



Only-Combi

ONLY-COMBI (SVL) Le Bois Massot 27820 Armentières-sur-Avre

Tél : 06 13 05 39 72 E-mail : contact@only-combi.com

Site web : www.only-combi.com

Contrat de location

CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

Only-Combi

Clause	Page
ARTICLE 1 : OBJET DE LA LOCATION	4
ARTICLE 2 : CONDITIONS PREALABLES A LA CONCLUSION D'UN CONTRAT DE LOCATION4	
ARTICLE 3 : CONCLUSION DU CONTRAT	5
ARTICLE 4 : DEROULEMENT DE LA LOCATION	6
ARTICLE 5 : ASSURANCES	7
ARTICLE 6 : RESTITUTION DU VEHICULE LOUE.....	10
ARTICLE 7 : PRIX DE LA LOCATION	11
ARTICLE 8 : DUREE DU CONTRAT DE LOCATION	13
ARTICLE 9 : FORCE MAJEURE	13
ARTICLE 10 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.....	13
ARTICLE 11 : RECLAMATION	14



Contrat de location

Les présentes conditions générales de location ainsi que les Conditions Particulières et l'Etat des Lieux conclus entre le loueur et le Locataire constituent le Contrat de Location (ci-après le "Contrat de Location").

Le Locataire reconnaît avoir reçu un exemplaire du Contrat de Location et s'engage à le respecter.

ARTICLE 1 : OBJET DE LA LOCATION

Le Loueur donne en location au Locataire le Véhicule tel que décrit aux Conditions Particulières (le "Véhicule"). La location est personnelle et non transmissible et est régie par le Contrat de Location.

ARTICLE 2 : CONDITIONS PREALABLES A LA CONCLUSION D'UN CONTRAT DE LOCATION

2.1 Qualités du Locataire

Le Locataire s'engage à être le seul et unique conducteur du Véhicule. Il ne peut en aucun cas déléguer la conduite du Véhicule à une autre personne sans avoir obtenu au préalable l'accord du Loueur.

Le Locataire doit être :

- âgé d'au moins 21 ans,
- titulaire depuis au moins 3 ans d'un permis de conduire en cours de validité autorisant la conduite du Véhicule ;
- titulaire d'une carte bancaire en cours de validité au nom du Locataire à la date tant de la conclusion du Contrat de Location qu'à celle du retour effectif du Véhicule au Loueur.

2.2 Pièces à produire en vue de la conclusion du Contrat de Location

Le Locataire, pour pouvoir louer le Véhicule, doit produire :

- son permis de conduire en cours de validité ;
- une pièce d'identité en cours de validité ;
- un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois ;
- une carte bancaire en cours de validité tant à la date de la conclusion du Contrat de Location qu'à celle du retour effectif du Véhicule au Loueur ;
- si le Locataire intervient en tant que personne morale, un extrait du Kbis récent de celle-ci et un pouvoir du responsable légal de la personne morale, autorisant expressément la location par le Locataire.



Contrat de location

ARTICLE 3 : CONCLUSION DU CONTRAT

3.1 Etat des Lieux du Véhicule

Le Loueur loue au Locataire le Véhicule et ses éventuels accessoires tels que décrits aux conditions du Contrat de Location.

Un état des lieux du Véhicule établi contradictoirement et annexé au Contrat de Location décrit le Véhicule au moment de sa mise à disposition au Locataire et est signé par le Loueur et le Locataire (l'"**Etat des Lieux**").

Le Locataire reconnaît que le Véhicule et ses accessoires lui sont remis conformément à l'Etat des Lieux, en bon état de fonctionnement, propre, avec la quantité de carburant telle qu'indiquée dans l'Etat des Lieux et sans dommage apparent à l'exception de ceux identifiés et précisés dans l'Etat des Lieux, et, en tout état de cause, dans un état satisfaisant aux conditions imposées par le code de la route français.

Toute réserve portant sur l'état du Véhicule, pour être opposable au Loueur, doit être formulée par écrit par le Locataire dans l'Etat des Lieux et ce avant la mise à disposition du Véhicule.

Toute défectuosité non signalée dans l'Etat des Lieux sera imputable au Locataire.

Le Locataire est seul responsable de la restitution du Véhicule dans un état conforme à celui dans lequel il était lors de sa mise à disposition et le Locataire réglera au Loueur les frais de remise en état ou de remise en conformité éventuels.

3.2 Dépôt de garantie

Le Locataire doit remettre au départ de la location :

- un prépaiement du montant estimé de la location, visant à garantir le Loueur du paiement du prix de la location, tel que précisé dans les Conditions Particulières ;
- un dépôt de garantie, visant à couvrir a posteriori (i) toute somme non prévue au Contrat et qui serait réclamée par le Loueur après la location, ainsi que (ii) tous dommages éventuels subis par le Véhicule, tel que précisé dans le Contrat de Location;
- De convention expresse entre les parties, le dépôt de garantie est attribué au Loueur en toute propriété à concurrence des sommes dues par le Locataire. Le Locataire autorise expressément le Loueur à prélever le montant des sommes dues sur ce dépôt de garantie.
- Si le montant de l'ensemble des sommes dues par le Locataire au retour du Véhicule est inférieur au montant du dépôt de garantie, le Loueur s'engage à restituer immédiatement ce solde au Locataire.

3.3 Remise des clés

5



Contrat de location

Le Loueur remet au Locataire, lors de la mise à disposition du Véhicule, (i) les clés de celui-ci, (ii) une photocopie de la carte grise du Véhicule, (iii) une copie du Contrat de Location et (iv) une attestation d'assurance. Le Locataire s'engage à présenter ces documents aux autorités compétentes en cas de contrôle du Véhicule. Le Locataire ne pourra être tenu responsable des conséquences de la non-présentation de ces documents aux autorités compétentes.

Dans l'hypothèse où le Loueur ne serait pas en mesure de mettre à disposition du Locataire le Véhicule dans les conditions prévues lors de la réservation, le Loueur s'engage à rembourser le Locataire de l'ensemble des sommes qui lui auraient déjà été versées. Dans cette hypothèse, le Loueur ne pourra cependant en aucun cas être tenu responsable de tous les frais, coûts et autres débours engendrés par cette impossibilité de mettre à disposition le Véhicule au Locataire.

3.4 Le Loueur se réserve le droit d'annuler la location à tout moment contre remboursement des sommes déjà versées. Il se réserve également le droit de remplacer le véhicule par un véhicule équivalent.

ARTICLE 4 : DEROULEMENT DE LA LOCATION

4.1 Périmètre de la location

Le Locataire et les conducteurs désignés dans les Conditions Particulières s'engagent à ne pas circuler avec le Véhicule, sans avoir obtenu l'accord préalable du Loueur :

- Au-delà d'un périmètre de deux cent cinquante (250) kilomètres autour du lieu de mise à disposition du Véhicule (sauf dérogation expresse dans les Conditions Particulières);
- Sur autoroutes (sauf dérogation expresse dans les Conditions Particulières);
- Sur circuit;
- Hors des voies propres à la circulation.

4.2 Garde du Véhicule

Le Locataire reconnaît avoir la garde juridique du Véhicule à compter de sa mise à disposition, et ce jusqu'à la remise au Loueur des clefs et des documents afférents au Véhicule lors du retour de celui-ci, accompagnée de la signature de l'état des lieux de restitution. A compter de la mise à disposition du Véhicule, le Locataire est donc entièrement responsable du Véhicule, ainsi que des conséquences pouvant résulter de son utilisation.

En tant que gardien du Véhicule, le Locataire s'engage à :

- ne rien modifier ou adjoindre au Véhicule ou à ses équipements ;
- ne pas faire du Véhicule un usage illicite ou non conforme à sa destination ;



Only-Combi

ONLY-COMBI (SVL) Le Bois Massot 27820 Armentières-sur-Avre

Tél : 06 13 05 39 72 E-mail : contact@only-combi.com

Site web : www.only-combi.com

Contrat de location

- ne pas utiliser le Véhicule pour le transport rémunéré de personnes ou de marchandises sans l'accord écrit et préalable du Loueur ;
- ne pas transporter de matières explosives, dangereuses ou mal odorantes ;





Contrat de location

- conduire le Véhicule avec prudence et l'utiliser de façon raisonnable ;
- à ce titre, être seul responsable, et se déclarer comme tel envers des tiers, des infractions au code de la route concernant la conduite ou la garde du Véhicule ou de toute infraction à des dispositions législatives, fiscales, douanières ou réglementaires en vigueur commises pendant la durée du Contrat de Location ; le Locataire autorise à cet égard la communication de ses coordonnées à première demande des autorités de police qui en feront la demande auprès du Loueur afin que ce dernier puisse satisfaire à ses obligations légales ;
- ne pas surcharger le Véhicule, et à ce titre, ne pas tracter ou pousser un autre Véhicule ;
- mettre tout en œuvre pour éviter les détériorations, le vol ou la soustraction frauduleuse du Véhicule et de ses équipements, notamment à verrouiller portes et fenêtres dès qu'il quitte le Véhicule et à ne pas y laisser les documents du Véhicule ou laisser apparent tout objet ou effet personnel ;
- vérifier les niveaux des fluides (huile, liquide de refroidissement, ...) et la pression des pneus conformément à un usage normal du Véhicule ;
- tenir compte des témoins d'alerte apparaissant au tableau de bord, et prendre les mesures adaptées à cette fin, dont l'arrêt d'urgence ;
- respecter toutes les obligations visées dans le Contrat de Location en cas de sinistre ou de vol ; à ce titre, le Locataire s'engage à ne pas commettre d'acte ou à ne pas se mettre dans une situation qui entraînerait la perte de tout ou partie des garanties et assurances.

De façon générale, le Locataire est seul responsable de l'ensemble des conséquences qui résulteraient du non-respect des conditions d'utilisation du Véhicule, et répond de toute dégradation ou perte du Véhicule ou de l'un de ses éléments et s'engage à indemniser le Loueur de l'ensemble des dégâts et des frais d'immobilisation qui en résulteraient.

ARTICLE 5 : ASSURANCES

5.1 Portée de l'assurance attachée à la location du Véhicule

En vertu du Contrat de Location, le Locataire bénéficie d'une assurance couvrant (i) la responsabilité civile du Locataire et des conducteurs désignés au contrat, (ii) une partie des dommages corporels subis par le Locataire et par les conducteurs désignés au contrat, et (iii) une partie des dommages subis par le Véhicule.

Assurance responsabilité civile :

Le Locataire et les conducteurs désignés au Contrat de Location bénéficient, pendant la période de location, d'une assurance couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels qu'ils



Only-Combi

ONLY-COMBI (SVL) Le Bois Massot 27820 Armentières-sur-Avre

Tél : 06 13 05 39 72 E-mail : contact@only-combi.com

Site web : www.only-combi.com

Contrat de location

pourraient causer à des tiers lors de l'utilisation du Véhicule à la suite notamment d'accidents, incendies ou explosions causés par le Véhicule ou ses accessoires.

Assurance dommages corporels du conducteur :

Le Locataire et les conducteurs désignés au Contrat de Location bénéficient, pendant la période de location, d'une assurance couvrant les dommages corporels qui leur seraient occasionnés par un accident, à l'exclusion du montant de la franchise tel que précisé aux Conditions Particulières et dans les limites prévues par le contrat d'assurance souscrit par le Loueur.

Assurance dommages au Véhicule :

Le Locataire est garanti contre le vol et la tentative de vol du Véhicule à condition qu'aient été respectées les obligations figurant aux articles 4.1 et 5.2 et que le Locataire ait déposé plainte en cas de vol et à l'exclusion du montant de la franchise figurant aux Conditions Particulières, qui reste, en tout état de cause, à la charge du Locataire.

De la même façon, le Locataire est garanti contre le vol et la tentative de vol des accessoires et aménagements équipant le Véhicule, uniquement si ceux-ci ont été dérobés en même temps que le Véhicule ou suite à effraction du Véhicule ou encore si le Véhicule était stationné dans un local privé et fermé à clef et à condition que le Locataire ait respecté les obligations figurant aux articles 4.1 et 5.2 et à l'exclusion du montant de la franchise figurant aux Conditions Particulières, qui reste, en tout état de cause, à la charge du Locataire.

Le Locataire est également garanti pour les dommages consécutifs à un incendie, une explosion ou une catastrophe naturelle (tels que, par exemple, ouragan, tempête, cyclone ou chute de la foudre), à condition qu'aient été respectées les obligations figurant à l'article 5.2.

En cas de non-respect des procédures prévues à l'article 5.2, le Locataire sera redevable de la prise en charge de l'intégralité des dommages en cas de sinistres ou de l'intégralité de la valeur financière du Véhicule en cas de vol.

L'assurance dommages au Véhicule ne couvre notamment pas les risques et dommages suivants :

- Les dommages liés à un choc du Véhicule, qu'il soit en circulation ou en stationnement, avec (i) un autre véhicule en circulation ou en stationnement, (ii) un cycliste, (iii) un piéton, (iv) un animal ou (v) tout autre objet fixe ou mobile ;
- Les dommages occasionnés au Véhicule, qu'il soit en circulation ou en stationnement, notamment par (i) un autre véhicule, (ii) une personne piétonne (en ce compris les actes de vandalisme, à l'exception des incendies ou attentats) ou, notamment, (iii) action du vent, chute de la grêle, inondation, glissement ou éboulement de terrain, chute de pierres, avalanches, poids de la neige, ... ;



Only-Combi

ONLY-COMBI (SVL) Le Bois Massot 27820 Armentières-sur-Avre

Tél : 06 13 05 39 72 E-mail : contact@only-combi.com

Site web : www.only-combi.com

Contrat de location

- Les dommages occasionnés au Véhicule à l'occasion d'un transport effectué à titre onéreux en violation de l'article 4.1 ;
- Les dommages mécaniques ou électriques, non consécutifs à un choc, occasionnés au Véhicule par un animal ou en cas de versement accidentel d'un liquide à l'intérieur du Véhicule ;
- Projection de substances tachantes ou corrosives ;
- Le vol ou les dommages subis par les biens, les animaux ou les valeurs transportés et les effets personnels (en ce compris les objets, bagages et effets à usage strictement privé).

Exclusion de garanties :

Le bénéfice de tout ou partie des garanties et assurances peut être retiré au Locataire, qui s'expose dans ce cas au recours des assureurs et du Loueur, dans les cas suivants :

- fausse déclaration du Locataire et/ou des conducteurs autorisés concernant leur identité ou la validité de leur permis de conduire ;
- défaut de remise, dans les délais énoncés au Contrat de Location, selon les cas, de la déclaration de sinistre, du constat amiable, de la déclaration de vol, des clefs originales et des documents du Véhicule suite à un vol ;
- dégradation volontaire sur et dans le Véhicule ;
- utilisation hors du territoire tel que défini à l'article 4.1 du Contrat de Location sans autorisation du Loueur ;
- utilisation du Véhicule après la date de retour prévue ou prolongation de la durée de location sans autorisation expresse du Loueur ;
- conduite sous l'emprise d'alcool ou de toute autre substance susceptible d'affecter la conduite ;
- conduite par d'autres conducteurs que ceux expressément désignés au contrat ;
- transport de personnes, d'animaux ou de biens en surcharge par rapport à la charge maximale autorisée ;
- utilisation du Véhicule pour des compétitions automobiles ou pour l'apprentissage de la conduite ;
- sous-location du Véhicule ;
- transport à titre onéreux de biens, de personnes ou d'animaux.



Contrat de location

Dans les cas d'exclusion ou de déchéance de l'assurance tels qu'énoncés ci-dessus, le Locataire sera seul responsable de l'intégralité des dommages ou pertes du Véhicule ou de l'un de ses éléments, et indemnera le Loueur de l'intégralité des dégâts majorés des frais d'immobilisation et des pertes d'exploitation, calculés sur la base du tarif de location journalier le plus élevé. En particulier, en cas de vol, le Locataire sera redevable de la totalité du prix du Véhicule.

5.2 Obligations du locataire en cas de sinistre

En cas de vol du Véhicule ou de ses équipements ou accessoires, ou en cas de dégradations du Véhicule ou de ses équipements ou accessoires, à quelque titre que ce soit, le Locataire ou le(s) conducteur(s) autorisé(s) aux Conditions Particulières, sont tenus, dès qu'ils ont connaissance des faits, de :

- déclarer immédiatement la disparition du Véhicule ou les dommages aux autorités de police ou de gendarmerie ; cette déclaration devant être obligatoirement accompagnée d'un dépôt de plainte ;
- prévenir sans délai le Loueur ;
- faire parvenir au Loueur, dans les quarante-huit (48) heures à compter de la découverte du vol du Véhicule ou des dégradations, l'attestation de dépôt de plainte, les documents du Véhicule, les clefs originales ainsi que tout document ou information sur les circonstances du sinistre.

En cas d'accident, le Locataire doit :

- s'il y a des victimes, prévenir immédiatement les autorités de police ou de gendarmerie pour faire procéder à un constat ;
- dans les autres cas, rédiger très lisiblement un constat amiable spécifiant les circonstances détaillées de l'accident, le faire contresigner par les tiers impliqués dans l'accident en précisant les coordonnées des témoins éventuels (étant précisé qu'un constat amiable devra être rédigé par le Locataire même en l'absence de tiers identifié) ;
- informer le Loueur de l'accident dans les vingt-quatre (24) heures de sa survenance ;
- transmettre au Loueur dans les cinq (5) jours ouvrés de la survenance de l'accident, soit en mains propres dans les locaux du Loueur, soit par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, tous les documents relatifs au sinistre, en en conservant une copie.

ARTICLE 6 : RESTITUTION DU VEHICULE LOUE

Le Véhicule doit être restitué dans les locaux du Loueur, aux dates et heures d'ouverture prévues.



Contrat de location

A défaut de restitution durant les heures d'ouverture, le Locataire reste responsable de tout vol ou dommage causé ou subi par le Véhicule jusqu'à la restitution aux conditions énoncées ci-après, ainsi que du paiement du dépassement de l'heure de retour convenue, stipulée dans le Contrat de Location.

Le Véhicule est considéré comme restitué par la remise en main propre de ses clefs originales et des documents afférents au Véhicule au Loueur, et par la signature conjointe de l'état des lieux au retour de location.

Le Véhicule doit être restitué dans le même état de marche et le même état esthétique que celui constaté contradictoirement dans la fiche d'Etat des Lieux signée au moment de la mise à disposition du Véhicule.

En cas de contestation sur l'état dans lequel est remis le Véhicule, le Locataire autorise expressément le Loueur à désigner un expert automobile indépendant à des fins d'examen du Véhicule et d'établissement d'un rapport descriptif et estimatif. Les frais de mission de l'expert sont à la charge du Locataire, sauf dans le cas où le rapport d'expertise conclurait à l'absence totale de responsabilité du Locataire.

ARTICLE 7 : PRIX DE LA LOCATION

7.1 Au moment de la réservation du Véhicule, le Locataire verse un acompte au Loueur d'un montant minimum de cent cinquante euros (150 €) plus cent cinquante euros (150 €) supplémentaire pour chaque semaine de location réservée.

7.2 A la date de mise à disposition du Véhicule, le Locataire effectue un prépaiement correspondant au montant estimé de la location, le montant de l'acompte étant déduit de cette somme.

A la date de la restitution effective du Véhicule, un récapitulatif reprenant l'intégralité des sommes dues par le Locataire et payables au comptant est établi, déduction faite du prépaiement.

7.3 Le prix de la location couvre les éléments suivants :

- le loyer mentionné dans le Contrat ; il est fonction du type de Véhicule et de la durée de la location ;
- la redevance kilométrique mentionnée dans le Contrat de Location, dans les conditions suivantes :
 - la redevance kilométrique est fonction du kilométrage parcouru, qui résulte de la différence entre le kilométrage constaté au compteur à la restitution du Véhicule, et celui mentionné dans l'Etat des Lieux lors de sa mise à disposition ;



Contrat de location

- en cas de débranchement volontaire du compteur ou en cas de dysfonctionnement non signalé de celui-ci, le Véhicule sera réputé avoir parcouru cinq cent (500) kilomètres par jour depuis sa mise à disposition, le Locataire restant dans ce cas redevable envers le Loueur de toute conséquence préjudiciable pour ce dernier d'une telle dissimulation et de l'ensemble des frais de remise en état ;
- certains véhicules sont équipés de dispositif de géolocalisation, le Loueur aura donc la possibilité de vérifier les données fournies par ce dispositif en cas de fraude ou tentative de fraude du Locataire, tel que précisé au paragraphe ci-dessus.

7.4 Le prix de la location ne couvre pas les éléments suivants :

- les compléments de carburant ; si le Véhicule n'est pas restitué avec le niveau d'essence tel que mentionné dans L'Etat des Lieux, un complément sera facturé au tarif fixe de un euro quatre ving (1,80 Euros) par litre d'essence ou un euro cinquante (1,50 Euros) par litre de gazole ;
- le kilométrage parcouru supérieur au kilométrage alloué sera facturé au tarif de quarante cinq centimes d'Euros (0,45 Euros) par kilomètre supplémentaire au-delà d'une moyenne de cent (100) kilomètres par jour ;
- le dépassement horaire de plus de deux (2) heures entraînera la facturation d'une journée supplémentaire au tarif journalier tel que mentionné dans les Conditions Particulières ;
- les contraventions et amendes imputables au Locataire en raison d'infractions au code de la route. Le paiement de ces contraventions et amendes peut être réclamé au Locataire postérieurement à la date de retour du Véhicule ;
- les sommes complémentaires pour la fourniture d'équipements optionnels, à moins que cela ait été expressément prévu dans les Conditions Particulières ;
- les frais de nettoyage si la propreté du Véhicule n'est pas conforme à celle du départ ;
- les frais de stationnement, de gardiennage, de péage, de dépannage et de rapatriement du Véhicule en cas de non-restitution au Loueur dans ses locaux ou de restitution hors délais ;
- les franchises d'assurance, les frais d'expertise et de réparation du Véhicule pour les dommages non couverts par l'assurance ;
- les pertes d'exploitation du Loueur pendant la durée d'immobilisation du Véhicule ;
- les réparations inférieures à la franchise dommage figurant aux Conditions Particulières ;
- les impôts et taxes sur les paiements susvisés ;



Only-Combi

ONLY-COMBI (SVL) Le Bois Massot 27820 Armentières-sur-Avre

Tél : 06 13 05 39 72 E-mail : contact@only-combi.com

Site web : www.only-combi.com

Contrat de location

- **le défaut d'annulation ou l'annulation dans un délai :**
 - **inférieur à trente (30) jours avant la mise à disposition réservée, entrainera la facturation de l'ensemble des sommes prévues pour la durée de location telle que prévue aux Conditions Particulières.**
 - **supérieur à trente (30) jours avant la mise à disposition réservée, entrainera la facturation d'un montant forfaitaire de cent cinquante (150) Euros.**

ARTICLE 8 : DUREE DU CONTRAT DE LOCATION

La location est consentie pour la durée stipulée aux Conditions Particulière du Contrat de Location.

A partir de l'heure de mise à disposition du Véhicule, une journée de location se calcule par tranche de vingt-quatre (24) heures.

La durée du Contrat de Location ne saurait être prolongée sans l'accord préalable exprès du Loueur, qui se réserve le droit d'en refuser la demande.

Tout dépassement de la durée de location sans accord préalable du Loueur sera facturé en sus, conformément à l'article 6 ci-dessus.

ARTICLE 9 : FORCE MAJEURE

Le Loueur ne pourra être tenu responsable, et aucune indemnité ne pourra lui être demandée, en cas de retards ou de conséquences dommageables dus à la survenance d'un événement de force majeure, tel que défini par l'article 1216 du Code Civil et la jurisprudence française.

ARTICLE 10 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Loueur informe le Locataire qu'il a créé et détient un fichier informatique contenant des données personnelles relatives au Locataire.

Cette collecte est effectuée pour les besoins de la gestion du Contrat de Location.

Conformément à la loi n° 78-10 du 10 janvier 1978 telle que modifiée, le Locataire dispose d'un droit d'opposition à l'enregistrement de ces informations ainsi que d'un droit d'accès et de rectification desdites informations sur simple demande effectuée auprès du Loueur.



Only-Combi

ONLY-COMBI (SVL) Le Bois Massot 27820 Armentières-sur-Avre

Tél : 06 13 05 39 72 E-mail : contact@only-combi.com

Site web : www.only-combi.com

Contrat de location

ARTICLE 11 : RECLAMATION

En cas de réclamation, le Client pourra s'adresser en premier recours au Loueur, soit par téléphone au [●], soit par email à contact@only-combi.com.

En second recours, s'il n'a pas obtenu une réponse satisfaisante, le Client pourra s'adresser au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) sur Internet (www.mediateur-cnpa.fr) ou directement via un formulaire en ligne à l'adresse suivante : <http://www.mediateur-cnpa.fr/saisir-le-mediateur.htm>

Un formulaire papier pourra également être téléchargé (http://www.mediateur-cnpa.fr/docs/pdf/Formulaire_de_saisine_mediateur_CNPA.pdf) et devra ensuite être envoyé par courrier à l'adresse suivante :

M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)
50, rue Rouget de Lisle
92158 SURESNES CEDEX