PREAMBLE

Artemax est une société à responsabilité limité, constituée conformément au droit belge, dont le siège social est sis au Rue des anciens étangs 55 1190 Bruxelles. Duomax est inscrite au registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro (TVA BE) 0738.950.453 (dénommée ci-après « **ARTEMAX** »).

Conformément aux présentes Conditions Générales de Location, Duomax s'engage à :

1) Vous (étant la personne désignée dans le Contrat de Location – telle que définie ci-dessous - et qui le signe) louer un véhicule (à double pédale) pendant la durée spécifiée dans le Contrat de Location (la « Période de Location ») y compris tout accessoire que vous souhaitez louer et qui sera également mentionné dans le Contrat de Location;
2) fournir certains services de mobilité, disponibles dans tous nos biens en location, et d'autres services qui vous seront offerts moyennant un supplément.

Le Contrat de Location prendra cours au moment de la signature dudit contrat tant par Duomax que par vous-même. Sauf accord préalable et écrit conclu avec Duomax, la durée de validité dudit contrat ne pourra en aucun cas excéder une durée de 50 heures par contrat.

L'engagement contractuel entre vous-même et Duomax est régie par les documents suivants:

3) Le Contrat de Location (soit le document que vous signez au moment du retrait ou le premier jour de la Période de Location) et les conditions particulières liées au véhicule que vous avez choisis;
4) Le mail de confirmation (affichant votre réservation préalable);
5) Les Conditions Générales d'Assurance et des Protections Duomax;
6) Le Guide des Tarifs (consultable sur notre site web via le lien suivant : www.duomax.be
7) Les présentes Conditions Générales applicables à tous les documents mentionnés ci-dessus;

En cas de contradiction relative au contenu des documents ci-dessus, les conditions du document cité en premier l'emporteront sur celles du suivant.

ARTICLE 1 À QUI S'APPLIQUENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION ?

Les Conditions Générales de Location s'appliqueront à vous-même, personne répondant du paiement de la Location et des frais supplémentaires (et qui sera le cas échéant aussi le conducteur), ainsi qu'à tout (autre) conducteur expressément désigné dans le Contrat de Location et dès lors autorisé à conduire le Véhicule.

Toutes les personnes désignées dans le Contrat de Location seront conjointement et solidairement tenues au paiement de tous les frais résultant du Contrat de Location, sauf dans le cas où les frais ne peuvent pas être imputé à vous.

ARTICLE 2 QUI PEUT LOUER UN VÉHICULE ET QUI PEUT LE CONDUIRE ?

a) Qui peut louer?

Toute personne physique :

- Juridiquement capable de conclure un contrat avec Duomax et prête à assumer la responsabilité duvéhicule durant la période de Location; et
- Disposant d'un des moyens de paiement acceptés par Duomax (voir tableau ci-dessous) pour payer la location du Véhicule et tout coût supplémentaire;

Modes de paiement acceptés par Duomax en Belgique

- **Carte de crédit** (le montant de la transaction sera bloqué sur la carte et débité après) : VISA, MASTERCARD
- **Maestro**
- **Cash**
- **Carte de débit** (le montant de la transaction est immédiatement débité de votre carte)

Documents exigés par Duomax

- Carte d'identité du conducteur et du guide
- Permis de conduire du conducteur (apprenti) et guide ou permis provisoire de l'apprenti
- Attestation d'auto-école

b) Qui peut conduire ? (le "Conducteur")

Le conducteur apprenti devra être âgé d'au moins 18 ans au moment de la signature du contrat. Le guide doit avoir au moins 26 ans et 8 ans de permis.

On entend par Conducteur autorisé d'un Véhicule toute personne physique répondant aux conditions requises suivantes:

- Être expressément reprise dans la liste des conducteurs et être entièrement identifiée dans le Contrat de Location (il peut également s'agir du guide « parent »);
- Disposer d'un permis de conduire valable ou un permis provisoire belge
- Disposer d'un document d'identification valable (carte d'identité nationale) conforme à la législation belge ;

c) Qui ne peut pas conduire?

Ne sera pas autorisée à conduire le Véhicule, toute personne non désignée dans le contrat de location. Il en va de même pour les personnes ne pouvant pas présenter de carte d'identification valable telle que mentionnée aux sections 2 a) et 2 b).

Si vous permettez à une personne non autorisée de conduire le Véhicule, ceci sera considéré comme une violation des Conditions Générales de Location et vous serez tenu pour responsable de toutes les conséquences éventuelles, y compris la responsabilité envers Duomax du fait des préjudices causés par vous-même et/ou un conducteur non autorisé. Dans un tel cas, ni vous ni le conducteur non autorisé ne sera couvert par les protections offertes par Duomax. Seule l'assurance Responsabilité Civile sera d'application. En cas de non-respect des provisions ci-dessus Duomax se réserve le droit de facturer une pénalité pour le non-respect des conditions générales

ARTICLE 3 OÙ PUIS-JE CONDUIRE LE VÉHICULE ?

En tenant compte des risques accrus de vol, les restrictions suivantes seront applicables à la location de véhicules à partir d'une agence belge :

L'utilisation du véhicule loué, ne sera autorisée en dehors du pays (Belgique).

ARTICLE 4 QUEL TYPE DE VÉHICULE PEUT ÊTRE LOUÉ ET À QUELLES FINS ?

Vous pouvez louer une voiture à double pédale pour l'apprentissage à la conduite ou au perfectionnement à la conduite. Vous devez conduire le Véhicule conformément à l'usage prévu, à savoir :

- Les voitures Duomax sont destinées à l'apprentissage ou au perfectionnement à la conduite avec un guide.

A signaler que Duomax ne couvre pas les marchandises transportées dans le Véhicule et n'est pas responsable des marchandises et objets laissés par vous par oubli dans le Véhicule ni des conséquences qu'entraîne une telle perte.

ARTICLE 5 QUELLES SONT MES OBLIGATIONS À L'ÉGARD DU VÉHICULE ?

Si vous louez un Véhicule Duomax, vous et/ou chaque Conducteur devrez respecter les obligations suivantes :

1) Vous et/ou le guide devrez restituer le véhicule et ses clés, accessoires et documents à l'agence Duomax mentionné dans le Contrat de Location. Ladite restitution aura lieu aux date et heure ultime telles que spécifiées dans le Contrat de Location et dans l'état où le Véhicule se trouvait au commencement de la Période de Location. Si le Véhicule n'est pas restitué de la manière décrite ci-avant, Duomax pourra prendre toutesles mesures nécessaires.
2) Vous devrez aussi toujours vérifier avant votre départ si le Véhicule dispose des documents et/ou équipement requis pour satisfaire aux règles de circulation routière.
3) Vous et/ou le guide devrez conduire le Véhicule conformément à toutes les législations relatives à la circulation routière en vigueur et bien connaître également toutes les règles de circulation routière pertinentes. Vous êtes redevable de toute amende et redevance résultant de votre utilisation du véhicule. Si une amende est réceptionnée par Duomax parce que Vous n'avez pas respecté la législation en vigueur, Duomax se réserve le droit de vous facturer des frais administratifs pour la gestion des amendes.
4) Vous et/ou le guide devrez surveiller le Véhicule en tant que toutes personnes normalement prudentes et diligente placées dans les mêmes circonstances de la cause et ce en toute circonstance. Vous et/ou le guide prendrez toujours à cet effet les mesures de précaution nécessaires pour éviter que le Véhicule ne soit volé, notamment en vous assurant que le Véhicule est fermé en toute circonstance lorsqu'il est garé ou laissé sans surveillance.
5) Vous et/ou le guide ne pourrez sous aucun prétexte conduire le Véhicule sous l'influence de l'alcool, de drogues hallucinogènes, de stupéfiants, de barbituriques, d'autres drogues illégales ou de touteautre substance (légale ou illégale) susceptible d'altérer vos aptitudes à conduire.
6) Vous et/ou le guide ne pourrez sous aucun prétexte conduire le Véhicule en état d'ébriété, d'intoxication alcoolique, de somnolence ou de fatigue extrême.
7) Vous et/ou le guide ne pourrez sous aucun prétexte conduire le Véhicule si pour quelque raison que ce soit vous vous trouvez dans un état mental ou physique ne vous permettant de conduire le Véhicule en tant que toutes personnes normalement prudentes et diligente placées dans les mêmescirconstances de la cause.
8) Vous et/ou le guide ne pourrez pas apposer de publicité sur le Véhicule.
9) Vous et/ou le guide ne pourrez apporter aucune modification, même minime, au véhicule.
10) Vous et/ou le guide devrez effectuer les inspections d'usage au Véhicule, telles que le contrôle du niveau de l'huile et de l'eau et la pression des pneumatiques dans la mesure où ceci est signalé via les signaux d'avertissement sur le tableau de bord du Véhicule. En outre, vous devrez prendre toutes les mesures possibles afin de garder le Véhicule dans le même état que celui au moment où vous en avez pris possession.
11) Vous et/ou le guide vous engagerez à utiliser le véhicule en tant que toutes personnes normalement prudentes et diligentes placées dans les mêmes circonstances de la cause, ce qui implique que vous respectiez les présentes dispositions des conditions générales de location ; le preneur entretiendra bien le véhicule et le restituera en bon état de propreté. En tant que toutes personnes normalement prudentes et diligentes placées dans les mêmes circonstances de la cause, vous prendrez toutes les dispositions nécessaires pour éviter que le Véhicule ne soit endommagé, accidenté ou volé. Ceci implique qu'après une constatation de dommage, vous ne continuiez pas à conduire le véhicule pour éviter que le dommage ne s'empire. Ceci implique que vous fermiez le Véhicule et que vous verrouilliez les portes avec une clé lorsque vous n'utilisez pas le Véhicule, et que vous conserviez la clé sur vous ou à tout le moins en un lieu sûr.

12) Vous et/ou le guide devrez alimenter le Véhicule avec le carburant approprié. Si un mauvais carburant venait à être utilisé, il vous sera interdit de continuer à rouler avec le Véhicule et, à moins dedémontrer que l'erreur est imputable à une tierce personne, les frais engagés pour le remorquage du Véhicule et/ou la réparation du dommage causé au Véhicule et tous les frais en résultant, calculés conformément aux règles décrites dans le paragraphe relatif au *Dommages causés au Véhicule*, vous seront imputés.
13) Vous et/ou le guide ne pourrez pas utiliser le Véhicule ni permettre que le Véhicule soit utilisé :
    a) Pour le sous-louer, le mettre en gage, le vendre ou, de quelque façon que ce soit, louer, mettre en gage ou vendre (partiellement) le Véhicule, le Contrat de Location, les clés, les documents, l'équipement, les instruments et/ou l'un des accessoires du Véhicule. Si vous ne respectez pas les dispositions mentionnées ci-dessus, Duomax se réserve le droit de Vous facturer une pénalité journalière pour le « non-respect des conditions générales ». Dans ce cas Duomax se réserve également le droit de vous refuser en tant que client. Seul vous et le guide et personnes agréés par Duomax figurant dans le contrat de location et dont vous demeurez également responsable.
    b) Pour transporter un nombre de personnes supérieur à celui autorisé par le certificat d'immatriculation du Véhicule.
    c) Pour le transport de choses inflammables et/ou dangereuses, de produits toxiques, nocifs et/ou radioactifs ou le transport de tout autre produit contrevenant à la législation actuelle.
    d) Pour le transport de choses dont le poids, la quantité et/ou le volume ne sont pas autorisés conformement au certificat d'immatriculation et/ou au certificat du contrôle technique du Véhicule.
    e) Pour participer à des courses, faire du tout-terrain, participer à des tests de fiabilité ou de vitesse ou à des rallyes, des compétitions ou des essais, quel que soit le lieu où ils se déroulent, officiels ou non;
    f) Pour le transport d'animaux vivants (à l'exception des animaux de compagnie, moyennant autorisation écrite expresse d'Duomax à cet effet)
    g) Pour pousser ou tirer un autre véhicule, une caravane ou une remorque.
    h) Pour l'usage sur des routes non asphaltées ou des routes dont la surface, le sous-sol , la largeur ou l'état constituent un risque pour le Véhicule, comme les plages, les routes inadaptables, les chemins forestiers, les montagnes, les chantiers (…) et toute autre route non-autorisée et non asphaltée;
    i) Pour commettre un délit intentionnel ;
    j) Dans les parties interdites à la circulation des ports et/ou aéroports et/ou sur des terrains ayant un caractère apparenté ou similaire et inaccessibles à la circulation publique, dans les raffineries, sur les chantiers et les terrains de compagnies pétrolières, sans autorisation écrite expresse donnée par Duomax à cet effet. Si Duomax donne son accord à cet effet, Duomax vous donnera les informations sur l'assurance responsabilité civile applicable dans ce cas et dont les conditions diffèrent en fonction des circonstances.

    Vous pourriez être tenu pour responsable envers Duomax de toute conséquence dommageable résultant d'uneviolation des obligations mentionnées ci-dessus. Sachez que le non-respect desdites obligations peut faire en sorte que vous perdiez tout droit à une limitation/exclusion de votre responsabilité et que vous soyez dès lors éventuellement tenu pour responsable du dommage complet et de tous les frais en résultant.

A son tour, Duomax se réserve le droit de demander la restitution immédiate du Véhicule et de Vous facturer une pénalité pour le « non-respect des conditions générales ».

ARTICLE 6 QUELS SONT LES SERVICES DE MOBILITÉ INCLUS SI JE LOUE SEULEMENT UN VÉHICULE ?

Le prix de location de base comprend les services de mobilité suivants :

- Assistance technique pour le Véhicule sur le territoire Belge
- Assurance Responsabilité Civile
- Limite votre responsabilité financière par sinistre* au montant de lafranchise

- Limite votre responsabilité financière au montant de la franchise
- Kilométrage limité comme indiqué dans le mail de confirmation de votre réservation
- Restitution du Véhicule hors des heures d'ouverture

** La totalité des dommages imputables au même fait générateur est considéré comme un seul sinistre.*

ARTICLE 8 QU'EST-CE QUI EST INCLUS DANS LE PRIX QUE JE PAIE ?

Le prix que vous payez couvrira les coûts suivants :

- Les frais journaliers de location pour le Véhicule pendant le nombre d'heures convenu (
- Tout autre service de mobilité ajouté à votre demande ;
- Les frais supplémentaires éventuels appliqués à l'occasion du dépassement du nombre maximum autorisé de kilomètres;
- La TVA;

En signant le contrat de location, vous autorisez expressément Duomax à débiter le moyen de paiement indiqué par vous de tout montant en souffrance lié à votre location. Par la remise de votre moyen de paiement à la réception lors de votre départ, vous donnez votre accord exprès à cet égard. Vous serez mis au courant de la facturation à l'avance et vous auriez 14 jours pour contester la facture.

ARTICLE 9 QUELS SONT LES AUTRES INDEMNITES / FRAIS QUE JE DOIS PAYER ?

- **La garantie**. En plus du prix de location (soit que vous avez payé au moment de la réservation, soit que vous paierez au moment du retrait du Véhicule), Duomax vous demandera de lui payer une garantie pécuniaire. Le montant de la garantie sera bloqué sur votre carte de crédit.
  Si vous avez effectué une réservation de votre Véhicule en ligne, le montant de la garantie sera rappelé dans l'e-mail de confirmation qui vous sera envoyé après réalisation de votre réservation réglée.

- Lorsque vous arriverez à la station de location, il vous sera demandé de payer une garantie. Ladite garantie est destinée à couvrir les coûts de location supplémentaire. Le montant est de: **300 €**.
  Si vous n'avez pas encore payé la location au moment de la réservation, le montant de location sera aussi retenu sur votre carte de crédit. Dans ce cas, le montant total à bloquer sur votre carte de crédit sera calculé comme suite : **montant de la location + 300€**.

- **Annulation tardive :** Si Vous annulez Votre location sans respecter le préavis de48 heures (48 heures avant la date et l'heure de début mentionnées dans votre courrier électronique de confirmation de la réservation), Duomax se réserve le droit de Vous facturer une pénalité de 50€ pour cette annulation tardive. Le montant facturé ne sera jamais plus haut que le prix total delocation. Si Votre réservation est prépayée, le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité pour annulation tardive. S'il n'y a pas eu de prépaiement montant sera débité du moyen de paiement choisi par Vous. S'il n'y a pas eu de prépaiement et Vous n'avez pas communiqué un moyen de paiement, Vous restez responsable pour le paiement dû.

- **Non présentation :** Si Vous n'avez pas annulé votre réservation et que Vous ne Vous présentez pas en agence pour retirer le Véhicule (à la date et l'heure de début mentionnées dans votre courrier électronique de confirmation de réservation), Duomax se réserve le droit de Vous facturer unepénalité de non-présentation. Si le montant total de la location est inférieur au montant dû, le montant sera égal au montant de la location. Si Votre réservation est prépayée, le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité pour non-présentation. S'il n'y pas eu de prépaiement le montant du sera débité du moyen de paiement choisi par Vous. S'il n'y a pas eu de prépaiement et Vous n'avez pas communiqué un moyen de paiement, Vous restez responsable pour le paiement dû.

- Duomax pourra également mettre à votre charge les frais pour tous les services que Duomax devra prester en cas d'accidents survenus pendant la Période de Location et/ou en raison de la manière dont

vous avez utilisé le Véhicule.

- Lesdits frais et indemnités comprendront (sans limitation) :

1) Les frais pour le traitement et/ou recouvrement des amendes ou autres sanctions. Duomax est autorisé à recouvrir auprès de Vous et/ou le guide, tous les frais que Duomax a subi ou va subir (ou tous les frais refacturés par une tierce partie) en relation avec le traitement ou recouvrement de toutes les amendes ou taxes causéesdirectement ou indirectement par Votre utilisation du Véhicule pendant la période de location, y compris et sans restrictions : les fraisd'avocat, les frais d'huissier, les taxes, les frais administratifs, les frais de procédure pour le recouvrement des amendes et taxes.
2) Les frais de nettoyage du Véhicule ramené dans un état inacceptable et/ou sale (autre que résultant de l'utilisation du Véhicule conformément aux conditions contractuelles)
3) Frais pour clés perdues ou volées ;

   Les « Dégâts » au Véhicule (tout dégât matériel ou résultant d'un acte de vandalisme au Véhicule autre que le bris de glace ou la crevaison) et/ou le « Vol du Véhicule » (vol du Véhicule lui-même ou des accessoires et/ou tentative de vol du Véhicule ou des accessoires). Votre responsabilité à cet égard pourra être limitée en fonction du type de protection que vous aurez choisi. Les frais administratifs de traitement des dégâts constatés au Véhicule ou en cas de dégâts encourus à la suite d'un acte de vandalisme ou de grêle (éléments naturels)
4) Le kilométrage supplémentaire par rapport au kilométrage tel que fixé (éventuellement) dans le prix de location ;
5) Tout frais ou indemnité supplémentaire en rapport avec l'un des événements suivants survenus pendant votre Période de Location : (1) le coût de restitution du Véhicule à une agence de location Duomax autre que celle où vous l'avez retiré (2) les frais pour la prolongation de votre location.
6) Une surcharge environnementale (« Eco Surcharge »)
7) Une surcharge désinfection afin de couvrir les frais pour la désinfection approfondie du véhicule de location
8) Une surcharge désinfection afin de couvrir les frais pour la désinfection approfondie du véhicule de location

ARTICLE 10 À QUOI DEVRAIS-JE FAIRE ATTENTION LORS DU RETRAIT/DE LA LIVRAISON DU VÉHICULE ?

a) Retrait

Lorsque vous retirez le Véhicule chez Duomax, il vous sera entre autres demandé de signer une section du Contrat de Location décrivant l'état du Véhicule à ce moment particulier.

Si vous constatez à ce moment-là que le Véhicule présente un vice ou dommage apparent non décrit dans le Contrat de Location, vous devrez vous assurer qu'il en soit fait mention dans le Contrat de Location et que tant vous que l'agent d'Duomax signiez également ladite mention.

Si vous constatez des dégâts non décrits dans le Contrat de Location après votre départ, vous devrez informer Duomax dans un délai de deux heures. Vous pouvez communiquer ces dégâts par sms au numéro 0486 185 300, par téléphone à la station de départ ou par mail à l'adresse info@duomax.be

A défaut d'une mention d'un tel vice ou dommage, Duomax pourra partir du principe que vous avez accepté le Véhicule dans l'état tel que mentionné dans le Contrat de Location. Dans ce cas, Duomax pourra également vous facturer tout nouveau dommage constaté par vous ou par l'agent d'Duomax lorsque le Véhicule sera inspecté par les deux parties au moment de sa restitution.

Sauf si des dommages ou des pannes mécaniques sont explicitement mentionnés dans le Contrat de Location où

l'état du Véhicule est précisé, vous reconnaissez avoir reçu le Véhicule dans l'état exact tel que décrit dans le Contrat de Location. Des frais éventuels pour réparations de dégâts au Véhicule constatés au moment de la restitution du Véhicule et non mentionnés dans le Contrat de Location, pourront être mis ultérieurement à votre charge, à l'exception des choses couvertes par la (les) protection(s) choisie(s) par vous.

Chaque véhicule Duomax sera toujours pourvu, lors de la remise, de tout l'équipement : plein de carburant, les niveaux des réservoirs d'huile et autres liquides adaptés, une roue de secours équipée d'un pneumatique neuf ou un kit de réparation, les accessoires automobiles standards et les documents de bord légalement obligatoires.

ARTICLE 11 QUELLES SONT LES PROCÉDURES DE RESTITUTION DU VÉHICULE ?

a) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Duomax

Vous devez restituer le Véhicule à l'agence de retrait Duomax à l'endroit et à l'heure indiqués dans le Contrat de Location. Vous pouvez restituer le Véhicule à une autre agence de location Duomax, mais un supplément sera imputé à cet effet. Le supplément de prix qui vous sera facturé, est mentionné sur la confirmation de réservation (si vous avez communiquez que vous restituez le véhicule dans une autre agence) ou sera calculé au moment de la restitution par l'agence de retour.

La Période de Location prendra fin lorsque vous ramenez le Véhicule à l'agence de location Duomax et uniquement après que vous avez remis les clés et les documents de bord du Véhicule à un agent Duomax.
Une restitution anticipée avant la date convenue dans le contrat de Location ne donnera pas droit à un remboursement d'une partie du prix de Location.

Lorsque vous restituez le Véhicule à Duomax, vous devrez inspecter le Véhicule avec un agent Duomax et contresigner pour « l'état du véhicule lors de la Restitution ». Duomax vous remettra un document signé dans lequel elle déclare que le Véhicule a été restitué et accepté par elle.

Duomax ne saurait en aucun façon voire sa responsabilité engagée pour toute perte, tout vol ou dommage de quelque nature que ce soit, concernant des objets et/ou des outils transportés ou retrouvés dans le Véhicule, y compris les bagages et/ou marchandises, sauf preuve du contraire.

b) Restitution du Véhicule en dehors des heures d'ouverture de l'agence Duomax

Duomax préconise la restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de ses agences. Afin de satisfaire aux besoins de certains de ses clients, Duomax n'offre pas la possibilité de restituer le Véhicule en dehors des heuresd'ouverture.
Si vous optez pour une restitution du véhicule en dehors des heures d'ouverture, vous acceptez que l'état du Véhicule lors de la Restitution soit établi par un agent Duomax en dehors de votre présence.

Si vous êtes impliqué dans un accident et/ou le Véhicule est endommagé pendant la Période de Location, ilvous faudra en faire mention dans le Contrat de Location dans la section « remarques ». La section complétée du Contrat de Location sera signée par vous et laissée dans le Véhicule. Il y aura lieu de laisser les clés dans la « key box » prévue à cet effet.

Veuillez noter que le Contrat de Location ne prendra pas automatiquement fin lors de la restitution des clés : le Véhicule restera sur le parking où vous l'aurez laissé jusqu'à l'ouverture de l'agence Duomax qui procédera à l'inspection du Véhicule et à la clôture du Contrat de Location. Dans ce contexte, Duomax vous rappelle que vous devez garer le Véhicule sur le parking prévu à cet effet et de manière à ne pas constituer un danger pour des tiers ou une gêne pour la circulation. Vous devez en outre laisser les documents de bord du Véhicule dans la boîte à gants.

Considérant que le Véhicule sera inspecté ultérieurement – pendant les heures d'ouverture de l'agence –, Duomax vous recommande de prendre des photos de l'état du Véhicule de façon à avoir des pièces justificatives

relatives à l'état du Véhicule au moment où vous l'avez garé.

Une fois l'inspection effectuée et à défaut de constatation de dommage, Duomax vous fournira un document signé dans lequel il est déclaré que le Véhicule a été restitué dans un bon état.

Duomax ne saurait en aucun façon voire sa responsabilité engagée pour toute perte, tout vol ou dommage de quelque nature que ce soit, concernant des objets et/ou des outils transportés ou retrouvés dans le Véhicule, y compris les bagages et/ou marchandises, sauf preuve du contraire.

c) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Duomax après inspection sans votreparticipation/présence

Si vous n'êtes pas en mesure et/ou refusez d'inspecter le Véhicule avec un agent Duomax, celle-ci sera autorisée à procéder elle-même à son inspection en votre absence.

d) Reprise du Véhicule par Duomax

Si vous faites reprendre le véhicule par Duomax, vous acceptez que l'état du véhicule au retour soit fait par un représentant Duomax au moment de la réception des clefs. Vous restez responsable pour chaque dommage survenu au véhicule jusqu'au moment que les clefs sont en possession du représentant Duomax.

Vous signez pour la restitution des clefs et du véhicule.
Dans tous les cas vous devez informer Duomax au plus vite que le véhicule est à récupérer :

a. Soit vous envoyez un sms au 0486 185 300 avec la mention « Votre véhicule avec plaque *<plaque>* peut êtrerécupéré à l'adresse *<adresse>* »
b. Soit vous envoyez un mail à info@duomax.be avec la même mention ou bien vous téléphonez à l'agence de départ

e) Restitution tardive

Si le Véhicule n'était pas restitué à la l'heure prévue dans le Contrat de Location et dans la mesure où une périodede 2 heures s'écoule sans nouvelles de votre part concernant le retard, Duomax considérera le Véhicule commeillégalement approprié et pourra en informer les autorités locales compétentes. Il vous faudra collaborer entièrement à l'investigation et remettre en outre sur-le-champ à Duomax l'original des clés du véhicule.

Dans ce cas, Duomax sera habilitée à vous imputer une heure supplémentaire pour chaque heure de retard dans larestitution au tarif en vigueur pour votre Contrat de Location, majoré d'une pénalité de 150 € pour la restitution tardive et à réclamer une indemnité du chef de :

a. tous les frais résultant de l'investigation menée par Duomax et/ou son assureur tous les frais relatifs au dépannage et au transport du véhicule et frais d'entreposage du service de dépannage concerné

b. tous les dommages et pertes subis par Duomax, ainsi que ceux en vue d'obtenir et obtenir remboursement de tous les frais résultant d'amendes, taxes, sanctions, saisie à charge du Véhicule faisant suite à des demandes des autorités pour identifier l'auteur ou éclaircir des circonstances relatives à une infraction ou à un délit sauf si vous pouvez démontrer que le Véhicule n'est plus en votre possession et/ou ne peut plus être restitué par une faute ne relevant pas de votre fait.

Duomax aura également le droit d'entreprendre des démarches légales pour assurer la restitution immédiate du Véhicule. Dans un tel cas, les couvertures et services complémentaires repris dans le Contrat de Location ne seront plus d'application.

ARTICLE 12 DOMMAGES CAUSÉS AU VÉHICULE

S'il existe des différences entre l'état du véhicule tel que décrit dans votre Contrat de Location au moment de votre départ et celui établi au moment de votre retour, des frais pourront vous être imputés suivant les règles décrites ci-dessous.

a) Dommages constatés lors de votre retour et en votre présence

Si vous constatez avec le représentant Duomax des dommages lors du retour du véhicule, vous pouvez reconnaître et accepter lesdits dommages en signant « l'état de retour du véhicule ». Duomax vous remettra alors une facture avec les coûts de réparation et imputera des frais administratifs pour le traitement du dossier de sinistre et l'immobilisation du véhicule.

Les coûts de réparation pourront varier en fonction de la gravité des dommages :

- Dommage Léger : dommage mineur, non substantiel causé au Véhicule, sans incidence sur sa libre circulation, tel que, par exemple : rayures légères, petites bosses, éclat dans le pare-brise. La facturation du dommage est basée le prix moyen des pièces et le coût de la main d'œuvre.

- Dommage plus substantiel : compromettant une utilisation normale du véhicule et nécessitant son immobilisation temporaire, comme des dégâts causés au moteur. Ce type de dommage sera évalué par un expert ou un garage de réparation automobile indépendant et facturé suivant le rapport de l'expert ou suivant une analyse des coûts effectuée par un garage de réparation automobile indépendant.

Si vous contestez les dommages et décidez de ne pas signer « l'état de retour du véhicule », Duomax appliquera la procédure ci-dessous (section b).

En cas d'implication de partie tierce, vous devez envoyer le constat amiable d'accident (+ si disponible la déclaration écrite du client), bien rempli et signé au département d'assurances Duomax (ou l'agence de retour) endéans les 3 (trois) jours ouvrables en mentionnant votre numéro de contrat de location. Si vous ne respectez pas ce délai, Duomax se réserve le droit de vous facturer une pénalité pour le « non-respect des conditions générales ».

b) Dommages constatés en votre absence (par exemple en cas de restitution du véhicule en dehors des heuresd'ouverture)

Si l'employé ou le représentant Duomax constate des dommages après votre retour en votre absence, Duomax vous adressera les documents suivants :

- L'état de retour du véhicule décrivant l'ensemble des dommages constatés ;

Des photographies desdits dommages

- Une estimation des coûts de réparation variant en fonction de la gravité du dommage (cf. ci-dessus) et des frais administratifs pour le traitement du dossier de sinistre et l'immobilisation du véhicule.

Si vous souhaitez contester les dommages constatés ou le coût de réparation, il y aura lieu de prendre contact avec nous par mail ou par lettre dans un délai de 14 jours à compter de l'envoi des documents susmentionnés.

Si dans le délai susmentionné de 14 jours vous omettez de contester les dommages, Duomax se réservera le droit de vous facturer le coût de réparation et les frais administratifs.

c) Règle commune

Veuillez noter qu'en fonction du type de couverture que vous avez souscrit pour la location, Vous ne devrez peut-être pas payer pour les dommages constatés ou seulement en partie. Voir les Conditions Générales d'Assurance et des Protections Duomax.

En tout cas, vous aurez la possibilité de contester les dommages constatés et leur facturation

Exceptions

1) Les dommages occasionnés au véhicule loué au niveau de la suspension, les dommages occasionnésau moteur, à la boîte de vitesse ou à d'autres pièces mécaniques, les dommages occasionnés au véhicule à cause de surélévations du sol/terrain et/ou de son état et les dommages qui sont la conséquence de chocs sur le dessous de la carrosserie seront entièrement à votre charge, même si vous avez souscrit une assurance complémentaire telle que décrite dans les Conditions Générales d'Assurance et des Protections en annexe.
2) Le coût de réparation des dommages occasionnés au toit et/ou au-dessus des véhicules donnés en location, ainsi que de tout autre dommage causé à ces mêmes véhicules s'il est une conséquence directe de chocs subis au toit et/ou au-dessus du véhicule et/ou du non-respect par le preneur des restrictions de hauteur, sera à votre charge, même si vous avez souscrit une assurance complémentaire, saufsi les dommages sont la conséquence d'un accident.
3) En cas de dommage au véhicule résultant d'une faute grave commise par vous ou par le guide, ou en cas de dommage occasionné intentionnellement par vous ou le guide, vous perdrez automatiquement tout droit à invoquer une couverture et vous serez tenu d'indemniser Duomax du montant total des dommages réellement subis, quelles que soient les assurances souscrites par vous
4) Les dommages subis tant à l'intérieur qu'à l'extérieur d'un véhicule, qui sont la conséquence d'un actede vandalisme, vous seront portés en compte. A moins d'avoir fait une déclaration auprès des servicesde police compétents dans les 3 jours qui suivent les faits, vous devrez répondre du coût réel des réparations à effectuer au véhicule. En cas de déclaration faite à temps, le montant sera limité au montant de la franchise contractuelle majorée des frais administratifs.
5) Les dommages occasionnés au véhicule loué par des éléments naturels seront pris en charge par Duomax, à condition que vous payiez la franchise prévue comme mentionné dans le contrat. Par dommages on entend : tout dommage qui est la conséquence directe ou indirecte d'inondations, grêle,tremblements de terre, effondrement de rochers, chutes de pierres/gravats, glissements de terrain, avalanches, ouragans, cyclones ou raz-de-marée. Les frais administratifs pour le traitement seront à votre charge
6) Le véhicule loué ne sera assuré que pour la durée mentionnée dans le contrat de location. Dès l'expiration de ladite période et sans prolongation du contrat accordée par Duomax, vous répondrez solidairement, de toutes les conséquences financières et autres, et de tout sinistre pouvant survenir au véhicule, y compris le vol du véhicule ou des dommages au véhicule. Si à l'issue de la période de prolongation du contrat de location original le véhicule n'a pas été restitué à temps, à la date et l'heure d'échéance convenue, vous répondrez entièrement de tout sinistre éventuel auquel le véhicule peut être exposé, y compris le vol, les accidents ou les dommages.
7) Le conducteur du véhicule loué, à savoir vous ou votre guide, ou toute autre personne quelconque, ne serez couverts par aucune assurance si, au moment des faits, vous ne possédez pas unpermis de conduire valable, en cas d'ébriété, d'intoxication alcoolique, de somnolence, ou si au moment des faits vous êtes est sous l'influence de l'alcool, de la drogue, de médicaments ou autres substances légales ou illégales altérant la vigilance au volant ou le pouvoir de réaction.
8) Duomax décline toute responsabilité concernant les accidents survenus pendant la période locative dans lesquels la responsabilité de tiers est engagée ou des dommages ont été occasionnés au véhicule de tiers et dont la responsabilité vous incombe, aux motifs suivants : vous avez fourni de fausses informations concernant votre identité, âge, adresse, la validité du permis de conduire, etc. Dans ce cas, Duomax se fera rembourser par vous l'ensemble des préjudices financiers encourus.

Pour chacun des cas susmentionnés, Duomax se réservera le droit d'imputer le coût administratif des dommages.

ARTICLE 13 QU'EST-IL ATTENDU DE MOI EN TERMES D'ENTRETIEN DU VÉHICULE ?

Pendant votre période de location, vous devrez prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que le véhicule soit restitué dans le même état que celui dans lequel vous l'avez reçu.

Toute modification ou toute intervention mécanique relative au véhicule sans autorisation préalable par mail (demande via info@duomax.be) Duomax est interdite. Si ladite règle n'est pas respectée, vous devrez répondre

des coûts dûment justifiés nécessaires pour rétablir le véhicule dans l'état où vous l'avez reçu, outre une indemnité compensatoire due à l'immobilisation du véhicule, calculée sur la base des critères suivants : les frais d'entreposage + les frais de transport + les jours supplémentaires.

Vous répondrez envers Duomax de toute conséquence préjudiciable découlant d'une violation des obligations d'entretien mentionnées ci-dessus.

ARTICLE 14 QUE DOIS-JE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT, DE PANNE MÉCANIQUE OU D'AUTRE INCIDENT ?

En cas de panne mécanique ou d'accident vous empêchant de continuer votre apprentissage et/ou vous obligeant à cesser d'utiliser le véhicule pour éviter une telle panne, vous bénéficierez d'un service d'assistance. Ce service est inclus dans le prix de votre location pour les interventions en Belgique.

Si le véhicule est hors service à la suite d'une panne mécanique ou d'un accident, vous ne pourrez en aucun cas entreprendre vous-même des démarches pour faire effectuer des réparations au véhicule, sauf autorisation préalable et écrite Duomax à cet effet (par mail à l'attention de info@duomax.be) et en tenantcompte de ses instructions. Si tel devait être le cas, vous devrez soumettre à Duomax un devis estimatif des réparations. Si le preneur ne respecte pas les prescriptions mentionnées dans le présent article, dans le cas d'uneréparation non autorisée, le bailleur se réservera le droit de facturer la totalité du montant des dommages encourus au preneur, même si ce dernier a signé pour une ou plusieurs assurances décrites.

Si un incident quelconque survient dans lequel le véhicule de location est impliqué, tel qu'un accident, vol ou incendie (même si aucun tiers n'y est impliqué) et que vous êtes au courant dudit incident, vous devrez informer Duomax immédiatement et sans délai de l'incident et, au besoin (certainement en cas d'incendie et vol) informer la police locale ainsi que faire une déclaration.

Les constats faits au niveau de l'incident doivent être répertoriés dans un procès-verbal numéroté. Vous devez transmettre ce procès-verbal à Duomax dans un délai de trois jours ouvrables et vous devez immédiatement transmettre les clefs du véhicule.

a) Il y aura lieu d'établir un procès-verbal si le véhicule est impliqué dans un accident où le guide ou des tiers ont encouru des dommages corporels, mais aussi pour toute tentative de vandalisme ou d'incendie suspect au véhicule loué ou de vol de ce dernier, etc.
b) Il y aura lieu d'établir sur-le-champ le rapport de l'accident sur un constat d'accident européen et de transmettre immédiatement à Duomax les informations suivantes : date, emplacement, moment et adresses des témoins éventuels, données d'identité et adresse du propriétaire du véhicule du tiers impliqué et/ou du conducteur, le numéro de la plaque minéralogique, les coordonnées, les dommages occasionnés au véhicule et le numéro de police de l'assurance R.C. du véhicule de la partie adverse.
c) Outre le rapport officiel, dont question au point ci-dessus, il y aura également lieu de fournir à Duomax l'original ou au moins une copie du procès-verbal établi par la police et les déclarations éventuellement faites.
d) Vous ne vous prononcerez en aucun cas sur la responsabilité à l'égard de l'accident et ne prendrez aucun arrangement concernant les suites à donner après un accident.
e) Vous n'abandonnerez pas le véhicule loué s'il ne peut pas être dépanné immédiatement, sauf si vous avez pris des arrangements garantissant la sécurité du véhicule. Dans ledit cas, il vous faudra prendre contact avec l'agence de retrait Duomax.

En cas de non-respect des dispositions susmentionnées du présent article, de détournement du véhicule loué par vous, de délit de fuite, si vous ne collaborez pas entièrement ou faites chez Duomax une déclaration incomplète, frauduleuse ou tardive (pas de réaction dans un délai raisonnable après notification écrite de la part de Duomax), cette dernière se réservera le droit de vous facturer les préjudices financiers en résultant.

En cas de survenance d'un accident ou d'un dommage mécanique dont la responsabilité vous incombe clairement ou incombe clairement au guide, indépendamment du fait de savoir si au moment des faits vous étiez au volant ou non, ou si le véhicule a été confié à un tiers conducteur non agréé, ou par extension si vous

et/ou le guide ne s'en tiennent pas aux conditions prévues, vous serez invité par lettre recommandée à venir inspecter les dommages occasionnés au véhicule loué à une date età une heure à fixer par Duomax. En outre, vous pourrez toujours vous faire assister par un expert indépendant de votre choix pour faire effectuer une expertise du véhicule en question. Le préjudice financier ainsi constaté, en présence ou non des deux parties, sera ensuite entièrement à votre charge.

ARTICLE 15 QUAND VAIS-JE RECEVOIR MA FACTURE ET DOIS-JE PAYER LA LOCATION ?

Vous recevrez une facture définitive dès que tous les éléments de votre location auront été établis. Le montant total devra être payé en une ou plusieurs fois en fonction de la situation.

Si Vous réservez un véhicule en ligne :

- Vous pourrez décider ce que vous payez anticipativement, par exemple, le prix journalier de location du Véhicule, des accessoires pendant la Période de Location et de tout service de mobilité supplémentaire. Le moyen de paiement que vous avez choisi sera débité à concurrence du montantconvenu. Vous recevrez une facture pour ledit paiement anticipatif et ledit paiement sera mentionné sur la facture définitive et déduit du montant total (encore) à payer

- Si vous décidez de ne pas payer anticipativement, vous ne devrez payer qu'au moment du retrait du véhicule dans l'agence de location Duomax. Ledit paiement englobera le montant de la garantie, majoré du prix de la location du véhicule, des accessoires, de services supplémentaires, de conducteurs ou du niveau de couverture choisis par vous avant le retrait du véhicule. Le coût sera mentionné dans le Contrat de Location et déterminé de commun accord avant la signature du Contrat de Location.
- Les coûts ou frais supplémentaires seront facturés au moment de la restitution du véhicule (dans la mesure où ils pourront être établis à ce moment-là).
  Si vous avez engagé des frais supplémentaires tels qu'amendes ou taxes, ou que vous avez occasionné des dommages au véhicule, Duomax vous les portera ultérieurement en compte avec les frais administratifs y relatifs dont elle sera informée après la cessation de la Période de Location. Les frais administratifs pour le traitement d'une amende sont listés dans le guide des prix. Vous disposerez d'un délai de 14 jours à compter de la date d'envoi de la notification pour contester une amende ou taxe moyennant production de pièces justificatives démontrant que vous n'êtes pas l'objet de l'amende/taxe. A défaut de contestation desdits frais de votre part dans le délai susmentionné, les frais administratifs vous seront facturés.

- La facture définitive avec un aperçu de tous les frais vous sera adressée électroniquement. Si vous ne souhaitez pas recevoir votre facture définitive par voie électronique, il vous sera loisible de recevoir une version papier de votre facture sans frais supplémentaires.
- Si la date mentionnée sur la facture a expiré et que vous n'êtes pas un consommateur (tel que défini dans les législations applicables), vous répondrez automatiquement et sans la moindre mise en demeure formelle des paiements tardifs et ce à un taux d'intérêt égal à celui de la BCE appliqué à son « Opération de refinancement » majoré de 10 pour cent et d'une compensation de 40€, et tous les frais seront réclamés dans les conditions de la Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales (*Moniteur belge* du 7 août 2002).

- En cas d'expiration de la date limite de paiement figurant sur la facture, vous accepterez explicitement :

  - Que la non-exécution d'un seul paiement dû ou le défaut de paiement après avoir été mis formellement en demeure (soit après réception d'une lettre recommandée avec demande de procéder au paiement dans les 15 jours civils), entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les factures impayées et la résiliation de plein droit du Contrat de Location, sans que l'intervention du tribunal ne soit requise ou sans que Duomax ne soit redevable à cet égard de dommages-intérêts ; et que Duomax ait le droit d'exiger la restitution immédiate du Véhicule.

ARTICLE 16 QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE ANNULER OU MODIFIER MA RÉSERVATION ?

a) Modifications

Vous pourrez modifier votre réservation gratuitement, dans la mesure où vous informerez Duomax **au plus tard 48 heures avant** le début de la Location. Tenez compte du fait que de nouveaux prix de location peuvent s'appliquer au moment où vous modifiez votre réservation. Veuillez également toujours utiliser le même canal de communication que celui que vous avez utilisé lors de la première réservation. Si vous le souhaitez, vous pouvez aussi téléphoner au numéro 0486 185 300

b) Annulation & non présentation

- Annulation

  - Vous pourrez annuler votre réservation gratuitement à condition d'avoir informé Duomax **au plus tard 48 heures avant le début de la Période de Location.**

  - **Annulation tardive :** Si Vous annulez Votre location sans respecter le préavis de 48heures (48 heures avant la date et l'heure de début mentionnées dans votre courrier électronique deconfirmation de la réservation), Duomax se réserve le droit de Vous facturer une pénalité de 50€ pour cette annulation tardive. Le montant facturé ne sera jamais plus haut que le prix total de location. Si Votre réservation est prépayée, le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité pour annulation tardive. S'il n'y pas eu de prépaiement l'annulation sera débité du moyen de paiement choisi par Vous. S'il n'y a pas eu de prépaiement et Vous n'avez pas communique un moyen de paiement, Vous restez responsable pour le paiement de l'annulation.

  - **Non présentation :** Si Vous n'avez pas annulé votre réservation et que Vous ne Vous présentezpas en agence pour retirer le Véhicule (à la date et l'heure de début mentionnées dans votre courrier électronique de confirmation de réservation), Duomax se réserve le droit de Vous facturer une pénalité de non-présentation. Si le montant total de la location est inférieur au montant de la non-présentation, le montant de la non-présentation sera égal au montant de la location. Si Votre réservation est prépayée, le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité pour non-présentation. S'il n'y pas eu de prépaiement le montant de la non-présentation sera débité du moyen de paiement choisi par Vous. S'il n'y a pas eu de prépaiement et Vous n'avez pas communique un moyen de paiement, Vous restez responsable pour le paiement de la non-présentation.

  Pour une bonne compréhension du présent paragraphe, l'annulation de la réservation/l'impossibilité de retirer le Véhicule due à un cas de force majeure signifie que vous êtes empêché ou retardé en raison d'une guerre ou d'autres hostilités, d'émeutes, d'un accident, de grèves, de lock-out, de conflits commerciaux, d'embargos ou de restrictions gouvernementales des importations ou des exportations ou de toute autre cause ou circonstance échappant à votre contrôle (direct ou indirect) raisonnable.

ARTICLE 17 QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE PROLONGER MON CONTRAT DE LOCATION ?

Si vous souhaitez prolonger la Période de Location mentionnée dans votre Contrat de Location, il vous faudra entreprendre les démarches suivantes:

- Prendre contact avec notre service clientèle ou l'agence de retrait;
- Vous rendre dans l'agence de retrait Duomax;
- Effectuer une inspection du Véhicule avec un agent d'Duomax ;
- Payer la location et les frais supplémentaires ;

- Signer un nouveau Contrat de Location ou un Contrat de Prolongation.

Si vous ne vous conformez pas aux conditions mentionnées ci-dessus et que vous gardez le véhicule, il sera fait application de la procédure telle que prévue à l'article 11 (retour du véhicule).

ARTICLE 19 DOIS-JE VERSER UNE GARANTIE AVANT DE RETIRER MON VÉHICULE?

Lors du retrait du véhicule, vous nous fournirez à titre de garantie une autorisation de débit de votre carte de crédit. Le montant de la garantie tiendra compte de la catégorie de véhicule, de la Période de Location et de tous les produits ou services de mobilité additionnels que vous aurez choisis lors du retrait du Véhicule.
Ladite montant est un mécanisme de garantie destinée à couvrir les coûts de location supplémentaire.

Le montant est de: **300 €**

Si vous n'avez pas encore payé la location au moment de la réservation, le montant de location sera aussi retenu sur votre carte de crédit. Dans ce cas, le montant total à bloquer sur votre carte de crédit sera calculé comme suite : **montant de la location + 300€.**

En tout cas, le montant de la garantie sera communiqué dans l'e-mail de confirmation qui vous sera envoyé au moment de votre réservation, et aussi dans le contrat de location. Si vous achetez des services supplémentaires au comptoir de l'agence de location, le montant de ces services supplémentaires sera rajouté au montant de la garantie et bloqué sur votre carte de crédit.

En l'absence de coûts de locations supplémentaires, la garantie sera libérée à la fin de la location dans les 15 jours ouvrables.

ARTICLE 20 PUIS-JE PAYER MA LOCATION AVEC UNE CARTE DE CRÉDIT ÉTRANGÈRE ?

Si, pour l'une ou l'autre raison technique, Duomax n'est pas en mesure de fournir ledit service ou qu'en tant que titulaire d'une carte Visa ou Mastercard vous avez choisi de payer en euros, la conversion dans la devise d'origine de votre carte se fera alors conformément aux conditions de votre banque.

ARTICLE 21 QUE FAIT DUOMAX POUR PROTÉGER MES DONNÉES PERSONNELLES ?

Duomax pourra utiliser toutes les informations que vous lui aurez communiquées dans le cadre de votre location, y compris les données personnelles du guide, pour vérifier l'identité, recouvrer des paiements, surveiller la fraude et traiter tout problème éventuel avant, pendant et après la Période de Location.

Duomax pourra recueillir chez des tiers des informations vous concernant ou concernant le guide désigné pour décider si un véhicule vous sera donné en location ou non. Avant le début de votre location, Duomax vérifiera votre identité et l'identité du guide désigné au moyen d'un contrôle d'identité. Ledit contrôle d'identité laissera un marquage électronique ou « empreinte » dans votre dossier, qui ne porteratoutefois pas atteinte à votre solvabilité ; ce ne sera en effet pas utilisé comme élément d'une procédure de vérification du crédit et les informations ne seront pas vendues à des tiers.

Duomax pourra fournir des données personnelles résultant du Contrat de Location et des données relatives au respect de vos obligations du chef du Contrat de Location à des bureaux d'information sur le crédit, DVLA, HM Revenue & Customs, la police, des bureaux d'encaissement (y compris les avocats) et toute autre organisation pertinente.

Duomax collectera et traitera des données pour vous offrir des services de location de véhicules et à des fins de marketing telles que des promotions spéciales et des programmes de fidélité. Vous aurez le droit de vous opposer gratuitement au traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct.
Toute information à collecter par Duomax vous sera signalée en agence de location ou en ligne par un astérisque.

Seules les entreprises faisant partie du Groupe Duomax ainsi que les franchisés recevront lesdites informations.

Sur cette base, vous bénéficierez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant, vous pourrez exercer ledit droit en envoyant une lettre à Duomax à l'adresse suivante : Duomax, Boulevard Paepsem 20 à 1070 Bruxelles.
Il vous est signalé à vous et votre guide que vos/ses données personnelles peuvent être fournies sur demande à la police en cas d'infraction au code de la route et/ou tout délit commis pendant la location.
En acceptant les présentes Conditions Générales de Location, vous déclarez expressément acquiescer à la politique de respect de la vie privée susmentionnée d'Duomax.

ARTICLE 22 QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE LITIGE LIÉ À LA LOCATION ?

a) Droit applicable
Le contrat de location relèvera exclusivement du droit belge

b) Compétence
Tout litige entre les parties contractantes suivant le contrat de location conclu en Belgique et ne pouvant pas être arrangé à l'amiable relèvera de la compétence des Tribunaux et Cour de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles et de la compétence exclusive de la justice de Paix d'Ixelles pour les litiges relevant de sa compétence ratione materiae. Si le client est considéré consommateur, le juge désigné par la loi, est compétent sans préjudice de l'application du Règlement Bruxelles I (1215/2012)

c) Service client
Quel que soit l'endroit de votre location, vous pourrez toujours choisir de consulter le Service Client du pays de votre résidence. L'équipe de votre Service Client prendra ensuite contact en votre nom avec le pays de location et tentera de résoudre votre problème.
Vous pouvez prendre contact avec le Service Client aux adresses et numéros de téléphone suivants :
Duomax Boulevard Paepsem 20, 1070 Bruxelles
0486 185 300 info@duomax.be

d) Notifications
Toutes les notifications devant être faites à vous ou à Duomax dans le cadre du Contrat de Location seront envoyées aux adresses indiquées dans le Contrat de Location, confirmées par Vous et Duomax comme étant le domicile élu à toutes fins et via lequel toutes les modifications devront être communiquées à l'autre partie.

e) Règlement des litiges
Pour le règlement des litiges concernant les locations en Belgique vous pouvez prendre contact avec « Service de médiation pour le consommateur »:

Duomax Boulevard Paepsem 20, 1070 Bruxelles
0486 185 300 info@duomax.be

f) Fraude
En cas de fraude, tous les frais résultants des actions prises par Duomax ou par son assureur pour démontrer la fraude pourront vous être facturés. Duomax se réserve le droit de ne plus louer de véhicules au preneur et/ou guide en question. Ledit droit s'étend à toutes les sociétés faisant partie du groupe Duomax, aussi bien en Belgique que dans d'autres pays.

g) Documents contractuels
Les documents contraignants entre vous et Duomax sont, par ordre d'importance, les suivants :
- Le Contrat de location;
- Les Conditions Générales de Location et leurs annexes ;
- Les Conditions Générales d'Assurance et des Protections Duomax ;

- Le Guide des Tarifs ;
- L'e-mail de confirmation que vous avez reçu lors de la réservation d'un Véhicule.

ANNEXE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE ET DES PROTECTIONS

Qui sommes-nous ?

Nous sommes Artemax, est une société à responsabilité limitée, constituée conformément au droit belge, ayant son siège social à : boulevard Paepsem 20 à 1070 Bruxelles (Belgique). Artemax (Duomax) est inscrite au registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro (TVA BE) 0738.950.453 (ci-après « Artemax »). Nous délivrons des services de location de véhicules à double pédale sous la marque « Duomax ».

Merci d'avoir choisi Duomax pour votre location de véhicule. Nous espérons que tout se passera dans les meilleures conditions pour vous durant votre location, toutefois si cela ne devait pas être le cas, vous trouverez ci-après un résumé de :

- L'assurance que nous incluons dans notre service de location car nous y sommes tenus par la Loi (l'Assurance Responsabilité Civile); et
- Les protections que nous vous proposons car nous souhaitons être en mesure de vous assurer une tranquillité d'esprit durant votre location.

Cette assurance obligatoire et ces produits de protection sont destinés à couvrir votre exposition financière potentielle à des risques si l'une des circonstances suivantes survient alors que vous louez et utilisez l'un de nos Véhicules. Sans elles, vous serez responsable personnellement des conséquences financières résultant d'un(e) :

Responsabilité à l'égard des tiers

Pour un préjudice corporel ou un décès subis par des tiers ou un dommage causé à leurs biens qui survient en raison d'un accident ou d'un incident dont vous seriez responsable. Un dommage aux biens d'un tiers pourrait inclure des bâtiments ou leurs contenus, des machines ou des effets personnels. Les conséquences financières d'une telle responsabilité pourront comprendre le coût de toute interruption d'activité découlant du préjudice corporel ou du décès du tiers et/ou du dommage causé à ses biens.

Dommage causé au Véhicule ou vol du Véhicule

Le Véhicule lui-même peut être endommagé en raison d'une collision ou d'une tentative de vol et peut avoir besoin de réparations ou peut être endommagé au point d'être irréparable ; ou encore il peut être volé et non retrouvé.

Vous devez savoir que si vous êtes le conducteur du Véhicule au moment d'une collision et que vous êtes responsable de la collision qui a lieu, le guide blessé sera couvert par notre assurance Responsabilité Civile à l'égard des tiers alors que vos propres préjudices (ainsi que les conséquences potentielles qui en découlent) ou votre décès ne seront pas couverts. Vous pouvez toutefois être protégé dans ces circonstances si vous souscrivez séparément à une autre protection.

DÉFINITIONS

Dans le cadre du présent document, nous avons donné aux termes et aux expressions listées ci-dessous la signification suivante :

Utilisation anormale

Signifie que l'utilisation du Véhicule lorsque celui-ci est sous votre garde n'est pas conforme à la réglementation en vigueur en matière de circulation routière et/ou ne respecte pas les dispositions des Conditions générales de location et/ou les normes d'utilisation et de conduite qui sont attendues d'un conducteur raisonnable et prudent.

Déclaration d'accident

Signifie une déclaration exhaustive (en ce compris tout autre document annexé) qui relate tous les éléments relatifs à un accident ou un incident tels qu'ils se sont passés (par exemple, comment le fait est survenu, la nature du dommage causé au Véhicule, le lieu où s'est déroulé l'incident, les dates et les circonstances dans

lesquels ceux-ci sont intervenus et les coordonnées du/des tiers impliqués et/ou des témoins potentiels le cas échéant).

Préjudice corporel
Signifie toute atteinte physique ou mentale subie par une personne qui résulte directement d'un accident ; àl'exclusion d'un acte intentionnel, auto-infligé ou résultant d'une maladie ou d'une invalidité.

Valeur comptable
Signifie la valeur d'un Véhicule telle qu'enregistrée dans nos livres au moment de l'incident.

Collision
Signifie le contact du Véhicule avec un corps, ou un objet qu'ils soient fixe ou mobile.

Franchise
Est le montant maximum qui sous réserve du respect des Conditions générales de location et en l'absence de tout manquement grave aux lois en vigueur, vous sera facturé au titre du coût de tout dommage causé au Véhicule à la suite d'une collision ou d'une tentative de vol de celui-ci, ou au titre de la perte du Véhicule s'il est devenu irréparable ou si nous ne le récupérons pas à la suite d'un vol. La Franchise est une somme non rachetable qui s'applique suivant les conditions de la protection à laquelle vous avez souscrit.

Conditions générales de location
Signifie le document que vous reconnaissez avoir lu et accepté lors de la signature de votre contrat de location et qui définit les droits et les obligations mutuelles qui s'appliquent à la fois à vous et à nous durant la période de location.

Immobilisation
Décrit la période subie par Duomax où nous ne pouvons pas louer le Véhicule à un autre client car, suite à un dommage survenu pendant la période de location, nous devons le retirer de la circulation.

Passager
Signifie toute personne autre que le conducteur et le guide qui est transportée à titre gratuit. Un Passager sera considéré comme un Tiers dans le cadre du régime obligatoire de l'assurance Responsabilité Civile.

Protection
Dans le présent document s'applique aux moyens grâce auxquels votre responsabilité financière au titre de tout dommage causé à un Véhicule ou de la perte d'un Véhicule est limitée à une Franchise non rachetable.

Sinistre
La totalité des dommages imputables au même fait générateur est considéré comme un seul sinistre.

Tiers
Signifie toute partie à un accident ou incident autre que le conducteur et le guide. Pour lever tout doute à ce sujet, un Passager est réputé être un Tiers.

Assurance Responsabilité Civile
Signifie l'assurance qui couvre la responsabilité civile obligatoire du conducteur d'un Véhicule à l'égard des tiers au titre d'un dommage causé à leurs biens, d'un préjudice corporel ou d'un décès découlant d'un accident survenant alors que vous conduisiez le Véhicule. Cette Couverture est une obligation légale et elle fait dès lors partie intégrante de notre service de location. Son coût est inclus dans les frais de location.

Véhicule
Signifie le véhicule que vous louez chez nous ou que vous conduisez avec notre autorisation.

Nous ou nous/Notre ou notre/Nos ou nous
Signifie Duomax Belgique.

Vous ou vous/Votre ou votre/Vos ou vos
Signifie un conducteur désigné dans le contrat de location ou son guide.

1. L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

Nous sommes tenus par le droit des pays dans lesquels nous délivrons nos services de location d'assurer nos Véhicules au titre de la Responsabilité Civile à l'égard des Tiers. Nous avons ainsi souscrit la meilleure assuranceResponsabilité Civile auprès des assureurs les plus renommés du marché. Cette Assurance est automatiquement incluse dans nos services de location de véhicules. Vous êtes donc d'office couvert au niveaulégalement requis (en Belgique) pour les conséquences que d'autres peuvent subir et qui résultent directement de vos actes alors que vous conduisez le Véhicule.

Contre quoi suis-je assuré?

Ainsi que la loi le prévoit, vous êtes assuré contre les conséquences financières suivantes pouvant résulter d'unincident ou accident que vous causez alors que vous conduisez le Véhicule :

- tout préjudice corporel ou décès subits par des Tiers ;
- tout dommage causé aux biens, subi par des Tiers et les pertes et coûts découlant de ces dommages.

Qu'est-ce qui est exclu?

L'assurance Responsabilité aux tiers ne comprend pas :

- le préjudice corporel ou décès que vous (le conducteur au moment de la collision) pouvez subir ; ou
- tout dommage causé à vos biens et effets personnels transportés ; ou
- tout dommage causé au Véhicule. Aucun véhicule Duomax n'est couvert pour les propres dommages matériels.

Quelle est mon exposition financière au titre de la Responsabilité Civile?

Sous réserve que vous n'ayez pas commis de violation grave des lois en vigueur (y compris de toutes les règles applicables du Code de la route), vous êtes assuré contre les conséquences financières à l'égard des tiers pouvant résulter d'un incident ou d'un accident que vous causez alors que vous conduisez le Véhicule à hauteur du niveau localement exigé par le Droit en vigueur.

Cependant, si vous n'avez pas respecté ces lois et/ou ces règlements, bien que notre assureur continuera derespecter ses obligations à l'égard des Tiers en vertu du contrat d'assurance Responsabilité Civile, il pourra néanmoins vous être demandé de rembourser tout ou partie des coûts engagés par l'assureur au titre de l'incident ou accident.

Comment nous informer ?

Lorsque les circonstances impliquent des Tiers, il est important que vous remplissez et signez avec vos meilleures diligences un constat d'accident qui nous fournira tout le détail à la fois sur l'incident ou de l'accident et sur le Tiers. Ceci nous permettra de défendre notre position face au tiers (si vous êtes responsable de l'incident ou de l'accident) ou de recouvrer les coûts auprès du Tiers (si le Tiers est responsable de l'incident ou de l'accident). Le constat d'accident doit nous être transmis dans un délai de trois jours ouvrables à compter dela survenance de l'incident ou de l'accident ou dès que possible compte tenu des circonstances.

2. PROTECTIONS DUOMAX

2.1 PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES AU VEHICULE

Notre protection contre les dommages au Véhicule limite votre exposition financière de ceux causés au Véhicule alors qu'il est sous votre garde. Si vous optez pour notre protection standard contre les dommages etsous réserve du respect des lois et de nos Conditions générales de location, vous serez exonéré du coût de ceuxcausés au Véhicule qui excèdent le montant de la Franchise. Vous pouvez réduire ou éliminer la Franchise en optant pour notre gamme supérieure de protection contre les dommages au véhicule au lieu de notre protection standard.

Cette protection ne couvre pas la perte ou le vol ou les dommages causés aux objets ou de biens (y compris desBagages ou des marchandises) qui sont déposés, conservés ou transportés dans ou sur le Véhicule par vous ou par un Passager.

Contre quoi suis-je couvert?

Ce produit limite votre exposition financière par sinistre au titre de toute somme supérieure à la Franchiserelative à l'ensemble des coûts suivants :

- le coût des dommages causés au Véhicule ou de réparation du Véhicule ou sa valeur comptable s'il estirréparable ; et
- le coût de l'immobilisation du Véhicule durant la réparation ou s'il est

irréparabledans les circonstances suivantes :

- vous entrez en collision avec un objet ou un corps, fixe ou mobile; ou
- le Véhicule est l'objet d'un acte de vandalisme alors que vous le conduisez ou l'utilisez ; ou

une vitre, des phares ou des réflecteurs sont endommagés ou cassés ou des pneumatiques sontendommagés ou crevés à l'occasion d'une collision.

Qu'est-ce qui est exclu de la protection ?

Vous restez financièrement responsable de l'intégralité des coûts des dommages au Véhicule, si ces dommagessont causés :

- par des actes intentionnels du conducteur ; ou
- par une explosion ou un incendie survenant dans (ou contre) le Véhicule car vous l'utilisez pour transporter des marchandises dangereuses (les marchandises dangereuses étant tout produit ou toutesubstance qui, en raison de sa nature et/ou de ses caractéristiques principales, est raisonnablement réputé(e) présenter un danger et qui, sans transport organisé avec le soin et la sécurité appropriés, estsusceptible d'endommager le Véhicule et de causer un préjudice à un Tiers se trouvant à une distance raisonnable de celui-ci) ; ou
- par son vol total ou partiel ou par un acte de vandalisme alors que le Véhicule est en stationnementsans présence de votre part;
- par votre négligence (définie comme un comportement qui ne répond pas aux normes de celui attendu d'une personne raisonnablement sensée dans des circonstances similaires) ou la négligencede votre guide (par exemple et de façon non limitative un incident causé par l'utilisation ou l'implication de cigarettes ou de cigares) ;
- parce que les clés sont perdues ou volées.
- au véhicule loué au niveau de la suspension, si les dommages sont occasionnés au moteur, à la boîtede vitesse ou à d'autres pièces mécaniques,
- à cause de surélévations du sol/terrain et/ou de son état et si les dommages sont la conséquence dechocs sur le dessous de la carrosserie

La perte de vos propres biens ou le dommage causé à ceux-ci lorsqu'ils sont transportés ou conservés dans ou sur le Véhicule durant la location n'est pas couvert pas cette protection.

Que dois-je faire pour bénéficier de la protection ?

Vous devez :

- Souscrire à cette protection supérieure
- respecter nos Conditions générales de location et toutes les lois et réglementations en vigueur enmatière de circulation routière pendant la location;
- nous aviser dans un délai de 24 heures à compter de la date de l'incident et, en toute hypothèse, avant la fin de votre période de location. Vous devez également nous retourner une Déclaration d'accident complète et dûment remplie et/ou tout autre document que vous estimez utile à l'appui decelle-ci.

Quel est le montant de mon exposition financière ?

Si pendant votre location le Véhicule est endommagé et vous n'avez pas souscrit à cette protection, vous serez redevable du coût total des dommages ainsi qu'une indemnité liée à son immobilisation. Nous calculerons le coût moyen de dommages légers sur la base d'une liste des petits dégâts que vous pouvez consulter dans nos agences. Si le dommage concerné ne figure pas dans la liste (car il ne correspond pas à ce qui est considéré comme un « petit dégât » ou s'il est impossible de calculer un prix moyen) un expert indépendant évaluera alors le coût du dommage dans la limite de la Valeur comptable totale du Véhicule.

Cependant, sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location et des lois et règlementations en vigueur en matière de circulation routière, le maximum que vous pourrez être alors amené à nous payer correspondra par sinistre au montant de la Franchise.

Notre protection contre le vol limite votre exposition financière au titre de la perte du Véhicule s'il est volé ouau titre des dommages occasionnés lors d'une tentative de vol ou si le Véhicule est l'objet d'un acte de vandalisme pendant votre location alors que le véhicule est à en stationnement sans présence de votre part. Sivous avez opté pour cette protection, sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location, nous prendrons en charge les coûts résultant du vol, de la tentative de vol ou de l'acte de vandalisme qui seront supérieurs au montant de la Franchise. Vous pouvez réduire ou éliminer la Franchise en optant pour notre gamme supérieure de protection contre le vol au lieu de notre protection standard.

Contre quoi suis-je couvert ?

Ce produit limite votre exposition financière au titre de toute somme supérieure à la Franchise relative àl'ensemble des coûts suivants :

- le coût des dommages causés au Véhicule ou de réparation du Véhicule ou sa valeur comptable s'il estirréparable ou non retrouvé ; et
- le coût de l'immobilisation du Véhicule durant la réparation ou s'il est irréparable

Dans les circonstances suivantes :

- le vol du Véhicule et de tout accessoire à la suite d'une effraction (un accessoire étant tout composantde série incorporé dans ou sur le Véhicule et livré avec par le constructeur) ;
- la tentative de vol du Véhicule et de tout accessoire ;
- tout acte de vandalisme commis contre le Véhicule alors qu'il est en stationnement sans présence devotre part;
- toute vitre, tout phare ou tout réflecteur endommagé(e) ou cassé(e) ou tout pneumatiqueendommagé ou crevé à l'occasion du vol ou de la tentative de vol.

Qu'est-ce qui est exclu de la protection ?

Ce produit ne vous couvre pas dans les circonstances suivantes :

Si le Véhicule est volé ou endommagé en raison de votre négligence ou plus précisément (et de manière non limitative) en raison du fait que les clés aient été laissées dans le Véhicule alors qu'il était sans surveillance ou qu'il ait été confié à une personne non autorisée, votre défaut d'utilisation correcte du dispositif antivol, toute omission de nous restituer les clés ou si vous avez laissé le Véhicule non verrouillé quand vous ne l'utilisiez pas. Le vol ou les dommages causés aux effets personnels et/ou professionnels et à tout bien transporté dans ou surle Véhicule.

Que dois-je faire pour bénéficier de la protection ?

Vous devez :

- **souscrire à cette protection supérieure ;
- **respecter nos Conditions Générales de location telles qu'elles s'appliquent au vol ou à la tentativede vol du Véhicule ;
- **informer la police locale de tout incident ou tout évènement, immédiatement ou dès que cela estraisonnablement possible et nous adresser le rapport de police ou toute preuve attestant que la déclaration a été faite auprès de la police ;
- Nous informer, par l'intermédiaire de l'agence de départ, dans un délai de 24 heures à compter dumoment où vous avez eu connaissance de la disparition du Véhicule et nous adresser les clés à l'agence où vous avez pris le Véhicule.

** il s'agit des conditions minimales

Quel est le montant de mon exposition financière ?

Si, pendant votre location, le Véhicule est volé ou endommagé à l'occasion d'une tentative de vol ou en raison d'un acte de vandalisme alors que le Véhicule est en stationnement et sans surveillance et que vous n'avez pas souscrit à cette protection, vous serez alors pleinement redevable du coût total des dommages causés au Véhicule (si le Véhicule est retrouvé) ou de la Valeur comptable totale du Véhicule s'il n'est pas retrouvé, ainsique d'une indemnité pour immobilisation calculée sur la base du tarif journalier de location prévu par votre contrat.
Si vous souscrivez à la protection contre le vol et sous réserve du respect de nos Conditions Générales delocation, le maximum que vous pourriez être alors amené à nous payer correspondra au montant de la Franchise.

2.2 PROTECTION BRIS DE GLACE, PHARES ET PNEUMATIQUES

Cette protection s'appliquera à tout dommage causé aux vitres, aux phares ou aux pneumatiques dans le cadre d'une utilisation normale du Véhicule durant votre location. Si le dommage survient en raison d'un accident dela circulation routière, le coût de réparation ou de remplacement des vitres, des phares ou des pneumatiques sera alors couvert par la protection contre les dommages résultant d'une collision.

Contre quoi suis-je couvert?

Si vous avez souscrit à cette protection, vous êtes protégé contre toute responsabilité financière au titre d'un dommage causé :

- au parebrise ; ou
- à toute vitre latérale ou arrière ; ou
- aux optiques et aux phares ; ou
- aux glaces de rétroviseur ;

qui se trouvent dans ou sur le Véhicule, si le dommage survient pendant votre location ;

- aux pneumatiques montés sur le Véhicule, à moins que ce dommage ne résulte d'une utilisationanormale (voir la définition en page 1) que vous faites du Véhicule.

Qu'est ce qui est exclu de la protection ?

Ce produit ne vous couvre pas en cas d'exposition financière consécutive à un dommage causé au Véhicule, sicelui-ci résulte de tout acte intentionnel ou d'une négligence de votre part dans l'utilisation du Véhicule.
Ce produit ne couvre pas les cas de vol, d'incendie et/ou de vandalisme.
Vous n'êtes pas couvert pour les frais administratifs de traitement du dossier.

Que dois-je faire pour bénéficier de la Protection ?

Vous devez :

- souscrire à cette protection supérieure,
- respecter nos Conditions Générales de location et toutes les lois et réglementation en vigueur enmatière de circulation routière pendant votre location,
- nous informer dans un délai de 24 heures à compter de la date à laquelle l'incident a eu lieu et, entoute hypothèse, avant la fin de votre période de location.

Vous devez nous retourner une Déclaration d'accident complète dûment et signée et tout autre document relatant les faits tels qu'ils se sont produits (nature du dommage causé au Véhicule, le lieuoù s'est déroulé l'incident, les dates et les circonstances dans lesquels ceux-ci sont intervenus et les coordonnées des témoins potentiels). Vous pouvez, bien sûr, inclure tout autre document que vous estimez utile à l'appui de votre Déclaration d'accident.

Que dois-je faire pour bénéficier de la Protection?

Vous devez :

- souscrire à cette protection,
- respecter nos Conditions Générales de location et toutes les lois et réglementation en vigueur enmatière de circulation routière pendant votre location,

Lors de la survenance de l'une des circonstances mentionnées ci-dessus vous devez contacter notre Service de dépannage et d'assistance.

Quel est le montant de mon exposition financière ?

Si durant votre location survient une panne ou une erreur de carburants, une casse ou perte des clés du Véhicule, une Crevaison et/ou une détérioration des pneumatiques ou une Panne de batterie vous serez redevable des sommes forfaitaires pour l'intervention de notre service dépannage et assistance.

Si vous souscrivez à la protection assistance et si vous contactez notre service assistance et dépannage à l'exclusion de tout autre service vous ne serez pas facturé des frais forfaitaires dus à Duomax dans ces circonstances