

## Introduction

Chère cliente, cher client de Carla,

Merci beaucoup pour l'intérêt et la confiance que vous avez témoignés à Carla. Carla vous offre une mobilité flexible et abordable, combinée au plaisir de conduire une BMW. Être mobile avec Carla est facile, mais pour que le système fonctionne correctement, des règles sont nécessaires. Dès réception de la confirmation d'inscription, le contrat de client privé de Carla entre en vigueur. Ce contrat, ainsi que les présentes conditions générales, les règles d'utilisation des services de Carla et le barème des tarifs, constituent la base de notre relation.

Nous vous recommandons de prendre une minute pour lire ces documents avant d'utiliser nos services.

La base de nos conditions générales est le principe du "fair-play" - si chacun se comporte d'une manière qui tient compte des besoins des autres, le système fonctionnera bien. Nous vous remercions d'adhérer à ces principes. Vous trouverez sur notre site internet notre FAQ (foire aux questions), qui répondra à un grand nombre de vos questions. Mais si vous avez besoin de nous, vous pouvez nous contacter à tout moment à l'adresse "support@carladrives.ch" et via la ligne de service +41 44 500 3434 !

Nous vous souhaitons à chaque instant un bon voyage avec "Carla" !

Cordialement

Votre équipe suisse Carla !

## Conditions générales d'affaires

### 1. Parties concernées

- 1.1. Carla est le nom de marque du service de mobilité, qui est régi par les présentes conditions générales. Carla est exploitée en Suisse par la société **KIR Driving Operations AG**, Place de la Gare 15, 1700 Fribourg (dénommée "Carla" dans les présentes CG).
- 1.2. Les utilisateurs des véhicules de "Carla" sont désignés dans le présent document comme des **utilisateurs**. Les utilisateurs sont en tout cas des personnes physiques. Si un accord-cadre est conclu avec une personne morale pour l'utilisation de Carla, les présentes conditions générales sont contraignantes pour chaque utilisateur associé à la personne morale et doivent être explicitement acceptées par les utilisateurs individuels lors de la procédure d'enregistrement.
- 1.3. Les véhicules proprement dits sont exploités par différentes sociétés (par exemple un concessionnaire BMW, un opérateur immobilier ou une société disposant de sa propre flotte exploitée par Carla) dans le cadre d'une plateforme de mobilité.

Ces entreprises sont ci-après dénommées "**exploitants de plates-formes**".

### 2. Contenu

- 2.1. Carla loue des véhicules aux utilisateurs enregistrés dans un secteur d'activité défini, avec les disponibilités existantes. L'utilisateur a une relation commerciale directe avec Carla.
- 2.2. Avec l'acceptation de l'enregistrement de l'utilisateur par Carla, un accord-cadre est conclu, que l'enregistrement ou la confirmation d'enregistrement soit fait par écrit, par e-mail, par téléphone, en ligne ou en personne. Pour les personnes physiques, il s'agit du "contrat Carla pour les clients privés".
- 2.3. La validité des présentes conditions générales (CG) s'étend à l'immatriculation (contrat cadre) et à la location des véhicules Carla (contrat de location individuel). Ces conditions générales sont complétées par les conditions de location.
- 2.4. Les prix en vigueur au moment de la réservation, tels que définis dans le règlement tarifaire, s'appliquent à tout moment.
- 2.5. Carla se réserve expressément le droit d'apporter des modifications raisonnables aux conditions générales ainsi qu'au règlement tarifaire. Les modifications seront notifiées aux utilisateurs par courrier électronique et par publication sur la page d'accueil de Carla. Toute modification est réputée approuvée à moins que l'utilisateur ne s'y oppose par écrit dans le mois suivant la notification.
- 2.6. En particulier, Carla se réserve le droit de refuser l'enregistrement d'un utilisateur ainsi que la conclusion d'un contrat de location individuel s'il y a des raisons de croire que l'utilisateur potentiel ne se comportera pas conformément au contrat. Chaque utilisateur ne peut s'inscrire auprès de Carla qu'une seule fois.

### 3. Définitions

- 3.1. L'utilisateur est toute personne physique ou morale âgée d'au moins 18 ans et titulaire d'un permis de conduire pour les pays où elle se déplace en véhicules Carla.
- 3.2. La "Booking App" est l'application logicielle avec laquelle l'utilisateur peut réserver les véhicules Carla. Elle peut être téléchargée gratuitement pour iOS et Android. L'application permet de déterminer les véhicules disponibles, y compris les données supplémentaires pertinentes (par exemple, l'état du chargement, l'emplacement), d'effectuer et de modifier les réservations et d'effectuer d'autres transactions commerciales. Les conditions d'utilisation correspondantes de l'application de réservation s'appliquent.
- 3.3. Une carte d'identité suisse en cours de validité, un passeport suisse ou une carte d'identité suisse pour étrangers sont acceptés comme "preuve d'identité avec photographie". Carla n'est accessible qu'aux personnes résidant en Suisse.
- 3.4. Le territoire d'affaires comprend le territoire de la Suisse ou de la Principauté du Liechtenstein et les

pays voisins. L'utilisation d'un véhicule Carla en dehors de la zone d'activité est possible dans des cas exceptionnels. Une autorisation écrite doit être obtenue de Carla avant le début du voyage. Si aucune autorisation écrite n'est disponible au moment du départ, une amende sera infligée à l'utilisateur conformément au règlement tarifaire.

#### 4. Enregistrement: conclusion d'un accord-cadre

- 4.1. L'accord-cadre est conclu lorsque l'utilisateur remplit le formulaire d'inscription et clique sur le bouton "S'inscrire maintenant" ou une inscription similaire. L'entrée en vigueur ne constitue pas un droit à la conclusion d'un contrat de bail unique.
- 4.2. L'utilisateur doit avoir choisi l'un des modes de paiement proposés par Carla et avoir fourni les données correspondantes. Le débit a lieu de manière continue, en fonction des services achetés. L'utilisateur peut modifier le mode de paiement pendant la relation contractuelle.
- 4.3. Lors de la conclusion de l'accord-cadre, l'utilisateur est activé sur l'application de réservation et reçoit ses données d'accès au compte Carla. L'utilisateur est tenu d'informer immédiatement Carla de tout changement d'adresse, d'adresse électronique, de numéro de téléphone portable, de données de paiement et de toute restriction concernant le permis de conduire. Carla facturera à l'utilisateur le montant de la dépense réelle de la recherche d'adresses.

#### 5. Contrôle des permis de conduire

- 5.1. Pour des raisons juridiques, afin d'utiliser efficacement un véhicule Carla, l'utilisateur doit confirmer son identité et prouver qu'il est en possession d'un permis de conduire valide pour les voitures particulières. Pour ce faire, l'utilisateur télécharge sur la plateforme Carla une photo du recto et du verso de son permis de conduire ainsi qu'une pièce d'identité avec photo (carte d'identité, passeport ou carte d'identité d'étranger). Si le permis de conduire n'a pas été délivré en Suisse ou dans l'UE, une photo du permis de conduire étranger doit également être téléchargée. Dans les deux cas, un selfie avec un permis de conduire clairement visible est également nécessaire.
- 5.2. Les contrôles des permis de conduire sont effectués conformément aux processus décrits ci-dessus par le personnel de Carla, du centre de mobilité ou d'un prestataire de services externe. Ces personnes sont soumises à la confidentialité et n'utilisent les données ainsi obtenues que pour exercer leur fonction au sein de Carla. Un véhicule Carla ne peut être loué qu'après le contrôle du permis de conduire. Le contrôle des permis de conduire peut prendre jusqu'à deux jours ouvrables.
- 5.3. Le compte Carla n'est pas transférable et tous les droits sur le compte expirent au décès de l'utilisateur.

#### 6. Compte de carte ; permis de conduire

- 6.1. Si l'option de paiement "carte de crédit" est utilisée, l'utilisateur doit être le propriétaire de la carte de

crédit, sauf accord contraire entre l'utilisateur et Carla. L'utilisateur doit tenir à jour les données personnelles qu'il a déposées dans l'accord-cadre. Si les données ne sont manifestement pas à jour, Carla se réserve le droit de bloquer temporairement le compte d'utilisateur auprès de Carla.

- 6.2. Si le permis de conduire de l'utilisateur est temporairement révoqué pour quelque raison que ce soit (par exemple, une infraction au code de la route), l'utilisateur ne peut pas utiliser le service de Carla pendant la période de révocation du permis de conduire. Carla doit être informée de tout retrait éventuel du permis de conduire. Carla se réserve également le droit de demander à l'utilisateur la preuve de la validité de son permis de conduire tous les trois (3) mois.
- 6.3. L'utilisateur doit remplir toutes les conditions requises par la loi pour la conduite d'un véhicule à moteur au début du voyage et est responsable du respect de la réglementation applicable.
- 6.4. Grâce à l'application Carla installée sur le smartphone de l'utilisateur, ce dernier a accès aux véhicules de Carla. L'utilisateur doit veiller à conserver son mot de passe ou son code d'accès pour son smartphone sous clé et est responsable, dans le cadre légal, de tous les dommages causés par un accès non autorisé aux véhicules du fait de la négligence de l'utilisateur (accident, infractions administratives, vol, etc.).

#### 7. Début et fin des contrats de location individuels

- 7.1. Seul un utilisateur enregistré est autorisé à réserver et à conduire un véhicule Carla.
- 7.2. La durée maximale de réservation et toute limite de kilométrage seront déterminées au cas par cas dans l'application Carla.
- 7.3. Dans l'application de réservation, l'utilisateur peut voir quels véhicules sont disponibles à quel endroit. La location d'un véhicule est terminée lorsque l'utilisateur sélectionne le véhicule qu'il souhaite louer, spécifie la période de location et clique sur le bouton "Réserver maintenant" (ou similaire). En réservant un véhicule via l'application, l'utilisateur accepte les tarifs de location et autres conditions en vigueur au moment de la réservation, qui sont disponibles sur le site web de Carla et sur l'application Carla.
- 7.4. Il n'y a aucune revendication de disponibilité à un endroit précis.
- 7.5. Carla a le droit d'appeler l'utilisateur au numéro de téléphone portable enregistré dans les données à caractère personnel en cas de perturbations en cours d'utilisation. Carla est également en droit d'interdire l'utilisation du véhicule si elle soupçonne un comportement contraire au contrat.
- 7.6. La période de location commence avec la conclusion du contrat de location unique et la prise en charge du véhicule. Elle se termine à l'expiration de la période de location réservée, l'utilisateur ramène le véhicule à l'endroit désigné par Carla et le verrouille selon la méthode appropriée.

## 8. Obligations de l'utilisateur en cas de location

- 8.1. Le transfert des véhicules à des tiers est interdit, sauf cas exceptionnel. Un cas exceptionnel existe notamment en cas d'altération de la capacité de conduire de l'utilisateur pour des raisons de santé. Dans ce cas, l'utilisateur est tenu de contrôler le tiers avant de lui remettre le véhicule et doit notamment s'assurer que celui-ci répond aux critères d'âge minimum, d'aptitude à la conduite et de permis de conduire.
- 8.2. Avant de commencer le voyage, l'utilisateur doit s'assurer que le véhicule est en état de marche, notamment en contrôlant visuellement les pneus. En outre, il est tenu de vérifier avant le début du voyage si le véhicule présente des défauts/dommages visibles (à l'intérieur et à l'extérieur) ou s'il est sale, et de le comparer avec la liste des dommages subis par le véhicule. Les déficiences, les dommages ou les salissures doivent être signalés à Carla via l'application ou par téléphone avant le début du voyage et être notés dans la liste des dommages. La déclaration de nouveaux dommages doit être effectuée avant le démarrage du véhicule afin de s'assurer que les dommages soient attribués à la personne qui les a causés. Les commandes de réparation et de remorquage nécessitent l'accord préalable de Carla. En cas de salissure de l'intérieur d'un véhicule par l'utilisateur au-delà des signes normaux d'utilisation, des frais de nettoyage seront facturés conformément au règlement tarifaire. Un véhicule est considéré comme souillé au sens ci-dessus notamment s'il présente des taches, des déchets, des déchets verts, des cendres, de la fumée de cigarette, de la salissure provenant du transport d'animaux ou similaire.
- 8.3. Avant de commencer le voyage, l'utilisateur doit tenir compte de l'état du réservoir ou du chargement du véhicule et planifier son voyage en conséquence. Si un véhicule électrique ne peut pas être ramené à la station de recharge en raison d'une charge insuffisante et que le véhicule doit donc être remorqué, ces frais doivent être pris en charge par l'utilisateur. En outre, une indemnisation conforme au règlement tarifaire est due si le véhicule est amené en retard au lieu de retour.
- 8.4. L'utilisateur doit sécuriser le véhicule contre le vol avant de le garer (les fenêtres, le toit ouvrant, le cas échéant la capote et les portes doivent être verrouillées).

## 9. Recharge, carte de recharge (s'applique uniquement aux véhicules électriques)

- 9.1. À la fin de chaque trajet, l'utilisateur doit charger le véhicule au point de chargement désigné. Pour ce faire, il raccorde à la station de charge le câble de charge prévu à cet effet, qui se trouve généralement dans le coffre. Si le véhicule n'est pas rechargé par l'utilisateur à la station de recharge après le trajet, une pénalité sera facturée conformément au règlement tarifaire. Le chargement à la station de recharge nommée par Carla est gratuit pour l'utilisateur. Pour

les autres points de chargement, l'utilisateur doit payer lui-même la facture de chargement.

- 9.2. L'utilisateur s'engage à utiliser la carte de recharge et le câble de recharge exclusivement pour recharger le véhicule Carla. Carla se réserve le droit de signaler toute autre utilisation de la carte ou du câble de chargement aux autorités policières compétentes. L'utilisateur s'engage à verser une indemnité pour chaque cas d'utilisation fautive de la carte ou du câble de recharge en violation du contrat, en plus du dommage réel, dont le montant est fixé dans le règlement tarifaire.
- 9.3. Les câbles de charge des véhicules électriques doivent toujours être laissés et transportés dans le véhicule. Les frais encourus par Carla en raison du non-respect de cet ordre seront facturés à l'utilisateur selon le règlement tarifaire en vigueur ou les frais réels. En outre Carla est en droit de facturer des frais pour la récupération des véhicules ainsi que leur perte d'utilisation, qui résultent du non-respect de l'état de charge et de l'autonomie restante.

## 10. Ravitaillement, carte de carburant (valable uniquement pour les véhicules à moteur à combustion)

- 10.1. Si le niveau du réservoir est inférieur au ¼ du niveau indiqué par la jauge, l'utilisateur doit se rendre dans une station-service et faire le plein du véhicule. À cette fin, une carte de carburant est située dans le véhicule, avec laquelle l'utilisateur peut faire le plein gratuitement chez les opérateurs disposant d'un réseau dense de stations-service (pour les marques exactes, voir la carte de carburant). Si le véhicule est rendu par l'utilisateur avec un niveau de carburant inférieur à ¼ selon la jauge, une indemnisation sera facturée conformément au règlement tarifaire.
- 10.2. L'utilisateur s'engage à utiliser la carte de carburant exclusivement pour le ravitaillement du véhicule Carla. Carla se réserve le droit de signaler toute autre utilisation de la carte de carburant aux autorités policières compétentes. Pour chaque cas d'utilisation fautive de la carte carburant en violation du contrat, l'utilisateur s'engage à payer, en plus du dommage réel, une indemnisation dont le montant est fixé dans le règlement tarifaire.

## 11. Traitement et utilisation des véhicules, méthodes d'utilisation interdites

- 11.1. L'utilisateur doit traiter les véhicules avec soin et attention et les utiliser conformément aux instructions figurant dans le manuel, les instructions d'utilisation, les documents du véhicule et selon les spécifications du fabricant, qui sont stockés dans la boîte à gants du véhicule Carla concerné. L'utilisateur doit respecter le code de la route lorsqu'il emprunte la route avec son véhicule.
- 11.2. Il est interdit à l'utilisateur d'utiliser le véhicule à des fins suivantes
  - 11.2.1. à des fins de sport automobile, en particulier pour les épreuves où l'objectif est d'atteindre une vitesse maximale ;

- 11.2.2. pour les essais de véhicules et la formation à la sécurité des conducteurs ainsi que pour la conduite sur des chaussées non goudronnées (asphalte, béton, pavé ou revêtement similaire) ;
  - 11.2.3. pour le transport commercial de passagers ;
  - 11.2.4. à la disposition de tiers, sauf disposition contraire du contrat ;
  - 11.2.5. pour les mesures publicitaires de l'utilisateur, sauf s'il existe une réglementation contractuellement différente ;
  - 11.2.6. pour la commission d'infractions pénales ;
  - 11.2.7. pour le transport de substances hautement inflammables, toxiques ou autres substances dangereuses ;
  - 11.2.8. pour le transport d'objets qui, en raison de leur forme, de leur taille ou de leur poids, peuvent compromettre la sécurité de la conduite ou endommager l'intérieur, ainsi que pour le transport d'animaux
  - 11.2.9. pour le remorquage de véhicules ou d'autres objets
- 11.3. En outre, il est interdit à l'utilisateur de faire cela :
- 11.3.1. de monter ou de faire monter sur le véhicule des éléments supplémentaires tels que des barres de toit.
  - 11.3.2. d'utiliser le véhicule pour des déplacements en dehors de la zone d'activité ;
  - 11.3.3. de conduire le véhicule sous l'influence de l'alcool (le taux d'alcoolémie est limité à 0,0‰), de drogues ou de médicaments qui pourraient affecter la capacité de conduire
  - 11.3.4. de transporter des enfants de moins de 14 ans et de moins de 150 cm de hauteur si aucun système de retenue approprié et homologué pour l'âge de l'enfant (porte-bébé, siège pour enfant, rehausseur) n'est utilisé. L'utilisateur doit suivre toutes les instructions du fabricant pour l'installation et le retrait des dispositifs de retenue pour enfants ;
  - 11.3.5. de transporter des enfants de moins de 14 ans et de 150 cm ou plus s'ils n'utilisent pas la ceinture de sécurité comme prévu
  - 11.3.6. salir grossièrement le véhicule ou y laisser des déchets de quelque nature que ce soit.
  - 11.3.7. de fumer dans le véhicule ou de permettre aux passagers de fumer.
- 11.4. Le véhicule ne peut être conduit par une personne domiciliée dans l'UE en dehors de la Suisse/Principauté du Liechtenstein. Tout transfert à une personne résidant dans l'UE pour des voyages en dehors de la Suisse/Principauté du Liechtenstein est également interdit. Veuillez noter que le non-respect de ce règlement peut entraîner des conséquences juridiques, notamment la confiscation du véhicule. Tous les frais et dépenses fiscaux, douaniers, administratifs et autres encourus par Carla en conséquence sont à la charge de l'utilisateur. La

violation coupable d'une disposition ou la non-exécution coupable d'une disposition conformément aux paragraphes ci-dessus par l'utilisateur autorise Carla, après un avertissement démontrable, à bloquer immédiatement l'utilisateur sans limite de temps. Les demandes d'indemnisation sont exclues dans ce cas.

## 12. Paiement, cession

- 12.1. Lors de la location, l'utilisateur est tenu de payer les prix de location en vigueur au moment de la réservation. Tous les tarifs et les frais se trouvent dans la réglementation tarifaire en vigueur.
- 12.2. Si le véhicule n'est pas en état de marche ou n'est pas disponible bien qu'il ait été marqué comme "disponible" dans l'application, l'utilisateur n'aura pas à payer de frais de location.
- 12.3. Selon le choix de l'utilisateur, l'utilisation des véhicules est facturée soit selon le forfait réservé, soit selon le calcul standard (par demi-heure).
- 12.4. Les paiements sont effectués selon le mode de paiement choisi. Les intérêts sur les arriérés et les frais de traitement sont à la charge de l'utilisateur.
- 12.5. Carla se réserve le droit de céder ses créances issues de la relation contractuelle. L'utilisateur sera informé de cette affectation par courrier électronique. Dans ce cas, l'utilisateur ne peut effectuer le paiement au cessionnaire qu'avec effet libératoire.
- 12.6. L'utilisateur autorise Carla ou le cessionnaire à débiter les frais à payer par Carla ou le cessionnaire et toute demande de dommages et intérêts à leur encontre en rapport avec le contrat de location unique sur la carte de crédit fournie. En cas d'invalidité ou de blocage, l'utilisateur est tenu de payer la facture envoyée par courrier postal ou électronique.

## 13. Responsabilité de Carla

- 13.1. La responsabilité de Carla, à l'exception de la responsabilité pour atteinte à la vie, au corps ou à la santé de l'utilisateur, est limitée à l'intention et à la négligence grave de Carla ou de ses représentants légaux ou agents, sauf si une couverture existe de toute façon dans le cadre de la police d'assurance responsabilité civile conclue pour le véhicule.
- 13.2. L'utilisateur s'engage à indemniser Carla de toute réclamation découlant d'une violation du contrat ou de la loi en rapport avec la mise à disposition du véhicule. Cela s'applique en particulier aux accidents. Carla a le droit d'effectuer des paiements si nécessaire et d'avoir recours à l'utilisateur.
- 13.3. Aucune responsabilité n'est assumée pour les objets oubliés ou laissés dans le véhicule. Les biens perdus doivent être signalés à Carla et lui être remis. Carla tente de restituer les objets trouvés à leurs propriétaires respectifs, mais n'accepte aucune responsabilité.
- 13.4. Si l'exécution d'une obligation contractuelle n'est pas possible en raison d'un événement sur lequel Carla n'a aucune influence (tel qu'un cas de force majeure ou une grève), Carla n'est pas responsable.

- 13.5. La responsabilité de Carla en cas d'indisponibilité d'un véhicule réservé est limitée au remboursement de toute caution versée pour le voyage en question. Toute responsabilité pour des dommages indirects, des pertes de revenus ou similaires est exclue.

#### 14. Responsabilité, obligations de l'utilisateur

- 14.1. En principe, l'utilisateur est responsable envers Carla de la perte du véhicule (y compris la disparition et la confiscation) et de tous les dommages subis par le véhicule depuis le moment de la prise en charge jusqu'à la restitution du véhicule. L'utilisateur est exonéré de toute responsabilité dans la mesure où des tiers sont responsables de la perte et des dommages subis par le véhicule.
- 14.2. En cas de dommages au véhicule, de perte du véhicule et/ou de rupture du contrat, l'utilisateur est généralement responsable conformément aux dispositions légales en matière de responsabilité, ainsi que s'il a endommagé ou volé la carte-clé ou s'il a manqué à ses obligations en vertu du contrat d'utilisation.
- 14.3. En cas d'accident de sa propre faute, la responsabilité de l'utilisateur s'étend également au montant de la franchise convenue pour les frais accessoires de dommages, tels que les frais d'expertise, la dépréciation, les frais de perte de revenus locatifs, l'augmentation des primes d'assurance, les frais administratifs supplémentaires. Les frais de remorquage doivent être supportés par l'utilisateur.
- 14.4. Dans la mesure où Carla reçoit des paiements de compagnies d'assurance ou de tiers en rapport avec une réclamation, ces paiements seront compensés par les obligations d'indemnisation de l'utilisateur.
- 14.5. L'utilisateur est responsable de toutes les infractions routières que cela soit d'ordre pénales ou administratif.
- 14.6. Si l'utilisateur est arrêté en raison d'une infraction grave au code de la route, il doit immédiatement informer les agents de la possession du véhicule - propriété de Carla - afin d'éviter autant que possible la confiscation.
- 14.7. Les éventuelles amendes sont envoyées à l'utilisateur pour exécution directe. Dans certains cas, Carla est obligée de communiquer aux autorités le nom de l'utilisateur.
- 14.8. Les frais encourus par Carla pour le traitement des infractions administratives sont à la charge de l'utilisateur, une indemnisation étant facturée conformément au règlement tarifaire en vigueur.

#### 15. Assurance

- 15.1. Tous les véhicules sont couverts par une assurance responsabilité civile, une assurance passagers et une assurance tous risques.
- 15.2. Les franchises respectives et la possibilité pour l'utilisateur de souscrire une assurance complémentaire sont publiées sur le site de Carla.

- 15.3. L'utilisation des prestations d'assurance n'est autorisée qu'avec l'accord préalable de Carla, sauf accord contraire.

- 15.4. Les autres droits de Carla et/ou de la compagnie d'assurance en cas de négligence grave restent réservés.

#### 16. Accidents, vols et obligation de signalement

- 16.1. Suite à un accident, un vol, un incendie, des dommages causés par du gibier ou d'autres dommages au véhicule Carla, l'utilisateur est tenu d'appeler la police chaque fois qu'un tiers est impliqué dans l'événement en tant que personne lésée ou (co-)causant possible, ou si des biens de tiers, à l'exception du véhicule Carla, ont été endommagés.
- 16.2. En tout état de cause, l'utilisateur doit procéder à la conservation des preuves - par exemple en prenant des photographies - et est tenu de limiter les dommages.
- 16.3. Dans le cas de dommages impliquant des tiers, l'utilisateur ne peut faire aucun aveu de culpabilité. L'utilisateur est tenu d'informer immédiatement Carla par téléphone du sinistre et doit ensuite informer Carla par écrit de tous les détails en tous points de manière complète et minutieuse - y compris la transmission d'un constat européen d'accident ou de vol entièrement rempli et signé personnellement.
- 16.4. Si le dommage se produit sur le territoire national sans que l'utilisateur soit blessé, une notification écrite doit être donnée immédiatement après que le dommage se soit produit. Carla facture à l'utilisateur un montant forfaitaire pour les frais liés au règlement des sinistres selon le règlement tarifaire en vigueur.
- 16.5. À la demande de Carla, l'utilisateur doit à tout moment fournir l'emplacement exact du véhicule Carla et permettre une inspection du véhicule Carla.
- 16.6. En cas d'accident causé par l'utilisateur, ce dernier est tenu de payer tous les frais engagés pour le transport du véhicule jusqu'aux locaux de l'entreprise et à l'atelier de réparation.
- 16.7. En tout état de cause, seule Carla est habilitée à choisir l'atelier de réparation.

#### 17. Durée et résiliation de l'accord-cadre

- 17.1. L'accord-cadre est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié immédiatement par l'une ou l'autre des parties à tout moment.
- 17.2. Si l'utilisateur a conclu un forfait tarifaire, l'accord-cadre Carla peut être résilié par l'une ou l'autre des parties au contrat de manière ordonnée, au plus tôt à la fin de la durée du forfait tarifaire.
- 17.3. Le droit des parties à une résiliation extraordinaire de l'accord-cadre Carla, notamment en raison de violations graves du contrat, reste inchangé.
- 17.4. Si l'utilisateur a conclu un forfait tarifaire, il n'a pas droit à un remboursement au prorata de la somme payée pour le forfait tarifaire en cas de résiliation extraordinaire de l'accord-cadre Carla par Carla.
- 17.5. À la fin de l'accord-cadre, le support d'accès est bloqué en désactivant les données d'accès.

17.6. En cas de violation fautive du contrat par l'utilisateur, notamment en cas de défaut de paiement ou de violation des obligations découlant du contrat, Carla peut exclure temporairement l'utilisateur de l'utilisation du véhicule avec effet immédiat et bloquer le support d'accès en désactivant les données d'accès. L'exclusion sera immédiatement communiquée à l'utilisateur par courrier électronique.

## 18. Déploiement des techniciens

18.1. Si l'utilisateur fait appel à un technicien en raison d'une mauvaise utilisation du véhicule ou de la technique d'accès ou en raison du non-respect des présentes CG ou du contrat d'utilisation (notamment si le câble de chargement n'est pas raccordé au point de chargement prévu, si le véhicule Carla n'est pas bloqué, etc.), l'utilisateur se verra facturer les coûts qui en résultent conformément au règlement tarifaire en vigueur et les dépenses réelles.

## 19. Modifications de contrats

19.1. Les modifications de ces conditions générales seront notifiées aux utilisateurs par courrier électronique. Les modifications sont considérées comme approuvées et deviennent valables pour la relation contractuelle existante entre l'utilisateur et Carla, à moins que l'utilisateur ne soulève une objection dans un délai d'un mois après la notification de la modification. Carla fera spécialement référence à cette conséquence dans toute annonce.

## 20. Conditions d'utilisation de la base de données des véhicules Carla

20.1. Les données relatives aux détails et à la localisation de nos véhicules, que l'utilisateur peut consulter via les vues cartographiques, servent à afficher les données dans l'application de réservation. Un stockage intermédiaire automatique des données pour l'affichage privé respectif des données, par exemple dans le cache du navigateur ou de l'application, est autorisé. Toute reproduction, distribution, communication publique ou transmission privée ou commerciale des informations sur les véhicules et des données de localisation au-delà de cette limite n'est pas autorisée, sauf si cette reproduction, distribution, communication publique ou transmission concerne une partie de la base de données qui n'est que peu importante en termes de type et de portée.

20.2. Les droits de libre utilisation à des fins scientifiques et pédagogiques et d'utilisation dans le cadre de procédures légales et officielles restent inchangés. Les droits sur les cartes numériques sont détenus par le fournisseur de cartes respectif. A cet égard, les conditions d'utilisation du fournisseur respectif s'appliquent, qui peuvent être appelées via la référence dans la carte.

## 21. Dispositions générales

21.1. Le contrat cadre et les contrats de location individuels sont soumis au droit suisse.

21.2. Carla respecte toutes les dispositions de la loi fédérale sur la protection des données (LPD) lors de la gestion et du traitement des données personnelles des utilisateurs. Vous trouverez des informations détaillées à ce sujet dans notre déclaration sur la protection des données, qui fait partie intégrante des présentes conditions générales.

21.3. Carla se réserve le droit d'obtenir toute information nécessaire à l'examen des demandes des utilisateurs ainsi qu'à la location en cours de véhicules auprès des autorités, des entreprises partenaires et des particuliers.

21.4. Les véhicules Carla sont équipés de la vignette autoroutière, obligatoire en Suisse. Les autres frais tels que les péages, les frais de stationnement pendant la période de location, les vignettes étrangères ou les péages routiers spécifiques ne sont pas inclus dans le service et doivent être payés par l'utilisateur.

21.5. Carla se réserve le droit d'introduire des limites d'utilisation, qui peuvent être ajustées si nécessaire, par exemple en cas de retards de paiement répétés, de réclamations, etc.

21.6. L'utilisateur ne peut transférer à des tiers les droits ou autres droits découlant de ce contrat qu'avec l'accord écrit préalable de Carla.

21.7. Les accords oraux n'existent pas. Les modifications et les ajouts doivent être faits par écrit.

21.8. Si une ou plusieurs dispositions des présentes CG sont ou deviennent nulles ou non avenues, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée.