sont à la charge du Locataire en cas de sinistre exclu des garanties (voir exclusions).

Remarques : Les pénalités ci-dessus visent à couvrir les coûts additionnels supportés par FlexiRent du fait de manquements du Locataire. Elles peuvent se cumuler avec les frais réels (par ex. en cas de fourrière : le Locataire paie les frais de fourrière + la pénalité administrative). Les montants indiqués sont forfaitaires et n'excluent pas la possibilité pour FlexiRent de réclamer un dédommagement supplémentaire si le préjudice excède ces forfaits. Inversement, FlexiRent se réserve le droit de modérer ou d'annuler certaines pénalités selon la bonne foi du client et les circonstances (geste commercial, fidélité, etc.), ceci restant à sa discrétion.

En complément des frais de retard, carburant manquant, nettoyage ou perte d'accessoires déjà prévus, **restent à la charge du Locataire** :

- Les frais d'interception du véhicule aux frontières, égaux au montant du dépôt de garantie, ainsi que les frais de rapatriement du véhicule (sur devis).
- Les frais et honoraires d'expert en cas de sinistre.

- Un forfait nettoyage imposé si l’état du véhicule au retour diffère de manière significative de l’état constaté au départ (**aucun remboursement** n’est effectué en cas de restitution plus propre).