

CONDITIONS GENERALES DE LOCATION DEMATERIALISEE

ARTICLE 1 OBJET

Les présentes Conditions Générales de Location (ci-après les « CGL ») sont applicables entre CASTORAMA FRANCE et toute personne (ci-après le « Locataire ») qui loue un véhicule sans remorque, (ci-après le « Véhicule ») via le site Castorama.fr (ci-après le « Site ») ou l'application Castorama Location Véhicule (ci-après « l'Application »).

La location est également soumise aux conditions particulières résultant du contrat de location (ci-après le « Contrat de location »).

ARTICLE 2 INSCRIPTION ET RESERVATION

La location dématérialisée d'un Véhicule nécessite de réserver en ligne le Véhicule préalablement à la location

2-1 Inscription

(i) Conditions d'éligibilité

La location d'un véhicule est réservée pour le transport des achats effectués chez Castorama ou d'autres marchandises, à l'exclusion du transport de personnes.

Le véhicule est mis à disposition moyennant un dépôt de garantie de 800€.

Le Locataire doit être titulaire d'un permis de conduire français ou européen, valide depuis au moins deux ans. Seul le Locataire est autorisé à conduire le Véhicule.

(ii) Informations et documents à fournir par l'utilisateur

Conditions pour s'inscrire au service de location :

- remplir le formulaire d'inscription sur le Site ou sur l'Application
- fournir les informations suivantes : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone mobile, adresse postale,
- ajouter les coordonnées d'une carte bancaire dont l'utilisateur est titulaire, qui doit être valide au moins jusqu'à sept jours à compter la date de fin de la réservation pour permettre le débit automatique du montant total de la location sur la carte bancaire renseignée au moment de la réservation. En cas de perte ou de vol de sa carte bancaire, informer le Centre Relation Clients dans les plus brefs délais et/ou de renseigner les coordonnées de sa nouvelle carte bancaire valide sur le site internet ou l'application mobile ;
- fournir les documents suivants sur le site web ou l'application mobile les documents suivants :
 - o Copie recto-verso d'une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, carte de séjour) ;
 - o Copie recto verso d'un permis de conduire en cours de validité ;

- Selfie accompagné de sa pièce d'identité

Si l'application ne détecte pas automatiquement les données, compléter les renseignements suivants :

- Nom
- Prénom
- Numéro de la pièce d'identité
- Date de naissance
- Date de délivrance de la pièce d'identité
- Date d'expiration de la pièce d'identité
- Numéro de permis de conduire
- Date de délivrance du permis de conduire
- Lieu de délivrance du permis de conduire
- Date d'expiration du permis de conduire, si le permis de conduire a été délivré après le 19 Janvier 2013.

Seuls les utilisateurs inscrits au service de location et qui remplissent les conditions d'éligibilité mentionnées dans les présentes sont autorisés à réserver et conduire les véhicules.

(iii) Validation de l'inscription

Un examen de la demande d'inscription et des documents fournis sera effectué par un opérateur du Centre Relation Clients.

Validation de l'inscription dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés si la location est planifiée au-delà des deux jours, et dans un délai maximum de 15 minutes si la location est planifiée dans un délai inférieur à 30 minutes.

Le Locataire sera informé de la validation de l'inscription par un email envoyé sur l'adresse email renseignée dans le formulaire d'inscription et devra confirmer son adresse mail en cliquant sur un lien contenu dans l'email qui lui a été adressé.

2-2 Réserve en ligne

(i) Conditions de réservation

- Durée minimum de location : 1 heure
- Durée maximum de location : 1 jour

La réservation d'un Véhicule sera possible trente (30) jours maximum avant la date de location effective. La location sera possible pendant les horaires d'ouverture du magasin auprès duquel la réservation est effectuée (retour du Véhicule avant la fermeture du magasin).

(ii) Modalités de réservation

La réservation s'effectue sur le Site ou l'Application.

Les Véhicules disponibles sont affichés en fournissant les informations suivantes :

- Magasin auprès duquel le véhicule est loué ;
- type de Véhicule (Fourgon ou Benne) ;
- date et heure de début de réservation ;
- date et heure de fin de réservation.

La liste des véhicules disponible en fonction des critères choisis s'affiche, avec une estimation du prix de location.

Le Locataire peut, s'il le souhaite, souscrire à l'option rachat de franchise pour 4 euros TTC par heure de location. En souscrivant à cette option, le montant du dépôt de garantie sera de 300 euros TTC au lieu de 800 euros TTC.

Le prix affiché comprend :

- un montant forfaitaire de 8,90 euros TTC par demi-heure de location (carburant, kilomètres et assurance Responsabilité Civile et Dommage inclus);
- l'option de rachat de franchise éventuellement souscrite (4 euros TTC par heure de location)

Le montant du loyer calculé en fonction de la durée de réservation choisie, facturé en fin de location, peut être augmenté en cas de retard à la restitution du véhicule. En cas de retard, le Locataire sera facturé par tranche de 5 minutes (toute tranche entamée est due entièrement) au prorata du tarif de 17,8 € par heure.

Dans l'hypothèse où le Locataire serait amené à compléter le niveau de carburant du Véhicule, les frais seront remboursés au Locataire uniquement sur présentation de justificatifs à l'accueil du magasin.

Après avoir lu et accepté les conditions générales de location, le Locataire peut valider sa réservation.

Le montant du loyer prévisionnel, calculé selon la durée de la réservation, et le cas échéant du service optionnel, est prélevé sur la carte bancaire renseignée lors de l'inscription.

A la validation de la réservation, le Locataire reçoit un e-mail de confirmation de sa réservation,

(iii) Dépôt de garantie

Préalablement au début de location, une demande d'autorisation de prélèvement sur la carte bancaire du Locataire renseignée lors de l'inscription sera envoyée, d'un montant de 800 euros ou de 300 euros en cas de souscription à l'option, à titre de dépôt de garantie, au plus tôt 24h avant le début de la location si la location débute dans plus de 24h, et au plus tard lors de l'état des lieux aller du véhicule si cette réservation est effectuée moins de 24h avant le début de location.

Si la demande d'autorisation de prélèvement n'est pas validée au début de la location, le Locataire ne pourra pas accéder au véhicule et sa location sera annulée et sera intégralement remboursée.

A la fin de la location, si aucun frais supplémentaire tels que définis à l'article 9 des présentes n'est à imputer au Locataire, l'autorisation de prélèvement sera automatiquement libérée, au plus tard dans les 7 jours suivant la date à laquelle elle a été donnée.

Le Locataire accepte d'ores et déjà que Castorama puisse prélever sur son compte bancaire les sommes dues au titre des frais supplémentaires tels que définis à l'article 9 des présentes sur son compte bancaire au moyen de l'autorisation de prélèvement.

Si le délai est dépassé, les frais supplémentaires feront l'objet d'un recouvrement selon la procédure habituelle.

2-3 Modification et annulation de réservation

Toute annulation ou modification de réservation pourra être faite via le Centre Relation Clients.

Une demande de prolongation de location en cours devra être faite par téléphone, en appelant le Centre Relation Clients, et sera acceptée sous réserve :

- de la disponibilité du véhicule utilisé pour la période de prolongation souhaitée,
- que la demande de prolongation soit faite avant l'expiration de la location en cours,
- que l'utilisateur dispose des fonds suffisants sur la carte bancaire utilisée lors de sa réservation pour régler le montant de la prolongation.

La conservation du véhicule au-delà de la durée de réservation, sans qu'aucune prolongation n'ait été acceptée, constitue un retard de restitution du véhicule, et donnera lieu à la facturation de frais supplémentaires, conformément aux conditions tarifaires figurant à l'article 9 des présentes.

ARTICLE 3 DUREE DU CONTRAT DE LOCATION

La location prend effet au moment où le Véhicule est mis à disposition du Locataire. La date et l'heure sont fixées sur le Contrat de Location. Lors de la remise du Véhicule, la charge des risques est transférée au Locataire qui en assure la garde matérielle et juridique sous son entière responsabilité. La location et la garde juridique afférente prennent fin au moment où le Véhicule est restitué par le Locataire dans les conditions de l'article 7.

ARTICLE 4 MISE A DISPOSITION DU VEHICULE

En l'absence du Véhicule réservé sur l'emplacement annoncé, le Locataire doit appeler le Centre Relation Clients, qui pourra, selon les circonstances, guider l'utilisateur vers le Véhicule réservé, allouer un autre véhicule à l'utilisateur, ou reprogrammer la réservation.

La prise en main du Véhicule réservé s'effectue par smartphone au moyen de l'application mobile, sur laquelle le Locataire doit s'authentifier.

Le déverrouillage via l'application mobile des portes du Véhicule devra s'effectuer au plus tôt 15 minutes avant l'heure de début de sa réservation.

Après le déverrouillage des portes du Véhicule via l'application mobile, le Locataire devra procéder à l'état des lieux extérieur et intérieur du Véhicule, selon les modalités ci-dessous :

- Prise de photographies :

Le Locataire doit prendre via l'application mobile 8 photographies du Véhicule, selon les modalités définies par l'application.

Le Locataire doit respecter les exigences suivantes lors de la prise des photographies :

- o respecter l'angle de prise de vue ;
- o la photographie prise ne doit pas être floue ;
- o la photographie doit permettre de voir distinctement le véhicule.

Le Locataire pourra déclarer un dommage en plus de ceux qui seraient déjà répertoriés dans l'application. Il devra alors prendre une ou plusieurs photos supplémentaires du dit dommage, à une distance et sous un angle permettant de distinguer le dommage. Le Locataire devra également indiquer dans l'application sur quelle partie du Véhicule se situe le dommage, et pourra ajouter un commentaire le cas échéant.

Le Locataire doit ensuite confirmer la présence à bord du véhicule des éléments suivants :

- o la clé dans la boîte à gants,
- o papiers : attestation d'assurance - certificat d'immatriculation (carte grise) - formulaire de constat européen d'accident (constat amiable), enveloppe préadressée au service assurance de Fraikin (FRAIKIN Département Assurance – BtBtC 110 Avenue Jean Jaurès 69007 LYON)
- o le kit de sécurité (gilet et triangle),

Si la présence d'un des éléments suivants ne peut être confirmée par le Locataire, le Centre Relation Clients contacte le Locataire pour résoudre la solution : il pourra soit orienter le Locataire vers le magasin pour obtenir l'élément manquant, ou procéder à l'affectation d'un autre Véhicule, ou à la reprogrammation de la location.

La signature de l'état des lieux et des conditions générales de location s'effectuent via l'application mobile.

Une version de l'état des lieux aller validé en format PDF est envoyé par email au Locataire.

A défaut de réserves émises par le Locataire, celui-ci est présumé avoir accepté le Véhicule dans l'état mentionné dans l'état des lieux. Le Locataire sera susceptible d'être considéré comme responsable de tout dommage constaté sur le Véhicule qu'il n'aurait pas déclaré conformément à l'article 10.

Une fois l'état des lieux signé et validé, le Locataire peut récupérer les clés du véhicule.

ARTICLE 5 OBLIGATIONS DU LOCATAIRE

Le Locataire s'engage à utiliser le Véhicule en « personne raisonnable », dans des conditions normales d'utilisation, pour l'usage auquel il est prévu, et s'engage à adopter une conduite prudente, adaptée aux véhicules utilitaires en tenant compte, des dimensions du véhicule, du poids de la charge, des distances de freinage, et conforme au Code de la Route et de toute autre réglementation applicable lors de l'utilisation du Véhicule pendant la durée de la location. Il prend toute mesure utile pour que les règles de sécurité légales et réglementaires édictées soient respectées.

En outre, les zones de circulation autorisées sont exclusivement limitées à la France métropolitaine, Espagne, Italie, Belgique, Luxembourg, Allemagne et Suisse.

A cet égard, le Locataire s'engage notamment à respecter les règles de sécurité au moment du chargement du Véhicule : charge utile maximale indiquée sur la carrosserie, arrimage, répartition de charge.

Le Locataire est tenu de se mettre en conformité avec les législations applicables en cas de dépassement de la marchandise du Véhicule. En cas d'accident ou de dommages résultant de son fait, la responsabilité du Locataire sera engagée.

En cas de stationnement du Véhicule, et afin d'éviter tout vol du matériel, le Locataire s'engage à procéder au verrouillage du Véhicule et du volant. Il s'engage par ailleurs à ne pas laisser les papiers du Véhicule dans le Véhicule.

Le Locataire est entièrement responsable des conséquences de toute infraction constatée à la réglementation, notamment, concernant la charge et le gabarit du véhicule mis à disposition.

A ce titre, le Locataire est également tenu de régler toute redevance de péage et de stationnement dont il est à l'origine.

Les amendes pour infraction au Code de la Route seront à la charge du Locataire. A ce titre, CASTORAMA est légalement tenu de communiquer les données du responsable de l'infraction au service indiqué sur l'avis de contravention dans le respect de la Politique Données Personnelles.

ARTICLE 6 INCIDENT - PANNE – VOL – ACCIDENT

En cas d'incident technique, de panne, de vol ou d'accident appeler le Centre Relation Clients et qui fournira les informations à respecter. Le Centre Relation Clients est joignable pendant les horaires d'ouverture du magasin auprès duquel la réservation a été effectuée.

Si l'incident ou le sinistre nécessite l'immobilisation du Véhicule, la location du véhicule sera interrompue, à la seule discrétion de Castorama.

Le Locataire sera dépanné ou un véhicule de remplacement pourra le cas échéant lui être mis à disposition, sous réserve de disponibilité.

En cas d'accident impliquant un tiers au cours de la location, le Locataire doit :

- remplir la feuille de constat amiable placée dans le Véhicule ;
- faire une photo couleur du constat amiable, qu'il enregistre dans l'application mobile lors de l'état des lieux retour ;
- envoyer le constat original au service assurance de Fraikin à l'aide de l'enveloppe préadressée présente dans le Véhicule , dans un délai de 48h suivant l'accident ,

A défaut de réception du constat dans un délai de 48h suivant l'accident, prélèvement des frais de gestion sur le dépôt de garantie, selon les conditions tarifaires prévues à l'article 9 des présentes.

En cas d'accident n'impliquant pas de tiers au cours de la location, le Locataire signale le dommage dans le cadre de l'état des lieux de retour, selon les conditions prévues à l'article 7 des présentes.

En cas d'incendie ou de vol, le Locataire doit immédiatement après la découverte du sinistre saisir les autorités compétentes. En cas de vol, une copie du procès-verbal de dépôt de plainte doit être immédiatement transmise au magasin. Les clés et les papiers du Véhicule doivent immédiatement être remis au magasin Castorama.

En cas de vol ou de perte des clés et/ou des papiers du Véhicule, le Locataire doit procéder à la déclaration de vol ou de perte de ceux-ci, auprès du magasin et des autorités compétentes, faute de quoi les coûts liés à la location dus par le Locataire continuent à courir. En cas de perte de clés, un montant de 130€ TTC sera facturé au Locataire.

Le Contrat de location sera résilié à compter de la date de remise au magasin des justificatifs visés ci-dessus, et le Locataire n'aura pas à s'acquitter du paiement des coûts liés à la location dus postérieurement à cette date.

ARTICLE 7 RESTITUTION DU VEHICULE

La restitution du Véhicule propre devra s'effectuer à l'horaire et à la date mentionnée dans le Contrat de location, sur l'emplacement indiqué. Le Locataire devra également effectuer un état des lieux retour via l'application mobile selon les modalités ci-dessous :

- Vérification des éléments suivants :
 - o Le Véhicule est propre ;
 - o Le moteur est éteint ;
 - o Les fenêtres sont fermées ;
 - o Les clés sont remises dans la boîte à gants.

Après validation de ces éléments, le Véhicule est immobilisé.

Le kilométrage et le niveau de carburant sont récupérés automatiquement par l'application.

- Prise de photographies :

Le Locataire doit prendre sur via l'application mobile 8 photographies du Véhicule, selon les modalités définies par l'application.

Le Locataire doit respecter les exigences suivantes lors de la prise des photographies :

- o respecter l'angle de prise de vue ;
- o la photographie prise ne doit pas être floue ;
- o la photographie doit permettre de voir distinctement le véhicule.

Le Locataire a l'obligation de déclarer tout dommage survenu pendant la location, selon les modalités prévues à l'article 4.

Vérification de la propreté du véhicule et des éléments de sécurité :

Le Locataire confirme :

- que le véhicule est propre ;
- la présence à bord du véhicule des éléments suivants :
 - o clés,
 - o papiers : attestation d'assurance - certificat d'immatriculation (carte grise) - formulaire de constat européen d'accident s'il n'a pas été utilisé (constat amiable) – l'enveloppe préadressée au service assurance de Fraikin;
 - o le kit de sécurité (gilet et triangle),

Le Locataire doit procéder à la signature de l'état des lieux retour et valider l'envoi de l'état des lieux.

Seul l'envoi de l'état des lieux met fin à la location.

Le Locataire doit ensuite confirmer que :

- Les portes sont fermées ;
- Les clés sont fixées dans la boîte à gant ;
- Qu'il n'a rien oublié dans le véhicule.

Après confirmation de ces points, le Locataire doit valider la fermeture du Véhicule et noter la qualité du service.

Une version de l'état des lieux retour en format PDF lui est adressé par email.

ARTICLE 8 ASSURANCES ET RESPONSABILITES

Assurance en responsabilité civile obligatoire

Le Véhicule loué est couvert par une assurance de responsabilité civile pour les dommages causés à des tiers conformément à la législation en vigueur s'agissant d'une assurance obligatoire.

Cette assurance ne couvre pas les dommages corporels subis par le conducteur ni les dommages matériels subis par le Véhicule loué.

Le Locataire est responsable des dommages au Véhicule loué.

En cas d'accident, le Locataire doit s'assurer que le Véhicule ne représente aucun danger pour les autres usagers de la route (feux de détresse, triangle, etc.). Le Locataire doit remplir ensuite avec soin et lisiblement, le constat amiable d'accident qui se trouve avec les papiers du véhicule :

Ce constat doit en cas d'accident avec tiers être obligatoirement rempli et signé par les deux parties en cause (n'oubliez pas de préciser les coordonnées complètes du véhicule tiers).

Ce constat doit en cas d'accident sans tiers détailler de la manière la plus précise possible l'événement (y compris pour la casse : d'accessoires, feux, rétroviseurs, etc.) et être signé par le locataire.

Ce constat devra être envoyé au service assurance de Fraikin à l'aide de l'enveloppe préadressée présente dans le Véhicule , dans un délai de 48h suivant l'accident.

En l'absence de constat amiable ou en présence d'un constat amiable non signé par toutes les parties, le dépôt de garantie sera encaissé sans possibilité de restitution.

Le dépôt de garantie est utilisé pour couvrir ces dommages dans les conditions suivantes :

I. Si le locataire n'a pas souscrit à l'option de rachat de franchise

A/ CAS DE DOMMAGE AU VEHICULE (sans tiers)

- Si dommage présent dans la liste des accessoires : facturation du montant indiqué dans la limite du montant de la franchise de 800 euros TTC.
- Si dommage pas présent dans la liste (ou d'autres dommages en sus de l'accessoire) : établissement d'un devis et facturation des dommages dans la limite de la franchise de 800 euros TTC.

B/ CAS DE SINISTRE AVEC UN TIERS

Si accident en droit (0%), aucune facturation ne sera émise quel que soit le montant du dommage

Si accident en tort ou tort partagé, le dépôt de garantie sera conservé quel que soit le montant du dommage

II. Si le locataire a souscrit à l'option de rachat de franchise

A/ CAS DE DOMMAGE AU VEHICULE (sans tiers)

- Si dommage présent dans la liste des accessoires : facturation du montant indiqué dans la limite du montant de la franchise réduite par l'option
- Si dommage pas présent dans la liste (ou d'autres dommages en plus de l'accessoire) : établissement d'un devis et facturation des dommages dans la limite du montant de la franchise réduite par l'option.

B/ CAS DE SINISTRE AVEC UN TIERS

- Si accident en droit (0%), pas de facturation de la franchise quel que soit le montant du dommage
- Si accident en tort ou tort partagé, facturation de la franchise réduite par l'option quel que soit le montant du dommage

III. Cas particuliers

DOMMAGES AUX PARTIES HAUTES (dommage au-dessus du pare-brise)

L'attention du Locataire est attirée sur la hauteur du véhicule qui est mis à disposition (ATTENTION aux portiques, ponts, souterrains, etc.). Une mention précisant la hauteur du Véhicule est apposée sur le pare-brise du Véhicule. Pour ce type de dommages, le Locataire est tenu de régler le coût total des réparations. Ce coût des réparations est néanmoins plafonné à la somme de 1500€ TTC (mille cinq cent euros).

Pour garantir ce paiement, le dépôt de garantie ne sera pas restitué.

VOL DU VEHICULE

En cas de vol du véhicule avec restitution des clés et des papiers du véhicule, le dépôt de garantie ne sera pas restitué, à titre de paiement d'une franchise de 800 euros TTC ou de 300 euros TTC en cas de souscription à l'option rachat de franchise.

En cas de vol du Véhicule sans restitution des clés, la valeur du Véhicule à dire d'expert sera facturée au Locataire.

INCENDIE DU VEHICULE

En cas d'incendie du Véhicule non volontaire, le dépôt de garantie ne sera pas restitué, à titre de paiement d'une franchise de 800 euros TTC ou de 300 euros TTC en cas de souscription à l'option rachat de franchise.

Le Locataire demeure responsable en cas d'incendie causé volontairement ou par négligence de sa part.

SINISTRE AVEC TIERS NON DECLARE

En cas de réception d'une mise en cause par l'assurance adverse, le Locataire responsable du sinistre sera redevable d'un montant égal au dépôt de garantie qui aurait été conservé si le sinistre avait été déclaré lors de sa survenance.

Le paiement des facturations et/ou franchise prévus au présent article est garanti par le dépôt de garantie.

Pour les facturations supérieures, notamment pour les cas particuliers, le dépôt de garantie ne sera pas restitué et le locataire est tenu au paiement du montant excédant le dépôt de garantie.

ARTICLE 9 FACTURATION

Le Locataire s'engage à régler l'ensemble des frais liés à la location.

Lors de la réservation, le Locataire devra régler :

- un montant forfaitaire de 8,90 euros TTC par demi-heure de location (carburant et kilomètres inclus, assurances 'Responsabilité Civile et Dommage' avec franchise de 800 euros TTC ou de 300 euros TTC en cas de souscription à l'option de rachat de franchise (objet du dépôt de garantie assurance responsabilité civile obligatoire) ;
- l'option de rachat de franchise éventuellement souscrite (4 euros TTC par heure de location).

Suite à la restitution du véhicule, des frais supplémentaires pourront être réglés

- Frais pour restitution tardive ;
- Frais de réparation du véhicule, plafonnés le cas échéant au montant de la contribution aux frais de réparation du véhicule ;
- Frais de gestion en cas de dommage ;
- Frais pour non-restitution des clés et carte grise ;
- Frais de nettoyage
- Forfait de post-stationnement.

ARTICLE 10 AFFECTATION DES DOMMAGES ET EVALUATION DES FRAIS DE REPARATION

10-1 Affectation des dommages non déclarés par un Locataire lors de l'état des lieux retour

Lorsqu'un dommage est découvert par un Locataire lors de l'état des lieux aller, et que le dommage en question est présent sur les photographies réalisées par le Locataire précédent lors de l'état des lieux retour du véhicule et qu'il est absent sur les photographies réalisées par le Locataire précédent lors de l'état des lieux aller du Véhicule, le dommage est imputé au Locataire précédent ;

Lorsque le dommage est découvert par le Locataire lors de l'état des lieux aller du Véhicule, et que les photographies réalisées par le Locataire précédent lors de l'état des lieux retour du Véhicule sont inutilisables, le dommage est imputé au Locataire précédent après vérification que le dommage est absent sur les photographies réalisées lors de l'état des lieux retour du Véhicule par le Locataire ayant loué le Véhicule avant le Locataire précédent.

10-2 Modalités d'évaluation des frais de réparation suite à un dommage

Pour les dommages, identifiés dans la grille des dommages accessoires figurant en Annexe 1 des présentes, le montant des frais de réparation sera notifié au Locataire et feront l'objet d'une facture distincte, selon les montants forfaitaires prévus à ladite grille.

Pour tous les dommages non inclus dans la grille des dommages accessoires, le montant des frais de réparations sera notifié au Locataire et facturé selon les montants déterminés par le soin de Castorama ou par un expert indépendant en cas de contestation (les frais d'expertise seront à la charge du Locataire).

Le montant des frais de réparation, plafonnés le cas échéant au montant de la franchise, en application de l'article 8 des présentes, seront prélevés sur le dépôt de garantie de l'utilisateur et selon le cas, sera inclus dans la facture finale ou fera l'objet d'une facture spécifique, qui comportera le cas échéant le montant restant à payer. En sus du montant des frais de réparation, des frais de dossier de 50 euros HT seront facturés au Locataire.

ARTICLE 11 LITIGES – MEDIATION

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

Les litiges découlant de l'application des présentes conditions générales de ventes sont soumis au droit français et seuls les tribunaux français peuvent connaître de ces litiges.

Le client consommateur peut recourir à la médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Traitement des réclamations / Médiation

Le recours au service consommateur : En cas de désaccord/litige concernant un service ou un produit lié à Castorama, le client consommateur peut adresser une réclamation motivée à notre service client :

- Par courrier : Castorama France, Service Relation Client, CS 50101 Templemars Parc d'activités 59687 Wattignies Cedex
- Par mail : contact@castorama.fr

Le recours auprès du médiateur : À compter du 1er janvier 2016, si après avoir épuisé les voies de recours auprès de notre service consommateur, une incompréhension ou un désaccord persiste entre

nous et sous réserve des conditions de recevabilité prévues par le Code de la consommation, vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur de la consommation dont nous relevons, qui tentera de rapprocher les Parties en vue d'une solution amiable : MEDICYS, www.medicys.fr, 75 Boulevard de Clichy 75009 PARIS.

Pour résoudre un litige suite à un achat effectué sur www.castorama.fr, le consommateur peut également recourir à la plateforme de médiation de l'Union européenne accessible à l'adresse suivante : www.ec.europa.eu/odr

Annexe 1 GRILLE DE FACTURATION DES ACCESSOIRES

Type	Prix pièces TTC	Prix main d'œuvre TTC	FORFAIT TTC	
Rétroviseur droit	391,59	43,83	435,42	Rétro non utilisable
Rétroviseur gauche	391,59	43,83	435,42	Rétro non utilisable
Glace de rétroviseur avant gauche	74,02	21,92	95,94	Glace cassée
Glace de rétroviseur avant droite	74,02	21,92	95,94	Glace cassée
Feu arrière	116,88	42,60	159,48	Sans dégradation de la tôle entourant le feu
Bloc optique avant	637,03	85,20	722,23	Sans dégradation de la tôle entourant le projecteur
Pare choc arrière/marchepieds	147,02	87,66	234,68	Uniquement valable pour les Bennes (Hors Fourgon)
Pare brise	447,00	175,32	622,32	Pare brise fendu
Bouchon carburant	23,00	12,78	35,78	Manquant
Pneumatique	188,40	42,60	231,00	Entaillé sur flanc
Roue complète	411,40	42,60	454,00	Jante tole tordue et pneu entaillé
Balais essuie-galce	57,00	12,78	69,78	Manquant
réparation de pneumatique		63,90	63,90	Crevaison