CONTRAT DE LOCATION DE VÉHICULE SANS CONDUCTEUR

Traduction de l'espagnol

> ***Note de traduction.*** *Le présent document est la traduction en français de l'original rédigé en espagnol (« Contrato de alquiler de vehículos sin conductor », version mise à jour le 22 octobre 2026). L'original est rédigé en langue espagnole. En cas de divergence entre la présente traduction et l'original, la version espagnole prévaut (voir Annexe V, section 5, dernier paragraphe). Cette traduction est fournie à titre informatif et n'est pas une traduction assermentée.*

Dernière version mise à jour le 22 octobre 2026.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Loueur : SOLO MARBELLA, S.L., NIF B-93089928, dont le siège social est situé Nave 76, Polígono Industrial La Campana, Marbella (Málaga), code postal 29660, exerçant son activité commerciale sous l'enseigne SOLO rent a car.

Locataire : [nom complet, pièce d'identité, adresse – résidence habituelle, adresse e-mail, numéro de téléphone et permis de conduire].

Conducteur principal : [nom complet, pièce d'identité, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone et permis de conduire].

Conducteurs additionnels autorisés : [identification et permis de conduire de chaque conducteur].

Véhicule : [catégorie, groupe, marque/modèle – s'il est garanti, immatriculation, numéro de châssis (VIN), carburant ou système de propulsion].

Dommages préexistants / remarques sur le véhicule : [oui/non ; détails ou renvoi au Vehicle Condition Report].

Retrait du véhicule : agence ; date ; heure.

Restitution : agence ; date ; heure.

Conditions financières :

Poste	Condition applicable
Prix de la location	[montant, taxes incluses/détaillées]
Formule choisie	[Basic / Comfort / Select / Plus]
Dépôt de garantie	[montant]
Franchise ou limite de responsabilité	[montant]
Kilométrage inclus	[limite]
Prix par kilomètre supplémentaire	[montant]
Carburant/charge à la livraison	[niveau]
Extras, accessoires et suppléments	[détail et montant]
Moyen de paiement prévu	[carte / virement bancaire / espèces / lien de paiement / autre]
Paiement de la location effectué	[oui/non ; montant payé, date, moyen de paiement, référence de l'opération et solde restant dû]

CONDITIONS GÉNÉRALES

D'une part, le **Loueur** identifié dans les Conditions Particulières.

D'autre part, le **Locataire** identifié dans les Conditions Particulières, qui est également le **Conducteur principal**, lequel déclare avoir la capacité suffisante et être titulaire d'un permis de conduire valable en Espagne pour le véhicule loué.

Les deux parties conviennent de la location temporaire, sans conducteur, du véhicule aux conditions suivantes.

1. Objet et véhicule

Le Loueur met à la disposition du Locataire, à titre temporaire, le véhicule, ses accessoires (le cas échéant) et sa documentation pendant la période convenue, **le véhicule devant être restitué dans l'état où il a été reçu**, sauf l'usure normale résultant d'une utilisation diligente. La réservation est effectuée par catégorie ou groupe, et non pour un modèle déterminé, sauf si les Conditions Particulières incluent expressément le service de modèle garanti.

Le Loueur peut livrer un véhicule d'une catégorie équivalente ou supérieure. Il peut également exiger que le véhicule soit remis à sa disposition ou le remplacer pour des raisons justifiées de sécurité, d'entretien, de panne ou de gestion de la flotte ; il s'efforcera de proposer un véhicule de catégorie équivalente, sous réserve de disponibilité.

L'état initial du véhicule, le kilométrage, le carburant ou la charge, les accessoires et les dommages préexistants sont consignés dans le Vehicle Condition Report, qui est transmis au Locataire conformément à l'Annexe VII.

2. Prix, paiement, dépôt de garantie et débits

Le Locataire règle le prix et les extras souscrits indiqués dans les Conditions Particulières, ainsi que les suppléments applicables. Pour finaliser la réservation, le Locataire doit être le Conducteur principal et constituer le dépôt de garantie avant la remise du véhicule, au moyen d'une carte bancaire (Mastercard, Visa ou American Express), qu'il doit présenter physiquement et qui doit être établie à son nom (sauf cas B2B). En règle générale, une carte de crédit est exigée ; l'acceptation d'une carte de débit par le Loueur est exceptionnelle, doit être expressément consignée par écrit et peut entraîner le prélèvement du dépôt de garantie, et non son simple blocage.

Ne sont pas acceptés pour constituer le dépôt de garantie : les cartes virtuelles, les cartes prépayées, les cartes de tiers étrangers à la location ou dont l'identité ne correspond pas à celle du Locataire et Conducteur principal (sauf carte d'entreprise conformément à l'Annexe V, section 3, et à l'Annexe VII), ni les espèces, chèques, virements bancaires ou autres moyens ne permettant pas un blocage, une préautorisation ou un débit. Le Loueur peut vérifier le type de carte par des moyens techniques raisonnables. Pour les véhicules de catégorie *Luxury Elite*, la présentation de deux cartes de crédit physiques au nom du Locataire peut être exigée.

Pour les locations allant jusqu'à 12 jours, le dépôt de garantie est bloqué par préautorisation sur une carte de crédit ; pour les locations de 13 jours ou plus, il peut être prélevé. Si la carte ne permet pas la préautorisation, le Loueur peut demander une autre carte, prélever le dépôt de garantie ou refuser la remise du véhicule. La libération ou le remboursement est effectué après la fin du contrat dans un délai maximal de 30 jours calendaires, sauf en cas d'incidents, dommages, amendes, péages, enquêtes ou débits en suspens, auquel cas ce délai peut être prolongé, le Locataire en étant informé. Les délais bancaires ne dépendent pas du Loueur.

Le dépôt de garantie garantit exclusivement, et peut donc être imputé sur, les sommes échues et exigibles découlant du présent contrat, notamment : les dommages avérés, la franchise applicable, le carburant ou la

charge non remplacés, l'erreur de carburant, les kilomètres supplémentaires, les amendes, péages, frais de stationnement, le nettoyage, les accessoires, les clés, les documents, l'assistance, le remorquage, la récupération (*recuperación*) du véhicule, les frais de gestion, l'immobilisation et tout autre poste applicable. Il ne remplace pas le paiement de la location et ne limite pas la responsabilité qui incombe au titre de dommages effectivement avérés.

Le Locataire autorise le Loueur à prélever sur le dépôt de garantie et, le cas échéant, à débiter sur la carte fournie les sommes découlant du contrat. Tout débit doit être étayé par une documentation suffisante — par exemple, procès-verbaux de remise/restitution, photographies, relevé kilométrique, devis, facture, rapport technique ou d'expertise, dépôt de plainte, notification d'une autorité ou communication d'un prestataire — et son détail est transmis au Locataire, à sa demande, par le canal de contact fourni.

2.1. Autorisation expresse de régularisation et de débits justifiés après la fin du contrat.

Le Locataire autorise expressément le Loueur, une fois la location terminée et en présence d'une somme échue, exigible, prévue au présent contrat et suffisamment justifiée, à :

- **imputer le dépôt de garantie, en tout ou en partie, sur cette somme ; et**
- **débiter la somme non couverte par le dépôt de garantie sur la carte bancaire fournie pour la location ou pour le dépôt de garantie.**

Cette autorisation couvre, à titre d'exemple, lorsque cela est applicable et documenté, les débits au titre des dommages, de la franchise, du carburant ou de la charge manquants, de l'erreur de carburant, des kilomètres supplémentaires, des amendes, des péages, du stationnement, du nettoyage, du tabac, des animaux, des accessoires, des clés, des documents, de l'assistance, du remorquage, de la récupération, des frais de gestion, de l'immobilisation, des pénalités et de tout autre poste expressément prévu au contrat.

Si le montant total dû est inférieur au dépôt de garantie, le Loueur n'impute que la partie nécessaire et rembourse ou libère le solde restant. Si le montant total dû excède le dépôt de garantie, le Loueur peut imputer la totalité du dépôt sur la somme due et ne débiter ou réclamer que la différence restante. L'imputation du dépôt de garantie ou les débits complémentaires n'impliquent pas de double perception et ne limitent pas le droit du Locataire de demander des éclaircissements ou de présenter une réclamation.

Ces débits ne nécessitent ni nouvelle autorisation ni notification préalable au Locataire. À la demande du Locataire, le Loueur fournit le détail et la documentation disponible. Ces informations sont envoyées à l'adresse e-mail ou à tout autre canal de contact fourni par le Locataire.

3. Réservation, durée, documents requis, remise, restitution et prolongation

La durée du contrat, les agences ainsi que les horaires de retrait et de restitution sont ceux indiqués dans les Conditions Particulières. Chaque jour de location correspond à une période de 24 heures à compter du jour et de l'heure indiqués dans la réservation.

Le Locataire doit se présenter en personne pour le retrait et présenter les documents obligatoires exigés par l'entreprise : pièce d'identité en cours de validité, permis de conduire original valable en Espagne pour le véhicule loué, confirmation de réservation, moyen de paiement, carte de crédit (sauf cas exceptionnels) pour le dépôt de garantie, ainsi que tout autre document que l'entreprise demande pour formaliser la location.

Le Loueur peut refuser la remise du véhicule si le Locataire ne se présente pas dans le délai de grâce prévu à la section 6 de l'Annexe I. Dans ce cas, **le Locataire n'a pas droit au remboursement de la somme versée pour la réservation**. Le Loueur peut également refuser la remise si le Locataire ne présente pas la documentation exigée, un permis ou une carte valables ; ne satisfait pas aux conditions d'âge ou d'ancienneté du permis ; si la carte est refusée ou ne permet pas de constituer le dépôt de garantie ; si l'autorisation d'entreprise requise fait défaut ; si le Locataire n'accepte pas les documents contractuels ; ou si son identité, son habilitation à conduire ou les conditions de paiement ne peuvent raisonnablement être vérifiées. Dans ces cas, la politique d'annulation prévue à l'Annexe I s'applique.

Avant de quitter l'agence, le Locataire inspecte le véhicule, son kilométrage, le carburant ou la charge, les accessoires, les éléments, les dommages consignés dans le Vehicle Condition Report qui lui sera envoyé par e-mail, ainsi que toute la documentation du véhicule. Il doit signaler immédiatement toute divergence et, au plus tard, dans les 15 minutes suivant la remise. Le Loueur vérifiera la situation, le cas échéant, et transmettra un procès-verbal actualisé.

Lors de la restitution, le Locataire remet le véhicule, les clés, les accessoires et la documentation à l'agence convenue, aux date et heure convenues, dans l'état où ils ont été reçus, sauf l'usure normale résultant d'une utilisation diligente. La restitution a lieu à l'agence convenue, aux date et heure convenues, sauf instructions écrites contraires du Loueur. Les restitutions en dehors des heures d'ouverture exigent une autorisation préalable et se conforment à ces instructions.

Une restitution anticipée ne donne pas, en elle-même, droit à remboursement, sauf disposition contraire des Conditions Particulières ou de la réglementation applicable. Une restitution tardive, une fois le délai de grâce écoulé, entraîne le prix et, le cas échéant, les frais prévus à l'Annexe I, sans préjudice des dommages effectivement avérés.

Toute prolongation requiert l'autorisation écrite préalable du Loueur, sous réserve de disponibilité, et, le cas échéant, le paiement de la période supplémentaire et, s'il y a lieu, l'actualisation du dépôt de garantie.

La demande de prolongation doit être effectuée, sauf urgence acceptée par le Loueur, au moins 24 heures avant la fin de la durée du contrat, toujours par écrit à l'adresse e-mail de l'entreprise, et est soumise à l'acceptation du Loueur et au paiement effectif de la période prolongée, qui sera facturée au tarif applicable au moment de son autorisation.

Lorsque la location est conclue pour une date ou une période d'exécution déterminée, le droit de rétractation n'est pas applicable, dans les conditions prévues par la réglementation relative à la protection des consommateurs pour la location de véhicules. L'annulation est régie par les Conditions Particulières et l'Annexe I.

Le Locataire doit conserver, pendant la location, le contrat et la documentation obligatoire applicable, sous forme physique ou électronique.

4. Assurance, formules et responsabilité pour les dommages

Tous les véhicules disposent de l'assurance obligatoire de responsabilité civile envers les tiers exigée par la réglementation applicable.

Les formules **Basic, Comfort, Select et Plus** sont des modalités commerciales de location et ne constituent pas des contrats d'assurance. Leur contenu, le dépôt de garantie, la franchise, les limitations de responsabilité, les exclusions et les services inclus sont déterminés conformément aux Conditions Particulières et aux Annexes I et III.

Lorsque la formule souscrite s'applique, la responsabilité financière du Locataire pour les dommages inclus est limitée aux conditions et à concurrence du montant correspondant à cette formule.

La limitation de responsabilité de la franchise réduite NE S'APPLIQUE PAS, et le Locataire répond de tous les dommages, frais et pertes dûment avérés, lorsque le dommage ou le sinistre résulte, directement ou indirectement, de l'une des circonstances suivantes, ou est aggravé par celles-ci :

a) dol, actes intentionnels ou comportement frauduleux ;

b) conduite négligente ou téméraire, ou conduite sans l'attention, le soin ou la diligence qu'exigent les circonstances ;

c) conduite en violation des règles de circulation ou de sécurité routière, lorsque cette violation a contribué à l'accident, au dommage ou à l'aggravation de ses conséquences ;

d) conduite sous l'influence de l'alcool, de drogues, de substances stupéfiantes ou de médicaments altérant l'aptitude à conduire ;

e) conduite par une personne autre que les conducteurs expressément autorisés par le contrat ;

f) utilisation du véhicule en dehors du territoire autorisé ou son transport par des moyens non autorisés sans l'autorisation écrite préalable du Loueur ;

g) réparation, modification, démontage ou toute autre intervention sur le véhicule sans l'autorisation écrite préalable du Loueur ;

h) erreur de carburant, ou utilisation de carburant, d'AdBlue, de systèmes de recharge ou d'éléments incompatibles avec le véhicule ;

i) poursuite de la conduite malgré des avertissements de sécurité, de panne, de pression, de température, d'huile, de moteur, de batterie, d'AdBlue ou autres, qui recommandent raisonnablement l'arrêt du véhicule ;

j) manquement aux obligations de garde, de conservation ou de protection du véhicule, lorsque ce manquement cause ou aggrave le dommage ;

k) défaut de signalement de l'accident, du sinistre, du vol, du dommage ou de l'incident dans le délai établi ;

l) défaut d'établissement du constat amiable (*parte amistoso*), du dépôt de plainte (*denuncia*), du procès-verbal de police (*atestado*) ou de toute autre documentation requise, le cas échéant ;

m) défaut de recours à l'intervention de la police lorsque la responsabilité de l'accident ne peut être clairement établie, que des versions contradictoires existent, que l'une des personnes impliquées nie ou ne reconnaît pas sa responsabilité, refuse de signer le constat amiable ou que celui-ci n'est pas suffisamment clair, ou qu'il n'y a pas d'accord entre les parties sur les circonstances de l'accident, sauf impossibilité justifiée d'obtenir cette intervention ;

n) défaut de fourniture de photographies des véhicules impliqués, des coordonnées de tiers, de témoins, d'assureurs, d'une description des faits, du lieu et de la date, ou de toute autre information raisonnablement nécessaire pour établir les circonstances du sinistre ;

o) fourniture d'informations fausses, contradictoires, incomplètes ou manifestement insuffisantes, empêchant d'établir raisonnablement les circonstances, la cause ou la responsabilité du sinistre ;

p) tout autre cas expressément exclu par le présent contrat ;

q) tout manquement aux conditions du présent contrat.

En cas de dommages sans tiers identifié, d'impossibilité d'établir la responsabilité d'un sinistre, de désaccord entre les parties impliquées quant aux faits, de vol, de vandalisme, d'incendie et de toute autre circonstance de gravité, le Locataire doit agir avec la diligence requise, **solliciter l'intervention de la police** et prendre les mesures raisonnables nécessaires pour éviter ou réduire le dommage. Il doit signaler les faits au Loueur sans délai et, en tout état de cause, dans un délai maximal de **24 heures**. Il doit fournir toutes les informations et la documentation dont il dispose. Dans ces cas, sauf impossibilité justifiée et dûment prouvée, **l'absence de recours à l'intervention de la police constitue un manquement contractuel** qui prive d'effet la franchise convenue ou toute autre limitation de responsabilité résultant de la formule souscrite, le Locataire répondant de tous les dommages, frais et pertes découlant du sinistre dûment avérés.

Avant de priver d'effet les avantages, réductions ou limitations de responsabilité de la formule pour documentation insuffisante, le Loueur offrira au Locataire la possibilité de fournir les explications, documents ou preuves qu'il jugera opportuns dans le délai qui lui sera indiqué.

Les dommages mineurs de courtoisie (*daños de cortesía*), limités à la carrosserie extérieure et d'un diamètre inférieur à 1 cm, ne sont pas facturés, sauf s'ils sont multiples, importants, extrêmement visibles, s'ils affectent le fonctionnement du véhicule ou nécessitent une réparation. Les dommages aux vitres, pneus, jantes, serrures, phares, rétroviseurs, dessous de caisse, toit, habitacle, sellerie, accessoires ainsi qu'aux éléments mécaniques ou électriques ne sont pas considérés comme des dommages de courtoisie.

Les dommages, frais et pertes sont prouvés par des photographies, procès-verbaux, devis, factures, rapports techniques ou d'expertise et tout autre moyen de preuve raisonnable. Lorsque sont réclamés l'immobilisation, la perte de jouissance ou le manque à gagner (*lucro cesante*), leur montant est déterminé en fonction de la période effectivement prouvée, de la catégorie du véhicule, du tarif applicable, de la disponibilité commerciale et des justificatifs.

5. Utilisation du véhicule et conducteurs autorisés

Seuls le Conducteur principal et un maximum de trois conducteurs additionnels expressément mentionnés dans les Conditions Particulières peuvent conduire le véhicule. Tous doivent satisfaire aux exigences applicables en matière d'âge, d'ancienneté du permis et de documents. L'âge minimal général est de 21 ans et, en règle générale, un an d'ancienneté du permis est exigé, sans préjudice des restrictions propres à chaque catégorie. Pour la location de véhicules de catégorie *Luxury* ou *Luxury Elite*, un âge minimal de 26 ans et un an d'ancienneté du permis de conduire sont exigés.

La conduite par une personne non autorisée constitue un manquement grave. Sans préjudice des autres conséquences contractuelles, le Loueur peut répercuter le prix applicable à un conducteur additionnel non déclaré et des frais de gestion de 45 €, lorsque cela est justifié et documenté.

Le véhicule est utilisé sur le territoire de l'Espagne péninsulaire (*Península española*) et à Gibraltar, sauf autorisation écrite contraire. En conséquence, **le Portugal, Andorre, la France, les îles Baléares, les îles Canaries, Ceuta et Melilla sont exclus**. Le véhicule ne peut quitter le territoire autorisé ni être transporté par ferry, bateau, train, plateforme ou remorque sans autorisation préalable.

Sont notamment interdits : sous-louer ou céder le véhicule ; l'utiliser pour des courses, des essais, des activités illicites ou le transport de marchandises dangereuses ; le conduire sous l'influence de l'alcool, de drogues ou de substances affectant la conduite ; dépasser la charge ou le nombre de passagers autorisés ; réparer ou modifier le véhicule sans autorisation ; et manipuler le compteur kilométrique, le GPS ou les systèmes de sécurité.

Les voitures de tourisme sont destinées à un usage privé ou touristique, sauf autorisation expresse. En tout état de cause, l'utilisation en tant que taxi, VTC (véhicule de tourisme avec chauffeur), pour la livraison, les services de coursier, le transport rémunéré, l'autopartage ou toute activité équivalente n'est pas autorisée sans autorisation écrite.

Les fourgons peuvent être utilisés à des fins professionnelles ordinaires, compatibles avec leurs caractéristiques et la réglementation applicable. Dans les autres cas, l'autorisation expresse du Loueur est requise.

Le Locataire signale immédiatement tout avertissement relatif à l'entretien, aux pneus, à l'huile, aux freins, au moteur, à la batterie, à l'AdBlue, à la température, à la pression ou à une panne technique. Il doit présenter le véhicule à l'agence, à l'atelier ou au lieu indiqué pour inspection, entretien, révision, remplacement ou contrôle. Il ne peut effectuer de réparations, modifications ou interventions sans autorisation écrite.

6. Kilométrage, carburant, assistance, véhicule de remplacement et accessoires

Le kilométrage inclus et le prix du kilomètre supplémentaire sont indiqués dans les Conditions Particulières et à l'Annexe I. Le kilométrage est calculé à partir de la différence entre les relevés de remise et de restitution. Le carburant, l'AdBlue ou la charge sont restitués au même niveau que celui consigné dans les Conditions Particulières, sauf accord contraire. Le Loueur peut répercuter le coût du réapprovisionnement et les frais de gestion expressément prévus à l'Annexe I, section 5.

Le Locataire utilise exclusivement du carburant, de l'AdBlue et des systèmes de recharge compatibles avec le véhicule. Il doit signaler immédiatement les avertissements techniques pertinents et ne pas poursuivre sa route lorsque cela n'est pas sûr. À défaut, il répond des dommages causés sans application de la franchise correspondante, et les majorations supplémentaires établies par le présent contrat peuvent être appliquées.

L'assistance (*asistencia*) peut être fournie directement ou par l'intermédiaire de prestataires externes. Avec la formule Basic, son coût minimal est de 45 € par demande, auquel s'ajoutent, le cas échéant, les frais de déplacement, de remorquage, de récupération (*recuperación*) du véhicule, de clés, de réparation ou d'intervention spéciale.

Avec les formules Comfort, Select et Plus, l'assistance ordinaire est incluse dans la province de retrait si l'incident n'est pas imputable au Locataire. En dehors de celle-ci, ainsi que pour les services spéciaux, les trajets longue distance, le transfert vers une agence déterminée, la récupération ou les frais extraordinaires, des frais supplémentaires justifiés peuvent s'appliquer.

N'est pas incluse l'assistance liée aux crevaisons, aux clés perdues, oubliées ou enfermées dans le véhicule, à une batterie déchargée par un fait imputable au Locataire, ni à une conduite malgré des avertissements de sécurité ou de pression ignorés. Même si une crevaison peut être incluse dans la formule en tant que dommage, l'intervention d'assistance pour y remédier peut être facturée séparément.

Un véhicule de remplacement peut être fourni, le cas échéant, en fonction de la formule souscrite, de la cause de l'incident, du territoire et de la disponibilité, auquel cas il doit être retiré dans les agences du Loueur. **Il n'existe pas de droit automatique à un véhicule de remplacement si l'incident est imputable au Locataire.** Le Loueur ne peut proposer un véhicule de remplacement que si l'incident n'est pas imputable au Locataire, que le véhicule ne peut poursuivre sa route pour des raisons techniques et/ou mécaniques, que le Locataire a respecté le contrat, qu'il existe une disponibilité et que le remplacement a été autorisé. Le remplacement ne garantit pas un modèle, une marque ou une catégorie déterminés.

Les extras et accessoires doivent être expressément demandés par le Locataire et consignés dans les Conditions Particulières ; leur perte, leur non-restitution ou leur détérioration sont réglées au coût raisonnable de remplacement ou de réparation avéré, comme indiqué à l'Annexe IV.

7. Amendes, péages, récupération du véhicule et effets du manquement

Le Locataire répond des amendes, péages, frais de stationnement, redevances et frais de récupération découlant de faits imputables à son utilisation du véhicule pendant la location, même s'ils sont portés à la connaissance du Loueur après la fin du contrat, moment auquel le débit correspondant sera effectué. Le

Loueur peut désigner le conducteur auprès des autorités et organismes habilités et répercuter sur le Locataire le montant principal ainsi que les frais de gestion prévus à l'Annexe I, section 5, lorsque cela est justifié et prouvé.

Le manquement au présent contrat — y compris la non-restitution, la conduite non autorisée, la sortie non autorisée du territoire, l'intervention sur les systèmes du véhicule, le défaut de paiement, l'abandon du véhicule ou l'utilisation interdite — **autorise le Loueur à exiger la restitution immédiate du véhicule et à résilier le contrat si le manquement n'est pas corrigé, lorsque cela est possible.** En cas de risque grave, de vol, de détournement ou de non-restitution, le Loueur peut prendre les mesures juridiques licites et proportionnées nécessaires pour localiser et récupérer le véhicule.

La résiliation anticipée pour manquement ne donne pas, en elle-même, droit au remboursement des sommes correspondant à la période effectivement utilisée, ni des frais, dommages, charges ou pertes exigibles au titre du contrat et dûment avérés ; le solde restant sera régularisé, le cas échéant.

7.1. Protocole d'action en cas d'usage inapproprié, de manquement ou de risque de non-restitution

Lorsque le Loueur détecte un manquement du Locataire ou dispose d'indices raisonnables de celui-ci, il peut procéder aux vérifications nécessaires et notifier l'incident au Locataire par écrit, par WhatsApp, e-mail ou tout autre canal activé. La notification indique, dans la mesure du possible, le manquement constaté, les mesures nécessaires pour régulariser la situation et, le cas échéant, le lieu, la date et l'heure de restitution du véhicule.

En cas de manquement grave pouvant être corrigé, tel que la sortie du territoire autorisé sans autorisation, le Locataire dispose d'**un délai maximal de 1 heure à compter de l'envoi de la demande pour répondre et entamer effectivement les mesures** indiquées par le Loueur pour y remédier. La situation doit être régularisée dans un délai maximal de 3 heures ou, si cela est matériellement impossible en raison de la localisation du véhicule ou d'autres circonstances justifiées, les actions nécessaires à sa régularisation doivent avoir été entamées et maintenues de manière effective et ininterrompue conformément aux instructions du Loueur.

Si le Locataire ne répond pas dans le délai de 1 heure, n'entame pas les mesures requises, en interrompt l'exécution sans motif ou ne régularise pas la situation dans le délai indiqué lorsque cela est possible, le Loueur peut résilier le contrat et prendre les mesures nécessaires et proportionnées pour la protection, la localisation, l'immobilisation et la récupération du véhicule.

Dans les situations d'urgence ou de risque grave, y compris risque pour la sécurité, soupçon fondé de vol, de détournement, de fraude, d'abandon ou de dissimulation du véhicule, de manipulation ou de

déconnexion des systèmes de géolocalisation, de refus exprès de le restituer ou de risque grave de perte, **le Loueur peut agir immédiatement**, sans attendre les délais précédents, en prenant les mesures nécessaires pour protéger et récupérer le véhicule.

Ces mesures peuvent comprendre, lorsque cela est techniquement et juridiquement possible : l'utilisation du GPS, de la télématique ou des systèmes de véhicule connecté conformément à l'Annexe II ; le blocage ou l'immobilisation à distance du véhicule ; la demande d'assistance, de remorquage ou l'intervention de prestataires autorisés ; sa localisation et sa récupération ; la notification aux autorités compétentes et, le cas échéant, le dépôt de plainte ou l'engagement d'actions judiciaires ou extrajudiciaires.

Dans les autres manquements initialement corrigibles, tels que la non-restitution du véhicule une fois le délai de grâce écoulé, ou lorsque le Loueur a résilié le contrat pour d'autres motifs et exigé sa restitution, le Locataire dispose d'un **délai maximal de 6 heures à compter de la demande** pour restituer le véhicule ou régulariser la situation conformément aux instructions reçues.

Si, à l'expiration de ce délai, le Locataire n'a pas régularisé la situation, restitué le véhicule ou entamé effectivement les actions expressément indiquées par le Loueur, ce dernier peut **résilier le contrat**, s'il ne l'a pas déjà fait, et prendre les mesures de protection, d'immobilisation, de localisation et de récupération prévues dans la présente section.

Lorsque le véhicule est doté d'une fonction technique d'immobilisation ou de limitation à distance, le Loueur peut l'utiliser lorsque cela est techniquement possible, juridiquement admissible et nécessaire pour protéger le véhicule ou faciliter sa récupération, conformément à l'Annexe II. La mesure est appliquée de manière sûre et proportionnée, en aucun cas lorsque le véhicule est en mouvement ni lorsqu'elle peut créer un risque pour des personnes, des tiers ou la sécurité routière. Lorsque les circonstances le permettent, le Loueur informe au préalable le Locataire de la mesure et des instructions de restitution.

Le Locataire demeure responsable de la garde du véhicule, de sa localisation, des clés, de la documentation, du kilométrage, du carburant ou de la charge, des dommages, des sanctions et des autres obligations contractuelles jusqu'à la réception ou la récupération effective du véhicule par le Loueur. Les frais dûment avérés de localisation, d'assistance, de remorquage, de récupération, de stationnement, de transfert et de gestion découlant d'un manquement imputable au Locataire sont à sa charge et peuvent être régularisés conformément au présent contrat.

8. Responsabilité du Loueur

Le Loueur remet le véhicule **dans un état propre à l'usage ordinaire**, sous réserve des remarques consignées dans le Vehicle Condition Report, et respecte les obligations qui lui incombent légalement.

Il n'est pas responsable de la perte ou de la détérioration d'objets non retirés du véhicule, sauf s'ils sont directement imputables à son propre comportement. Les limitations de responsabilité prévues au présent contrat n'excluent ni ne restreignent les droits impératifs du Locataire ni la responsabilité qui incombe légalement au Loueur.

9. Protection des données et communications

Le Loueur traite les données personnelles nécessaires à l'exécution de la location, à la gestion des paiements, dommages, incidents, assistance, amendes et réclamations, ainsi qu'au respect des obligations légales et à la protection légitime de la flotte. Des informations complètes figurent à l'Annexe II (Informations sur la confidentialité, le GPS et les véhicules connectés).

Lorsque le véhicule est équipé de systèmes GPS, de télématique ou de connectivité, les données sont utilisées exclusivement aux fins notifiées et avec les garanties indiquées à l'Annexe II. Tout blocage ou toute immobilisation à distance est effectué, lorsque cela est techniquement possible et juridiquement admissible, de manière sûre et proportionnée.

Les communications relatives au contrat peuvent être effectuées par e-mail, SMS [ou] téléphone fournis par le Locataire. Le Locataire doit maintenir ces données à jour.

10. Dispositions générales, droit applicable et signature

Les modifications des conditions de la location ne sont valables que si elles sont consignées par écrit ou confirmées par voie électronique permettant de prouver leur acceptation. Si une disposition est déclarée nulle ou inapplicable, le reste du contrat demeure en vigueur dans la mesure permise par la loi.

Pour tout litige découlant du présent contrat, sont compétents les juridictions et tribunaux déterminés conformément aux règles applicables en matière de compétence territoriale.

La signature manuscrite ou électronique, l'acceptation numérique et la prise en charge du véhicule valent acceptation des documents contractuels mis à la disposition du Locataire avant la formalisation.

Lieu et date :

Pour le Loueur :

Le Locataire / Conducteur principal :

ANNEXE I. TARIFS, FORMULES, DÉPÔTS DE GARANTIE ET KILOMÉTRAGE

1. Dépôts de garantie par catégorie et formule

Le dépôt de garantie est la somme indiquée dans les Conditions Particulières que le Locataire constitue, ou qui est temporairement bloquée sur son moyen de paiement au début de la location, afin de garantir les sommes que le Locataire pourrait devoir au titre du contrat. **Il ne constitue ni le prix de la location, ni une avance sur dommages, ni la limite maximale de la responsabilité du Locataire.** Après la restitution du véhicule et la vérification des obligations en suspens, le Loueur rembourse la somme constituée ou demande la libération de la somme retenue, en ne déduisant que les sommes dues et justifiées par des documents. **Il s'agit d'une garantie de bonne exécution du contrat.**

Catégorie	**Basic**	**Comfort / Plus**	**Select**
Économique (*Económico*)	1 150 €	575 €	250 €
Premium	1 750 €	875 €	450 €
Luxury	4 500 €	2 250 €	1 500 €
Luxury Elite	6 500 €	3 250 €	Non disponible
Petit ou moyen fourgon	1 150 €	575 €	Non disponible
Grand fourgon	1 350 €	675 €	Non disponible
Fourgon moyen frigorifique ou à plateforme	1 500 €	750 €	Non disponible

2. Franchises par catégorie

La franchise est le **montant maximal, indiqué dans les Conditions Particulières, que le Locataire est tenu de supporter pour les dommages lors d'un sinistre couvert par la formule souscrite**. Si le coût des dommages couverts est inférieur à la franchise, le Locataire ne supporte que ce coût moindre ; s'il est supérieur, il ne supporte pas plus que le montant de la franchise pour ce sinistre couvert. **La franchise n'est pas un dépôt de garantie** et ne limite pas la responsabilité pour les dommages, frais ou manquements exclus de la formule ou du contrat.

Catégorie	Basic / Comfort	Select	Plus
Voiture économique	3 000 €	0 € pour les dommages inclus et documentés	Limitée au dépôt de garantie Plus applicable
Voiture Premium	4 500 €	0 € pour les dommages inclus et documentés	Limitée au dépôt de garantie Plus applicable
Voiture Luxury	6 000 €	0 € pour les dommages inclus et documentés	Limitée au dépôt de garantie Plus applicable
Voiture Luxury Elite	10 000 €	Non disponible	Limitée au dépôt de garantie Plus applicable
Petit ou moyen fourgon	3 000 €	Non disponible	Selon les Conditions Particulières
Grand fourgon	3 500 €	Non disponible	Selon les Conditions Particulières
Fourgon moyen frigorifique ou à plateforme	4 000 €	Non disponible	Selon les Conditions Particulières

La franchise réduite ou de 0 € ne constitue pas une couverture totale. Restent notamment exclus les cas prévus à l'Annexe III : dommages non inclus, faute lourde, dol, usage inapproprié, conducteur non autorisé, sortie non autorisée du territoire, réparation non autorisée, intervention sur le véhicule ou sinistre insuffisamment documenté.

3. Formules et annulation de la réservation

BASIC : En cas d'annulation d'une réservation souscrite avec la formule Basic, une pénalité équivalant à 30 % du prix total de la réservation, majorée de 50 € de frais de gestion, s'applique. La formule Basic comprend le dépôt de garantie et la franchise standard correspondant à la catégorie du véhicule et n'inclut pas l'assistance routière.

COMFORT : Les réservations souscrites avec la formule Comfort peuvent être annulées sans pénalité si l'annulation est notifiée plus de 48 heures avant l'heure prévue de retrait du véhicule. Si l'annulation intervient dans les 48 heures précédant le retrait, une pénalité équivalant à 30 % du prix total de la réservation, majorée de 50 € de frais de gestion, s'applique. La formule Comfort prévoit un dépôt de

garantie réduit et limite la responsabilité du Locataire pour les dommages inclus au montant du dépôt de garantie applicable, conformément au présent contrat.

SELECT : Les réservations souscrites avec la formule Select peuvent être annulées sans pénalité si l'annulation est notifiée plus de 48 heures avant l'heure prévue de retrait du véhicule. Si l'annulation intervient dans les 48 heures précédant le retrait, une pénalité équivalant à 30 % du prix total de la réservation, majorée de 50 € de frais de gestion, s'applique. La formule Select n'est disponible que pour les catégories prévues au contrat et comporte une franchise de 0 € pour les dommages inclus et dûment documentés, sous réserve qu'aucune exclusion contractuelle ne s'applique.

PLUS : Les réservations souscrites avec la formule Plus peuvent être annulées sans pénalité si l'annulation est notifiée plus de 48 heures avant l'heure prévue de retrait du véhicule. Si l'annulation intervient dans les 48 heures précédant le retrait, une pénalité équivalant à 30 % du prix total de la réservation, majorée de 50 € de frais de gestion, s'applique. La formule Plus est disponible pour les locations longue durée ou dans les cas expressément acceptés par le Loueur et, sauf accord particulier, présente des conditions équivalentes à celles de la formule Comfort.

Les réservations effectuées moins de 48 heures avant l'heure prévue de retrait ne peuvent être annulées ou modifiées sans pénalité, sauf accord écrit préalable du Loueur. Les pénalités prévues à la présente section s'appliquent sans préjudice des droits qui sont impératifs en vertu de la réglementation applicable.

4. Kilométrage inclus

Véhicule / formule	**1–12 jours**	**13–30 jours**	**À partir de 31 jours**	**Kilomètre supplémentaire**
Voiture économique **Basic**	200 km/jour	2 400 km par contrat	80 km/jour	0,30 €
Voiture Premium **Basic**	150 km/jour	1 800 km par contrat	60 km/jour	0,50 €
Voiture Luxury / Luxury Elite **Basic**	150 km/jour	1 800 km par contrat	60 km/jour	1,50 € / 2,50 €
Voiture économique **Comfort**	300 km/jour	3 600 km par contrat	120 km/jour	0,30 €
Voiture Premium **Comfort**	250 km/jour	3 000 km par	100 km/jour	0,50 €

Véhicule / formule	1–12 jours	13–30 jours	À partir de 31 jours	Kilomètre supplémentaire
		contrat		
Voiture Luxury / Luxury Elite **Comfort**	250 km/jour	3 000 km par contrat	100 km/jour	1,50 € / 2,50 €
Voiture **Select** (économique, Premium ou Luxury)	Illimité	Illimité	120 / 100 / 100 km/jour	0,30 € / 0,50 € / 1,50 €
Fourgon **Basic**	200 km/jour	2 400 km par contrat	80 km/jour	0,25 €
Fourgon **Comfort**	400 km/jour	4 800 km par contrat	160 km/jour	0,25 €

Pour les locations Plus de 60 jours ou plus, le kilométrage ordinaire est le suivant : économique, 3 600 km/mois ; Premium, Luxury et Luxury Elite, 3 000 km/mois. Le kilométrage non utilisé ne se cumule pas, sauf accord particulier.

Pour les locations longue durée de fourgons avec la formule Plus, le kilométrage est celui indiqué dans les Conditions Particulières et, à défaut d'accord spécifique, celui correspondant à la formule Comfort.

5. Autres frais et suppléments

Le cas échéant, les frais et suppléments suivants s'appliquent :

- Gestion du plein : **19 €** plus le carburant manquant.
- Assistance non incluse : à partir de **45 €** par demande, plus les frais effectivement engagés.
- Gestion des dommages : **45 €**.
- Gestion administrative, amendes ou péages : **45 €** par dossier.
- Nettoyage lié au tabac : **100 €**.
- Nettoyage extraordinaire ou lié aux animaux : **150 €**, sans préjudice du coût avéré d'un nettoyage spécialisé.
- Restitution autorisée en dehors des heures d'ouverture : **19 €**.
- Restitution tardive après le délai de grâce : prix d'un jour supplémentaire plus **50 €** pour le retard.
- Abandon du véhicule : **100 €** plus les frais de récupération avérés.

- Sortie non autorisée du territoire autorisé : **390 €**, sans préjudice des dommages et frais avérés.
- One Way Málaga–Marbella : **60 €**.
- One Way Alicante–Málaga : **330 €**.
- One Way Alicante–Marbella : **390 €**.

Les montants relatifs aux clés, accessoires, documents ou éléments du véhicule sont déterminés selon leur coût réel avéré de remplacement ou de réparation. Les accessoires, le service conducteur jeune et les conducteurs additionnels sont facturés au prix indiqué dans la réservation, dans les Conditions Particulières, les Conditions Générales ou les Annexes.

6. Délais de grâce

- **Retrait :** 120 minutes pour les réservations totalement ou partiellement prépayées ; 60 minutes en cas de paiement à l'agence.
- **Restitution :** 120 minutes pour les réservations totalement ou partiellement prépayées ; 60 minutes en cas de paiement à l'agence, dans les heures d'ouverture.

ANNEXE II. INFORMATIONS SUR LA CONFIDENTIALITÉ, LE GPS ET LES VÉHICULES CONNECTÉS

Responsable du traitement : SOLO MARBELLA, S.L., NIF B-93089928, Nave 76, Polígono Industrial La Campana, Marbella (Málaga), code postal 29660. Contact : support@sologroup.net.

1. Données traitées et finalités

Selon le véhicule et les systèmes installés, peuvent être traitées les données de localisation, les itinéraires et zones de circulation, le kilométrage, la vitesse, le carburant, la batterie ou la charge, l'état technique, les avertissements d'entretien, les capteurs de sécurité, les ouvertures, fermetures, verrouillages, chocs, les données d'utilisation postérieures à la date de restitution et toute autre donnée nécessaire pour protéger, entretenir, réparer, localiser ou récupérer le véhicule.

Les données sont traitées pour gérer la location ; vérifier l'utilisation contractuelle, le territoire autorisé, le kilométrage et la restitution ; gérer l'assistance, l'entretien et les incidents ; prévenir et enquêter sur le vol, la fraude, le détournement, l'abandon, les dommages et les sinistres ; traiter les amendes, péages, réclamations et obligations légales ; et défendre les droits du Loueur.

La base juridique est, selon le cas, l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales, l'intérêt légitime du Loueur à protéger et gérer la flotte et, lorsque cela est nécessaire, le consentement de la personne concernée.

2. Géolocalisation, blocage et récupération

Lorsque cela est requis, techniquement possible et juridiquement admissible, le Loueur peut utiliser des systèmes de géolocalisation, de limitation d'usage, de blocage, d'immobilisation ou de récupération à distance en cas de vol, de non-restitution, d'abandon, de sortie non autorisée du territoire, de fraude, de manipulation ou de risque grave pour la flotte. Ces mesures sont adoptées de manière proportionnée et sûre, en évitant de créer des risques pour les personnes, les tiers, la circulation ou le véhicule.

3. Destinataires et conservation

Les données peuvent être communiquées, lorsque cela est nécessaire, aux fournisseurs de GPS et de télématique ; aux prestataires d'assistance, de remorquage, d'ateliers, de parkings et de services techniques ; aux assureurs, experts et gestionnaires de sinistres ; aux établissements de paiement ; aux autorités et administrations publiques ; ainsi qu'aux conseillers, avocats, gestionnaires ou tiers habilités pour la gestion des dommages, des recouvrements, des amendes, des péages, des réclamations ou de la récupération du véhicule.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et pendant les périodes nécessaires au traitement des paiements, remboursements, incidents, sinistres, réclamations, à la défense juridique, à la prévention de la fraude et au respect des obligations légales. En cas d'enquête ou de procédure, elles peuvent être conservées pendant la durée de leur traitement et pendant les délais de prescription applicables.

4. Systèmes multimédias et droits

L'utilisation de la navigation, du Bluetooth, d'Apple CarPlay, d'Android Auto, des appels, des contacts, des destinations, des profils ou des appareils connectés peut entraîner l'enregistrement d'informations dans le véhicule ou dans les systèmes du constructeur. Le Locataire doit déconnecter ses appareils et supprimer les profils, destinations, contacts et téléphones avant la restitution. Le Loueur peut réinitialiser les systèmes du véhicule dans le cadre de ses processus opérationnels, mais ne garantit pas la suppression des données hébergées dans des comptes personnels, des systèmes du constructeur ou des services de tiers.

Sauf information préalable expresse, le Loueur n'utilise pas les caméras ou microphones du véhicule pour enregistrer des images, du son ou des conversations du Locataire, des conducteurs ou des passagers.

Les personnes concernées peuvent exercer, lorsque cela est applicable, leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité en écrivant à **support@sologroup.net** ou au siège social du Loueur. Elles peuvent introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

ANNEXE III. GARANTIES, EXCLUSIONS ET ASSISTANCE

1. Étendue des formules

Poste	Basic	Comfort	Select	Plus
Responsabilité civile obligatoire envers les tiers	Oui	Oui	Oui	Oui
Vol et incendie	Oui, avec application de la franchise	Oui, avec application de la franchise	Oui	Oui
Franchise	Selon le véhicule souscrit, conformément à l'Annexe I	Selon le véhicule souscrit, conformément à l'Annexe I	0 € pour les dommages inclus et documentés	Réduite jusqu'au dépôt de garantie applicable, sauf accord particulier
Crevaison	Non incluse	Incluse en tant que dommage, sous conditions	Incluse en tant que dommage, sous conditions	Incluse en tant que dommage, sous conditions
Assistance routière	Non incluse	Incluse dans la province de retrait	Incluse dans la province de retrait	Incluse dans la province de retrait
Remorquage jusqu'à 50 km	Non inclus	Inclus dans les limites de l'assistance	Inclus dans les limites de	Inclus dans les limites de

Poste	Basic	Comfort	Select	Plus
			l'assistance	l'assistance
Carrosserie, vitres, rétroviseurs, phares et gestion des dommages	Non inclus	Limité au dépôt de garantie applicable	Oui	Limité au dépôt de garantie applicable

Limité *signifie que la responsabilité du Locataire pour le dommage inclus est limitée au dépôt de garantie réduit applicable à la formule, à condition que le dommage soit documenté, que la formule soit consignée comme souscrite et qu'aucune exclusion ne s'applique.*

La souscription d'une formule ne transforme pas la relation contractuelle en assurance au bénéfice du Locataire et n'emporte pas d'exonération générale de responsabilité.

2. Exclusions communes

Sauf disposition contraire expresse des Conditions Particulières, les formules ne couvrent pas : les dommages au dessous de caisse, au toit, à l'habitacle, à la sellerie, aux jantes, aux serrures, aux clés, aux accessoires ou à la documentation ; le carburant ou la charge incorrects ; le nettoyage spécial ; les dommages dus au tabac, au vapotage ou aux animaux ; les amendes, péages, frais de stationnement et frais de gestion ; ainsi que la perte de jouissance, le manque à gagner, les frais de récupération et d'immobilisation.

Les avantages de la formule ne s'appliquent pas non plus en cas de dol, de faute lourde, de conduite sous l'influence de l'alcool ou de drogues, de conducteur non autorisé, de sortie non autorisée du territoire, de sous-location, d'utilisation interdite, de réparation non autorisée, de manipulation des systèmes, de sinistre non déclaré ou insuffisamment documenté ou de tout manquement essentiel au contrat.

ANNEXE IV. TARIFS DES EXTRAS, ACCESSOIRES ET REMPLACEMENTS

1. Extras et suppléments

Poste	Tarif
Siège bébé de 0 à 15 kg	6 €/jour ; maximum 120 € par location ou par mois

Poste	Tarif
Siège enfant de 15 à 36 kg	6 €/jour ; maximum 120 € par location ou par mois
Rehausseur de 15 à 36 kg	6 €/jour ; maximum 120 € par location ou par mois
GPS	6 €/jour ; maximum 120 € par location ou par mois
Modèle garanti, catégorie Économique	45 € par réservation
Modèle garanti, catégorie Premium	90 € par réservation
Modèle garanti, catégorie Luxury	145 € par réservation
Modèle garanti, catégorie Luxury Elite	290 € par réservation
Jeune conducteur, économique et fourgons admis	18 €/jour ; maximum 270 € par location ou par mois
Jeune conducteur : Premium	38 €/jour ; maximum 570 € par location ou par mois
Conducteur additionnel	9 €/jour ; maximum 180 € par location ou par mois

Les extras sont soumis à disponibilité et doivent figurer dans les Conditions Particulières. Le Locataire vérifie l'état et le bon usage des accessoires ; le Loueur n'assume aucune obligation d'installation, hormis celles imposées par la réglementation applicable.

Est considéré comme jeune conducteur le conducteur âgé de 21 à 25 ans inclus. Il n'est pas loué de véhicules aux conducteurs de moins de 21 ans.

2. Nettoyage et usage de l'habitacle

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans le véhicule, ainsi que d'y transporter des animaux. Les tarifs indiqués à l'Annexe I s'appliquent, sans préjudice du coût avéré d'un nettoyage spécialisé, d'une désodorisation, d'une désinfection, d'une réparation ou d'une immobilisation, lorsque cela est nécessaire.

3. Remplacement d'éléments

Élément	Montant indicatif
Clé du véhicule	de 300 € à 1 500 €
Triangle de signalisation	10 €

Élément	Montant indicatif
Balise V16 (*baliza V16*)	50 €
Gilet de sécurité	20 €
Tapis de sol	de 50 € à 400 €
Antenne	de 10 € à 200 €
Documentation du véhicule	10 €
GPS	100 €
Siège bébé	de 150 € à 500 €
Siège enfant	de 100 € à 200 €
Rehausseur	de 20 € à 50 €
Cache-bagages	de 100 € à 500 €
Kit anti-crevaison	50 €
Roue de secours	de 100 € à 500 €

Les montants sont indicatifs. Le coût réel avéré s'applique lorsqu'il varie selon le modèle, le codage, l'urgence, la main-d'œuvre, le transport, les taxes ou la disponibilité des pièces détachées.

ANNEXE V. PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES, AGENCES ET CATÉGORIES

1. Agences

- Málaga : Av. del Comandante García Morato 50, Málaga, code postal 29004
- Fourgons, Málaga : Carril Cruzcampo 74, Churriana, Málaga, code postal 29004
- Alicante : El Altet, Polígono 2, nº 83, Alicante, code postal 03195
- Marbella : Nave 76, Polígono Industrial La Campana, Marbella, Málaga, code postal 29660

L'agence concernée et les instructions applicables sont indiquées dans les Conditions Particulières, la réservation ou la communication écrite du Loueur.

2. Catégories et groupes

Catégorie	Groupes inclus
Économique (*Económico*)	A, AK, AO, AX, BB, BF, BI, BN, BO, BP, BQ, BX, CA, CB, CC, CD, CE, CF, CG, CI, CK, CM, CN, CP, CQ, CZ, D, DF, N, W
Premium	AB, AC, AD, AE, AF, AJ, AT, B, BA, BT, BU, BV, BW, BY, CR, CU, CV, CX, DD, DE, G, J, K, L, M, P, Q, T, U, V, X, Y, Z
Luxury	AL, AM, AQ, AR, AS, AU, BC, BK, BL, BR, CS, CY, DA, DB
Luxury Elite	AI, AV, BD, BE, BM, CT
Petits fourgons	PA, PB
Fourgons moyens	MA, MB, MC, MD, ME, M3, MF, P1, M1, M2
Fourgons moyens frigorifiques	MBF, MDF, MEF
Grands fourgons	GA, GB, GC, GD, GE, GF, G2
Fourgons à plateforme	EA

Le Loueur peut mettre à jour cette liste avant la souscription, et les Conditions Particulières peuvent préciser le groupe attribué. Pour la location de véhicules des catégories *Luxury* et *Luxury Elite*, les restrictions d'âge s'appliquent conformément aux Conditions Générales, section 5.

3. Retrait

Le Conducteur principal doit se présenter en personne et présenter les documents requis conformément à la section 3 des Conditions Générales.

Ne sont pas acceptés les permis provisoires, d'apprenti, périmés, suspendus, modifiés, ni ceux qui ne permettent pas de vérifier raisonnablement l'identité et l'habilitation à conduire du conducteur. Le Loueur peut demander des documents supplémentaires raisonnablement nécessaires pour vérifier la réservation, le paiement, le domicile, le voyage ou l'autorisation d'entreprise.

En cas d'utilisation d'une carte d'entreprise, une autorisation écrite doit être présentée, indiquant l'identité et les données fiscales de l'entreprise, l'adresse, l'identité et la fonction de la personne qui autorise, l'identification du conducteur, le numéro de permis, la signature ou le cachet, ainsi que l'autorisation expresse de la location, du dépôt de garantie et des débits en résultant. À défaut, le contrat n'est pas formalisé et les politiques d'annulation correspondantes s'appliquent.

Avant de quitter l'agence, le Locataire vérifie l'état du véhicule et les autres conditions (kilométrage, dommages, etc.) conformément à la section 3 des Conditions Générales. En cas de divergence avec le Vehicle Condition Report envoyé, il doit le signaler immédiatement. Le Loueur vérifiera la situation, le cas échéant, et transmettra un procès-verbal actualisé.

4. Restitution en dehors des heures d'ouverture

La restitution en dehors des heures d'ouverture requiert une autorisation ou des instructions écrites préalables. Le Locataire doit : stationner exclusivement à l'endroit autorisé ; fermer correctement le véhicule ; retirer ses effets personnels ; déposer les clés dans la boîte ou le système désigné ; et, lorsque cela lui est demandé, envoyer des photographies de l'habitacle, de l'extérieur, de l'emplacement, du kilométrage et du niveau de carburant ou de charge, et confirmer la restitution par écrit.

Pour ces restitutions, la réception effective a lieu lorsque le Loueur localise le véhicule, récupère les clés, peut y accéder et procède à une première inspection. L'inspection est réalisée, dans la mesure du possible, dans les 24 heures suivantes, sauf raison opérationnelle, jour férié, force majeure ou autre circonstance raisonnable. Les dommages, manques ou incidents sont communiqués par le canal de contact fourni.

Dans ces cas, des frais supplémentaires s'appliquent conformément à la section 5 de l'Annexe I.

5. Service client, réclamations et force majeure

Les demandes, incidents et réclamations sont adressés à **support@sologroup.net**, en indiquant le numéro de contrat, le véhicule, les dates, les faits, des photographies, les justificatifs et toute autre documentation pertinente. Sauf délai impératif différent, le Locataire peut présenter des réclamations dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date à laquelle il a eu connaissance du fait, du débit ou de l'incident ; le Loueur répondra dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception de la réclamation complète, ou dans un délai plus court prévu par la loi.

Le Loueur tient à disposition les formulaires officiels de réclamation (*hojas oficiales de reclamaciones*) lorsque la loi l'exige. Il n'a pas adhéré à un système d'arbitrage de consommation (*arbitraje de consumo*)

ni à aucun autre organisme de règlement extrajudiciaire des litiges (ADR), sans préjudice du droit du consommateur de recourir aux mécanismes juridiquement disponibles.

Le Loueur n'est pas responsable des retards ou de l'impossibilité d'exécution causés par un cas de force majeure ou par des circonstances échappant à son contrôle raisonnable — y compris les phénomènes naturels, restrictions publiques, fermetures de voies de transport, grèves, défaillances massives de fournisseurs, cyberattaques ou indisponibilité extraordinaire de la flotte. Dans ces cas, il peut raisonnablement réorganiser l'exécution, proposer un véhicule alternatif sous réserve de disponibilité, ou modifier le lieu, la date ou l'heure, dans le respect de la réglementation applicable.

En cas de versions linguistiques, la version espagnole prévaut, sauf accord exprès contraire par écrit.

ANNEXE VI. CONDITIONS B2B ET DE LOCATION LONGUE DURÉE

1. Application B2B

La présente annexe s'applique lorsque le Locataire est une entreprise, un travailleur indépendant, un professionnel, une agence, une entité ou une personne qui contracte dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale. Dans ce cas, il doit être désigné un Conducteur principal satisfaisant aux conditions générales relatives aux documents, à l'âge, au permis de conduire, à la carte bancaire et à l'acceptation contractuelle.

Le Locataire B2B répond envers le Loueur des actes, omissions, dommages, sanctions, péages, débits et manquements imputables à ses dirigeants (administradores), salariés, collaborateurs, représentants, clients, sous-traitants, conducteurs ou à toute personne à laquelle il permet ou facilite l'utilisation du véhicule. Il doit fournir, sur demande, les données nécessaires à l'identification du conducteur responsable d'une infraction ou d'un incident.

L'utilisation B2B ne rend pas licite une utilisation interdite pour les voitures de tourisme. Les fourgons peuvent être utilisés pour le transport de marchandises licites, le chargement, le déchargement, les déménagements et les activités ordinaires compatibles avec le véhicule, ses limites techniques et la réglementation applicable.

Lorsqu'une entreprise paie, accepte ou garantit le contrat, le signataire déclare disposer des pouvoirs suffisants. L'utilisation d'un compte, d'une carte ou d'un moyen de paiement d'entreprise ne dispense pas de l'identification du Conducteur principal et ne limite pas la responsabilité de l'entreprise ni celle des conducteurs figurant dans les Conditions Particulières.

Le Locataire B2B, le Conducteur principal et, le cas échéant, les conducteurs additionnels sont tenus solidairement envers le Loueur des obligations qui leur sont respectivement imputables en vertu du contrat.

Dans les relations B2B, les sommes échues portent intérêts de retard au taux légalement applicable aux transactions commerciales et donnent lieu, le cas échéant, aux frais de recouvrement prévus par la réglementation applicable.

2. Locations longue durée

Les présentes conditions s'appliquent exclusivement lorsque la location est initialement conclue pour une durée de 60 jours ou plus et que leur acceptation est expressément consignée. Le cumul de prolongations d'une location ordinaire ne transforme pas, à lui seul, le contrat en location longue durée.

La durée maximale par contrat et par véhicule est de 89 jours, sauf convention écrite contraire. Une fois cette limite atteinte, la conclusion d'un nouveau contrat est nécessaire, sous réserve de disponibilité, d'inspection du véhicule, de paiement et d'acceptation des conditions alors en vigueur.

Les formules Basic et Plus sont disponibles pour la location longue durée, sauf disposition contraire des Conditions Particulières. Le Loueur peut exiger le paiement anticipé de la totalité de la période ou du premier mois en même temps que la constitution du dépôt de garantie, puis le paiement des mensualités d'avance. Le dépôt de garantie est maintenu pendant toute la durée du contrat et n'est imputé ni sur le paiement des mensualités ni sur d'autres sommes, sauf accord écrit.

Si la garantie ou la préautorisation du dépôt de garantie cesse d'être disponible, le Locataire fournit immédiatement un moyen de paiement valable de substitution. Le défaut de paiement d'une mensualité, du dépôt de garantie, de la franchise, d'une prolongation ou de tout débit échu autorise le Loueur à suspendre les avantages accordés, à refuser la prolongation ou à mettre en œuvre les mesures contractuelles et légales appropriées.

Le kilométrage mensuel est celui fixé dans les Conditions Particulières ou à l'Annexe I ; il n'est ni cumulable, ni transférable, ni compensable, sauf convention écrite. Toute prolongation doit être demandée par écrit au moins 48 heures avant la fin du contrat et est subordonnée à l'acceptation du Loueur, à la disponibilité, au paiement préalable et, le cas échéant, à l'inspection du véhicule.

Le Locataire signale immédiatement tout avertissement relatif à l'entretien, aux pneus, à l'huile, aux freins, au moteur, à la batterie, à l'AdBlue, à la température, à la pression ou à une panne technique. Il doit présenter le véhicule à l'agence, à l'atelier ou au lieu indiqué pour inspection, entretien, révision,

remplacement ou contrôle. Il ne peut effectuer de réparations, modifications ou interventions sans autorisation écrite.

Le Loueur peut remplacer le véhicule pour des raisons d'entretien, de révision, de sécurité, de panne, de dommage, de rotation ou de gestion raisonnable de la flotte, par un véhicule de catégorie équivalente ou similaire ou par une autre solution disponible. La restitution anticipée ne donne pas automatiquement droit à un remboursement, à un recalcul du prix ou à une indemnisation ; les mensualités ou périodes déjà commencées ne sont pas remboursables, sans préjudice des dispositions impératives applicables.

ANNEXE VII. REMISE DES DOCUMENTS PAR CANAL ET CONTRÔLE OPÉRATIONNEL

1. Documentation contractuelle applicable

Le contrat est constitué exclusivement des documents expressément identifiés dans les Conditions Particulières, les Conditions Générales et les Annexes, et mis à la disposition du Locataire avant la conclusion du contrat ou, le cas échéant, avant la remise du véhicule. Aucun e-mail, voucher, bon de commande, communication commerciale ni document émanant d'un tiers ne modifie le contrat, sauf acceptation expresse et écrite du Loueur.

Le Loueur fournit, sur support papier ou sur support durable électronique, les Conditions Particulières, les Conditions Générales et les annexes applicables à la location. Le Locataire reçoit en outre par e-mail, au moment de la remise du véhicule, le Vehicle Condition Report ou certificat d'état du véhicule (Certificado de estado del vehículo) et, le cas échéant, des photographies des dommages préexistants ou un renvoi à ceux-ci. Le véhicule contient également un formulaire de constat amiable d'accident (Declaración amistosa de accidente).

L'acceptation électronique est valable lorsqu'elle permet de prouver que le Locataire a eu préalablement accès à la documentation applicable et l'a acceptée. Le Loueur conserve la preuve de la remise, de l'acceptation et de la version des documents applicable à chaque location.