

EN VIGUEUR À COMPTER DU 1ER OCTOBRE 2020

1. ARVIN CARE

La SARL ARVIN CARE est immatriculée au RCS de Rennes sous le numéro 889 821 203, ayant son siège social au 10 rue du Patis des Couasnes à Saint-Jacques-de-la-Lande 35136, ayant pour numéro individuel d'identification de TVA (FR 50 889 821 203).

Coordonnées : 09 82 69 59 81 (Service clients ouvert du lundi au dimanche de 9h à 21h), disponible également via l'adresse mail contact@arvin-care.com et par message privé sur les réseaux sociaux.

1. CHAMP D'APPLICATION DES CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services proposés par ARVIN CARE. Les présentes CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Un exemplaire est fourni à la signature du contrat et ces dernières prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version antérieure ou tout autre document contradictoire.

1. SERVICES

Le service proposé par ARVIN CARE consiste en la réservation d'un parking avec un service voiturier au sein

des aéroports et des gares et plus précisément, la prise en charge du véhicule du client par un voiturier, le transfert et le parking du véhicule au sein des parkings de ARVIN CARE, et la restitution du véhicule au client, ce dans les conditions prévues par l'article 6.

Les services additionnels mis en vente par ARVIN CARE sont accessibles sur demande auprès du prestataire, à tout moment de la prestation. Toute personne désireuse de faire l'acquisition de tout ou partie de ces services est tenue d'en prendre connaissance dans le détail avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un service est de la seule responsabilité des clients.

Les services de voiturier et de parking proposés par ARVIN CARE sont disponibles sur les sites suivants :

- Aéroport Rennes – Saint Jacques de la Lande
- Gare de Rennes

1. PASSATION DES COMMANDES – INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

4.1. Toute personne souhaitant commander un service proposé par ARVIN CARE doit renseigner tous les champs obligatoires qui lui sont proposés afin de valider sa commande, sans quoi la validation de sa commande ne peut être effectuée. La finalisation de la commande ne peut se faire que si le client atteste avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve en cochant la

case prévue à cet effet au moment de la finalisation de la commande.

Le client doit également compléter en intégralité le formulaire relatif à son identité et à son véhicule, et renseigner les dates et horaires auxquelles il souhaite bénéficier des services de ARVIN CARE.

Le client déclare être propriétaire, gardien ou utilisateur dûment autorisé du véhicule de tourisme qu'il remet à ARVIN CARE et qu'il dispose des assurances, contrôle technique à jour et du permis de conduire en cours de validité, selon les conditions requises par la loi.

Les présentes CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat est celle en vigueur distribué au client lors de la signature du contrat de prestation.

4.2. En acceptant les présentes CGV, le client est informé, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L.221-5, R.111-1, R.111-2 et R.221-2 du Code de la Consommation, et en particulier :

- des caractéristiques essentielles du service commandé, compte tenu du support de communication utilisé et du service concerné ;

- du prix des services commandés et des éventuels frais annexes ;
- en l’absence d’exécution immédiate du contrat, de la date ou du délai auquel ARVIN CARE s’engage à rendre le service commandé ;
- des informations relatives à l’identité de ARVIN CARE, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- des informations relatives aux options d’annulation ;
- de la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- des informations relatives aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;
- des moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne de signer le dit contrat emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions, ce qui est expressément reconnu par le client qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire qui serait inopposable à ARVIN CARE.

1. TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

5.1. Les services proposés par ARVIN CARE sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande tels que mentionnés préalablement à la passation de la commande, et tels que confirmés lors de

validation de la commande. Les tarifs sont exprimés en Euros, TTC. ARVIN CARE se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les modifications tarifaires ne seront pas appliquées aux commandes déjà passées et ayant fait l'objet d'un e-mail de confirmation. Cependant, pour les commandes déjà passées faisant l'objet d'une modification de commande après une modification tarifaire, ladite modification de commande sera faite aux nouveaux tarifs en vigueur.

Le tarif indiqué dans l'e-mail de confirmation de la commande adressé par ARVIN CARE est le prix définitif, sauf modification de commande faite par le client par la suite. Une facture au nom du client et envoyée par e-mail est établie par ARVIN CARE et est disponible dans le compte du client une fois la commande confirmée. Toute modification ou ajout de services nécessitant une régulation tarifaire donnera lieu à une deuxième facture. Cette nouvelle facture sera transmise au client une fois la date de restitution du véhicule passée. Le client peut, sur simple demande auprès du Service clients, se voir remettre un exemplaire digital de la facture.

Tous frais bancaires non prévus, quels qu'ils soient, mis à la charge de ARVIN CARE à la suite du paiement, sont à la charge du Client.

5.2. Toute commande effectuée est payable comptant en totalité au jour de la passation de la commande, par virement bancaire ou espèce.

ARVIN CARE ne procédera pas à la fourniture des services commandés par le client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions indiquées ci-dessus, et n'est pas effectivement crédité sur le compte bancaire de ARVIN CARE. En outre, ARVIN CARE se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus ou d'un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, de suspendre ou d'annuler la fourniture des services commandés par le client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

1. FOURNITURE DES PRESTATIONS DE SERVICES COMMANDÉES SUR LE SITE INTERNET

6.1. Dès que le Client paye et valide sa commande, il recevra un e-mail de confirmation de sa commande. Il est rappelé que le service sur réservation est disponible à tout moment tous les jours de la semaine. Les horaires d'ouverture et de fermeture peuvent évoluer en fonction de la période d'activité. En particulier, le dépôt et la restitution du véhicule du client auprès du voiturier ARVIN CARE ne peut s'effectuer que dans la limite des dates et aux horaires indiqués lors de la validation de la commande. En dehors de ces horaires, aucun service ne sera assuré. Pour le bon fonctionnement du service, le client doit communiquer un numéro de téléphone portable valide, et devra prendre soin

d'allumer son téléphone portable au moins une heure avant de procéder au dépôt de son véhicule, et dès son arrivée dans le hall de l'aéroport/gare le jour de la restitution du véhicule.

6.2. Pour la mise en œuvre de tout service de « Voiturier + Parking », le client doit au préalable :

- souscrire la prestation « Voiturier + Parking », en indiquant les lieux, dates et horaires de départ et d'arrivée ainsi que son numéro de portable : pour l'aller, le client doit renseigner l'heure de prise en charge de son véhicule, et pour le retour son heure d'atterrissage ou d'arrivée en gare ainsi que le numéro de son vol ou de son train ;
- vérifier que l'e-mail de confirmation de sa commande suite à la passation de celle-ci a bien été reçu, et à défaut contacter le Service Clients ARVIN CARE par e-mail, ou par téléphone aux coordonnées figurant à l'article 1 des présentes.
- avoir un téléphone portable chargé et allumé, dont le numéro correspond au numéro de portable renseigné dans sa commande, au moins 15 minutes avant l'heure convenue pour le dépôt du véhicule, et dès l'atterrissage de l'avion ou l'arrivée en gare du train, jusqu'à la restitution du véhicule ;
- veiller à ce que son véhicule soit assuré à son nom à minima jusqu'à la date de restitution de son véhicule par ARVIN CARE ;

- veiller à ce que la quantité d'essence dans son véhicule soit suffisante et à minima, supérieure à la limite de la réserve. Dans l'hypothèse où le véhicule du client serait sur la réserve d'essence, ARVIN CARE se garde la possibilité de refuser le véhicule et ne pourra être tenu pour responsable en cas de panne d'essence ;
- appeler le voiturier ARVIN CARE au numéro indiqué dans le SMS reçu au moins 15 minutes avant l'heure convenue pour le dépôt de son véhicule pour permettre le bon fonctionnement du service ;
- se rendre avec le véhicule renseigné lors de sa réservation à l'heure et au point de rendez-vous renseigné lors de la réservation et convenu avec le voiturier ARVIN CARE. Le client devra prévenir dès que possible le service client en cas de changement de véhicule ;
- Veiller à ce que son véhicule soit vidé de tous effets et biens non nécessaires à la conduite ou au stationnement du véhicule (et notamment qu'il soit vidé de tous effets personnels et/ou de valeur) ; ARVIN CARE n'assume en aucun cas les effets personnels laissés par le Client à l'intérieur du véhicule. Ainsi, ARVIN CARE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en cas de disparition, détérioration ou de dommages occasionnés à des effets et/ou biens non nécessaires à sa conduite ou à son stationnement et que le client n'aurait pas retiré du véhicule avant sa remise au voiturier ARVIN CARE.

- remettre au voiturier ARVIN CARE en mains propres : les clés, et ticket de stationnement (acquitté pour l'heure de prise en charge prévue) lors du dépôt de son véhicule, placer les papiers du véhicule (certificat d'assurance et carte grise) dans la boîte à gants et indiquer au voiturier ARVIN CARE toute précision utile sur le fonctionnement du véhicule et ses éventuelles spécificités. ARVIN CARE ne pourra être tenue pour responsable de la perte de porte-clés ou autres éléments autre que les clés du véhicule ;
- appeler le voiturier ARVIN CARE au numéro indiqué dans le SMS reçu dès la sortie de l'avion ou du train le jour de la restitution sans quoi sa présence lors de l'arrivée n'est pas garantie ;
- récupérer les clés et son véhicule auprès du voiturier ARVIN CARE à l'heure et au point de rendez-vous convenus lors de la passation de commande et/ou de la modification de commande établie auprès du Service clients. Le véhicule ne pourra être remis qu'à la personne mentionnée sur la réservation. Dans le cas où une autre personne viendrait récupérer le véhicule, l'autorisation de la personne mentionnée sur la réservation, ainsi qu'une pièce d'identité de la personne qui viendra récupérer le véhicule devront être communiquées au Service Clients en amont. ARVIN CARE ne saurait être considérée comme responsable du retard de l'un de ses voituriers si le client n'a pas respecté le processus indiqué ci-dessus.

Par ailleurs, il est précisé que :

– le client devant se présenter à l’heure et au point de rendez-vous renseigné lors de la réservation, ARVIN CARE n’est pas responsable du délai de stationnement préalable à l’heure de rendez-vous renseigné et ne pourra en conséquence pas en supporter les coûts. Le client devra donc transmettre un ticket de stationnement valable et acquitté à l’heure de prise en charge convenu dans la réservation en laissant un délai minimum raisonnable de validité au voiturier pour déplacer le véhicule. En cas de non-prise en charge par le client des frais préalables à l’heure de prise en charge, ces derniers pourront lui être facturés.

– dans l’hypothèse où le client aurait, après le dépôt de son véhicule, oublié des effets personnels dans le véhicule qu’il aimerait récupérer avant son départ, ARVIN CARE ne garantit pas de pouvoir les lui restituer ou ramener le véhicule au client. Dans l’hypothèse où ARVIN CARE y parvient, des frais additionnels de 10 Euros (€) pourront lui être facturés pour cette prestation.

– en cas de retard ou d’annulation de vol ou de train, le client s’engage à contacter dans les plus brefs délais, le Service Clients ARVIN CARE par e-mail, ou par téléphone aux coordonnées figurant à l’article 1 des présentes.

Le client garantit la véracité des informations renseignées lors de la création de son compte client et de la passation d’une commande. En tout état de cause, ARVIN CARE ne pourra être tenue responsable des difficultés opérationnelles liées directement ou indirectement à des

informations erronées renseignées par le Client au moment de sa réservation.

6.3.1 Dans le cas où le client aurait souscrit un service additionnel de lavage intérieur, le véhicule devra être accessible et désencombré, et son état devra être en adéquation avec le niveau de prestation choisi pour qu'elle puisse être réalisée avec le niveau de qualité et de finition attendu. Il est précisé que les sièges enfants/bébés ne seront pas déplacés. Le lavage ne pourra en conséquence pas être effectué à l'endroit où est situé le siège enfant/bébé.

6.3.2 Dans le cas où le client aurait souscrit un service additionnel de lavage extérieur du véhicule, la carrosserie devra être en bon état sans élément saillant et ne permettant pas à l'eau de s'infiltrer. ARVIN CARE ne pourra réaliser cette prestation sur des véhicules avec accessoires de types porte-vélos ou coffres de toit.

6.4. Dans le cas où le client ne pourrait pas récupérer son véhicule à la date et à l'heure convenues dans l'e-mail de confirmation de sa commande, celui-ci sera redevable du paiement des frais de parking jusqu'à récupération de son véhicule, sur la base du tarif applicable pour la totalité du séjour prolongé.

6.5. Dans le cas où le client récupérerait son véhicule avant la date et l'horaire convenues, il ne pourra prétendre à aucun remboursement, dans la mesure où sa réservation est ferme et définitive, sauf modification acceptée par ARVIN CARE conformément à la procédure prévue à l'article 6.6. Ci-après.

6.6. Le client a la possibilité de modifier la date et l'horaire du service commandé sur le Site Internet en contactant le Service Clients ARVIN CARE par e-mail, ou par téléphone aux coordonnées figurant à l'article 1 des présentes et en précisant les nouvelles dates et horaires souhaités. Cette modification ne peut toutefois être effectuée que si le client a obtenu l'accord préalable et exprès de ARVIN CARE qui peut refuser si la demande du client ne peut être matériellement satisfaite et/ou si elle intervient moins de 4 heures avant le départ. Dans le cas d'une modification expressément et préalablement acceptée par ARVIN CARE, ARVIN CARE communiquera au client le complément de prix le cas échéant applicable que le client devra régler par virement ou espèce avant la date de réalisation du service concerné. Si le client se présente spontanément à un autre horaire que celui indiqué dans sa réservation sans en avertir le Service clients ARVIN CARE, que ce soit pour la dépose ou la restitution du véhicule, ARVIN CARE ne pourra garantir que le service sera délivré dans un délai convenant au client.

6.7. En cas de retard imputable à ARVIN CARE (hors difficultés imprévues de circulation type embouteillage, accidents, déviation, condition météo...) lors de la restitution du véhicule au client, ce dernier peut bénéficier de la compensation suivante :

- entre 15 et 30 minutes : crédit ARVIN CARE de 5 euros,
- entre 30 minutes et 1 heure : crédit ARVIN CARE de 15 euros,
- au-delà d'1 heure : crédit ARVIN CARE de 30 euros.

Le point de départ pour le calcul du retard correspond à l'appel du client (déclenchant l'acheminement du véhicule), au voiturier ARVIN CARE au numéro indiqué dans le SMS reçu dès l'atterrissage de l'avion ou l'arrivée du train en gare le jour de la restitution. Le Client recevra son crédit ARVIN CARE dans un délai maximum de UN (1) mois, à l'adresse électronique saisie lors de la passation de sa commande. Le crédit ARVIN CARE est valable 1 an à compter de sa date d'émission et ne pourra pas être échangé contre de l'espèce.

6.8. Dans le cas de la souscription d'un service « Voiturier + Parking », ARVIN CARE s'engage à garer le véhicule au sein de son parking, et à en assurer la garde pendant toute la durée du service. Pour répondre à des besoins de gestion de places de parking, le client autorise ARVIN CARE à

déplacer son véhicule si nécessaire au sein du parking. Les clés du véhicule seront conservées dans un local fermé.

6.9. Afin de permettre au client de gagner du temps, le client accepte expressément que ARVIN CARE effectue un état des lieux de l'état du véhicule après sa remise par le client – avant tout déplacement – par le biais d'une prise de photos horodatées. Ces photos seront envoyées par e-mail au client, et serviront au besoin à déterminer à quel moment un dommage a été occasionné au véhicule. Le client a toutefois la possibilité s'il le souhaite, d'être présent lors de l'état des lieux initial. Il peut également demander à ce qu'un état des lieux contradictoire soit effectué lors de la restitution du véhicule. En cas de demande expresse du client en ce sens, l'état des lieux sera effectué en présence du client et du voiturier, par le biais d'une prise de photos horodatées par le voiturier et envoyées par e-mail au client.

Aucune réclamation ne pourra être acceptée pour un dommage concernant les clés et porte-clés, ou tout dommage qui n'aurait pas pu raisonnablement être détecté lors de la prise en charge, ou qui résulte d'un usage normal du véhicule, ainsi que toute panne mécanique ou électronique.

Par ailleurs et en tout état de cause :

– compte tenu de la difficulté à détecter les dommages inférieurs à 1cm de long ou de diamètre (de type rayures superficielles, bosses ou enfoncements), sur la carrosserie et la possibilité qu'ils deviennent visibles avec le

changement de météo pendant le transport, le stationnement ou le nettoyage du véhicule entre autres choses, ARVIN CARE décline toute responsabilité en ce qui concerne ce type de dégradation,

– ARVIN CARE décline toute responsabilité relative aux jantes et pneumatiques du véhicule dont l'état d'usage est impossible à vérifier à la prise en charge du véhicule et notamment l'usure normale, le dégonflement ou la gomme lisse,

– ARVIN CARE décline toute responsabilité en cas de dommage ou détérioration constatée sur le véhicule à sa restitution pouvant résulter des conditions météorologiques (pluie, variation de températures, orages...) ou des animaux (moucheons, excréments d'oiseaux...). A défaut de réserve ou réclamation expressément émises par le client lors de la restitution de son véhicule par le voiturier ARVIN CARE, ce dernier sera considéré comme reconnaissant que son véhicule est dans un état conforme à celui dans lequel il était avant sa remise au voiturier ARVIN CARE.

ARVIN CARE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable à l'égard du client ou de tiers, de préjudices liés à un événement présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil et de la jurisprudence.

6.10. Dans l'hypothèse où ARVIN CARE est dans l'incapacité d'acheminer le véhicule du client au lieu de

rendez-vous, il en avertit le client dès que possible et peut l'inviter à se rendre au lieu de stationnement de son véhicule.

Le client est dans l'obligation d'organiser au plus vite le dépannage de son véhicule sauf si la responsabilité pleine et entière de ARVIN CARE est avérée.

En tout état de cause, ARVIN CARE s'autorise à démarrer le véhicule du client au moyen de câbles de démarrage dans le cas du déchargement de la batterie.

1. ASSURANCES

L'activité exercée par ARVIN CARE est assurée par des compagnies d'assurance notoirement solvables couvrant les risques liés à son activité conformément à la législation en vigueur dans chaque pays et en particulier : Les garanties acquises comprennent la responsabilité civile professionnelle de ARVIN CARE ainsi que les dommages subis par les véhicules confiés. Sauf exclusions citées ci-avant.

1. DROIT DE RÉTRACTATION

En application de l'article L.221-28 du Code de la consommation, l'ensemble des Services proposées n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Services commandés à ARVIN CARE sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales.

1. RÉSILIATION ANTICIPÉE

9.1. Sous réserve du respect des conditions de forme et de délai mentionnées ci-dessus, ARVIN CARE prendra en considération la demande du client. Le remboursement de sa commande et les frais éventuellement appliqués dépendent alors du délai d'annulation (voir frais d'annulation en 9.2)

9.2. Le barème pour une annulation auprès du service client ARVIN CARE est le suivant :

Les présentes conditions contractuelles régissent les termes et conditions d'utilisation de notre service de voiturier, et elles comprennent également l'option d'assurance annulation. Nous tenons à souligner que ladite assurance annulation, offerte à nos clients, offre une protection essentielle en cas d'annulation de réservation due à des circonstances imprévues. Il est impératif de noter qu'en l'absence de souscription à cette assurance annulation par

le client, aucune restitution ou remboursement ne sera accordé pour la prestation de voiturier réservée, quelle que soit la nature de l'annulation. Cette clause est énoncée de manière catégorique et sans exception, dans le but d'inciter nos clients à considérer attentivement l'option d'assurance annulation comme un moyen de prévenir tout préjudice financier en cas d'événement imprévu. Nous recommandons instamment à chaque client de bien vouloir examiner avec diligence cette option avant de procéder à la finalisation de leur réservation de service de voiturier.

9.3. Dans le cas où ARVIN CARE ne serait pas en mesure de rendre le service commandé par le client aux dates et heures convenues, ARVIN CARE en informera le client à l'avance par e-mail ou téléphone, et remboursera le client de sa commande dans son intégralité. Le remboursement de la commande se fera sur le moyen de paiement utilisé, ce dans un délai de 7 jours.

1. INFORMATIQUES ET LIBERTE

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandés au client sont notamment nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de ARVIN CARE chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé en contactant le service client via l'adresse mail communiquée dans l'article 1.

1. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le contenu du Site Internet est la propriété de ARVIN CARE et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon. En outre, ARVIN CARE reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, dessins, modèles, etc, réalisés (même à la demande du client) en vue de la fourniture des services au client et/ou figurant sur le Site Internet, le client s'interdisant toute reproduction de ces éléments sans autorisation écrite et préalable de ARVIN CARE qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

1. NULLITÉ, ILLÉGALITÉ, INOPPOSABILITÉ

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CGV serait considérée comme nulle, illégale ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions des CGV

resteront en vigueur et cela ne viendra pas pour autant affecter la validité et l'opposabilité de ces dernières.

1. DROIT APPLICABLE – LANGUES

Les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français, sous réserve des règles impératives du pays de résidence du consommateur. Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

1. LITIGES

Après avoir saisi le Service clients et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel. Tous les litiges auxquels les présentes conditions générales et les contrats conclus en application de celles-ci pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre ARVIN CARE et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.