



# Conditions générales de location

## Sommaire

- 1) Le contrat
- 2) Conditions à remplir pour louer le véhicule
- 3) Contrôles de sécurité
- 4) Le prix
- 5) Clients handicapés
- 6) Retrait du véhicule
- 7) État des lieux du véhicule au départ
- 8) Durant la location
- 9) Prolongation de la location
- 10) Dommage, perte ou vol
- 11) Amendes et redevances relatives au stationnement, à la circulation et aux excès de vitesse
- 12) Restitution du véhicule
- 13) État des lieux de restitution du véhicule
- 14) Carburant
- 15) Options supplémentaires : produits
- 16) Options supplémentaires : services
- 17) Options supplémentaires : compléments et options de protection
- 18) Paiement
- 19) Résiliation anticipée du contrat
- 20) Utilisation de vos données personnelles
- 21) Perte de bien
- 22) Réclamations/Nous contacter
- 23) Addendum politique de confidentialité sur les véhicules connectés

**Veillez lire les présentes Conditions générales de location, l'Addendum politique de confidentialité sur les véhicules connectés (les « Conditions Générales ») et les Conditions spécifiques du lieu de location (« Conditions locales ») avant toute location.**

**Ces pages contiennent les informations dont vous – et les éventuels conducteurs supplémentaires – devez avoir pris connaissance au sujet de votre location, notamment les éléments à présenter au moment du retrait du véhicule ainsi que vos responsabilités envers nous et nos responsabilités envers vous.**

**Nous tenons à ce que vous profitiez de votre location dans les meilleures conditions et à ce que vous ayez toutes les informations dont vous avez besoin. Par conséquent, nous vous demandons de ne pas signer sans avoir lu ces documents. Cela peut prendre un peu de temps dans l'immédiat mais cela pourrait vous faire gagner du temps par la suite.**

## Conditions essentielles

1) **Contrat de location.** Le contrat est conclu entre nous, le fournisseur du véhicule, et vous, le conducteur principal, tel que désigné sur le contrat de location.

**Veillez lire les Conditions générales de location et les Conditions spécifiques du lieu de location, qui font partie intégrante de votre contrat de location.**

2) **Le véhicule.** Nous devons fournir le véhicule et tout l'équipement de sécurité obligatoire (ci-après le « véhicule »), en bon état de marche, régulièrement immatriculé et toutes taxes afférentes acquittées. En Europe, nous devons fournir des véhicules obligatoirement assurés au titre de la responsabilité civile aux tiers. À ce titre, le **conducteur n'est pas** considéré comme un tiers; **il n'est donc pas** couvert par cette assurance.

**Vous devez** restituer le véhicule et les services/produits optionnels dans l'état dans lequel ils vous ont été remis, à l'exception de l'usure normale. Veuillez inspecter minutieusement le véhicule avant votre départ.

Veillez nous demander de rectifier l'état des lieux du véhicule si un dommage n'y est pas indiqué, en cas d'erreur sur le niveau de carburant, en cas d'absence de plaque d'immatriculation, de certificat d'assurance, de formulaire de constat d'accident ou de tout autre équipement de sécurité obligatoire dans le véhicule.

3) **Durée de location.** Vous êtes responsable du véhicule et des services/produits optionnels pendant toute la durée de la location :

a) La durée de location court à compter de votre prise du véhicule (« procédure de retrait ») et prend fin à la confirmation par nos soins de la restitution du véhicule et de ses clés (« procédure de restitution »).

b) **Vous devez** restituer le véhicule auprès d'un agent de retour pendant les heures d'ouverture à l'agence de restitution convenue. Si vous choisissez de restituer le véhicule en dehors des heures d'ouverture ou si vous partez avant la fin de la procédure de restitution du véhicule, vous le faites **à vos propres risques et demeurez responsable jusqu'à la fin de la procédure de restitution.**

c) Si vous utilisez le service « Livraison et retrait », **vous serez responsable** du véhicule à partir du moment où il vous aura été remis jusqu'à ce que nous le récupérons.

4) **Coûts.** **Vous devrez payer** les montants indiqués sur votre contrat de location au titre du véhicule et des services optionnels éventuellement souscrits pour la durée de location. **Vous êtes redevable du paiement** de toute extension de la durée de location, y compris pour les services optionnels éventuellement souscrits. **Vous êtes redevable du paiement des coûts liés au vol et aux dommages, frais de nettoyage approfondi, frais de remorquage, frais de péage, et redevances et amendes relatives au stationnement, à la circulation ou à l'utilisation du véhicule, ainsi que des frais de gestion administrative et des frais de traitements,** dans les cas prévus aux présentes conditions.

5) **Utilisation du véhicule :** **Vous devez :** i) utiliser le véhicule de façon prudente et diligente, ii) utiliser le véhicule dans le respect des **lois et réglementations du pays dans lequel vous conduisez**, iii) utiliser le véhicule **conformément à la loi** et pour **des fins licites**, iv) utiliser le **carburant approprié**, v) **verrouiller** le véhicule lorsque vous ne l'utilisez pas et vous assurer que l'ensemble des fenêtres, toits ouvrants, panneaux ou capotes de toits amovibles sont **convenablement fermés**, vi) **arrêter** d'utiliser le véhicule immédiatement, sous réserve de préserver votre sécurité, et nous informer immédiatement en cas de défaut constaté sur le véhicule.

**Vous ne devez pas :** i) utiliser le véhicule à **des fins commerciales ; pour tout sport automobile (dans le cadre de loisirs ou à titre professionnel)** ou autre activité connexe; **hors des voies carrossables; pour remorquer un autre véhicule ou une remorque ; transporter des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes, à l'exception des huiles essentielles de minéraux ou produits analogues dans la mesure autorisée par la législation en vigueur (ou comme indiqué dans les Conditions spécifiques du lieu de location) et du carburant ou gaz nécessaire au fonctionnement du véhicule ;** ii) permettre à toute personne autre qu'un conducteur autorisé à utiliser le véhicule.

**Vous ne pouvez conduire que dans les pays que nous autorisons.** Si vous conduisez en dehors de l'UE un véhicule immatriculé dans un État membre de l'UE, ou si vous conduisez dans un État membre de l'UE un véhicule immatriculé dans un État non membre de l'UE, **vous ne devez pas utiliser** le véhicule dans ledit pays étranger pendant une période plus longue que celle autorisée en vertu des lois applicables. Veuillez consulter les Conditions spécifiques du lieu de location, demander plus de renseignements à l'agent de location ou consulter les autorités douanières compétentes.

6) **Accidents, vols et dommages.** **Vous devez aviser** i) la police **immédiatement** et ii) notre société dans les **48 heures**, en cas d'implication du véhicule dans tout accident ou dommage, même si aucun tiers n'est impliqué.

Si le véhicule est perdu, volé ou endommagé vous devez, dans la mesure autorisée par la loi, **payer le montant de la franchise indiquée dans ce contrat de location, toutes taxes applicables ainsi que nos frais de traitement de dommage ou de vol** (sauf si vous avez souscrit à des compléments de protection pour réduire davantage votre franchise). **Votre franchise ne s'appliquera pas** dans les circonstances définies à l'article 7 relatif aux Compléments de protection.

Nous tenterons de recouvrer le montant de la franchise et des autres frais auprès de la partie fautive si vous démontrez que le dommage, le vol ou la perte ne relève pas d'une faute, d'une violation délibérée, d'un acte de fraude ou d'une négligence grave de votre fait (dans la limite des dispositions légales applicables). **Vous devrez** nous remettre un formulaire de constat amiable d'accident automobile dûment rempli et comprenant les coordonnées des autres parties concernées, dans les 48 heures suivant l'accident. Dans la mesure autorisée par la loi, **nous appliquerons des frais couvrant nos coûts pour vous contacter en vue d'obtenir un constat d'accident dûment complété.**

**Votre responsabilité ne sera pas engagée** en cas de perte ou de dommage imputables à un défaut de notre part dans l'entretien du véhicule ou couverts par la garantie du constructeur.

7) **Compléments de protection.** Les compléments de protection réduisent le montant que vous devez payer à hauteur de la franchise indiquée en cas de vol ou de dommage subi par le véhicule. En Europe, nos tarifs incluent une franchise de base et **nous ne vous facturerons pas plus que la franchise indiquée ainsi que les taxes éventuellement applicables et nos frais de traitement de dommages ou de vol (sauf dans les cas où votre franchise serait inapplicable).** Vous pouvez réduire davantage votre franchise en souscrivant à d'autres compléments de protection.

**Vos franchises sont inapplicables si la perte ou le dommage est imputable à un i) acte délibéré ou frauduleux, une omission ou négligence grave de votre fait (dans la limite des dispositions légales impératives applicables) ou ii) une violation délibérée des stipulations des articles 5 (Utilisation du véhicule) et 6 (Accidents, vols et dommages).**

**Si votre franchise ne s'applique pas, nous serons en droit de vous réclamer une indemnisation, dont le montant tiendra compte de la sévérité de la négligence et pourra être égal au montant de notre préjudice, au titre des pertes ou dommages subis ou à venir (selon le montant le plus élevé), dans la limite autorisée par la loi applicable.**

8) **Amendes et frais.** **Vous vous engagez à payer les redevances de stationnement ou amendes liées à la circulation** encourues au cours de la durée de location et liées à votre usage du véhicule. **Vous vous engagez à payer nos frais de traitement**, couvrant notre temps consacré au traitement de ces amendes ou redevances, sauf si vous pouvez démontrer l'absence de perte ou de dommage, ou, le cas échéant, que le montant du préjudice subi est significativement inférieur aux frais de traitement.

9) **Carburant.** **Vous devez** ramener le véhicule avec la même quantité de carburant qu'au moment de son retrait, à moins que vous ayez souscrit au Service Plein Carburant. À défaut de restituer le véhicule avec le même niveau de carburant, **vous devrez payer** le carburant consommé au tarif « Paiement au retour » en vigueur.

Si vous parcourez une distance inférieure à celle indiquée dans la rubrique « Easyfuel » de vos Conditions spécifiques du lieu de location et que vous ne fournissez pas de justificatif d'achat de carburant, **vous devez payer** le forfait « Easyfuel », sauf si vous pouvez démontrer l'absence de perte ou de dommage, ou, le cas échéant, que le montant du préjudice subi est significativement inférieur au forfait « Easyfuel ». En souscrivant à l'option « Plein Carburant », vous ne serez pas tenu de faire le plein de carburant avant de restituer le véhicule. **Nous ne proposons aucun remboursement pour le carburant non utilisé** si vous souscrivez au service Plein Carburant, à moins que vous ne restituiez le véhicule après avoir fait le plein de carburant, auquel cas nous vous rembourserons les frais du service Plein Carburant.

10) **Conducteurs additionnels et passagers.** **Il vous appartient de veiller à ce que tous les conducteurs additionnels que vous ajoutez au contrat de location, ou les passagers que vous autorisez à monter dans le véhicule, respectent les présentes conditions. Vous êtes tenu de supporter tous les coûts et/ou frais** encourus en raison du non-respect des présentes conditions par tout conducteur additionnel ou passager.

**Votre franchise est inapplicable si la perte ou le dommage intervient en raison d'un acte intentionnel ou frauduleux, d'une omission ou d'une grave négligence commis par un conducteur additionnel ou un passager (dans la limite des dispositions légales impératives applicables) ou ii) une violation délibérée des stipulations des articles 5 et 6.**

politiques de confidentialité et aux stipulations des Conditions générales de location. Tous les autres éléments seront supprimés sous trois mois.

19) **Droit applicable.** Le droit applicable à ce contrat est celui du pays de retrait du véhicule et de conclusion du contrat de location.

11) **Modifications apportées à votre location.** Vous devez supporter toute hausse des prix si vous modifiez la durée de location ou si vous dépassez le kilométrage convenu. **Vous devrez payer** un supplément d'aller simple si vous restituez le véhicule dans une agence différente de celle de son retrait.

12) **Restitutions anticipées.** Si vous restituez le véhicule et tous les services optionnels de façon anticipée, vous perdrez le bénéfice de toutes offres spéciales, si vous ne remplissez plus les conditions correspondantes. Cela pourrait vous amener à payer un montant supérieur au titre de la location. **Aucun remboursement ne sera accordé pour les jours de location non utilisés.**

13) **Restitutions tardives.** Sauf accord contraire, **vous devez restituer** le véhicule et tous les services optionnels à l'heure/la date et le lieu précisés sur ce contrat de location. Si vous pensez avoir du retard, il est dans votre intérêt de nous soumettre une demande de prolongation. Si vous êtes en retard, le troisième jour suivant votre date de retour, nous pré-autoriserons le paiement de 5 jours supplémentaires de location sur votre carte de débit ou de 10 jours si vous utilisez une carte de crédit, et ce aux tarifs en vigueur en agence. Si vous rendez le véhicule dans les 5 ou 10 jours (selon le cas) nous ne vous facturerons que les jours de location effectifs et les autres frais exigibles.

14) **Pré-autorisation (de paiement).** Nous interrogerons votre banque pour une pré-autorisation de débit sur votre carte de paiement. Cette procédure permet de mettre en réserve une certaine somme à prélever sur votre carte de paiement, afin de garantir la disponibilité d'une quantité de fonds suffisante. Nous ne procéderons au paiement qu'à l'issue de la location. À noter que si vous procédez au paiement avec une autre carte, il pourra s'écouler une période de 14 jours avant que votre banque ne débloque les fonds « mis en réserve » sur votre autre carte.

15) **Paiements.** Si vous décidez de payer dans une devise autre que la monnaie du pays de la location, nous utiliserons un taux de change basé sur l'indice **des tarifs de gros de la Citibank, majoré de 4 %**, pour effectuer la conversion.

**À la signature du contrat de location, vous nous autorisez à débiter sur votre carte de paiement tous les frais engagés au cours de la période de location.**

16) **Suivi.** Les véhicules peuvent être équipés de **systèmes de géo-localisation et de dispositifs de suivi** afin de les localiser en cas de vol ou de non-restitution à l'agence de location, voire pour localiser le véhicule en cas d'accident ou de panne.

17) **Utilisation de vos données personnelles.** Nous utilisons vos **données personnelles** pour : a) vous fournir les services de location et b) décider de l'opportunité de vous fournir des services de location à l'avenir. **Nous ne communiquons vos données personnelles que** dans la mesure autorisée par la loi et, si nécessaire, avec votre consentement exprès, à(aux) :

a) **membres du système Avis Rent A Car**, situés au sein et en dehors de l'Europe, mais uniquement lorsque cela est nécessaire **à la fourniture des services de location**, et à **Wizard Co. Inc., le propriétaire du système de réservation**, sis aux États-Unis d'Amérique, mais uniquement lorsque cela est **nécessaire au traitement de votre réservation via le système de réservation**,

b) **aux Autorités et aux sociétés gestionnaires de parcs de stationnement**, dans la limite des dispositions légales applicables, afin de vérifier la validité de votre permis de conduire,

c) **à des tiers** agissant pour notre compte dans le cadre du **traitement des réclamations**, du **recouvrement de sommes** que vous nous devez et de la **réalisation de sondages auprès de la clientèle**, que nous utilisons afin d'améliorer les services que nous vous proposons.

Vous disposerez d'un droit d'accès aux données personnelles que nous détenons vous concernant (sous réserve du paiement des frais afférents, dans la limite de ce qui est autorisé par la loi applicable) et, sous réserve de justification, vous pourrez demander que toute donnée personnelle vous concernant soit corrigée, modifiée, bloquée ou supprimée. Le responsable du traitement des données est le fournisseur de location du véhicule, tel que désigné au présent contrat de location.

18) **Perte de bien.** Nous ferons de notre mieux pour vous contacter si nous retrouvons des effets personnels vous appartenant dans le véhicule. Tous les éléments contenant des renseignements personnels ou financiers seront supprimés sous 28 jours, conformément à nos

## 1) Le contrat

<p><b>Qu'est-ce que le contrat ?</b></p> <p>Le contrat définit nos responsabilités et les vôtres, dans le cadre de votre location de véhicule et d'options. Il se compose des documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le <b>contrat de location, comprenant les conditions essentielles</b></li> <li>les présentes <b>Conditions générales</b></li> <li>le <b>rapport d'état des lieux du véhicule</b> (s'il en existe un)</li> <li>les <b>Conditions locales</b></li> </ul>	<p><b>Qui sont les parties au contrat ?</b></p> <p>Le contrat est conclu entre le fournisseur du véhicule et vous, le conducteur principal tel que désigné sur le contrat de location. Vous trouverez des renseignements sur le fournisseur du véhicule dans le contrat de location.</p> <p>Selon le lieu et les modalités de votre réservation, votre contrat de réservation pourra avoir été conclu auprès d'une autre partie. Celle-ci nous aura communiqué vos informations afin que nous puissions vous fournir le service de location.</p>	<p><b>Avant de signer</b></p> <p>Veuillez lire attentivement ces documents. Si vous estimez ne pas avoir reçu tous les documents (ou en cas de point d'incompréhension ou de désaccord), veuillez vous adresser à un membre de notre équipe.</p> <p><b>Le signataire du contrat doit être la personne qui paie la location et le conducteur principal du véhicule.</b></p>
<p><b>En signant le contrat de location...</b></p> <p>Vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>acceptez les conditions du <b>contrat de location</b> ;</li> <li>acceptez les <b>Conditions générales</b> ;</li> <li>acceptez le <b>rapport d'état des lieux du véhicule</b> (s'il en existe un) ;</li> <li>reconnaissez que vous avez compris et acceptez les <b>Conditions locales</b> (que vous pourrez trouver dans votre e-mail de confirmation de réservation, ou que nous vous fournirons sur simple demande).</li> </ul>	<p><b>En résumé, vous acceptez de...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>louer le véhicule (y compris tout véhicule de remplacement) et les options souscrites pour toute la durée de location ;</li> <li>payer le montant indiqué dans le contrat de location pour le véhicule et les options souscrites, pour toute la durée de location ;</li> <li>payer les frais de location applicables pour toute prolongation de la durée de location (ainsi que les options qui auraient été souscrites à l'oral) ;</li> <li>payer les frais administratifs applicables, les coûts et frais liés au vol et aux dommages, les frais de nettoyage approfondi, frais de péage, les redevances et amendes de stationnement, de circulation ou liées à l'utilisation du véhicule, frais de justice, ainsi que tous frais applicables en vertu du contrat.</li> </ul> <p><b>Si vous décidez de payer dans une devise différente de celle utilisée par Avis pour le contrat de location, nous effectuons une conversion en utilisant un taux de change basé sur l'indice des tarifs de gros de la Citibank, majoré de 4 % dans le cadre du service de conversion fourni par Avis.</b></p> <p><b>En signant le contrat de location, vous nous autorisez à débiter ces frais sur votre carte de paiement.</b></p>	<p><b>Qu'est-ce que la durée de location ?</b></p> <p>La <b>durée de location</b> commence quand vous prenez le véhicule « <b>retrait</b> » (la date et l'heure de début indiquées sur le contrat de location) et prend fin lors de la survenance du dernier des événements suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>à la date et à l'heure de fin indiquées sur le contrat de location ;</li> <li>en cas de retour du véhicule pendant les heures normales d'ouverture, à la remise des clés du véhicule et de toutes les options à l'agence de retour ;</li> <li>si vous utilisez le service de reprise, lorsque vous restituez les clés du véhicule et les options set que nous effectuons le contrôle de l'état du véhicule en votre présence ;</li> <li>si vous restituez le véhicule en dehors de nos heures normales d'ouverture, à la survenance du premier des événements suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>lors de notre inspection du véhicule ; ou</li> <li>à 12 h 00 le prochain jour d'ouverture au public de l'agence du retour, après que nous ayons récupéré le véhicule, les clés et les options.</li> </ul> </li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si nous ne parvenons pas à localiser le véhicule et les clés sous cinq jours, ils seront réputés perdus ou volés.</li> </ul> <p><i>Pour en savoir plus : Article 10) Dommage, perte ou vol</i></p>
<p><b>Conducteurs supplémentaires</b></p> <p>Il peut être demandé aux conducteurs supplémentaires de signer un formulaire additionnel.</p>	<p><b>Signature du formulaire additionnel</b></p> <p>En signant ce formulaire, les conducteurs supplémentaires acceptent de respecter l'ensemble des conditions prévues au contrat. Cela s'applique même si vous ou les conducteurs supplémentaires avez adhéré à notre programme Avis Preferred.</p>	<p><b>Y a-t-il un supplément à payer pour les conducteurs supplémentaires ?</b></p> <p>Oui : il y a un supplément à payer pour chaque conducteur supplémentaire.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 16) Options supplémentaires : services et Conditions locales : informations diverses</i></p>
<p><b>Avis Preferred</b></p> <p>Même si vous êtes membre de notre programme Avis Preferred, nous souhaitons nous assurer que vous acceptez les conditions de cette location.</p>	<p><b>Pourquoi dois-je lire le contrat ?</b></p> <p>Vous avez déjà signé le contrat de location principal d'Avis, il est donc probable que vous n'ayez pas à signer votre contrat de location. Toutefois, nous vous recommandons vivement de lire le présent contrat, d'en vérifier son contenu et de bien garder à l'esprit l'ensemble des conditions.</p>	
<p><b>Quelles lois s'appliquent ?</b></p> <p>Les lois du pays dans lequel vous avez effectué le retrait du véhicule.</p>	<p><b>Toute partie du contrat ne peut être supprimée...</b></p> <p>Que si un juge ou toute autre autorité compétente établit que cette partie est nulle ou inapplicable. Si possible, cette partie sera supprimée, mais les autres stipulations du contrat continueront à s'appliquer.</p>	
<p><b>Clientèle professionnelle</b></p> <p>Cet article s'applique uniquement si vous bénéficiez d'un accord d'entreprise auprès de nous, par exemple un compte d'entreprise ou un numéro Avis Wizard Discount (AWD).</p>	<p><b>En signant le contrat de location, vous confirmez...</b></p> <p>Avoir l'autorisation de la société pour conclure le contrat. En cas de contradiction entre le présent contrat et votre accord d'entreprise, et sauf indication contraire prévue au sein de l'accord d'entreprise, les conditions du présent contrat prévaudront.</p>	

## 2) Conditions à remplir pour louer le véhicule

<p><b>Référence de réservation</b></p> <p>Vous devez vous munir de votre numéro de réservation ou de votre e-mail de confirmation.</p>	<p><b>Nous en avons besoin car...</b></p> <p>ils permettront à l'agence de retrouver vos informations plus facilement et de vous permettre de prendre la route le plus rapidement possible.</p>	
<p><b>Permis de conduire</b></p> <p>Tous les conducteurs doivent présenter un permis de conduire valable dans le pays de location pour toute la durée de location.</p> <p>Si un conducteur ne remplit pas ces exigences il ne pourra pas conduire le véhicule.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : Exigences en matière d'identification et de permis de conduire ou interrogez un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Vous munir de votre permis de conduire</b></p> <p>Les conducteurs doivent se munir de tous les éléments de leur permis de conduire en cours de validité.</p>	<p><b>Que se passe-t-il en cas d'oubli ?</b></p> <p>Si un conducteur n'est pas en mesure de présenter un permis de conduire valide et complet il ne pourra pas conduire le véhicule.</p>
	<p><b>Dans quels cas avez-vous besoin d'un permis de conduire international ou d'une traduction officielle du permis de conduire ?</b></p> <p>Les conducteurs doivent se munir à la fois de leur permis de conduire et d'un permis de conduire au format international ou d'une traduction officielle de celui-ci certifiée par un notaire dans la langue du pays de la location si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>leur permis de conduire a été délivré en Europe et ils effectuent la location dans un pays en dehors de l'Europe ;</li> <li>leur permis de conduire a été délivré dans un pays non européen et ils effectuent la location en dehors de ce pays ;</li> <li>leur permis de conduire a été délivré dans une langue n'utilisant pas l'alphabet latin, comme l'arabe, le grec, le russe, l'hébreu ou le japonais.</li> </ul>	<p><b>Que se passe-t-il si un conducteur n'en a pas ?</b></p> <p>Tout conducteur ne disposant pas de son permis de conduire au format international, alors que celui-ci est requis, ne pourra pas conduire le véhicule.</p>
	<p><b>Depuis combien de temps faut-il être détenteur du permis de conduire ?</b></p> <p>Tous les conducteurs doivent être titulaires du permis de conduire depuis la durée minimale que nous exigeons. Veuillez vérifier les <i>Conditions locales ainsi que les conditions en matière de permis de conduire et d'identification</i>.</p> <p>Si le permis de conduire en cours de validité ne suffit pas à établir que le conducteur remplit bien la condition de durée minimale de détention exigée, le conducteur doit en apporter la preuve en présentant son précédent permis de conduire ou une lettre d'une autorité compétente attestant qu'il est titulaire du permis de conduire depuis la durée minimale exigée.</p>	<p><b>Si un conducteur présente des condamnations antérieures ou en instance</b></p> <p>Une condamnation figurant sur un permis de conduire n'empêchera pas automatiquement un conducteur de conduire le véhicule.</p> <p>Si le permis de conduire d'un conducteur indique des condamnations, <b>veuillez</b> vérifier <i>les exigences en matière de permis de conduire et d'identification, prévues aux Conditions locales</i> ou interrogez un membre de notre équipe, car il est possible qu'il ne puisse pas conduire.</p>
<p><b>Cartes de paiement</b></p> <p>Vous devez vous munir de la carte de paiement que vous avez utilisée pour effectuer votre réservation.</p>	<p><b>Pourquoi devez-vous présenter la carte de paiement utilisée pour effectuer la réservation ?</b></p> <p>Lorsque vous réservez, nous utilisons la carte de paiement comme moyen d'identification, pour nous assurer que nous remettons le véhicule à la personne qui a effectué la réservation.</p> <p>Si vous ne présentez pas la carte de paiement utilisée pour effectuer votre réservation, nous pourrions toujours vous louer un véhicule sous réserve de disponibilité et si vous remplissez l'ensemble de nos conditions, mais vous devrez payer la location aux tarifs de l'option « Payer en agence » en vigueur le jour même, puisqu'il s'agira d'une nouvelle location.</p> <p>Vous n'êtes pas tenu d'utiliser la carte de paiement ayant servi à passer votre réservation, pour effectuer des paiements supplémentaires ou votre pré-autorisation. Cette autre carte devra cependant être libellée à votre nom.</p>	<p><b>Dans quels cas devez-vous présenter deux cartes ?</b></p> <p>Pour certains véhicules de valeur importante, vous devez présenter deux cartes de paiement au nom de la personne ayant effectué la réservation.</p> <p>Ce point a dû être clairement indiqué lors de votre réservation, mais vous pouvez vérifier cela en interrogeant un membre de notre équipe.</p>
<p><b>Pré-autorisations et dépôts de garantie</b></p> <p>Avant de vous laisser louer un véhicule, vous devrez nous autoriser à prélever un dépôt de garantie ou à obtenir une pré-autorisation.</p> <p>Vous devrez utiliser une carte de paiement approuvée et à votre nom, et présentant suffisamment de fonds pour nous permettre d'accomplir ces formalités.</p>	<p><b>Qu'est-ce qu'une pré-autorisation ?</b></p> <p>Une pré-autorisation permet de bloquer une somme d'argent sur votre compte bancaire. Une fois la pré-autorisation effectuée, vous ne serez pas en mesure d'utiliser cet argent à toute autre fin, tant que vous n'aurez pas payé la location et que votre banque n'aura pas levé la pré-autorisation.</p> <p>Alors qu'une pré-autorisation est en cours, il se peut que le montant apparaisse comme déduit de votre compte. Ce n'est pas réellement le cas, l'argent est tout simplement « bloqué » jusqu'à ce qu'un paiement définitif intervienne.</p>	<p><b>Qu'est-ce qu'un dépôt de garantie ?</b></p> <p>Une pré-autorisation permet de bloquer une somme d'argent à prélever sur votre compte. Un dépôt de garantie, en revanche, prélève de l'argent sur votre compte.</p>

<p><i>Pour en savoir plus : Article 18) Paiement, Conditions locales : frais de carburant, Conditions spécifiques d'agence : possibilités de paiement, ou demandez à un membre de notre équipe</i></p>	<p><b>Quel est le montant de la pré-autorisation ?</b></p> <p>Le montant est soit forfaitaire, soit calculé sur la base des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le prix de location estimé du véhicule</li> <li>Plus le prix estimé des options souscrites</li> <li>Plus un montant permettant de couvrir les éventuels frais de carburant, sauf si vous souscrivez au service Carburant</li> <li>Déduction faite de toute somme que vous nous auriez payée pour la location lors de votre réservation (par exemple, la valeur de tout voucher)</li> </ul> <p>Le calcul varie en fonction de l'agence de location.</p>	<p><b>À combien s'élève le dépôt de garantie ?</b></p> <p>La plupart des agences de location ont recours à une pré-autorisation plutôt qu'à un dépôt de garantie. En cas de dépôt de garantie, le montant de celui-ci sera le même que pour une pré-autorisation.</p>
	<p><b>Lors de la restitution du véhicule</b></p> <p>Le montant du paiement final sera traité sur la carte de paiement fournie.</p> <p>En cas d'utilisation d'un autre moyen de paiement, sachez que la pré-autorisation effectuée sur la carte utilisée au départ pourra être maintenue pendant jusqu'à 30 jours.</p> <p>C'est votre banque qui est responsable de la levée des pré-autorisations. Nous déclinons toute responsabilité quant au délai pris par votre banque pour procéder à la levée des pré-autorisations.</p>	<p><b>Lors de la restitution du véhicule</b></p> <p>Le montant du paiement final sera calculé et le dépôt de garantie utilisé.</p> <p>Si le paiement final est supérieur au dépôt de garantie, nous vous demanderons de payer la différence.</p> <p>Si le paiement final est inférieur au dépôt de garantie (ou si vous décidez de payer à l'aide d'un autre moyen de paiement), vous devrez contacter le Service Relation Clients pour obtenir un remboursement.</p> <p>En règle générale, les organismes bancaires mettent 7 à 14 jours pour effectuer tout remboursement sur votre compte. Nous déclinons toute responsabilité quant au délai pris par votre banque pour procéder au remboursement.</p>
<p><b>Autres documents à présenter</b></p> <p>Vous devez vous munir d'une pièce d'identité avec photo. Un justificatif de domicile pourra également vous être demandé.</p> <p>Dans le cadre du présent article, « vous » désigne le conducteur principal indiqué au contrat de location, ainsi que les conducteurs supplémentaires ou toute personne effectuant un paiement au titre de la location.</p>	<p><b>Pièce d'identité avec photo</b></p> <p>Vous devez être reconnaissable sur la photo de votre pièce d'identité. Nous pouvons accepter votre passeport, permis de conduire avec photo, toute carte d'identité nationale ou autre pièce d'identité délivrée par un gouvernement.</p>	
	<p><b>Quel document pouvez-vous fournir à titre de justificatif de domicile ?</b></p> <p>Il pourra vous être demandé de produire un justificatif de domicile. Il peut s'agir d'une facture d'opérateur de service ou d'un relevé bancaire récent. Si votre permis de conduire fait mention de votre adresse, nous pourrions également l'accepter en tant que justificatif. Si votre adresse est mentionnée sur votre permis de conduire, celui-ci pourra être accepté comme justificatif dans certains pays. Le locataire doit consulter les conditions en vigueur dans le pays où la location est effectuée.</p>	
<p><b>Limites d'âge applicables aux conducteurs</b></p> <p>Il existe des limites d'âge, mais elles varient selon le véhicule choisi et le pays.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : informations sur les limites d'âge ou adressez-vous à un membre de notre équipe</i></p>	<p><b>Qu'est-ce que cela signifie ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si un conducteur a moins que l'âge minimal requis pour conduire un certain véhicule, nous ferons notre possible pour lui proposer un véhicule soumis à une limite d'âge inférieure.</li> <li>Les conducteurs n'ayant pas l'âge minimal requis, ou étant plus âgés que l'âge maximal autorisé, ne pourront pas conduire nos véhicules.</li> <li>En dessous d'un certain âge ou au-dessus d'un certain âge, un supplément s'applique pour le conducteur.</li> <li>Les conducteurs ayant plus d'un certain âge pourront devoir présenter d'autres documents afin de prouver leur bon état de santé et leur aptitude à la conduite.</li> </ul>	
<p><b>Autres circonstances</b></p> <p>Si vous ou toute personne vous accompagnant se comporte de manière inacceptable, nous pourrions refuser de vous louer un véhicule.</p>	<p><b>Comportements inacceptables</b></p> <p>Nous pourrions refuser de vous louer un véhicule si nous avons des raisons de penser que l'un ou plusieurs des conducteurs est sous l'influence de l'alcool ou de drogues, ou si vous ou toute personne vous accompagnant, adopte - selon nous - un comportement offensant ou menaçant à l'égard de nos équipes.</p>	
<p><b>Si vous ne remplissez pas toutes les conditions</b></p> <p>Nous pourrions refuser de vous louer un véhicule ou de permettre à l'un ou plusieurs des conducteurs de conduire le véhicule.</p>	<p><b>Exemples de non-respect des exigences</b></p> <p>Vous ne remplissez pas nos conditions si vous ne présentez pas la carte de paiement utilisée pour effectuer votre réservation prépayée ou si un conducteur ne satisfait pas à toutes les conditions. Nous pourrions toujours vous louer un véhicule si vous ne remplissez pas ces conditions, mais il se pourrait que ce soit aux tarifs « Payer en agence » applicables. Autrement, nous devrions annuler votre réservation, et vous devrez contacter l'équipe du Service Relation Clients pour obtenir un remboursement.</p>	

### 3) Contrôles de sécurité

<p><b>Contrôles de sécurité</b></p> <p>Nous procédons à des contrôles d'identité, de sécurité, de permis de conduire et de solvabilité.</p> <p>Dans le présent article, le mot « vous »</p>	<p><b>Qu'est-ce que cela signifie ?</b></p> <p>En signant le contrat de location ou en conduisant le véhicule, vous acceptez que nous procédions à ces contrôles vous concernant.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 20) Utilisation de vos données personnelles</i></p>
	<p><b>En cas de contrôle défavorable avant ou pendant le retrait du véhicule</b></p>

<p>désigne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le conducteur principal désigné sur le contrat de location</li> <li>Tout conducteur supplémentaire</li> <li>Toute personne effectuant un paiement pour la location</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cas de contrôle défavorable, nous pouvons refuser d'autoriser un ou plusieurs conducteur(s) à conduire le véhicule ou de vous louer le véhicule.</li> <li>Si nous constatons tout impayé envers Avis ou toute autre société du groupe Avis, nous pouvons refuser d'autoriser un ou plusieurs conducteur(s) de conduire le véhicule ou de vous louer le véhicule.</li> </ul>
<p><b>Que se passe-t-il en cas de contrôle défavorable pendant ou après la location ?</b></p>	
<p>S'il s'avère que les informations que vous avez communiquées sont fausses ou inexactes, cela sera considéré comme un manquement à vos obligations contractuelles. Vous nous serez alors redevable de tous frais et/ou dommages que nous aurions subis.</p>	

## 4) Le prix

<p><b>Prix de location de véhicule</b></p> <p>Le prix de location de véhicule se calcule sur la base des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vos heures et dates de début et de fin de location</li> <li>Lieu(x) de location</li> <li>La durée de location</li> <li>Le type de véhicule indiqué dans votre contrat de location</li> </ul> <p>Sauf indication contraire, le prix comprend également tous les frais que vous devrez payer (par exemple la participation aux frais d'immatriculation, taxes locales ou Suppléments d'Emplacement).</p>	<p><b>Prix des options</b></p> <p>Le prix des options (tels que les sièges bébés, conducteur(s) supplémentaire(s), compléments de protection, frais de livraison et GPS) se calcule sur la base de la durée de location et de l'agence de location de retrait du véhicule que vous avez sélectionnées.</p> <p>Sauf indication contraire, le prix comprend également tous les frais supplémentaires que vous devrez payer (par exemple les taxes locales ou Suppléments d'Emplacement).</p>
<p><b>Supplément d'Emplacement</b></p> <p>Certaines agences (principalement les aéroports, les gares et certains emplacements de centre-ville) appliquent un <b>Supplément d'Emplacement</b> afin de couvrir les frais d'exploitation qui y sont plus onéreux.</p>	<p><b>Quand payez-vous le Supplément d'Emplacement ?</b></p> <p>Rassurez-vous, ces suppléments sont <b>inclus dans le prix</b> qui vous est indiqué, bien qu'ils puissent apparaître de façon séparée sur votre contrat de location ou votre facture.</p>

## 5) Clients handicapés

<p><b>Véhicules adaptés</b></p> <p>Des véhicules spécialement adaptés sont disponibles dans certaines de nos agences de location.</p>	<p><b>Plus de renseignements</b></p> <p><i>Pour en savoir plus : Adressez-vous à un membre de notre équipe ou contactez le Service Réservations.</i></p>
<p><b>Commandes manuelles</b></p> <p>Ces dispositifs conviennent aux personnes maîtrisant suffisamment les membres supérieurs de leur corps (y compris les mains et les doigts).</p> <p>Les commandes manuelles et miroirs panoramiques ne sont disponibles que dans certaines agences de location. Ces accessoires sont fournis à titre gracieux.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : équipement spécifique ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Plus de renseignements</b></p> <p>Les commandes manuelles ne fonctionnent qu'avec des véhicules à boîte de vitesse automatique. Elles comprennent des commandes manuelles de frein et d'accélérateur, ou une poignée de direction compatible avec les véhicules équipés d'un airbag conducteur.</p> <p>Les commandes manuelles sont montées par un tiers. En règle générale, l'installateur est présent en agence de location lors du retrait du véhicule. Si vous ou tout conducteur supplémentaire n'a pas l'habitude de manipuler les commandes, l'installateur vous montrera comment les utiliser. Vous pourrez également essayer brièvement le véhicule en compagnie de l'installateur.</p> <p>Si l'installateur a des inquiétudes quant à la capacité de tout conducteur à maîtriser les commandes manuelles, nous pourrions décider de ne pas le laisser conduire le véhicule.</p> <p><b>Veillez nous donner un préavis d'au moins deux jours</b> si vous souhaitez que l'on fasse installer des commandes manuelles ou des miroirs panoramiques sur le véhicule de location. Si vous en avez besoin dans un délai plus court, veuillez contacter le Service Réservations.</p>

## 6) Retrait du véhicule

<p><b>Disponibilité du véhicule</b></p> <p>Nous disposons généralement d'un véhicule de la catégorie de votre choix.</p>	<p><b>En cas de problème quant à la disponibilité du véhicule...</b></p> <p>Il arrive rarement que nous ne disposions pas d'un véhicule de la catégorie de votre choix. Le cas échéant, nous tenterons de vous trouver un véhicule d'une catégorie supérieure sans frais supplémentaires.</p> <p>Si nous ne pouvons vous proposer qu'un véhicule de catégorie inférieure et que vous acceptez de le louer, vous serez facturé au tarif applicable à la catégorie effectivement louée. En cas de règlement préalable de la location, vous serez remboursé de la différence.</p> <p>L'agence de location pourra vous fournir plus d'un véhicule ou vous suggérer d'utiliser d'autres moyens de transport jusqu'à ce qu'elle puisse obtenir un véhicule de la catégorie souhaitée.</p> <p>Bien que cela n'arrive que rarement, à défaut de véhicules disponibles vous aurez bien sûr droit à un remboursement intégral de tout montant déjà versé.</p> <p>Vous devrez contacter le Service Relation Clients avec votre numéro de référence de réservation pour obtenir un remboursement.</p>
<p><b>Que faire si cela implique des frais supplémentaires ?</b></p>	
<p>Si, exceptionnellement, nous n'avons pas pu vous fournir un véhicule lors du « retrait », et que vous avez dû trouver un autre moyen de transport en attendant que nous vous mettions un véhicule à disposition, nous vous rembourserons les frais supplémentaires engagés, dans une limite raisonnable.</p> <p>Si nous sommes dans l'incapacité de vous fournir un véhicule, et que vous devez louer un véhicule auprès d'une autre société, nous vous verserons la différence entre nos frais de location et ceux de l'autre loueur,</p>	

	<p>pour la location d'un véhicule similaire.</p> <p>Si vous engagez d'autres frais directement liés à notre incapacité à vous fournir un véhicule, nous ne les prendrons en charge que si nous savons que vous auriez à les payer lorsque vous avez effectué votre réservation (ces frais sont qualifiés de <b>dommages prévisibles</b>).</p> <p>Nous ne prendrons pas en charge les dommages prévisibles dès lors que vous auriez été en mesure de les récupérer auprès de toute autre personne. Nous ne prendrons pas en charge les dommages qui ne seraient pas directement liés à notre incapacité à vous fournir un véhicule, ni les dommages imprévisibles pour nous et pour vous (tels que manques à gagner ou pertes d'opportunité).</p> <p>Vous devez faire votre possible pour réduire (ou atténuer) les frais supplémentaires que vous devez payer.</p> <p>Si nous sommes dans l'incapacité de vous fournir un véhicule en raison d'un événement imprévisible ou inévitable (tel qu'un acte terroriste ou une catastrophe naturelle), nous ne prendrons pas en charge les pertes que vous subiriez, mais nous vous rembourserons tout paiement que vous auriez effectué dans le cadre de la location.</p>	
<p><b>Disponibilité des options</b></p> <p>Nous disposons généralement des options que vous pré-réservez.</p>	<p><b>Que se passe-t-il en cas de problème de disponibilité ?</b></p> <p>Il est rare que l'agence de location ne dispose pas d'une option que vous auriez pré-réservée. En de telles circonstances, elle tentera d'en obtenir un auprès d'une autre agence de location. À défaut de pouvoir le faire, nous pourrions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En acheter un nouveau pour vous.</li> <li>• Vous proposer de l'acheter ailleurs et de vous rembourser du prix d'achat. Vous devrez faire votre possible pour l'acheter à un prix raisonnable.</li> <li>• Vous rembourser le coût de l'option pré-réservée. Vous devrez pour cela contacter l'équipe du Service Relation Clients.</li> </ul>	<p><b>Puis-je conserver les options que j'ai dû acheter ?</b></p> <p>Non. Si vous avez accepté d'acheter l'option ailleurs, vous devrez nous la remettre lors de la restitution du véhicule.</p> <p>Si vous nous remettez l'original de la facture d'achat, nous vous rembourserons le prix que vous avez payé.</p> <p>Cela ne concerne pas les options disponibles à la vente dans nos agences (comme les chargeurs USB). Si vous avez acheté quoi que ce soit dans une de nos agences, vous pourrez bien entendu le conserver.</p>

## 7) État des lieux du véhicule au départ

<p><b>État du véhicule</b></p> <p>Le véhicule a été entretenu conformément aux normes recommandées par le constructeur et sera en état de marche au moment du retrait.</p>	<p><b>Que faire si le véhicule est endommagé ?</b></p> <p>Tout dommage existant, autre que les dommages mineurs, sera précisé au contrat.</p>	<p><b>Qu'est-ce qu'un dommage mineur ?</b></p> <p>Vous n'êtes pas tenu de signaler des dommages mineurs sur l'un de nos véhicules, et nous ne vous ferons rien payer à ce titre. Par dommages mineurs, nous entendons les dégâts suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rayures : de moins de 25 mm de long ou de toute longueur si elles n'ont pas abîmé la surface de la peinture.</li> <li>• Bosses : de moins de 25 mm de diamètre et qui n'ont pas fissuré la peinture.</li> <li>• Éclats de peinture : moins de 3 mm de diamètre et sans bosse.</li> <li>• Roue ou enjoliveur : éraflures sans fissuration ou stries.</li> <li>• Housses de sièges : dommages de moins de 3 mm de diamètre.</li> <li>• Tapis : dégâts de moins de 10 mm de diamètre.</li> <li>• Intérieur : taches ou marques pouvant être nettoyées ou éliminées dans le cadre de notre procédure de nettoyage standard.</li> </ul> <p>Il ne sera pas nécessaire de nous signaler ces dommages mineurs et nous ne vous ferons rien payer à ce titre.</p>
<p><b>Inspection de l'état du véhicule</b></p> <p>Vous devez inspecter l'état du véhicule lorsque vous procédez à son retrait. S'il y a des dommages autres que des dommages mineurs, vous devrez vous assurer qu'ils sont inscrits sur le contrat.</p>	<p><b>Que devez-vous faire...</b></p> <p>Il est dans votre intérêt de prendre le temps de vérifier l'état du véhicule au moment du retrait. Si vous repérez des dommages non déclarés sur le contrat (en dehors des dommages mineurs), vous devez nous en faire part avant votre départ, en contactant l'agence de location.</p>	<p><b>En cas de livraison du véhicule...</b></p> <p>Il est de votre responsabilité d'inspecter l'état du véhicule. Avant de conduire le véhicule, vous devez informer le livreur du véhicule ou contacter l'équipe du Service Relation Clients pour signaler tout dommage, en dehors des dommages mineurs, qui ne serait pas mentionné au contrat.</p>

## 8) Durant la location

<p><b>Utilisation du véhicule</b></p> <p>Il y a certaines règles à respecter lors de l'utilisation de nos véhicules.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : utilisation de votre véhicule en dehors du pays ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Vous devez...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser le véhicule en respectant la réglementation du pays dans lequel vous conduisez.</li> <li>• Utiliser le bon carburant.</li> <li>• Verrouiller le véhicule lorsque vous ne l'utilisez pas ou lorsque vous faites le plein, et utiliser tout dispositif de sécurité installé ou fourni avec le véhicule.</li> <li>• Utiliser le véhicule et les options dans le respect des lois et règlements applicables.</li> <li>• Nous contacter dès que vous constatez un défaut sur le véhicule, ou si vous estimez que le véhicule n'est plus en état de marche à cause de ce défaut.</li> </ul>
---	---

	<p><b>Vous ne devez PAS...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser le véhicule en dehors du pays de location ou de tout autre pays autorisé, sans notre accord préalable.</li> <li>• Utiliser le mauvais carburant.</li> <li>• Conduire à contresens dans une rue à sens unique.</li> <li>• Conduire de façon imprudente ou non-vigilante ou à des vitesses excessives.</li> <li>• Utiliser un dispositif de communication mobile susceptible de vous distraire pendant la conduite, et notamment conduire en envoyant des sms, des e-mails, en utilisant un téléphone portable sans kit mains-libres, ou toute autre activité similaire.</li> <li>• Installer votre propre matériel à l'extérieur du véhicule, pouvant causer des dommages au véhicule, tels qu'un panneau d'enseigne, des autocollants, des barres de toit, porte-bagages ou supports à vélos.</li> <li>• Surcharger le véhicule (selon les critères déterminés par le constructeur du véhicule).</li> <li>• Vendre, louer, enlever ou céder tout ou partie du véhicule ou permettre à un tiers de le faire.</li> <li>• Vendre, louer, enlever ou céder tout ou partie des options ou permettre à un tiers de le faire.</li> <li>• Utiliser le véhicule pour pousser ou tracter une remorque ou tout autre véhicule.</li> <li>• Accorder à qui que ce soit des droits sur le véhicule.</li> <li>• Réaliser des travaux sur le véhicule ou laisser toute autre personne le faire sans notre accord préalable.</li> <li>• Laisser une personne autre qu'un conducteur autorisé conduire le véhicule.</li> <li>• Transporter ou acheminer des substances dangereuses, toxiques, inflammables, corrosives, radioactives, nocives ou illégales.</li> <li>• Utiliser le véhicule pour commettre un crime ou toute autre activité ou fin illégale.</li> <li>• Utiliser le véhicule en vue de le louer ou à titre de récompense.</li> <li>• Utiliser le véhicule pour toute activité nécessitant une licence particulière.</li> <li>• Utiliser le véhicule hors des voies carrossables, sur une piste de course, dans le cadre de courses, dans le cadre d'essais de fiabilité ou de vitesse, pour enseigner la conduite, dans le cadre de concours, de manifestations, d'épreuves, ou de rassemblements automobiles.</li> <li>• Utiliser le véhicule sous l'influence d'alcools, de drogues ou de tous autres produits stupéfiants ou médicaments sous l'effet desquels il est interdit ou non recommandé de conduire.</li> <li>• Utiliser le véhicule avec imprudence, négligence ou de manière abusive.</li> <li>• Utiliser le véhicule alors qu'un voyant d'avertissement est allumé ou lorsque le message de rappel d'entretien s'affiche, à moins qu'il ne soit dangereux de s'arrêter ou que nous vous ayons invité à poursuivre votre route. Veuillez nous contacter immédiatement.</li> <li>• Transporter des animaux sans notre accord préalable.</li> </ul> <p>Ces exemples ne sont pas exhaustifs ; tout comportement illégal ou dangereux pendant la conduite ou tout autre usage du véhicule sera assimilé à un non-respect du contrat de votre part et, dans la mesure autorisée par la loi, vous perdrez le bénéfice de toute réduction de franchise, complément de protection, assurance des personnes transportées et assurance responsabilité civile.</p>
<p><b>Kilométrage maximal</b></p> <p>Si un kilométrage maximal est indiqué dans le véhicule, et que vous constatez que vous êtes sur le point de dépasser cette limite, veuillez nous contacter immédiatement.</p>	<p><b>Gardez un œil sur le compteur kilométrique</b></p> <p>Vous ne devez pas dépasser le kilométrage maximal sans notre accord. Si vous atteignez le kilométrage maximal au cours de votre location, nous pourrions remplacer le véhicule par un modèle semblable. Nous paierons les frais nécessaires pour vous faire parvenir un véhicule de remplacement.</p>
<p><b>Forfait kilométrique</b></p> <p>Un forfait kilométrique s'applique à certaines locations. Si vous roulez au-delà du forfait kilométrique, des frais de kilométrage supplémentaire s'appliqueront.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : informations diverses ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Qu'est-ce que cela signifie ?</b></p> <p>S'il y a un forfait kilométrique, il sera mentionné dans votre contrat de location. Si vous dépassez ce forfait, vous devrez payer les frais de kilométrage supplémentaire fixés au contrat de location.</p> <p>En signant le contrat de location, vous nous autorisez à prélever ces frais, que nous déduirons sur votre carte de paiement.</p>
<p><b>Lois locales :</b></p> <p>Les lois du pays dans lequel vous conduisez vous imposent de respecter des réglementations locales, régionales ou nationales, qui peuvent ne pas vous être familières.</p>	<p><b>Que devez-vous faire ?</b></p> <p>Vous devez vous assurer de connaître la réglementation applicable pour éviter d'être redevable d'amendes ou de redevances. Si vous n'êtes pas certains de la réglementation applicable à proximité de l'agence de location, veuillez interroger un membre de notre équipe.</p> <p><b>Voici quelques exemples :</b></p> <p>La réglementation applicable pourrait vous contraindre à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utiliser des pneus hiver sur certaines routes durant une période spécifique de l'année. Si l'agence de location se trouve sur une de ces routes, et que vous louez un véhicule durant cette période spécifique, le véhicule sera muni de pneus hiver ;</li> <li>• ne conduire que sur une courte durée à proximité immédiate de l'agence de location, après le retrait du véhicule ou avant sa restitution, par exemple lorsque l'agence de location est située dans une zone d'intérêt historique ou ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>transporter du matériel spécifique que nous ne fournissons pas avec le véhicule, des éthylotests par exemple ;</li> <li>ne conduire dans une zone restreinte que si vous avez payé les frais correspondants, par exemple, s'il y a une zone taxée au titre des embouteillages.</li> </ul>
<p><b>Où pouvez-vous conduire ?</b></p> <p>Dans tous les endroits autorisés dans le pays de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : utilisation de votre véhicule en dehors du pays ou adressez-vous à un membre de notre équipe</i></p>	<p><b>Pouvez-vous conduire ailleurs ?</b></p> <p>Vous pouvez conduire dans d'autres pays autorisés mais cela variera en fonction du pays de location et des éventuelles options que vous aurez souscrites.</p>
<p><b>Si vous êtes impliqué dans un accident</b></p> <p>Des accidents peuvent arriver, c'est pourquoi voici quelques conseils concernant ce que vous devez faire en cas d'accident.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : informations diverses ou adressez-vous à un membre de notre équipe</i></p>	<p><b>Que faire sur place...</b></p> <p>Vous devez...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ne pas reconnaître de responsabilité vis-à-vis d'un tiers. Si vous reconnaissez votre responsabilité, il nous sera plus difficile de recouvrer les frais liés à l'accident et de vous rembourser votre franchise.</li> <li>Si possible, noter les noms et adresses de toutes les personnes impliquées, y compris les témoins et les passagers.</li> <li>Compléter le formulaire de constat d'accident européen et nous le renvoyer sous sept jours.</li> <li>Si le véhicule ne peut plus être conduit en toute sécurité, le sécuriser au maximum et nous contacter pour organiser sa récupération. Si nécessaire, nous vous fournirons un véhicule de remplacement dans meilleurs délais.</li> <li>Signaler l'accident à la police et vous procurer un rapport de police ou un numéro de référence d'infraction.</li> </ul> <p><b>Que faire après l'accident..</b></p> <p>Vous devez...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter un formulaire de constat d'accident et nous l'envoyer sous sept jours. Ce document est complémentaire au formulaire de constat d'accident européen. Si vous ne trouvez pas ces documents dans le véhicule, veuillez nous le signaler afin que nous vous les adressions. Vous ne devez pas nous communiquer sciemment des informations erronées. Si vous le faites, vous perdrez le bénéfice des réductions de franchise, des compléments de protection, de l'assurance des personnes transportées et de l'assurance responsabilité civile, dans la limite autorisée par la loi.</li> <li>Ne pas réparer le véhicule vous-même ou laisser un tiers le faire, à moins que nous ne l'ayons autorisé. Si vous réalisez ou faites réaliser des travaux de réparation sur le véhicule sans notre accord, vous devrez payer les frais afférents et, dans la limite autorisée par la loi, vous perdrez le bénéfice des réductions de franchise, compléments de protection, assurances des personnes transportées et/ou responsabilité civile.</li> <li>Nous apporter l'aide requise, de votre part et de celle du conducteur, dans le cadre de la déclaration ou la réclamation de sinistre lié à l'accident.</li> </ul> <p>Si vous ne nous renvoyez pas le formulaire de constat d'accident ou si nous constatons que celui-ci est incomplet ou comporte des informations erronées, vous devrez payer des frais de traitement.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : informations diverses</i></p>
<p><b>Assistance routière</b></p> <p>Si vous avez besoin de l'assistance routière, vous devrez uniquement nous appeler ou contacter notre fournisseur d'assistance. Les coordonnées sont fournies à l'intérieur du véhicule.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : informations diverses ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p> <p><i>Veillez également consulter l'article 16) Options supplémentaires : services, ci-dessous pour plus d'informations sur l'« Assistance dépannage étendue ».</i></p>	<p><b>En cas de panne mécanique :</b></p> <p>Nos véhicules font rarement l'objet de pannes mécaniques. Toutefois, si cela arrivait au sein d'un pays autorisé, nous vous fournirons <b>gratuitement un service d'assistance routière</b>. Notre prestataire d'assistance routière tentera de réparer le véhicule directement, mais à défaut de pouvoir le faire, il vous amènera ainsi que les autres passagers du véhicule à l'agence de location la plus proche où nous ferons nos meilleurs efforts pour vous fournir un autre véhicule et vous permettre de reprendre la route.</p> <p><b>Autres problèmes durant la location...</b></p> <p>Si vous avez souscrit à l'Assistance dépannage étendue et que vous conduisez dans un pays autorisé, nous vous fournirons également un service d'assistance pour certaines pannes non mécaniques.</p> <p><b>Vous ne supporterez que le coût des éléments complémentaires nécessaires</b> à la remise en circulation du véhicule (comme le carburant ou les pneus).</p> <p><b>Dans toutes les autres circonstances...</b></p> <p>Même si vous n'avez pas souscrit à l'Assistance dépannage étendue, vous devez nous informer de toute panne ou tout accident dans lequel vous seriez impliqué.</p> <p>Si vous avez besoin d'une assistance routière, nous l'organiserons pour vous mais les frais seront à votre charge. <b>Vous serez également facturé des coûts</b> encourus pour la remise en circulation du véhicule dans le pays de location. Cela pourra notamment comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Frais d'intervention et de recouvrement</li> <li>Frais de réparation</li> <li>Perte de jouissance</li> <li>Frais de rapatriement</li> <li>Des frais de traitement administratif</li> <li>Et des frais de transport pour et vos passagers</li> </ul> <p>En signant le contrat de location, <b>vous nous autorisez à prélever cette somme</b> que nous débiteurons sur votre carte de paiement.</p>

<p><b>En cas de vol du véhicule, des clés ou des options</b></p> <p>Voici quelques conseils concernant ce que vous devez faire en cas de vol.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : informations diverses ou adressez-vous à un membre de notre équipe</i></p>	<p><b>Que faire sur place...</b></p> <p>Vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaler immédiatement le vol à la police et vous procurer un rapport de police ou un numéro de référence d'infraction.</li> <li>• Nous remettre immédiatement le rapport de police ou le numéro de référence d'infraction ainsi que les clés (si possible).</li> </ul>
	<p><b>Que faire ensuite :</b></p> <p>Vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplir un formulaire de rapport d'incident et nous le renvoyer le plus tôt possible (et dans tous les cas sous 7 jours). Nous vous l'adresserons. Si vous ne nous adressez pas ce rapport des frais de traitement seront facturés. Vous ne devez pas nous communiquer sciemment des informations erronées. Si vous le faites, vous perdrez le bénéfice des réductions de franchise, des compléments de protection, de l'assurance des personnes transportées et de l'assurance responsabilité civile, dans la limite autorisée par la loi.</li> <li>• Assurez-vous que vous et vos passagers collaborez avec nous dans le cadre de toute déclaration ou réclamation au titre du sinistre, et toute enquête de police ou autre procédure liée au vol.</li> </ul>

## 9) Prolongation de la location

<p><b>Prolongation de la location</b></p> <p>Si vous souhaitez prolonger la durée de la location, veuillez nous contacter dès que possible. Cela doit être fait au plus tard avant la date et l'heure de fin indiquées sur votre contrat de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : restitutions de véhicule ou adressez-vous à un membre de notre équipe</i></p>	<p><b>Si la prolongation est possible...</b></p> <p>Nous ferons de notre mieux pour vous aider même s'il est possible qu'un autre client ait réservé le véhicule. Nous vous demanderons de repasser à l'agence de location et signer un nouveau contrat, et éventuellement changer de véhicule si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vous avez besoin du véhicule pendant plus de 28 jours, durée de location initiale incluse ;</li> <li>• vous avez effectué plus de trois demandes de prolongation de la location.</li> </ul>
	<p><b>Frais de prolongation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les jours supplémentaires seront facturés aux tarifs « Payer en agence ».</li> <li>• Vos pré-autorisations seront mises à jour pour inclure tous les frais supplémentaires prévus, et vous devez utiliser la même carte de paiement que celle utilisée pour la pré-autorisation initiale.</li> <li>• Vous devrez peut-être vous rendre à l'agence de location pour signer un nouveau contrat de location et/ou fournir une carte de paiement supplémentaire pour la pré-autorisation.</li> </ul>
	<p><b>Défaut de prolongation de la location :</b></p> <p>Si vous omettez de prolonger la location et que vous avez plus de 29 minutes de retard pour la restitution du véhicule, votre location sera prolongée et vous serez facturé d'une journée de location supplémentaire au tarif « Payer en agence » en vigueur, majorée des frais de restitution tardive pour chaque jour entamé de retard, jusqu'à la restitution du véhicule.</p>
	<p><b>Si vous ne retournez pas le véhicule :</b></p> <p>Si vous ne nous restituez pas le véhicule à la date et à l'heure convenues, cela constitue une violation de vos obligations contractuelles et vous perdrez le bénéfice de toute réduction de franchise, complément de protection ou assurance des personnes transportées. Cela signifie que si vous souhaitez bénéficier de ces produits et compléments de protection, il vous appartiendra de prouver que le dommage, la perte et/ou le vol s'est produit avant la date de restitution prévue du véhicule. Nous prendrons les mesures nécessaires pour trouver le véhicule et le récupérer. Cela pourrait inclure toute déclaration de vol du véhicule à la police, communication de vos coordonnées à un organisme de saisie, et/ou tentative de récupération du véhicule à votre domicile.</p> <p>Si vous ne nous restituez pas le véhicule à la date et à l'heure convenues, le troisième jour suivant la date de retour convenue nous pré-autoriserons le paiement de 5 jours supplémentaires de location sur votre carte de débit ou de 10 jours si vous utilisez une carte de crédit et ce aux tarifs en vigueur en agence. Si vous rendez le véhicule dans les 5 ou 10 jours (selon le cas) nous ne vous facturerons que les jours de location effectifs et les autres frais exigibles.</p> <p>Si vous ne restituez pas le véhicule à la date et à l'heure convenues, vous aurez également à payer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le coût total de récupération</li> <li>• La perte de loyers que nous aurons subie sur le véhicule</li> <li>• Les frais que nous devrions payer à des tiers en lien avec le véhicule</li> <li>• Tous frais raisonnables, notamment les frais de restitution tardive</li> </ul> <p>Lorsque vous signez le contrat de location, vous nous autorisez à prendre ces mesures. Nous débiteurons ces frais sur votre carte de paiement.</p> <p>Si vous pensez avoir du retard pour la restitution du véhicule, veuillez immédiatement demander une prolongation.</p>

## 10) Dommage, perte ou vol

<p><b>Dommages au véhicule</b></p> <p>Voici les conséquences liées aux dommages, au vol ou à la perte du véhicule, des clés, des accessoires ou des papiers du véhicule pendant la durée de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 17) Options supplémentaires :</i></p>	<p><b>Comment calculons-nous les coûts de réparations ?</b></p> <p>Nous utilisons une matrice de dommages pour déterminer le coût estimatif des réparations. Cette matrice s'appuie sur un coût moyen de réparation pour la catégorie de véhicule sélectionnée, en tenant compte des marques et modèles de cette catégorie. Nous nous fondons sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les standards de l'industrie concernant les tarifs et la durée de la prestation, selon un outil d'estimation standard de l'industrie ;</li> <li>• le prix des pièces de rechange du constructeur d'origine,</li> <li>• la dépréciation (la perte de valeur du véhicule et le coût des intérêts, plutôt que la perte de</li> </ul>
---	--

<p><i>compléments et options de protection, Conditions locales : options et compléments de protection ou adressez-vous à un membre de notre équipe</i></p>	<p>l'éventuelle valeur locative). Nous ne facturerons les frais d'immobilisation que si le véhicule doit être envoyé en réparation.</p> <p><b>Sans complément de protection</b></p> <p>Vous devez supporter les frais suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le montant le moins cher entre le coût de remplacement et le coût estimatif de réparation ;</li> <li>• nos frais d'immobilisation ; et</li> <li>• nos frais de traitement administratif.</li> </ul> <p>Vous ne serez pas facturé si notre procédure de nettoyage standard permet de faire disparaître le dommage.</p> <p><b>Avec complément de protection</b></p> <p>En général notre formule standard de location de véhicule inclut un complément de protection réduisant la facturation des dommages à hauteur d'une franchise. Si c'est le cas, ce sera indiqué sur votre contrat de location. Si ce n'est pas inclus, vous pouvez y souscrire séparément. Des exclusions s'appliquent.</p> <p>Vous pourrez également souscrire séparément à un ou plusieurs compléments de protection.</p> <p>Vous devez supporter les coûts suivants, dans la limite de la franchise indiquée sur votre contrat de location :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les frais de réparation ou de remplacement ; et</li> <li>• nos frais d'immobilisation ; et</li> <li>• nos frais de traitement administratif (si applicables).</li> </ul>
<p><b>Perte ou vol</b></p> <p>Voici les conséquences de tout vol du véhicule durant la période de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 17) Options supplémentaires : compléments et options de protection, Conditions locales : options et compléments de protection ou adressez-vous à un membre de notre équipe</i></p>	<p><b>Sans complément de protection</b></p> <p>Vous devez supporter les frais suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le coût de remplacement</li> <li>• Nos frais d'immobilisation</li> <li>• Des frais de traitement administratif</li> </ul> <p><b>Avec complément de protection</b></p> <p>En général notre formule standard de location de véhicule inclut un complément de protection réduisant la facturation de la perte ou du vol à hauteur d'une franchise. Si c'est le cas, ce sera indiqué sur votre contrat de location. Si ce n'est pas inclus, vous pouvez y souscrire séparément. Des exclusions s'appliquent.</p> <p>Vous pourrez également souscrire séparément à un ou plusieurs compléments de protection.</p> <p>Vous devez supporter les coûts suivants, dans la limite de la franchise indiquée sur votre contrat de location :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le coût de remplacement ; et</li> <li>• Nos frais d'immobilisation</li> </ul>
<p><b>Dommages causés aux options</b></p> <p>Voici les conséquences liées à tout dommage ou défaut de restitution des options.</p>	<p><b>Nous allons...</b></p> <p>Vous <b>facturer</b> des <b>frais de remplacement</b>, en plus des frais de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : matériel spécial ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>
<p><b>Responsabilité civile aux tiers</b></p> <p>Voici les conséquences liées à tout accident vous impliquant et ayant fait un ou plusieurs blessé(s) ou donné lieu à des dommages matériels.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 17) Options supplémentaires : compléments et options de protection, Conditions locales : options et compléments de protection ou adressez-vous à un membre de notre équipe</i></p>	<p><b>Sans assurance complémentaire</b></p> <p>Le véhicule est fourni avec une assurance responsabilité civile aux tiers. Cela signifie que vous êtes <b>couvert pour tout dommage occasionné sur les biens d'un tiers</b> (par exemple, son véhicule) et/ou tout dommage corporel subi par des tiers, notamment des passagers du véhicule de location.</p> <p>Vous n'aurez pas à payer les frais correspondants, à moins que le dommage soit dû à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• votre négligence ;</li> <li>• une violation de vos obligations contractuelles (par exemple, si le véhicule était conduit par une personne autre qu'un conducteur autorisé)</li> <li>• toute infraction à la loi de votre part.</li> </ul> <p>Dans ces circonstances, si la réglementation en vigueur nous impose de vous fournir une assurance responsabilité civile aux tiers, la couverture minimale prévue par la loi sera toujours valable, mais nous ou notre assureur, pourrons tenter de recouvrer les coûts subis auprès de vous.</p> <p>L'assurance responsabilité civile aux tiers ne couvre pas les éventuels dommages corporels que subirait le conducteur du véhicule de location ni les effets personnels présents dans le véhicule de location.</p> <p><b>Comment obtenir une assurance complémentaire ?</b></p> <p>Vous pourrez souscrire auprès de nous à une assurance des personnes transportées (même si des exclusions s'appliquent). L'assurance des personnes transportées est fournie par notre partenaire soigneusement sélectionné. L'assurance des personnes transportées vous permet de n'avoir à supporter que le paiement d'une somme plafonnée au montant de la franchise.</p>
<p><b>Dommage, perte ou vol découlant de la violation de vos obligations contractuelles</b></p> <p>Si le véhicule, les clés, les accessoires, les options ou les papiers du véhicule</p>	<p><b>Les conséquences pour vous</b></p> <p>Si vous ne respectez pas les conditions du contrat de location, <b>vous risquez de perdre le bénéfice</b> de toute réduction de franchise, complément de protection, assurance complémentaire et assurance responsabilité civile.</p> <p>Vous devrez alors payer :</p>

<p>sont perdus, volés ou endommagés suite à une violation du contrat par vous ou par l'un de vos passagers, vous devrez supporter tous les frais afférents.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 17)</i>  <i>Options supplémentaires : compléments et options de protection, Conditions locales : options et compléments de protection ou adressez-vous à un membre de notre équipe</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le coût total des frais de remplacement ou des frais de réparation estimés ;</li> <li>• tous frais d'immobilisation ;</li> <li>• les frais que nous devons verser à des tiers ; et</li> <li>• nos frais raisonnables, notamment de traitement administratif.</li> </ul> <p>Dans ces circonstances, si la réglementation en vigueur nous impose de vous fournir une assurance responsabilité civile aux tiers, la couverture minimale prévue par la loi sera toujours valable, mais nous ou notre assureur, pourrons tenter de recouvrer les coûts subis auprès de vous.</p>	
<p><b>Païement</b></p> <p>En cas de dommage, perte ou vol, les paiements correspondants seront à votre charge.</p>	<p><b>Que devrez-vous payer en cas de dommage, perte ou vol ?</b></p> <p>Pour le véhicule, vous n'aurez à supporter les coûts correspondants que dans la limite du montant de la franchise.</p> <p>En signant le contrat de location, <b>vous nous autorisez à prélever ces sommes</b> sur votre carte de paiement.</p> <p>Cela sera effectué lors de la restitution ou l'échange du véhicule. Si le véhicule a été volé, nous vous facturerons les frais correspondant après la date de restitution indiquée sur votre contrat de location.</p>	<p><b>Que devrez-vous payer par la suite ?</b></p> <p>Si vous êtes redevable d'un montant supérieur à la franchise, les frais supplémentaires vous seront facturés.</p> <p>En signant le contrat de location, vous nous autorisez à prélever toute somme au titre des dommages ou pertes. Dans la mesure du possible, nous débiteurons ces frais sur votre carte de paiement.</p>
<p><b>Produits de protection commercialisés par des tiers</b></p> <p>Si vous décidez d'acheter un produit d'assurance ou de protection auprès d'un prestataire externe, vous demeurez redevable du paiement des frais liés à tout vol, perte ou dommage subi par le véhicule.</p>	<p><b>Vous devrez...</b></p> <p>Payer les frais énoncés ci-dessus, puis présenter une demande d'indemnisation auprès de votre prestataire externe d'assurance. Il vous appartient de vous assurer que vous comprenez les conditions de toute couverture souscrite auprès de ce prestataire externe et de gérer vos demandes d'indemnisation. Nous ne serons pas en mesure de vous assister à ce titre.</p>	
<p><b>Que se passe-t-il si vous pouvez prouver que le dommage, la perte ou le vol n'est pas dû à votre fait ou votre négligence ; ou si vous pouvez démontrer que le dommage est inférieur à notre évaluation ?</b></p> <p>Dans la mesure autorisée par la loi, vous serez tenu aux paiements correspondants, même si vous connaissez l'identité de l'auteur du vol ou du dommage subi par le véhicule.</p>	<p><b>Nous allons...</b></p> <p>Dans la mesure autorisée par la loi, nous vous demanderons de payer les frais liés au dommage ou à la perte ainsi que les frais de location, même si le véhicule est introuvable ou n'a pas encore été réparé au moment du paiement.</p> <p>Bien que nous n'y soyons pas obligés, nous tenterons, avec votre aide, de recouvrer les coûts subis auprès des tiers concernés. Si nous parvenons à le faire, nous vous rembourserons ces sommes.</p> <p>Vous n'aurez pas à supporter ces frais s'ils résultent de notre négligence ou de tout manquement au contrat de notre part.</p> <p>Si vous pouvez prouver que le dommage n'est pas dû à votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants (si nous avons déjà reçu un tel paiement lorsque la loi le permet). Si vous pouvez démontrer que les dommages étaient en réalité moins importants que ce que nous avons indiqué, nous vous rembourserons la différence.</p>	

## 11) Amendes et redevances de stationnement, de circulation et d'excès de vitesse

<p><b>Amendes et autres redevances</b></p> <p>Vous avez la responsabilité de veiller à ce que le véhicule que vous avez loué est utilisé conformément aux lois du pays dans lequel vous conduisez.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : informations diverses ou contactez le Service Relation Clients.</i></p>	<p><b>Vous êtes responsable de...</b></p> <p>Vous êtes responsable du paiement des amendes et redevances liées à votre utilisation du véhicule de location et celle de tout conducteur utilisant le véhicule pendant la location.</p> <p>Les amendes et frais à payer peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des amendes ou frais de stationnement</li> <li>• Des frais de péage</li> <li>• Des frais de remorquage</li> <li>• Des frais d'immobilisation</li> <li>• Des amendes ou frais liés à la circulation</li> <li>• Des amendes pour excès de vitesse</li> <li>• Toutes autres taxes ou amendes</li> </ul>
	<p><b>Si nous recevons des amendes ou redevances vous concernant...</b></p> <p>Si une amende ou des frais à payer nous sont adressés, parce que vous avez omis de les régler ou n'avez pas respecté la loi, nous vous prélèverons :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des frais administratifs au titre de nos coûts de traitement de l'amende ou de la redevance concernée</li> <li>• le montant de l'amende ou la redevance, si nous devons la payer</li> </ul> <p>En signant le contrat de location, vous nous donnez l'autorisation de prélever les sommes correspondant à ces paiements. Nous les débiteurons sur votre carte de paiement.</p>
	<p><b>Transmission de vos coordonnées</b></p> <p>En signant le contrat de location, vous acceptez que nous communiquions vos coordonnées, ainsi qu'un exemplaire de votre contrat de location, à l'autorité ou à l'entreprise privée ayant établi l'amende ou la redevance, si nous estimons qu'elle a le droit d'obtenir ces informations, et que la loi nous y autorise. Cela leur permettra de vous contacter et de vous transmettre l'amende ou la redevance concernée. Nous vous facturerons des frais de traitement administratif à ce titre.</p>

	<p><b>Si nous ne pouvons pas transmettre vos coordonnées</b></p> <p>Dans certaines circonstances, nous ne sommes légalement pas autorisés à transmettre vos coordonnées. Dans ce cas, nous paierons l'amende ou la redevance à votre place et nous vous la refacturerons en plus de nos frais administratifs.</p>
	<p><b>Vos droits de recours</b></p> <p>Si vous souhaitez former un recours, soumettre toute contestation ou tout litige au sujet d'une amende ou d'une redevance, nous vous communiquerons les renseignements sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'amende ou la redevance ;</li> <li>• l'organisme ayant établi l'amende ou la redevance.</li> </ul> <p>Vous devrez traiter directement auprès de l'organisme émetteur pour obtenir un remboursement et/ou un dédommagement. Malheureusement, nous ne pourrions pas vous aider dans votre démarche de contestation.</p>
	<p><b>Si le véhicule de location est saisi</b></p> <p>Si, pendant la durée de location, le véhicule est saisi par la police, le service des douanes ou toute autre autorité, et sauf si la saisie résulte de notre négligence ou d'un manquement de notre part, il vous incombera de payer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les frais que nous encouons en raison de la saisie ;</li> <li>• ainsi que toute perte de revenus locatifs due à l'immobilisation du véhicule ;</li> <li>• les frais de traitement administratif.</li> </ul>

## 12) Restitution du véhicule

<p><b>Restitution du véhicule</b></p> <p>Sauf si nous en avons convenu autrement, vous devez restituer le véhicule et toutes les options à l'agence de retour indiquée sur votre contrat de location avant la date et l'heure de fin qui y sont précisées.</p>	<p><b>Restitution anticipée du véhicule</b></p> <p>Si vous restituez le véhicule et les options en avance, vous resterez redevable des sommes correspondant à toute la durée de location indiquée sur votre contrat.</p> <p>Certaines réductions et offres spéciales sont liées à des périodes de location spécifiques, il se peut que vous ayez à payer plus cher si vous restituez le véhicule en avance.</p>	<p><b>Restitutions pendant les heures d'ouverture</b></p> <p>Nous vous recommandons d'être présent durant l'état des lieux de restitution du véhicule. Nous vous permettrons de le faire, mais il pourra y avoir un temps d'attente pendant les heures de pointe.</p>
<p><b>Restitutions en dehors des heures d'ouverture</b></p> <p>Sauf si nous en avons convenu autrement, vous ne pourrez pas restituer le véhicule et les options en dehors de nos heures normales d'ouverture.</p> <p>Si nous acceptons de vous laisser restituer le véhicule et les options en dehors des heures d'ouverture, vous devez être informé de certaines conditions.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 10) Dommage, perte ou vol</i></p>	<p><b>Si vous restituez un véhicule en dehors des heures d'ouverture</b></p> <p>Si vous restituez le véhicule et les options en dehors de nos heures normales d'ouverture, vous devrez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• laisser les options dans le coffre ;</li> <li>• stationner le véhicule de manière sécurisée à proximité de l'agence de retour ;</li> <li>• laisser les clés dans nos boîtes aux lettres sécurisées à l'extérieur de l'agence de location et nous indiquer l'emplacement du véhicule.</li> </ul>	<p><b>Vos responsabilités</b></p> <p>Vous êtes responsable du véhicule et des options jusqu'à la survenance de l'un des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'état des lieux de restitution du véhicule réalisé par nos soins ;</li> <li>• à 12 h 00 le jour de réouverture au public de l'agence de retour, après que nous ayons récupéré le véhicule, les clés et toutes les options.</li> </ul> <p>Si nous ne parvenons pas à localiser le véhicule et les clés dans les cinq jours, ceux-ci seront considérés perdus ou volés.</p> <p>Votre responsabilité sera également engagée au titre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tout dommage ou perte du véhicule ou de toute option ;</li> <li>• toute amende ou redevance de stationnement, de circulation, ou autre, qui serait encourue pendant cette période</li> </ul> <p>à moins, bien sûr, qu'ils aient été causés par notre négligence, par un manquement ou par une infraction de notre fait.</p>

## 13) État des lieux de restitution du véhicule

<p><b>État du véhicule</b></p> <p>Vous devez restituer le véhicule et toutes les options dans l'état dans lequel ils vous ont été remis.</p>	<p><b>Usure normale :</b></p> <p>Nous tolérons une usure normale, tenant compte de la distance que vous avez parcourue et de la durée de votre location.</p> <p>Cette tolérance vaut notamment pour les pneus, les accessoires, documents, kits de compression de roulage à plat, clés, appareils de navigation (GPS), sièges pour enfants ou autres équipements et leurs guides d'utilisation, câbles et mallettes de transport (le cas échéant).</p>
<p><b>État des lieux de restitution</b></p> <p>Nous inspectons toujours le véhicule à sa restitution.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 10) Dommage, perte ou vol</i></p>	<p><b>Si vous êtes présent lors de l'état des lieux</b></p> <p>Nous vous recommandons d'être présent lors de l'état des lieux de restitution, afin que vous puissiez constater contradictoirement tout dommage, confirmer le montant total à payer et effectuer le paiement.</p>
	<p><b>Si vous n'êtes pas présent lors de l'état des lieux</b></p> <p>Nous procéderons à l'état des lieux de restitution du véhicule en votre absence. Afin d'éviter des frais inattendus, il est important que vous soyez présent lors de l'état des lieux de restitution du véhicule.</p>
	<p><b>Si nous constatons des dommages</b></p> <p>Nous ajouterons le montant correspondant aux dommages constatés aux sommes dues par vous au titre de la location. Nous débiterons votre carte de paiement de ce montant. Vous n'aurez pas à payer ce montant si vous</p>

	<p>pouvez prouver que le dommage n'est pas dû à votre fait, votre négligence ou la violation d'une de vos obligations contractuelles.</p> <p>Sauf si vous nous avez demandé de vous envoyer un reçu par courrier ou par e-mail, vous serez généralement en mesure de consulter vos factures sur le site Internet utilisé pour effectuer votre réservation.</p> <p>En signant le contrat de location, vous nous autorisez à prélever toute somme au titre des dommages, le cas échéant. Nous débiteurons automatiquement votre carte de paiement.</p>
<p><b>Utilisation de notre service de reprise</b></p> <p>Si nous avons convenu de venir récupérer le véhicule auprès de vous, nous ferons nos meilleurs efforts pour venir le récupérer à la date et à l'heure indiquées sur votre contrat.</p> <p>Si nous avons convenu de le récupérer à un autre moment, nous le ferons au moment convenu.</p> <p><i>Pour en savoir plus :</i>  <b>Article 16) Options supplémentaires : services, Article 14) Carburant, Conditions locales : frais de carburant ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</b></p> <p><i>Pour en savoir plus :</i>  <b>Article 9) Prolongation de la location, Article 12) Restitution du véhicule, Conditions locales : livraison et reprise du véhicule ou adressez-vous à un membre de notre équipe</b></p>	<p><b>Lors de la reprise</b></p> <p>Notre chauffeur tentera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de réaliser l'état des lieux de restitution du véhicule en votre présence ou en présence de toute personne dont il peut raisonnablement penser qu'elle agit pour votre compte ;</li> <li>de confirmer le montant total de la location à payer ;</li> <li>de collecter le paiement.</li> </ul> <p>Si personne ne se présente lors du rendez-vous de reprise, le véhicule pourra être ramené à l'agence de location la plus proche et l'état des lieux de restitution réalisé en votre absence.</p> <p>Vous devrez payer les frais de carburant que nous aurons dépensés pour amener le véhicule à l'agence de location la plus proche. Sauf si vous avez souscrit au service Carburant payé d'avance, ces frais seront facturés au prix de l'option « Payer au retour ».</p> <p>Nous vous recommandons vivement d'être présent lors de l'état des lieux de restitution du véhicule.</p> <p><b>Si nous constatons des dommages</b></p> <p>Nous ajouterons le montant correspondant aux dommages constatés aux sommes dues par vous au titre de la location. Nous débiteurons votre carte de paiement de ce montant. Vous n'aurez pas à payer ce montant si vous pouvez prouver que le dommage n'est pas dû à votre fait, votre négligence ou la violation d'une de vos obligations contractuelles.</p> <p>Sauf si vous nous avez demandé de vous envoyer un reçu par courrier ou par e-mail, vous serez généralement en mesure de consulter vos factures sur le site Internet utilisé pour effectuer votre réservation.</p> <p>En signant le contrat de location, vous nous autorisez à prélever toute somme due au titre de dommages, le cas échéant. Nous débiteurons automatiquement votre carte de paiement.</p> <p><b>Si nous ne pouvons procéder à la reprise</b></p> <p>Si notre chauffeur est dans l'incapacité de récupérer le véhicule pour les raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le véhicule ne se trouve pas à l'endroit convenu ;</li> <li>le chauffeur ne trouve pas les clés ;</li> <li>ou pour toute autre raison échappant à notre contrôle.</li> </ul> <p>Nous vous contacterons pour organiser un nouveau rendez-vous de reprise, ou pour convenir avec vous que vous veniez nous le restituez.</p> <p><b>Ce que cela vous coûtera</b></p> <p>Si notre chauffeur est dans l'incapacité de récupérer le véhicule :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des frais vous seront facturés au titre de l'échec de la reprise.</li> <li>Cette situation sera considérée de la même façon qu'un défaut de prolongation de la location.</li> </ul> <p>À moins, bien sûr, que l'échec de la reprise ait été causé par notre négligence, un manquement ou une infraction de notre part.</p>

## 14) Carburant

<p><b>Au départ de la location</b></p> <p>Le véhicule sera en principe fourni avec un réservoir plein de carburant.</p>	<p><b>Vous devrez avoir pris l'initiative de faire le plein de carburant avant de ramener le véhicule</b></p> <p>Vous devez nous restituer le véhicule avec un réservoir plein de carburant, tel qu'indiqué sur la jauge de carburant installée par le constructeur.</p> <p>Nous vous recommandons de faire le plein à la station la plus proche de l'agence de retour le jour de la restitution du véhicule, et de conserver la facture de carburant afin de nous la présenter. À défaut de nous restituer le véhicule avec un réservoir plein ou de pouvoir présenter la facture correspondante, vous serez facturé au titre du carburant.</p>	
<p><b>Options relatives au carburant</b></p> <p>Si vous ne restituez pas le véhicule avec la même quantité de carburant qu'au départ (généralement, un réservoir plein) et ne présentez pas de facture d'achat de carburant, nous vous proposons certaines alternatives.</p> <p><i>Pour en savoir plus :</i>  <b>Conditions locales : frais de carburant ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</b></p>	<p><b>« Carburant payé d'avance »</b></p> <p>Si vous envisagez de parcourir plus de 100 miles ou 160 kilomètres (selon la règle applicable au sein du pays de location), cette option vous dispense de faire le plein de carburant à proximité de l'agence de retour. Vous nous restituerez simplement le véhicule avec la quantité de carburant restant dans le réservoir (même très faible), tant que le moteur peut continuer à tourner.</p> <p>Cette option n'est disponible que si vous la souscrivez avant le retrait du véhicule.</p> <p>Si vous avez souscrit à cette option, le montant correspondant sera indiqué sur votre contrat de location. Si vous restituez le véhicule avec un réservoir plein de carburant, nous ne vous facturerons rien au titre du carburant, à moins que le forfait EasyFuel s'applique.</p>	<p><b>Modalités de l'option Carburant payé d'avance</b></p> <p>Vous payez un plein de carburant, basé sur la capacité du réservoir indiquée par le constructeur pour votre véhicule, ainsi que sur nos frais de réapprovisionnement du véhicule en carburant.</p> <p>Selon le lieu de location, ce coût pourra être inférieur au prix moyen du carburant fixé au début de votre durée de location tel qu'indiqué selon un indice de carburant officiel. Toutefois, vous ne pourrez obtenir aucun remboursement pour le carburant non utilisé, sauf si vous nous restituez le véhicule avec le plein de carburant, auquel cas nous vous rembourserons les frais du service Carburant payé d'avance.</p>

	<p><b>EasyFuel</b></p> <p>Le forfait EasyFuel s'applique automatiquement si vous avez parcouru moins de 126 kilomètres ou 76 miles (selon la règle applicable dans votre pays de location) et n'avez pas choisi d'utiliser nos services de Livraison ou Reprise.</p>	<p><b>Modalités du forfait EasyFuel</b></p> <p>Sauf si vous présentez une facture d'achat de carburant effectué juste avant de restituer le véhicule, vous devrez payer des frais de carburant, même si la jauge de carburant installée par le constructeur semble indiquer que le réservoir est plein.</p>
	<p><b>Payer au retour</b></p> <p>L'option Payer au retour s'applique si vous avez parcouru plus de 125 km ou 75 miles (selon la règle applicable dans le pays de location) et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• que vous n'avez pas souscrit au service Carburant payé d'avance ;</li> <li>• que vous n'avez pas restitué le véhicule avec un réservoir plein.</li> </ul> <p>Vous n'avez pas besoin de demander cette option lors de votre retrait du véhicule. Vous n'avez qu'à restituer le véhicule sans avoir fait le plein de carburant.</p>	<p><b>Modalités de l'option Payer au retour :</b></p> <p>Vous devrez payer les frais de carburant calculés sur la base de la jauge de carburant installée par le constructeur, arrondie au huitième (1/8) inférieur du réservoir.</p> <p><b>Comment nous calculons le huitième de réservoir</b></p> <p>Un huitième (1/8) de réservoir est déterminé en fonction de la capacité du réservoir de carburant indiquée par le constructeur.</p> <p><b>Comment nous calculons le coût</b></p> <p>Nous appliquons un pourcentage fixe au-dessus du prix moyen du carburant à l'issue de la durée de location, au sein du pays de location, tel qu'indiqué par un indice de carburant officiel. Nos frais de réapprovisionnement du véhicule en carburant y sont inclus. Le prix par litre du carburant de l'option Payer au retour sera indiqué dans votre contrat de location.</p>

## 15) Options : produits

<p><b>Quels sont les produits disponibles ?</b></p> <p>Nous proposons divers produits pour vous assister dans votre voyage. Vous pourrez louer certains équipements tels que des systèmes GPS, sièges-autos, chaînes neige et acheter d'autres articles tels que des chargeurs USB.</p>	<p><b>Vous souhaitez en savoir plus ?</b></p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : équipement spécifique</i></p>
---	--

## 16) Options : services

<p><b>Quels sont les services disponibles ?</b></p> <p>Nous proposons divers services pour vous assister dans votre voyage, tels que le service Livraison, l'Assistance dépannage étendue et le pass'autoroute, dont vous trouverez des exemples ci-dessous.</p>	<p><b>Vous souhaitez en savoir plus ?</b></p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales</i></p>
<p><b>Conducteurs supplémentaires</b></p> <p>Vous pourrez ajouter des conducteurs supplémentaires à votre contrat de location.</p> <p><b>Tous les conducteurs supplémentaires doivent lire attentivement les conditions énoncées au contrat avant de conduire le véhicule.</b></p> <p>Si nous acceptons des conducteurs supplémentaires, les frais correspondants seront précisés sur votre contrat de location.</p>	<p><b>Comment ajouter des conducteurs supplémentaires</b></p> <p>Nous facturons des frais pour chaque conducteur supplémentaire que nous autorisons à conduire le véhicule. Si un conducteur supplémentaire ne satisfait pas à certains critères d'âge, nous facturerons également un supplément conducteur.</p> <p>Vous ne pourrez laisser conduire le véhicule que par des conducteurs que nous avons autorisés. Aucune autre personne ne sera autorisée à conduire le véhicule.</p> <p>Vous devrez supporter tous les frais (qu'ils concernent les conducteurs supplémentaires ou vous-même).</p>
<p><b>Service de livraison</b></p> <p>Certaines de nos agences de location proposent un service de livraison consistant à vous remettre le véhicule et les options souscrites à l'heure et au lieu que vous indiquez pour le début de la location. Si nous convenons d'une livraison, celle-ci sera mentionnée sur votre contrat de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 2) Conditions à remplir pour louer le véhicule, Article 7) État des lieux du véhicule au départ, Conditions locales : livraison et reprise ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Modalités du service de livraison</b></p> <p>Nous facturons des frais pour la livraison du véhicule.</p> <p>Pour toute livraison de véhicule, vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résider dans le pays où vous effectuez la location.</li> <li>• Être présent au lieu de livraison à l'heure de livraison convenue</li> <li>• Vous munir des éléments nécessaires pour louer le véhicule.</li> </ul> <p>À défaut de remplir les conditions prévues au présent contrat, nous pourrions refuser de vous livrer le véhicule.</p> <p><b>Vous devez nous donner un préavis d'au moins une journée pour organiser une livraison.</b> Nous pourrions livrer le véhicule dans un délai plus court, mais cela devra avoir été confirmé auprès du Service Réservations.</p>
<p><b>Service de reprise</b></p> <p>Certaines agences de location proposent un service de reprise consistant à venir récupérer le véhicule et les options souscrites à l'adresse de votre choix et aux dates et heures fixées pour la location.</p> <p>Si nous convenons d'une reprise, celle-ci sera mentionnée dans votre contrat de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 13) État des lieux de restitution du véhicule, Conditions locales : livraison et reprise ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Modalités du service de reprise</b></p> <p>Nous facturons des frais pour la reprise du véhicule.</p> <p>Vous devez être disponible pour nous remettre le véhicule au moment convenu pour sa reprise. Il est important que vous soyez présent lors de l'état des lieux de restitution du véhicule (afin d'éviter toute facturation inattendue).</p> <p>Vous êtes responsable du véhicule et des options jusqu'au moment où vous nous remettez les clés et toutes les options, et que l'état des lieux de restitution contradictoire a été effectué, au lieu convenu pour la reprise.</p> <p>Si le véhicule et les options sont indisponibles à notre arrivée, nous vous facturerons au titre de l'échec de la reprise. Vous devrez alors soit convenir d'un nouveau rendez-vous de reprise et payer d'autres frais de reprise, soit restituer vous-même le véhicule à l'agence de location.</p> <p><b>Veillez nous donner un préavis d'une journée si vous souhaitez que nous procédions à la reprise du véhicule.</b> Nous pourrions récupérer le véhicule dans un délai</p>

	plus court, mais cela devra être confirmé par notre Service Réservations.
<p><b>Service « Rencontre et accueil »</b></p> <p>Certaines agences proposent un service « Rencontre et accueil » consistant à venir à votre rencontre avec le véhicule et les options souscrites à votre arrivée.</p> <p>Si nous convenons d'un service « Rencontre et accueil », celui-ci figurera dans votre contrat de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : informations diverses ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Modalités du service « Rencontre et accueil »</b></p> <p>Nous facturons des frais au titre du service « Rencontre et accueil ».</p> <p><b>Vous devez nous donner un préavis d'au moins une journée pour que nous organisions un retrait avec service « Rencontre et accueil ».</b> Nous pourrions être en mesure de fournir le service selon un délai plus court, mais cela devra être confirmé par notre Service Réservations.</p>
<p><b>Service de retrait en dehors des heures d'ouverture</b></p> <p>Certaines agences de location situées dans les aéroports et les gares ferroviaires proposent un service de retrait en dehors des heures d'ouverture permettant de retirer le véhicule et les options en dehors des heures normales d'ouverture des agences de location.</p> <p>Si nous convenons d'un retrait en dehors des heures d'ouverture, celui-ci sera mentionné dans votre contrat de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : informations diverses ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Modalités du service de retrait en dehors des heures d'ouverture</b></p> <p>Nous facturons des frais pour les retraits en dehors des heures d'ouverture.</p> <p><b>Vous devez nous donner un préavis d'au moins une journée pour organiser tout retrait en dehors des heures d'ouverture.</b> Nous pourrions être en mesure de fournir le service selon un délai plus court, mais cela devra être confirmé par notre Service Réservations.</p>
<p><b>Locations Aller-simple</b></p> <p>Certaines agences de location vous offrent la possibilité de récupérer le véhicule de location et les options auprès d'une agence de location et de les restituer au sein d'une autre agence de location.</p> <p>Si nous convenons d'une location Aller-simple, elle sera mentionnée dans votre contrat de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : locations Aller-simple ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Modalités des locations Aller-simple</b></p> <p>Nous facturons des frais pour les trajets Aller-simple.</p> <p>Si vous avez demandé une location Aller-simple lors de votre réservation, les frais correspondants auront été inclus dans le prix de location que l'on vous aura indiqué.</p> <p>Vous pourrez demander une location Aller-simple avant tout retrait du véhicule, mais également directement au sein de l'agence de location, en vous rendant sur place.</p> <p>Si nous n'avons pas convenu d'une location Aller-simple et que vous retournez le véhicule dans une autre agence de location, nous vous facturerons les frais de location Aller-simple aux tarifs « Payer en agence » applicables au jour de la restitution.</p>
<p><b>Assistance dépannage étendue</b></p> <p>Nous proposons une assistance supplémentaire pour vous protéger en cas de panne résultant de certains problèmes non mécaniques.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 8) Durant la location, Assistance dépannage étendue, Conditions locales : informations diverses ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Ce que couvre l'Assistance dépannage étendue</b></p> <p>Si vous avez souscrit à l'Assistance dépannage étendue, celle-ci sera mentionnée sur votre contrat de location.</p> <p>Elle couvre les frais d'assistance technique au véhicule dès lors que vous avez fait appel à notre prestataire d'assistance.</p> <p><b>Elle ne couvre pas :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le coût des éléments nécessaires à la remise en circulation du véhicule (comme le carburant ou les pneus).</li> <li>• Les coûts liés à votre rapatriement et à celui de vos passagers.</li> </ul>
<p><b>Pass autoroute</b></p> <p>Dans certaines agences, nos véhicules sont équipés d'un boîtier fixé sur le pare-brise. Ce boîtier comporte un dispositif transpondeur de « pass autoroute » qui vous permettra de payer les péages sans avoir à vous arrêter ou à passer par les files d'attente des barrières de péage.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : équipement spécifique ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Modalités du pass autoroute...</b></p> <p>Nous facturons des frais journaliers pour l'utilisation du service de pass autoroute. Si vous ne souhaitez pas utiliser le service Pass autoroute, veillez à laisser le boîtier bien fermé avant de quitter l'agence de location, ainsi que pendant toute la durée de votre voyage.</p> <p>Si vous souhaitez utiliser le service Pass autoroute, veuillez ouvrir le boîtier installé sur votre pare-brise. Cela activera l'appareil et lui permettra de communiquer avec les barrières de péage concernées.</p> <p>Si vous ouvrez le boîtier, vous recevrez une facture après avoir restitué le véhicule. La facture reprendra la liste de tous les péages et redevances liés à votre location, ainsi que nos frais de service. Vous devriez recevoir votre facture environ 30 jours après avoir restitué le véhicule.</p> <p>En signant le contrat de location, vous nous autorisez à prélever toute somme due que nous débiterons sur votre carte de paiement.</p>

## 17) Options : compléments de protection

Nous proposons ces produits, mais veuillez également consulter l'article « Dommage, perte ou vol » pour plus de renseignements sur les conditions d'application des couvertures.

<p><b>Quels sont les compléments de protection disponibles ?</b></p> <p>Nous proposons divers compléments de protection pour vous protéger durant votre voyage, dont vous trouverez des exemples ci-dessous.</p>	<p><b>Vous souhaitez en savoir plus ?</b></p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales</i></p>
<p><b>Complément de protection « damage waiver » (collision damage waiver, CDW) :</b></p> <p>Le complément de protection « damage waiver » réduit le</p>	<p><b>Ce que couvre le complément de protection « damage waiver »</b></p> <p>Le montant à payer correspondra à la somme la moins élevée entre a) le coût de réparation ou de remplacement, les frais d'immobilisation et les frais de</p>

<p>montant à payer si le véhicule, les clés, une option ou les papiers du véhicule sont endommagés ou si ces derniers (à l'exclusion du véhicule) sont perdus ou volés pendant votre location.</p> <p>Dans la plupart des cas, le complément de protection « damage waiver » est inclus dans le prix de location. S'il est inclus, cela sera indiqué sur votre contrat de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 10) Dommage, perte ou vol, Conditions locales : options et compléments de protection ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p>traitement administratif ; ou b) la franchise indiquée sur votre contrat de location.</p> <p>Dans la limite autorisée par loi, le montant à payer ne sera pas réduit si le dommage a été provoqué par ou à la suite de l'un quelconque des événements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dégâts des eaux ou incendie qui relèveraient de votre fait ;</li> <li>conduite du véhicule en manquant de prudence et de vigilance ;</li> <li>conduite ou utilisation du véhicule en violation des dispositions de l'article 8 Durant la location : utilisation du véhicule.</li> </ul>
<p><b>Complément de protection « theft protection waiver » (TP)</b></p> <p>Le complément de protection « theft protection waiver » réduit le montant que vous devez payer si le véhicule est volé durant la location.</p> <p>Dans la plupart des cas, le complément de protection « theft protection waiver » est inclus dans le prix de location. S'il est inclus, cela sera indiqué sur votre contrat de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 10) Dommage, perte ou vol, Conditions locales : options et compléments de protection ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Le complément de protection « theft protection waiver » couvre...</b></p> <p>Le montant à payer correspondra à la somme la moins élevée entre a) le coût de remplacement, les frais d'immobilisation et les frais de traitement administratif ; ou b) la franchise indiquée sur votre contrat de location.</p> <p>Le montant à payer ne sera pas réduit si la perte ou le vol a été provoqué par ou est survenu à la suite de l'un quelconque des événements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>clés laissées dans le véhicule ;</li> <li>clés perdues ou volées en raison de votre négligence ;</li> <li>utilisation du véhicule en violation des dispositions de l'article 8 Durant la location : utilisation du véhicule.</li> </ul>
<p><b>Produits de rachat de franchise</b></p> <p>Ces produits réduisent le montant de vos franchises et des frais administratifs.</p> <p>Si vous avez souscrit à un produit de rachat de franchise, cela sera indiqué sur votre contrat de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 10) Dommage, perte ou vol, Conditions locales : options et compléments de protection ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Quelles franchises réduisent-ils ?</b></p> <p>Ils s'utilisent avec le :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Complément de protection « damage waiver »</li> <li>Complément de protection « theft protection waiver »</li> </ul> <p>La somme à payer ne sera pas supérieure au montant de la franchise indiquée dans votre contrat de location.</p>
<p><b>Protection Bris de glace (pare-brise)</b></p> <p>Certaines agences de location proposent une protection Bris de glace qui réduit le montant à payer à zéro si le pare-brise est endommagé pendant la durée de location du véhicule.</p> <p>Si vous avez souscrit à la protection Bris de glace, cela sera indiqué sur votre contrat de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 10) Dommage, perte ou vol, Conditions locales : options et compléments de protection ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>La protection Bris de glace couvre...</b></p> <p>Le montant à payer ne sera pas réduit si le dommage a été provoqué par ou à la suite de l'un quelconque des événements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>conduite du véhicule en manquant de prudence et de vigilance ;</li> <li>Conduite ou utilisation du véhicule en violation du présent contrat. Veuillez accorder une attention particulière à l'Article 8) Durant la location : utilisation du véhicule</li> </ul>
<p><b>Assurance des personnes transportées (personal accident insurance, PAI)</b></p> <p>Nous proposons l'assurance des personnes transportées, qui est fournie par un tiers. Si vous décidez d'y souscrire, vous devrez lire et accepter les conditions séparées s'y rapportant (vous les trouverez dans le document « Conditions locales »).</p> <p>Si vous avez souscrit à l'assurance des personnes transportées, son coût sera mentionné au sein de votre contrat de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Article 10) Dommage, perte ou vol, Conditions locales : options et compléments de protection ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>L'assurance des personnes transportées couvre...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tout dommage corporel subi par le conducteur autorisé à conduire le véhicule, lors de la survenance de l'accident.</li> <li>Dans certaines agences de location, l'assurance couvre également toute perte ou tout dommage concernant des effets personnels vous appartenant ou appartenant à l'un de vos accompagnateurs qui se trouvaient dans le véhicule lors de l'accident.</li> </ul> <p>Avant de souscrire à une assurance, vous devriez examiner votre assurance habitation ou voyage, ainsi que celle fournie par votre banque. Il se pourrait que vous soyez déjà couvert par ces assurances.</p>
<p><b>Packs de protections</b></p> <p>Certaines agences de location proposent des produits de réduction de franchise et des compléments de protection sous forme de pack de protection pour vous faire économiser ou pour vous offrir toute protection supplémentaire.</p> <p>Si vous avez souscrit à un pack de protection, celui-ci ou les produits individuels seront indiqués sur votre contrat de location.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : options et compléments de protection ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Ce que les packs de protection couvrent</b></p> <p>Même si vous disposez d'un pack de protection, il se peut que vous ayez à payer la somme la moins élevée parmi a) le coût de réparation ou de remplacement ainsi que les frais d'immobilisation et les frais de traitement administratif ; ou b) une franchise. Si vous devez payer les frais de traitement administratif ou une franchise, ces sommes figureront dans votre contrat de location.</p>

## 18) Paiement

<p><b>Moyens de paiement</b></p> <p>Nous acceptons divers modes de paiement, mais ils diffèrent selon le pays de location.</p> <p>Des moyens de paiement supplémentaires peuvent être acceptés en agence de location (des conditions supplémentaires peuvent s'appliquer).</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions</i></p>	<p><b>Cartes de paiement acceptées</b></p> <p>Nous acceptons les cartes de paiement suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>American Express</li> <li>Cartes Diners</li> <li>Cartes de crédit Visa et</li> <li>Cartes de crédit MasterCard</li> <li>Cartes de crédit Avis</li> </ul>
---	---

<p><i>locales : options de paiement ou adressez-vous à l'équipe de réservations</i></p> <p><i>Ou adressez-vous à un membre de notre équipe.</i></p>	<p><b>Cartes de paiement non acceptées</b></p> <p>Nous n'acceptons pas les cartes Visa Electron, Travelers Cheque American Express et les cartes prépayées, même si elles portent le logo American Express, Visa ou MasterCard.</p> <p><b>Autres moyens de paiement</b></p> <p>Dans certaines agences, nous pourrions accepter les cartes de paiement suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartes Discover</li> <li>• Cartes de débit Visa</li> <li>• Cartes de débit MasterCard</li> <li>• Cartes Maestro</li> <li>• Bons d'agences de voyages</li> </ul> <p><b>Réservations approuvées</b></p> <p>Nous acceptons les e-mails de confirmation de réservation avec l'option « Payer en ligne », les numéros de réservation avec l'option « Payer en ligne » et les bons délivrés par des partenaires ou sociétés du groupe Avis à titre de paiement pour le coût de votre location.</p> <p>Si le montant que vous avez déjà payé (tel qu'indiqué sur votre confirmation de réservation) est inférieur au coût de la location, vous devrez payer la différence.</p> <p>Si vous avez déjà payé plus que le coût de votre location, vous n'obtiendrez pas de remboursement, mais si vous souhaitez souscrire à des options supplémentaires durant cette location, vous pourrez déduire le coût de ces options de la différence.</p> <p>Si l'e-mail, le numéro de réservation ou le coupon est établi pour une autre durée de location, nous ne pourrions pas l'accepter à titre de paiement des frais de votre location.</p> <p>Si vous n'êtes pas sûr d'avoir effectué une réservation via un partenaire ou une société du groupe Avis, veuillez contacter le Service Réservations ou vous adresser à un membre de notre équipe.</p> <p><b>Autres réservations</b></p> <p>Si vous avez payé une somme d'avance à toute entité distincte d'Avis ou de ses partenaires, nous serons libre, à notre seule discrétion, d'accepter ou non la preuve d'achat établie par celle-ci à titre de paiement des frais de location.</p> <p>Si vous souhaitez <b>vous assurer que nous l'accepterons</b>, veuillez contacter le Service Réservations ou vous adresser à un membre de notre équipe.</p>
<p><b>Retards de paiement</b></p> <p>En cas de retard de paiement de votre part, nous vous facturerons, sans avis préalable, des intérêts de retard calculés sur le montant dû, dans la limite autorisée par la loi.</p> <p><i>Pour en savoir plus : Conditions locales : options de paiement ou adressez-vous à l'équipe du Service Relation Clients.</i></p>	<p><b>Frais et intérêts</b></p> <p>Les intérêts se calculent selon un pourcentage annuel au-dessus du taux d'intérêt de base d'une banque nationale du pays de location et conformément à la loi.</p> <p>Nous vous <b>facturerons également les frais</b> que nous aurons engagés pour tenter de recouvrer les montants auprès de vous (les frais de justice notamment).</p>

## 19) Résiliation anticipée du contrat

<p><b>Si nous résilions le contrat en avance</b></p> <p>Dans certaines circonstances, nous demanderons la résiliation du contrat.</p> <p>Dans le cadre du présent article, le mot « vous » désignera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le conducteur principal désigné sur le contrat de location</li> <li>• Tout conducteur</li> <li>• Toute personne effectuant un paiement pour la location</li> </ul> <p><i>Pour en savoir plus : Article 9) Prolongation de la location ou adressez-vous à l'équipe du Service Relation Clients.</i></p>	<p><b>Particuliers :</b></p> <p>Si vous louez en tant que particulier, nous pourrions résilier le contrat immédiatement si la loi le permet, dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nous découvrons qu'un de vos biens personnels vous a été saisi jusqu'à l'apurement de votre passif ; ou</li> <li>• une ordonnance de séquestre a été rendue à votre rencontre ; ou</li> <li>• vous êtes déclaré en faillite ; ou</li> <li>• vous avez manqué à vos obligations au titre du contrat, et cela nous a causé une perte ou un dommage considérable, voire irréparable</li> </ul> <p><b>Sociétés ou partenaires :</b></p> <p>Si vous louez au nom d'une société ou d'un partenaire, nous pourrions résilier le contrat sans délai si la loi le permet, dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la société ou le partenaire fait l'objet d'une procédure collective ; ou</li> <li>• la société ou le partenaire convoque ses créanciers pour un arrangement ; ou</li> <li>• nous constatons que les marchandises de la société ou du partenaire ont été saisies, jusqu'à l'apurement de son passif ; ou</li> </ul>	<p><b>Qu'est-ce que cela signifie :</b></p> <p>Si vous manquez à vos obligations au titre du contrat, vous devrez payer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toutes sommes que vous nous devez en application du contrat ; et</li> <li>• les pertes que nous subissons en conséquence, sous réserve qu'il s'agisse de pertes que nous avons mutuellement envisagées au moment de la signature du contrat (ces pertes étant qualifiées de « <b>préjudices prévisibles</b> »).</li> </ul> <p>Les préjudices prévisibles pourraient inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toute perte de revenus locatifs ;</li> <li>• le coût de réparation ou de remplacement d'éléments endommagés ; ou</li> <li>• toutes sommes que nous devrions payer à des tiers si nous leur restituons le véhicule en retard.</li> </ul> <p>Vous pourriez également perdre le bénéfice de tout complément de protection, réduction de franchise, assurance des personnes transportées et assurance responsabilité civile.</p> <p>Vous n'aurez pas à payer les pertes qui ne seraient pas directement liées à vos manquements contractuels ou à toutes pertes imprévisibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous pouvez prouver que vous ou tout conducteur supplémentaire n'étiez pas responsable du manquement contractuel, ou que les frais à payer ne relevaient pas d'un manquement contractuel de</li> </ul>
--	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>vous, la société ou le partenaire manquez aux obligations du contrat, entraînant pour nous une perte ou un préjudice considérable, voire irréparable.</li> </ul>	<p>votre fait ou de celui de tout conducteur supplémentaire, nous vous rembourserons.</p> <p>Si vous ne restituez pas le véhicule et/ou tous options que vous auriez loués dans la limite d'une journée après la fin du contrat, nous considérerons cela comme une absence de restitution du véhicule.</p>
<p><b>Si nous commettons une erreur :</b></p> <p>Si nous manquons à nos obligations contractuelles, vous pourrez résilier le contrat avec effet immédiat.</p>	<p><b>Ce que vous devez faire :</b></p> <p>Si vous décidez de mettre fin au contrat en raison de tout manquement contractuel de notre fait, veuillez nous en faire part sans délai. Vous devrez restituer le véhicule et les options dès que possible.</p> <p>Vous devrez tout de même nous régler toutes les sommes dues au titre du contrat, y compris les frais de location jusqu'à la date de restitution et d'état des lieux de restitution du véhicule.</p> <p>Vous devez tout faire pour réduire (ou atténuer) vos éventuelles pertes.</p>	<p><b>Ce que nous devons faire :</b></p> <p>Aucune stipulation du contrat ne saurait vous priver de l'application de dispositions légales impératives. Toutefois, si nous manquons à nos obligations contractuelles, nous devons payer les pertes que vous subirez en conséquence, sous réserve qu'il s'agisse de pertes que nous avions mutuellement envisagées au moment de la signature du contrat (ces pertes étant qualifiées de « <b>préjudices prévisibles</b> »).</p> <p>Les préjudices prévisibles peuvent inclure les frais raisonnables au titre de l'utilisation de moyens de transport alternatifs, au cours de la durée de location initiale.</p> <p>Nous ne prendrons pas en charge les dommages prévisibles dès lors que vous auriez été en mesure de les récupérer auprès de toute autre personne. Nous ne paierons rien au titre de pertes qui ne seraient pas directement liées à notre incapacité à vous fournir un véhicule, ni au titre de pertes imprévisibles (telles que manques à gagner ou pertes d'opportunités).</p> <p>Si notre manquement contractuel résulte d'un événement imprévisible ou inévitable (comme un acte de terrorisme ou une catastrophe naturelle), nous ne serons pas tenus de respecter nos obligations au titre du contrat pendant toute la période dudit événement.</p> <p>Aucune stipulation du contrat ne limite ou n'exclut notre responsabilité pour i) fraude ; ii) décès ou dommage corporel provoqué par notre négligence ; ou iii) toute autre responsabilité ne pouvant être exclue en application de la loi applicable.</p>

## 20) Utilisation de vos données personnelles

### Vos données personnelles

Nous traitons les données personnelles pour diverses raisons.

Dans le cadre du présent article, le mot « vous » désigne : i) la personne désignée au contrat de location ; ii) les conducteurs et iii) toute personne effectuant un paiement au titre de la location

### Notre utilisation de vos données personnelles :

Nous utiliserons (ou traiterons) vos données personnelles et celles de tous les conducteurs supplémentaires afin :

- de vous fournir les services de location ;
- d'effectuer les contrôles pertinents en matière d'identité, de sécurité, de permis de conduire et de solvabilité ;
- d'assurer et améliorer le traitement administratif et la gestion de nos services ; et
- de vous communiquer des informations sur des biens et services similaires qui pourraient, selon nous, vous intéresser, dans la limite des dispositions légales applicables. Vous pourrez vous désabonner d'une telle liste de diffusion à tout moment en contactant le Service Relation Clients ou en cliquant sur le bouton de désabonnement figurant dans l'e-mail que vous aurez reçu.

Pour combattre et prévenir la criminalité, il est possible que nous équipions le véhicule d'appareils électroniques permettant de contrôler son état, ses performances et son fonctionnement ainsi que pour suivre ses déplacements. Ces informations pourront être exploitées durant la durée de location puis à tout moment à l'issue du contrat (si cela s'avère nécessaire, et dans la limite autorisée par la loi). Nous ne procéderons à aucun enregistrement audio ou vidéo.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter notre politique de confidentialité, disponible sur notre site Internet.

En signant le contrat de location, vous consentez expressément à notre utilisation de vos données personnelles, dans la mesure permise par la loi.

### Avec qui partageons-nous ces données personnelles ?

Nous ne partageons vos données personnelles qu'avec :

- D'autres sociétés au sein du groupe international faisant appel au système **Avis Rent-a-Car et des tiers sélectionnés, qui pourraient être situés au sein et hors de l'Europe**. Ils offrent un niveau de protection suffisant. Nous partageons vos données uniquement pour que ceux-ci puissent vous fournir les services de location de véhicule et d'autres services.
- Wizard Co. Inc.**, le propriétaire du système de réservation, basé aux États-Unis d'Amérique, pour les stricts besoins de traitement de votre réservation par l'intermédiaire du système de réservation.
- Des tiers comme la police et les sociétés gestionnaires de parcs de stationnement** si l'on estime qu'ils ont droit à ces informations et que la loi nous y autorise. Par exemple, en cas d'excès de vitesse ou si vous n'avez pas payé une redevance ou une amende liée à une infraction aux règles de circulation.
- Des tiers, généralement situés dans le pays de location**, afin de réaliser les contrôles d'identité, de sécurité, de permis de conduire et de solvabilité ainsi qu'afin de combattre et prévenir toute forme de criminalité en lien avec votre location.
- Des tiers, généralement situés dans le pays de location, pour enquêter sur des accidents et vols**, et tenter de recouvrer les frais liés aux dommages matériels subis par le véhicule ou par les options, ainsi qu'à des dommages corporels subis par des particuliers.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter notre politique de confidentialité, disponible sur notre site Internet.

En signant le contrat de location, vous consentez expressément à ce que nous utilisions et transférions vos données personnelles, dans la limite autorisée par la loi. Vous avez le droit de ne pas consentir à ce que vos données soient transmises à des tiers ou utilisées à des fins publicitaires.

#### **Vos droits d'accès :**

Vous disposez d'un droit d'accès aux données personnelles que nous détenons à votre égard, pour demander toute correction, modification, blocage ou suppression de celles-ci. Vous avez le droit de demander toute explication sur le traitement de vos données, ainsi que sur les droits établis par la législation en vigueur en matière de données personnelles, dans la mesure où cela est nécessaire pour garantir un traitement loyal de vos données. Vous avez également le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles, pour toute raison impérieuse et légitime.

Pour accéder à ces données, veuillez nous contacter afin de demander de plus amples renseignements. Vous trouverez nos coordonnées dans le contrat de location. Il pourra vous être demandé de payer des frais de demande d'accès à vos données personnelles, si la loi nous le permet.

*Pour en savoir plus : Contacter le Service Relation Clients.*

## **21) Perte de bien**

#### **Notification :**

Nous ferons de notre mieux pour vous contacter si nous retrouvons des effets personnels dans le véhicule.

#### **Effets personnels comportant des renseignements personnels ou financiers :**

Nous disposerons de tout renseignement personnel ou financier au bout de 28 jours, selon les modalités suivantes :

- Les passeports et permis de conduire seront remis au poste de police local ou à l'organisme compétent pour délivrer les passeports.
- Les cartes de paiement seront broyées.
- Tous les appareils électroniques, téléphones, tablettes, ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, caméras et clés USB SatNav, y compris tous les éléments susceptibles de contenir des données personnelles, seront envoyés à Redeem (<http://www.redeem.co.uk/>) qui a été désignée pour veiller à ce que tous les appareils soient convenablement détruits et recyclés.
- Toutes sommes d'argent en espèces seront déposées à la banque.

#### **Autres effets personnels :**

Nous disposerons de tous autres effets personnels, ne contenant pas de renseignements personnels ou financiers, au bout de trois mois, selon les modalités suivantes :

- Les vêtements/lunettes de soleil/lunettes de vue seront donnés à une association caritative locale.
- Les documents papiers seront broyés.
- Tous les autres éléments (y compris les sièges enfants, berceaux, systèmes de navigation, chargeurs de téléphone, chargeurs USB) seront détruits avec les déchets ordinaires.
- Les médicaments seront détruits dans un conteneur sécurisé.

#### **Comment réclamer tout objet perdu :**

Afin de réclamer tout objet perdu, vous devrez présenter une pièce d'identité en cours de validité (permis de conduire, passeport et justificatif de domicile par exemple). Il vous sera demandé de remplir et de signer notre formulaire de déclaration client. Si vous demandez à un tiers de venir retirer tout objet en votre nom, celui-ci devra présenter un courrier ou une télécopie signé(e) par le locataire autorisant ce retrait.

Nous prendrons des dispositions pour vous envoyer vos objets perdus si vous êtes dans l'incapacité de venir les récupérer vous-même. Vous serez tenu d'avancer les frais d'envoi correspondants.

*Pour en savoir plus : Contacter le Service Relation Clients.*

## **22) Réclamations / Nous contacter**

#### **Services Relation Clients :**

Malgré tous nos efforts pour vous donner satisfaction dans le cadre de votre location, nous sommes conscients qu'il arrive parfois que les choses tournent mal.

#### **Nous contacter :**

Nous prenons au sérieux la relation clientèle et nous nous engageons à traiter toutes réclamations consciencieusement et de la manière la plus juste qu'il soit.

Pour nous soumettre toute réclamation au sujet de votre location, vous trouverez nos coordonnées dans le contrat de location et le document « Conditions locales ».

#### **Notre délai de réponse :**

Nous sommes résolu à traiter les réclamations générales dans un délai de 10 jours ouvrables et 15 jours ouvrables pour les réclamations relatives à des dommages.

Nous sommes membre de l'European Car Rental Conciliation Service (ECRCS) et de certains services de conciliation locaux en matière de location de véhicules. Ces organismes examinent les litiges en toute indépendance sans application de frais supplémentaires. Si vous faites une réclamation et que la réponse définitive que nous y apportons ne vous satisfait pas, vous pouvez soumettre votre litige au service de conciliation compétent. Nous vous précisons de qui il s'agira.

*Pour en savoir plus : Contacter le Service Relation Clients.*

## Addendum politique de confidentialité sur les véhicules connectés

**Veillez lire attentivement les présentes dispositions ; elles comportent des détails sur les données que nous collectons à votre sujet et sur votre véhicule connecté. En signant le contrat de location, vous acceptez les présentes conditions, vous reconnaissez que nous pouvons collecter et traiter vos données pour les finalités indiquées dans le présent Addendum.**

Le responsable du traitement des données, Avis Location de Voitures, Société par Actions Simplifiée, immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 652 023 961, sise 1 rue du Général Leclerc, Puteaux (92800) ainsi que les autres membres du Groupe Avis Budget, y compris et de manière non limitative Avis Budget EMEA Limited et Avis Budget Services Ltd (« nous »/ « notre »/ « nos »), respectent votre droit à la vie privée. Cet Addendum explique comment nous collectons et utilisons vos informations personnelles qui sont collectées du fait de votre location et de votre utilisation de l'une de nos voitures connectées (comme précisé dans la section « Renseignements relatifs au véhicule » du Contrat de location).

Nous proposons une gamme de véhicules à la location qui ont été fabriqués ou modifiés pour être équipés d'un dispositif embarqué permettant de se connecter à Internet et de collecter et de fournir certaines catégories d'informations (y compris vos informations personnelles) à nous et au fabricant du véhicule/du dispositif embarqué (et aux prestataires de services tiers concernés) (« **véhicule connecté** »). L'utilisation des données collectées relatives au véhicule connecté a principalement pour but de s'assurer que le véhicule est en état de fonctionnement et de nous aider à rendre le processus de location de véhicules plus performant et plus rapide pour vous. Sauf si vous désactivez certaines fonctions (comme indiqué ci-après), ces dispositifs sont toujours activés, même lorsque d'autres services ou d'autres médias du véhicule sont éteints.

Le présent Addendum est intégré à notre Contrat de location, aux Conditions générales de location (**Conditions Générales**), aux Conditions spécifiques du lieu de location et à la Politique de confidentialité. Nous vous prions de bien vouloir lire attentivement le présent Addendum, les Conditions Générales, les Conditions spécifiques du lieu de location et la Politique de confidentialité. Les dispositions du présent Addendum sont sans préjudice des Conditions Générales, des Conditions spécifiques du lieu de location et de la Politique de confidentialité. En cas de divergence entre le présent Addendum et celles des Conditions Générales et/ou des Conditions spécifiques du lieu de location et/ou de la Politique de confidentialité, ce sont les dispositions du présent Addendum qui prévaudront.

Veillez lire attentivement le présent Addendum. Si vous avez des questions, concernant le présent Addendum, nous vous remercions de contacter le Directeur de votre agence de location.

### 1 Quelles sont les informations que nous collectons et comment les utilisons-nous ?

1.1 Comme indiqué dans votre Contrat de location et dans les Conditions Générales, lorsque vous louez un véhicule chez nous, nous collectons et traitons des informations personnelles qui vous concernent et portent sur votre utilisation du véhicule (et, le cas échéant, sur son utilisation par un conducteur supplémentaire). Nous collectons des catégories de données supplémentaires lorsque vous louez chez nous un véhicule connecté ; dans le tableau ci-dessous, nous avons indiqué les différentes catégories de données que nous collectons à votre sujet et au sujet de votre utilisation du véhicule connecté et la (les) finalité(s) pour laquelle/lesquelles nous utilisons ces données.

Données collectées	Finalité(s) pour laquelle/lesquelles nous collectons les données	Base juridique du traitement
<b>Quantité de carburant</b>	<p>1. Nous recueillons ces données pour nous aider à déterminer le niveau de carburant au début de votre location et lors de la restitution du véhicule connecté à la fin de votre location.</p> <p>2. Ces données nous fournissent une meilleure indication du niveau de carburant lors de la prise en charge du véhicule connecté au début de votre période de location. Les données nous aident également à calculer les frais relatifs au réapprovisionnement en carburant du véhicule connecté au niveau où il était lors de la prise en charge au début de votre période de location.</p> <p>3. Plus généralement, nous utilisons également ces données pour mieux comprendre les taux de consommation de carburant et les performances en termes d'économie de carburant des véhicules de notre flotte.</p>	<p>1. Exécution d'un contrat (points 1 et 2)</p> <p>2. Intérêts légitimes (point 3 – maximiser la rentabilité et les performances de notre flotte).</p>
<b>Informations de diagnostic / maintenance relatives au véhicule connecté (telles que avertisseurs lumineux/pression des pneus / demande</b>	<p>Nous collectons ces données pour les finalités suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pour planifier efficacement les interventions, les visites d'entretien et les réparations du véhicule connecté ;</li> <li>Pour anticiper et, le cas échéant, prévenir toute panne du véhicule connecté ;</li> <li>Pour s'assurer que le véhicule connecté</li> </ol>	<p>1. Exécution d'un contrat (points 1 et 3).</p> <p>2. Intérêts légitimes (point 2 – maximiser l'efficacité et les performances de notre flotte et chercher à éviter les pannes impactant votre location).</p>

d'entretien, durée de vie de l'huile, etc.).	que nous mettons à votre disposition est en bon état de marche et pour comprendre et évaluer tout dommage causé au véhicule pendant la période de location.	
<b>Kilométrage</b>	<p>Nous collectons ces données pour les finalités suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pour connaître le kilométrage effectué par le véhicule connecté et par vous-même lors de l'utilisation du véhicule connecté ;</li> <li>2. Pour gérer le kilométrage des véhicules tout au long de l'exécution des contrats de location (y compris les contrats à court terme et à plus long terme) ;</li> <li>3. Pour faciliter le calcul des frais liés aux kilomètres parcourus qui vous sont facturés en fonction du contrat conclu avec nous ; et</li> <li>4. Pour identifier les services et les interventions de maintenance en fonction du kilométrage.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exécution d'un Contrat (points 1, 3 et 4).</li> <li>2. Intérêts légitimes (point 2 – maximiser l'efficacité et les performances de notre flotte).</li> </ol>
<b>Commandes du véhicule (déverrouillage, etc.)</b>	Nous traiterons, le cas échéant, les informations que vous envoyez en tant qu'instructions données au véhicule connecté afin de permettre au véhicule d'exécuter la fonction associée à l'instruction donnée (par exemple, demande de verrouillage / de déverrouillage du véhicule).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exécution d'un contrat</li> </ol>
<b>Données relatives au GPS</b>	Voir la section 2 ci-dessous pour plus de détails sur la façon dont nous collectons les données de localisation et sur les finalités de la collecte de ces données.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Intérêts légitimes (pour assurer la sécurité de notre flotte et enregistrer que le véhicule a quitté nos locaux / nous a été restitué).</li> </ol>
<b>Informations collectées par le véhicule et par le système d'infotainment.</b>	Certains systèmes d'infotainment traiteront vos données personnelles afin de vous permettre d'accéder aux fonctionnalités du système (par exemple pour lire et stocker vos choix musicaux et vos préférences). Voir section 4 ci-dessous pour plus d'informations sur votre utilisation du système d'infotainment.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consentement implicite / intérêts légitimes (pour vous offrir les services disponibles sur votre véhicule de location).</li> </ol>
<b>Appels d'urgence (eCall)</b>	Certains de nos véhicules peuvent être équipés de la technologie eCall (dès le mois d'avril 2018, tous les véhicules connectés européens devront être équipés de ce système). En cas d'accident grave, l'eCall compose automatiquement un numéro d'urgence. L'eCall ne transmettra que les données absolument nécessaires en cas d'accident. Les informations ne quittent le véhicule qu'en cas d'accident grave et ne sont pas stockées plus longtemps que de nécessaire.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exigences légales (dès avril 2018).</li> </ol>

1.2 Nous pouvons également utiliser vos informations pour prévenir le vol de notre véhicule connecté. Ces données peuvent être **sensibles** et nous ne le ferons que si vous nous avez donné votre consentement.

1.3 Les règles européennes en matière de protection des données (y compris les nouvelles règles qui entreront en application le 25 mai 2018) exigent que nous expliquions la « base juridique » pertinente sur le fondement de laquelle nous traitons vos données. En résumé, nous collectons et traitons les informations (y compris vos données personnelles) sur la base : (1) de votre consentement (que vous pouvez retirer en déconnectant votre appareil et en supprimant vos informations du système d'infotainment), (2) de l'exécution du Contrat de location conclu entre vous et nous ; (3) du respect de nos obligations légales et (4) de nos intérêts légitimes tels que décrits dans le présent Addendum. Ces bases légales sont exposées plus en détail dans le tableau ci-dessus.

1.4 Lorsque nous traitons vos données en fonction d'intérêts légitimes (comme indiqué dans le tableau ci-dessus), vous pouvez vous opposer à ce traitement en activant le « bouton de confidentialité » de votre véhicule pour ce qui concerne les données GPS (voir

section 2 ci-dessous) ou en prenant contact avec le Directeur de votre agence de location - lorsque vous formulez une telle objection, il se peut que vous soyez obligé de restituer le véhicule à votre agence de location et d'utiliser un véhicule non connecté pour la durée restante de votre location.

1.5 Des services intégrés par les constructeurs tels que « OnStar » (disponible dans certains véhicules Vauxhall / GM) ou d'autres caractéristiques similaires fournies par le constructeur peuvent être inclus dans votre location et peuvent également recueillir des données sur le véhicule qui sont partagées directement avec le constructeur. Dans ce cas, le constructeur peut également être le responsable du traitement de vos données. Sachez que les données du véhicule connecté peuvent être reçues en premier par le constructeur du véhicule avant d'être reçues par nous. Nous vous encourageons à lire les notices de confidentialité relatives à ces services pour comprendre quelles sont les données collectées et les finalités pour lesquelles elles sont collectées. Leurs politiques de confidentialité peuvent être trouvées sur les sites suivants :

- Véhicules Vauxhall / GM (Onstar) : <http://www.vauxhall.co.uk/onstar/index.html>
- Véhicules Peugeot : <http://www.peugeot.co.uk/privacy-policy/>
- Véhicules Citroën : <http://www.citroen.co.uk/privacy>

Si vous ne savez pas si votre véhicule connecté dispose de ces services, parlez-en à un membre de notre équipe ou contactez votre agence de location.

1.6 Nous ne conservons les données que le temps nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles ces données ont été collectées. Cela signifie que certaines données peuvent être supprimées ou anonymisées très rapidement ; cependant, en toutes hypothèses, nous ne conserverons pas les données plus de 7 ans après l'expiration de votre contrat de location (sauf en cas de déclaration de sinistre, accident ou dommage).

## 2 Location de véhicule

2.1 **Nous n'utilisons pas les données de localisation pour suivre ou surveiller vos mouvements de manière générale.** Nos véhicules connectés fournissent des informations concernant la localisation du véhicule. Nous collectons les données de localisation d'un véhicule afin de :

- (a) nous conformer aux exigences légales et localiser un véhicule en cas d'accident ou de panne ; et
- (b) localiser le véhicule en cas de vol ou de vol présumé et rapporter que le véhicule a quitté l'agence de location / a été restitué à l'agence de location. **Nous ne suivons pas vos déplacements pendant votre location.**

2.2 Certains de nos véhicules connectés vous permettent de partager ou de cacher vos données de localisation (par exemple, en appuyant sur le « bouton confidentialité » ou en cliquant sur les paramètres de confidentialité des systèmes embarqués). Le processus de désactivation du partage des données de localisation varie en fonction de chaque constructeur automobile et nous vous recommandons de vérifier vos paramètres de confidentialité **chaque fois que vous effectuez un déplacement**. Si vous ne savez pas comment modifier vos paramètres de confidentialité, contactez un membre de notre équipe ou le Directeur de votre agence de location. Sachez que lorsque vous utilisez cette fonctionnalité, vos données de localisation peuvent toujours être traitées en cas d'urgence (comme un accident ou une collision) et, en toutes hypothèses, les données techniques relatives à la performance et au fonctionnement du véhicule peuvent encore être transmises au constructeur concerné et à nous-mêmes.

2.3 Tous nos véhicules connectés ne sont pas équipés de cette fonction de confidentialité. Dans ces véhicules, si vous souhaitez que vos données de localisation ne soient pas collectées, parlez-en à un membre de notre équipe et nous ferons de notre mieux pour vous fournir un véhicule connecté de remplacement qui vous permettra de modifier vos paramètres de confidentialité (ou sinon pour remplacer le véhicule connecté par un véhicule non connecté).

2.4 **Sachez que si vous choisissez de cacher vos données de localisation du véhicule connecté, nous pouvons néanmoins collecter ces données en cas d'accident ou de collision afin que nous puissions répondre à l'incident et vous fournir aide et assistance.**

## 3 Autres fonctions et services

3.1 Comme indiqué dans le tableau ci-dessus, certains véhicules que vous louez chez nous peuvent être équipés de dispositifs permettant de donner des instructions au véhicule connecté. Certaines fonctions des véhicules connectés sont activées tout le temps, même lorsque les autres services ou médias du véhicule sont éteints. Cela nous permet de fournir certains services tels que le verrouillage et le déverrouillage / la mobilisation et l'immobilisation du véhicule et les feux clignotants.

## 4 Système d'infotainment

4.1 Si vous choisissez de synchroniser un appareil mobile avec le véhicule connecté (via le Bluetooth, un port USB ou autre), assurez-vous de prendre les mesures qui s'imposent pour supprimer vos données du système lorsque vous restituerez le véhicule connecté à la fin de votre période de location. Si vous ne savez pas si vous avez supprimé toutes vos données, contactez un membre de l'équipe ou le Directeur de votre agence de location. En connectant votre appareil mobile au véhicule connecté, vous consentez au traitement de vos

données personnelles (que vous pouvez retirer en déconnectant votre appareil et en supprimant vos informations du système d'infotainment).

- 4.2 Nous essaierons de faire en sorte que les données d'un utilisateur précédent soient supprimées du système avant le début de votre location. Toutefois, si vous constatez qu'un client précédent a oublié de supprimer ses informations, nous vous remercions de supprimer **immédiatement** ces données, d'en parler à un membre de l'équipe ou de contacter le Directeur de votre agence de location.

## **5 Partager vos informations**

- 5.1 Nous pouvons partager vos informations personnelles avec des tiers, y compris avec nos autres groupes et licenciés, les organes chargés de l'application de la législation et d'autres tiers tels que des prestataires de services (chacun d'entre eux pouvant être situé en dehors de l'Espace Economique Européen), comme indiqué dans la section 5.2 et dans la mesure indiquée dans nos Conditions Générales et nos Conditions spécifiques du lieu de location.

- 5.2 Nous ne partagerons pas les données de votre véhicule connecté avec des tiers, à moins que :

- (a) nous partageons les données avec nos prestataires de services tiers, dans la mesure où ce transfert à des prestataires de services tiers est nécessaire à l'exécution du Contrat de location (tels que les hébergeurs et agrégateurs de données, les fournisseurs de Cloud et les fournisseurs de services de diagnostic) ;
- (b) une urgence nous oblige à partager vos données de localisation avec les services d'urgence ;
- (c) nous devons partager ces données pour nous conformer à nos obligations légales ; ou
- (d) nous soyons tenus de partager les données en vertu d'une décision valable émanant des autorités.

- 5.3 Si nous transférons vos informations personnelles en dehors de l'Espace Economique Européen vers un pays qui n'offre pas un niveau de protection adéquat, nous veillerons à ce que des mesures de protection appropriées soient mises en place.

## **6 Sécurité de vos informations**

- 6.1 Nous prenons la sécurité de vos informations très au sérieux. Nous avons mis en place des mesures techniques et organisationnelles pour empêcher tout accès non autorisé à vos informations.

## **7 Vos droits sur vos données personnelles**

- 7.1 Vous avez le droit de nous demander des informations sur les données que nous détenons à votre sujet. Veuillez consulter la clause 17 des Conditions Générales pour plus d'informations.

- 7.2 Vous pouvez nous demander de compléter, mettre à jour ou bloquer les informations vous concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou qui ne sont plus valides ou dont la collecte, l'utilisation, la divulgation ou la possession sont interdites.

- 7.3 Vous avez le droit de décider comment nous utiliserons vos données suite à votre décès.

- 7.4 Vous pouvez faire valoir vos droits en nous contactant à l'adresse suivante : [privacy@avis-location.fr](mailto:privacy@avis-location.fr).

**Si vous avez des questions concernant le contenu de cet Addendum, parlez-en à un membre de notre équipe ou contactez le Directeur de votre agence de location.**

# **Nous vous remercions d'avoir choisi Avis**