

# À propos de votre Contrat de Location

Merci d'avoir choisi de louer un véhicule chez Hertz. Ce document, qui est votre Contrat de Location, constitue l'accord conclu entre vous et nous concernant votre location. Il fait également fonction de guide de référence rapide et contient tout ce que vous devez savoir sur votre location chez Hertz.

## Sommaire

### **Contrat de Location .....Page 1**

- Contrat de Location - définition
- Notre responsabilité envers vous
- Votre responsabilité envers nous
- Litiges

### **Restrictions d'Usage .....Page 1**

- Conducteur supplémentaire
- Restrictions d'usage
- Conduite du véhicule à l'étranger

### **Accident, Panne, Dommage & Perte .....Page 2**

- État du véhicule
- Pannes
- Accidents
- Vol du véhicule
- Dommage subi par le véhicule
- Assistance Hertz

### **Assurances & Garanties Optionnelles .....Page 3**

- Risques et couverture
- Assurance responsabilité civile
- Suppression partielle de la Franchise Vol (TP)
- Suppression partielle de la Franchise Dommages (CDW)
- Pack Confort (SC)
- Assurance complémentaire (PI)
- Assurance du client

### **Assurances & Garanties Optionnelles – Information Complémentaires .....Page 4**

### **Frais ..... Page 5**

- Devis
- Options carburant
- Contraventions et infractions au Code de la Route
- Frais de change préférentiel (Choose Your Currency)

### **Explication des Frais Principaux.....Page 6**

### **Restitution.....Page 7**

- Procédure de restitution
- Restitution tardive
- Période de grâce
- Changement de l'heure/du lieu de restitution
- Restitution en dehors des heures d'ouverture
- Location de plus de 30 jours

### **Confidentialité.....Page 8**

- Utilisation de vos données personnelles
- Règlement sur le Respect de la Vie privée

# Contrat de Location

Quelques informations de base pour commencer...

## Qui sommes-nous ?

Nous sommes la société Hertz France S.A.S., une filiale de Hertz Corporation. Dans le présent Contrat de Location, toutes les références à « Hertz », « nous », « notre » ou « nos » se rapportent à nous

## En quoi consiste le « Contrat de Location » ?

Nous vous louons un véhicule sous réserve des modalités du présent Contrat de Location; celui-ci contient les informations et les conditions générales qui sont contenues dans votre Carnet de Location et votre Dossier de Location et que vous acceptez en signant le Dossier de Location.

## Que signifie le terme « le véhicule » ?

Dans le présent Contrat de Location, on entend par « le véhicule », celui que nous vous louons, y compris tous remplacements, ainsi que l'ensemble des pièces et accessoires appartenant au véhicule et tous les équipements supplémentaires qui vous sont fournis, comme les sièges auto pour enfant, systèmes de navigation NeverLost®, chaînes neige, etc. Nos véhicules sont « non fumeurs », il vous est interdit de fumer à l'intérieur du véhicule. A défaut des frais de nettoyage vous seront facturés.

## Quelle est votre responsabilité envers nous ?

Vous êtes tenu de prendre soin du véhicule et le restituer conformément aux dispositions du présent Contrat de Location, votre responsabilité étant engagée envers nous en cas de restitution tardive, de perte ou dommages au véhicule ainsi que pour les amendes pour infraction au code de la route et autres frais encourus pendant la location. **Veillez lire attentivement le présent Contrat de Location afin de bien comprendre toutes vos obligations.**

## Quelle est notre responsabilité envers vous ?

Nous nous devons de vous remettre le véhicule en bon état de fonctionnement et de le remplacer en cas de panne.

Nous sommes tenus responsables en cas de décès ou de dommages corporels résultant de nos actes ou omissions. Cette responsabilité ne s'étend pas aux autres pertes découlant de votre location, à moins qu'elles ne soient le résultat direct et prévisible de notre violation du présent Contrat de Location, auquel cas notre responsabilité envers vous ne couvrira pas la perte de profit ou de chance.

## Que se passe-t-il en cas de litige ?

- Tous les litiges qui n'auront pas été réglés à l'amiable seront régis par le droit du pays où a été signé le Contrat de Location. Toutefois, dans le cas de litiges avec des professionnels, ceux-ci seront soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce de Versailles.
- Si, lors d'un litige, l'une quelconque des dispositions du présent Contrat de Location est reconnue illégale ou inopposable en vertu du droit applicable, celle-ci sera considérée comme ayant été supprimée, et le reste des dispositions demeurera en vigueur et de plein effet.

# Restrictions d'usage

Pour nous aider à maintenir la qualité de nos véhicules, nous avons besoin de vous demander d'observer les restrictions suivantes...

## Qui peut conduire ?

Le véhicule ne pourra être conduit que par le locataire ou toute autre personne ayant reçu notre autorisation et inscrit au contrat de location (sauf pour raison légitime), à condition que ces personnes ne soient pas dans un état de fatigue excessive ou sous l'emprise d'une substance susceptible d'altérer leurs facultés ou leur capacité à réagir, comme l'alcool, la drogue ou certains médicaments.

## Mon utilisation du véhicule fait-elle l'objet de restrictions ?

Le véhicule nous appartient, et il vous est interdit d'essayer de le sous-louer, le céder ou le vendre. En outre, vous ne pouvez utiliser le véhicule:

- en dehors des voies carrossables ou non adaptées au véhicule (y compris les pistes);
- lorsque le véhicule est en surcharge de passagers et/ou de bagages;
- pour remorquer ou pousser tout véhicule, toute remorque ou tout autre objet (sans notre autorisation expresse);
- pour le transport d'objets (y compris les matières explosives ou combustibles) qui, en raison de leur état ou de leur odeur, risquent d'endommager le véhicule ou de retarder la possibilité de le louer de nouveau;
- pour le transport de passagers à titre onéreux;
- pour le transport de marchandises à titre onéreux (sauf dans le cas des camions et utilitaires);
- pour participer à des courses automobiles, des rallyes ou toutes autres compétitions;
- pour conduire dans des zones interdites au public, y compris les voies de service des aéroports et autres zones similaires;
- en infraction avec le code de la route ou toutes autres réglementations;
- à toutes fins illicites.

## Puis-je conduire le véhicule à l'étranger ?

Vous pouvez conduire le véhicule dans n'importe lequel des pays indiqués sur la carte se trouvant sur le plat de couverture de ce Carnet de Location. Vous ne pouvez pas conduire le véhicule dans tout autre pays sans obtenir notre autorisation préalable.

## Que se passera-t-il si je ne respecte pas ces restrictions ?

- Vous serez tenu de nous indemniser pour tous dommages, pertes et dépenses que nous pourrions subir du fait de votre manquement.
- Vous perdrez également le bénéfice des exonérations de responsabilité que vous aurez choisies (voir Assurances & Garanties optionnelles).
- Nous pourrions résilier le présent Contrat de Location et reprendre le véhicule à tout moment et à vos frais.

# Accident, Panne Damage & Perte

Nous vous fournirons le véhicule en bon état de fonctionnement et vous êtes tenu de nous restituer le véhicule dans le même état, hormis l'usure normale. Veuillez donc lire attentivement cette rubrique...

## Vérification de l'état du véhicule

Il est important que vous vérifiiez l'état du véhicule au début et à la fin de la location du véhicule. Nous récapitulerons sur notre Formulaire d'État de Véhicule toute dégradation constatée d'un commun accord au début de la location. Vous serez tenu responsable de tout nouveau dommage constaté à la restitution du véhicule.

## Que se passe-t-il si le véhicule tombe en panne ?

Vous êtes tenu de prendre soin du véhicule et de réduire les risques de panne et de dommage en respectant nos restrictions d'usage (voir Restrictions d'usage). Vous devez également vous assurer d'utiliser le type de carburant adéquat, de vérifier les pneus ainsi que le niveau d'huile et des autres liquides, et d'effectuer les mises à niveau nécessaires en cas de besoin.

En cas d'anomalie résultant d'une panne mécanique ou d'un accident, vous devez nous contacter en appelant notre service d'assistance 24/24 au numéro indiqué au dos du Carnet de Location et nous organiserons les services d'assistance appropriés. Veuillez noter que le véhicule ne pourra faire l'objet d'aucune intervention ni d'aucune réparation sans notre autorisation préalable.

## Que se passe-t-il si j'ai un accident ?

Vous devez prendre les mesures suivantes:

- Vous devez informer l'agence de départ dans les 5 jours ouvrés et remplir un Constat européen d'accident automobile, qui se trouve dans la boîte à gants du véhicule ou peut être obtenu sur demande au retour, et le remettre au retour au comptoir Hertz. Ce Constat devra être complété même si le véhicule n'a subi aucun dommage.
- Vous devez contacter la police le plus rapidement possible en cas de blessés et, au demeurant, appeler le service d'assistance 24/24 en composant le numéro situé au dos de votre Carnet de Location.
- Ne reconnaissez pas votre responsabilité. Prenez simplement note du nom et de l'adresse de toutes les parties impliquées, y compris les témoins, et rassemblez les informations requises sur le Constat.

En outre, vous acceptez de coopérer avec nous et nos assureurs lors de toute enquête ou procédure judiciaire consécutive.

## Que se passe-t-il en cas de perte ou vol du véhicule ou de vandalisme sur le véhicule ?

Vous êtes responsable de la sécurité du véhicule et devez essayer de minimiser le risque de vol ou de vandalisme en le stationnant en lieu sûr. Vous devez toujours dissimuler les objets de valeur (y compris tout autoradio, ou système NeverLost® amovible) pour qu'ils ne soient pas visibles dans le véhicule ; vous devez aussi activer toute alarme antivol fournie et vérifier que le véhicule est fermé à clé. Vous devez également respecter nos consignes de restitution (voir Restitution).

En cas de vol du véhicule, vous devez informer la police, déposer plainte et appeler le service d'assistance dès que possible (voir la procédure applicable aux accidents ci-dessus). Vous devez être capable de démontrer que vous avez bien pris soin du véhicule en nous remettant les clés et la télécommande de dispositif antivol.

## Que se passe-t-il en cas de dommages ou de perte du véhicule ?

- Vous êtes responsable pour tout préjudice et tous frais subis par nous en cas de perte ou de dommage dont le véhicule pourrait faire l'objet pendant votre location. Ceux-ci peuvent inclure entre autres:
  - le coût des réparations;
  - la perte de valeur du véhicule (**qui peut égaler la valeur totale du véhicule**);
  - une indemnité d'immobilisation du véhicule;
  - les frais de remorquage et de stockage;
  - des coûts de gestion du dommage, quelque soit les garanties souscrites.
- Votre responsabilité peut faire l'objet de limitations si vous avez souscrit nos garanties optionnelles, mais ces dernières peuvent s'avérer nulles si vous ne respectez pas les responsabilités et obligations vous incombant qui sont stipulées dans le présent Contrat de Location (voir *Assurances & Garanties optionnelles*).
- Vous ne serez pas tenu responsable envers nous en cas de perte ou de dommage résultant directement d'une faute qui nous est imputable, ou s'il est établi par un tiers ou ses assureurs que ce dommage est imputable à ce tiers.
- Pour tout renseignement concernant un sinistre, veuillez appeler le 0825 800 900 or fax 0825 803 001 ou écrivez à Hertz Europe Service Centre, Swords Business Park, Swords, Dublin, Irlande.

## Prestation de l'Assistance Hertz

La participation financière de Hertz au titre de l'assistance est limitée à 500 €, sous réserve du respect des conditions générales de location, et au territoire métropolitain français. Sont exclus de l'assistance et restent à la charge du locataire : service de dépannage en cas de crevaison, dépannage en cas d'erreur de carburant, panne sèche, clé restée à l'intérieur du véhicule ou perdue, batterie déchargée. Pas de livraison de véhicule dans le cadre de l'assistance.

Vous pouvez souscrire à « **l'Assistance Premium** » qui vous permet de bénéficier de l'assistance pour les exclusions visées ci-dessus.

# Assurances & Garanties optionnelles

*Peut-être souscrivez-vous une assurance tous risques pour votre propre automobile. Nous nous employons à offrir une couverture équivalente par le biais de produits d'assurance et de garanties optionnelles. Les principaux points à retenir sont les suivants...*

## De quelle couverture ai-je besoin lors de la location d'un véhicule ?

Vos frais de location comprennent automatiquement une **assurance responsabilité civile**, qui est conforme à l'ensemble des dispositions légales et qui vous protège, ainsi que tout conducteur autorisé, contre toutes actions intentées par des tiers en cas de décès ou de dommages corporels ou matériels causés par le véhicule lors de votre location (voir page ci-contre pour plus de détails).

Vous pouvez acheter nos produits d'assurance et garanties optionnelles pour couvrir les risques suivants:

- votre responsabilité envers nous pour toute perte ou tout dommage subi par le véhicule;
- les dommages corporels ainsi que la perte ou le dommage dont vos effets personnels ou ceux de vos passagers ont fait l'objet.

## Quelle couverture puis-je acquérir pour réduire ou éliminer ma responsabilité envers Hertz ?

À moins que vous n'achetiez nos garanties optionnelles, vous serez tenu responsable de toute perte ou tout dommage subi par le véhicule, en sachant que  **votre responsabilité pourra être engagée à hauteur de la valeur totale du véhicule**. Vous serez exonéré de cette responsabilité à hauteur de la franchise indiquée sur le Dossier de Location si vous souscrivez à l'une des garanties optionnelles suivantes:

- **Suppression partielle de la Franchise Vol (TP):** elle s'applique à chaque incident relatif au vol, à la tentative de vol ou aux actes de vandalisme (voir page ci-contre pour plus de détails);
- **Suppression partielle de la Franchise Dommages (CDW):** elle s'applique à chaque incident ne résultant pas d'un vol, d'une tentative de vol ou d'actes de vandalisme, comme les dommages subis par le véhicule en cas d'accident (voir page ci-contre pour plus de détails);

Si vous souscrivez ces deux options, vous pouvez également acheter le produit suivant:

- **Garantie Bris de glace et pneus:** elle vous exonère de toute responsabilité et de la franchise en relation avec la CDW et TP pour les dommages bris de glace et pneus (y compris toit ouvrant transparent et crevaison); OU
- **Pack Confort (SuperCover) ou Pack Tranquillité pour les véhicules utilitaires:** il élimine votre responsabilité envers nous en vous exonérant totalement de chaque franchise en relation avec la CDW et la TP pour tous dommages au véhicule; OU

- **Pack Tranquillité Plus (pour les véhicules utilitaires autres que les véhicules frigorifiques):** il élimine votre responsabilité pour tous dommages, notamment aux parties hautes, résultant d'une mauvaise appréciation de la hauteur et/ou du gabarit du véhicule.

### Remarque :

1. **Votre responsabilité pour tous dommages résultant d'une mauvaise appréciation de la hauteur du véhicule ou d'un choc avec des objets placés ou suspendus en hauteur ne peut être couverte par une garantie optionnelle, à l'exception de la garantie Pack Tranquillité Plus.**
2. **Nos garanties optionnelles ne s'étendent pas aux accessoires (p. ex. : les systèmes de navigation NeverLost ® , ou sièges auto pour enfant). En cas de perte ou de dommage de ces accessoires pour une raison quelle qu'elle soit, le coût de leur remplacement vous sera facturé.**

## Quelle assurance puis-je me procurer pour protéger le conducteur et les passagers ?

L'assurance responsabilité civile ne couvre pas les dommages corporels subis par vous ou un conducteur agréé pendant la conduite du véhicule. En outre, nous déclinons toute responsabilité pour la perte ou les dommages causés aux biens laissés à bord du véhicule, que ce soit pendant ou après la période de location. Pour étendre votre couverture de risque, nous proposons la couverture suivante:

- **Assurance complémentaire (PI):** il s'agit d'une assurance optionnelle qui procure des avantages à tous les occupants du véhicule:
  - n cas de décès, dommages corporels et frais médicaux découlant d'un accident; et
  - en cas de dommage ou de perte d'effets personnels se trouvant dans le véhicule. (voir page ci-contre pour plus de détails).

## Et si je fournis ma propre couverture d'assurance ?

Si vous chargez votre propre assurance de couvrir votre responsabilité en cas de perte ou de dommage causé au véhicule, vous nous autorisez à négocier et conclure directement avec votre assureur tout accord amiable d'indemnisation et vous convenez que toute somme relative à cette perte ou ce dommage sera versée directement à nous ou à notre ordre.

## Qu'advient-il de ma couverture si j'enfreins les dispositions du Contrat de Location ?

- Vos assurances et garanties optionnelles seront nulles. Par conséquent, vous serez responsable envers nous (i) en cas de perte ou de dommage causé au véhicule (voir Accident, Panne, Dommage & Perte) et (ii) si nous devons indemniser une autre personne (y compris votre assureur).
- Veuillez noter que nos garanties optionnelles seront également déclarées nulles en cas de pertes ou de dommages qui seront de nature intentionnelle ou seront consécutifs à une faute grave commise par vous ou un conducteur autorisé.

# Assurances & Garanties optionnelles – Informations complémentaires

*Au cas où vous souhaitez plus d'information sur la couverture de nos produits d'assurances et de garanties optionnelles...*

## ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE OBLIGATOIRE

Tous nos véhicules sont assurés conformément à l'article L211-1 du Code des Assurances, auprès de Probus Insurance Company Europe Limited, Swords Business Park, Swords, Dublin, Irlande, sous le numéro de police n° 3340 0001.

**Nous garantissons** les conséquences de la responsabilité civile que le locataire peut encourir :

- sans limitation pour les dommages corporels
- à concurrence de 1.120.000€ par accident pour les dommages matériels

### Nous ne garantissons pas:

- le préjudice subi par le conducteur;
- le fait volontaire;
- les dommages causés aux marchandises et objets transportés dans le véhicule
- la réparation des dommages subis par les auteurs, coauteurs ou complices du vol du véhicule; et
- les événements exclus par les articles R211-10 et R211-11 du Code des Assurances.

## GARANTIES OPTIONNELLES

### 1. Suppression partielle de la franchise Dommages (CDW)

La CDW permet de limiter votre responsabilité financière à notre égard pour tout dommage au véhicule, sous réserve du respect des conditions générales de location, dans les cas suivants:

#### (a) Dommages tous accidents

**Nous garantissons (déduction faite de la franchise visée sur la page ci-contre)** les dommages subis par le véhicule et résultant:

- un choc avec un corps fixe ou mobile ou d'une perte de contrôle du véhicule;
- de la neige, grêle, trombe d'eau, cyclone, inondation, chute de pierres, éboulement de rochers.

### Nous ne garantissons pas:

Les dommages aux parties hautes (pavillon, toit et plus généralement, toute autre partie supérieure, saillante, caisse rapportée du véhicule) consécutifs à une mauvaise appréciation de la hauteur et/ou du gabarit du véhicule ou d'un choc avec des objets placés ou suspendus en hauteur.

### (b) Incendie

**Nous garantissons** les dommages subis par le véhicule et résultant d'un des événements suivants:

- incendie, combustion spontanée, explosion, y compris lorsqu'ils résultent d'un attentat ou d'un acte de terrorisme commis sur le territoire national; et
- chute de la foudre.

### Nous ne garantissons pas:

- les dommages causés par tous explosifs transportés par le véhicule; et
- les dommages ne pouvant être considérés comme provenant d'un incendie notamment les brûlures occasionnées par un excès de chaleur sans embrasement et les accidents liés à l'usage de cigarettes/cigares.

### (c) Catastrophes naturelles

**Nous garantissons** les conséquences des événements qualifiés de catastrophes naturelles tels que définis par la loi française. Une franchise dont le montant est déterminé par Arrêté ministériels demeurera toujours à la charge du locataire.

### 2. Suppression partielle franchise Vol, tentative Vol ou Vandalisme (TP)

La TP permet de limiter votre responsabilité financière à notre égard (déduction faite de la franchise visée sur la page ci-contre) pour tout dommage au véhicule, sous réserve du respect des conditions générales de location, dans les cas suivants:

- vol avec effraction caractérisée;
- tentative de vol, vols d'équipement ou accessoires;
- acte de vandalisme.

### Nous ne garantissons pas:

- la négligence de l'utilisateur du véhicule et notamment clés laissées à bord du véhicule, non utilisation du système anti-vol, non restitution des clés etc...; ou
- le vol des effets personnels et professionnels ainsi que les marchandises transportées dans le véhicule.

### 3. Garantie Bris de glace et pneus

Nous garantissons les dommages bris de glace (pare-brise, lunette arrière, glaces latérales ou toit ouvrant transparent) et aux pneus (y compris crevaison).

## ASSURANCE PERSONNELLE (PI)

Une brochure résumant de manière détaillée l'Assurance Personnelle est à votre disposition en agence. **En souscrivant à l'Assurance Personnelle, vous acceptez les termes et conditions de la police d'assurance telle que résumée dans la brochure.**

## Frais

*Si vous ne connaissez pas bien le fonctionnement d'une location de voiture, les différentes catégories de frais peuvent prêter à confusion. Vous trouverez donc ci-dessous les frais que nous sommes susceptibles de vous demander et pourquoi...*

### Votre Devis

Vous trouverez votre Devis au recto de votre Dossier de Location avec une explication au verso. Celui-ci détaille les frais convenus entre nous au début de la location et donne votre accord de paiement en ce qui les concerne et pour tous les autres frais encourus jusqu'à la fin du Contrat de Location. Si possible, nous vous fournirons une facture finale à la restitution du véhicule, à moins que vous nous disiez ne pas en avoir besoin.

### Explication de vos options de carburant

Nous vous fournissons le véhicule avec le plein de carburant. Pour que nous puissions fournir le même service au client suivant, vous pouvez soit restituer le véhicule avec le plein de carburant, soit nous laisser faire le plein pour vous. Si vous choisissez la seconde option, vous encourez des **Supplément Service pour carburant** au tarif précisé sur le Dossier de Location pour le carburant supplémentaire requis et le service de remplissage du réservoir.

Toutefois, si vous souscrivez **l'Option Achat de Carburant (OAC)**, vous achèterez un plein de carburant au début de la location et pourrez restituer le véhicule sans faire le plein (en remettant même le véhicule avec le réservoir vide) et vous n'encourez aucun frais supplémentaire (mais vous ne recevrez pas d'avoir pour tout carburant non utilisé).

### Qu'en est-il des contraventions, péages et autres infractions au code de la route ?

Vous êtes tenu d'acquitter l'ensemble des amendes, redevances de péage et autres frais similaires encourus dans le cadre de la location du véhicule.

Si certaines de ces charges et amendes vous incombent nous sont réclamées, nous les réglerons et vous en demanderons ensuite le remboursement. À défaut, il est possible que nous soyons dans l'obligation de fournir vos coordonnées aux autorités concernées qui vous contacteront directement. Dans les deux cas, vous nous serez redevable d'une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice que nous avons encouru. Pour connaître le montant de cette indemnité forfaitaire, merci de vous renseigner à l'agence de location.

### Puis-je payer mes frais dans la devise de mon pays

Il est possible que nous vous proposons de payer vos frais de location dans la devise de votre pays. Si vous choisissez ce service, appelé le **Choix de Devise Préférentielle**, notre banque de traitement se chargera de convertir vos frais de location à l'étranger en devise de votre pays (soit la devise de facturation de votre carte de crédit) à l'aide d'un taux de change de gros fourni par un organisme de change réputé, le taux de change appliqué étant le taux en vigueur le jour où nous débitons votre compte. Notre banque prélèvera une commission d'un montant compétitif pour effectuer la conversion. Pour de plus amples informations, veuillez demander un dépliant à notre comptoir.

### Que se passe-t-il si je n'effectue pas le paiement à la date d'échéance ?

■ Si vous ne payez pas vos frais dans le délai indiqué sur votre facture, nous aurons le droit d'appliquer des intérêts sur le montant restant dû à un taux fixé à 3% au-dessus du taux directeur de la Banque centrale en vigueur. En outre, à compter du 1er janvier 2013 conformément à la loi française, en cas de retard de paiement, tout professionnel sera redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

# Explication des frais principaux (liste non exhaustive)

## Frais pour tout conducteur supplémentaire

Ils s'appliquent si nous avons donné notre accord pour un conducteur supplémentaire pendant votre location.

## Frais de kilomètres supplémentaires

Ils s'appliquent en cas de dépassement du nombre de kilomètres maximal convenu pour votre tarif de location.

## Coût de gestion du dommage

Ils couvrent nos frais de prise en charge du traitement relatif à tout dommage causé au véhicule quelque soit les garanties souscrites (voir *Accident, Panne, Dommage & Perte*).

## Frais de dommage/perte

Ils sont exigibles en cas de perte ou de dommage du véhicule si vous n'avez pas souscrit au Pack Confort ou Pack Tranquillité pour vous exonérer de ces coûts (voir *Assurances & Garanties optionnelles*).

## Frais de livraison & reprise

Ils s'appliquent si vous nous demandez de livrer ou reprendre le véhicule à un lieu autre que notre agence.

## Frais de nettoyage supplémentaires

Ils s'appliquent si le véhicule restitué nécessite davantage qu'un nettoyage standard avant d'être prêt pour sa location suivante (voir *Restitution*).

## Indemnité forfaitaire pour amendes, parking etc.

Ils couvrent notre préjudice du fait de l'infraction, notamment, les démarches administratives liées à la communication de vos coordonnées aux autorités compétentes (voir *Frais*).

## Frais de restitution tardive

Ils peuvent être exigés en sus de frais de location supplémentaires si vous restituez le véhicule après la période de grâce applicable pour la location (voir *Restitution*).

## Supplément local

Il est demandé pour tenir compte de coûts plus élevés des prestations de service dans certaines agences (p. ex. : dans les aéroports et gares).

## Frais d'abandon

Ces frais peuvent être exigés en cas de restitution du véhicule à un lieu autre que celui qui est précisé sur votre Dossier de Location (voir *Restitution*).

## Frais de carburant

Ils s'appliquent si nous devons faire le plein après la restitution du véhicule et que vous n'avez pas souscrit l'Option Achat de Carburant (OAC) (voir *Frais*).

## Frais de location

Ils sont calculés par tranche de 24 heures et incluent l'assurance responsabilité civile obligatoire.

## Frais d'immatriculation du véhicule

Ils représentent votre part des frais que nous devons encourir pour exploiter le véhicule.

## Supplément jeune conducteur

Il est exigé si vous ou un conducteur supplémentaire avez moins de 25 ans.

Tous les frais sont calculés en application de nos tarifs en vigueur et font l'objet d'un calcul définitif en fin de location. Veuillez demander tous renseignements supplémentaires en agence.

# Restitution

*Pour nous aider à fournir les services rapides et efficaces auxquels s'attend notre clientèle, nous vous demandons d'observer nos consignes de restitution...*

## Que dois-je savoir sur la restitution du véhicule ?

Vous devez restituer le véhicule au lieu de retour convenu et à l'heure indiquée sur votre Dossier de Location ; vous devez aussi remplir le formulaire de retour se trouvant au recto de votre Carnet de Location (c.-à-d. les cases sur la date et l'heure de retour et le compteur kilométrique) et le remettre au comptoir de location avec les clés du véhicule. À moins que vous ayez souscrit l'Option Achat de Carburant (OAC), nous vous conseillons de restituer le véhicule avec le plein de carburant pour éviter d'encourir des frais de carburant (voir Frais). Veuillez restituer, dans la mesure du possible, un véhicule raisonnablement propre.

## Que se passe-t-il en cas de restitution tardive du véhicule ?

Vos frais de location sont calculés sur une base journalière par périodes de 24 heures à partir de l'heure indiquée sur le Dossier de Location. En cas de restitution tardive, vous débutez une nouvelle période de 24 heures et vous serez alors facturé pour celle-ci et pour toute autre période de 24 heures consécutive entamée avant la restitution, et ce au tarif de location standard en vigueur.

Si vous êtes légèrement en retard pour restituer le véhicule, nous vous accorderons une petite prorogation du délai de restitution ou « **période de grâce** » de 29 minutes, au-delà de laquelle vous devrez payer une journée supplémentaire. Cette période de grâce peut être modifiée d'un commun accord au début de la location.

Nous nous réservons le droit d'exiger des **frais de restitution tardive** pour couvrir les frais administratifs supplémentaires requis en cas de restitution tardive, sauf si vous démontrez que votre retard est dû à un événement indépendant de votre volonté.

## Que se passe-t-il en cas de restitution anticipée du véhicule ?

Pour les locations non prépayées, si vous restituez le véhicule avant la date de retour fixée, nous nous réservons le droit de vous demander des Frais de Restitution anticipée en compensation partielle pour notre impossibilité de louer le véhicule pendant la durée réservée à votre usage.

## Puis-je changer l'heure/le lieu de retour ?

Si vous souhaitez changer l'heure ou le lieu de retour ou bien nous demander de récupérer le véhicule, vous devez appeler l'agence de départ au numéro fourni sur le Dossier de Location. Nous nous réservons le droit d'accepter ou non de modifier les modalités de restitution convenues.

Veuillez noter que tout changement apporté à l'heure de retour peut être accompagné de frais de location supplémentaires en cas d'application d'un tarif différent. En outre, si vous souhaitez modifier le lieu de retour, des **frais d'abandon** peuvent vous être facturés pour couvrir nos coûts de restitution du véhicule au lieu prévu. En cas de restitution du véhicule à un autre lieu sans notre autorisation préalable, nous serons dans l'obligation de modifier nos modalités sans préavis et de vous facturer des frais supplémentaires.

## Puis-je restituer le véhicule en dehors des heures d'ouverture ?

Si vous souhaitez restituer le véhicule en dehors des heures d'ouverture de l'agence, vous devez obtenir notre autorisation préalable. Vous devez également respecter les consignes suivantes pour la restitution en dehors des heures d'ouverture (qui peuvent varier d'une agence à l'autre et sont convenues avec vous au préalable)

- **Stationnez le véhicule sur le parking Hertz** ou dans un lieu sûr à proximité; fermez-le à clé et activez le système antivol.
- **Remplissez le formulaire de retour situé** au verso du Carnet de Location et déposez-le dans la boîte aux lettres de l'agence avec les clés, des explications pour localiser le véhicule et tous les autres documents appropriés (comme un Constat européen d'accident rempli).
- **Ne remettez les clés à personne** après avoir stationné le véhicule, pas même à une personne qui se présenterait en tant qu'employé de Hertz.

## Puis-je restituer le véhicule ailleurs que dans une agence Hertz ?

Dans le cas où nous vous autorisons à restituer le véhicule ailleurs que dans une agence de location Hertz, ou si nous acceptons de nous déplacer pour le récupérer, vous resterez pleinement responsable du véhicule jusqu'à ce que nous l'ayons pris en charge.

## Location de plus de 30 jours

Si la durée de votre location est supérieure à 30 jours, nous nous réservons le droit de résilier le présent Contrat de Location à tout moment, moyennant un préavis de 30 jours qui vous sera donné par écrit ou par oral. De plus, vous devez restituer le véhicule dans une agence Hertz au terme des 60 jours de location ou sur notre demande à tout moment. **Passé ce délai, sans retour du véhicule, nous nous réservons le droit de vous facturer une pénalité.**

## Que se passe-t-il en cas de non-respect de ces consignes de restitution ?

- En cas de restitution tardive ou à un lieu différent, vous encourez des frais supplémentaires (voir ci-dessus).
- Si vous ne respectez pas nos consignes de remise des clés et du formulaire de retour dûment rempli, votre Contrat de Location restera en vigueur jusqu'à ce qu'ils soient en notre possession et vous continuerez à encourir des frais.
- Si vous restituez le véhicule en dehors des heures d'ouverture sans notre autorisation préalable ou si nous sommes incapables de localiser le véhicule après son retour, le véhicule restera sous votre entière responsabilité jusqu'à ce que nous soyons en mesure de le prendre en charge.
- Si le véhicule nécessite davantage qu'un le remettre dans l'état où il se trouvait avant sa location, outre les dégradations liées à l'usure normale, vous devrez verser des frais de nettoyage correspondant aux coûts supplémentaires encourus par nous.



# Confidentialité

*Pour vous fournir nos services, nous devons collecter et stocker des informations à caractère personnel vous concernant. Les principaux points à retenir sont les suivants...*

## **Comment utiliserez-vous mes données nominatives ?**

En louant un véhicule chez nous, vous acceptez que nous procédions au traitement de vos données nominatives (y compris vos coordonnées bancaires) conformément à notre Règlement sur le Respect de la Vie privée. Vous consentez notamment à ce que nous utilisions vos données nominatives dans notre intérêt légitime, y compris aux fins d'analyses statistiques, de vérifications bancaires et de protection de nos biens. En conséquence, il est possible que nous divulguions vos données nominatives à des assureurs et d'autres organisations dans le cadre de procédures de recouvrement et de lutte contre les demandes frauduleuses.

Nous avons équipé certains de nos véhicules d'un dispositif de géolocalisation dans le but de la lutte contre le vol et pouvons conserver les données, si nécessaire, pour cette finalité.

Vous reconnaissez que si vous utilisez un numéro CDP (code prix) associé à une société, nous pourrions partager vos données nominatives avec cette société dans le cadre de votre location.

## **M'enverrez-vous des messages de marketing ?**

No us n'utiliserons pas vos données nominatives à des fins de marketing sans votre autorisation préalable (quand vous aurez eu la possibilité de refuser).

## **Puis-je consulter mes données nominatives ?**

Vous disposez du droit d'accès, de correction et/ou de suppression des données nominatives vous concernant se trouvant en notre possession. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Règlement sur le Respect de la Vie privée.

## **Où puis-je consulter votre Règlement sur le Respect de la Vie privée ?**

Vous le trouverez sur notre site Internet à [www.hertz.fr](http://www.hertz.fr) ou pourrez l'obtenir sur demande dans nos agences.

## Nantissement

La plupart des véhicules que nous utilisons sont la propriété d'une société du groupe Hertz, RAC Finance SAS et font l'objet d'un nantissement consenti par RAC Finance SAS au profit de divers organismes financiers et leurs successeurs et cessionnaires conformément aux articles 2333 et suivants du Code Civil. Nous avons été désignés en tant que tiers convenu du nantissement conformément à l'article 2337 du Code Civil. En conséquence, vous devrez nous restituer le véhicule en notre qualité de tiers convenu ou, si nous vous en donnons l'instruction, à toute autre entité qui viendrait à nous être substituée en cette qualité.

# About your Rental Agreement

Thank you for choosing to rent with Hertz. This document is your Rental Agreement and forms a contract between you and us relating to your rental. It also acts as a quick reference guide, containing all you need to know about your Hertz rental.

## Contents

|   |                |
|---|----------------|
| <b>Rental Agreement</b> .....                                 | <b>Page 11</b> |
| - Rental Agreement - meaning                                  |                |
| - Our responsibility to you                                   |                |
| - Your responsibility to us                                   |                |
| - Disputes  |                |
| <b>Use Restrictions</b> .....                                 | <b>Page 11</b> |
| - Additional driver   |                |
| - Restrictions on use   |                |
| - Taking the vehicle abroad                                   |                |
| <b>Accident, Breakdown, Damage &amp; Loss</b> .....           | <b>Page 12</b> |
| - Vehicle condition   |                |
| - Breakdown   |                |
| - Accidents   |                |
| - Theft of the vehicle  |                |
| - Damage to the vehicle                                       |                |
| - Hertz Assistance  |                |
| <b>Insurance &amp; Waivers</b> .....                          | <b>Page 13</b> |
| - Risks and coverage  |                |
| - Third Party Insurance                                       |                |
| - Theft Protection (TP)                                       |                |
| - Collision Damage Waiver (CDW)                               |                |
| - SuperCover™ (SC)  |                |
| - Personal Insurance (PI)                                     |                |
| - Customer's own insurance                                    |                |
| <b>Insurance &amp; Waivers – Additional Information</b> ..... | <b>Page 14</b> |
| <b>Charges</b> .....  | <b>Page 15</b> |
| - Estimate of charges   |                |
| - Fuel options  |                |
| - Traffic/parking fines                                       |                |
| - Congestion charges  |                |
| - Choose Your Currency (CYC)                                  |                |
| <b>Charges Explained</b> .....                                | <b>Page 16</b> |
| <b>Return</b> .....   | <b>Page 17</b> |
| - Return procedure  |                |
| - Late return   |                |
| - Grace period  |                |
| - Change of return time/location                              |                |
| - Return outside operating hours                              |                |
| - Rentals over 30 days  |                |
| <b>Privacy</b> .....  | <b>Page 18</b> |
| - Use of your personal information                            |                |
| - Privacy policy  |                |

# Rental Agreement

*First, the basics...*

## Who are we?

We are **Hertz France S.A.S.**, a subsidiary of The Hertz Corporation. All references in this Rental Agreement to "Hertz", "we", "us" and "our" are to us.

## What is the 'Rental Agreement'?

We rent the vehicle to you subject to the terms of this Rental Agreement, which incorporates the information, terms and conditions contained in your Rental Wallet and your Rental Record and which you accept by signing the Rental Record.

## What do we mean by 'the vehicle'?

All references to "the vehicle" in this Rental Agreement are to the vehicle we supply to you for your rental, including any replacements, plus all parts and accessories belonging to the vehicle and any additional equipment provided to you, such as child seats, NeverLost® units, ski chains etc. Our vehicles are non smoking. You are forbidden to smoke in the vehicle otherwise a cleaning fee will be charged.

## What is your responsibility to us?

You are responsible for ensuring that you care for, use and return the vehicle in accordance with this Rental Agreement, accepting responsibility to us if the vehicle is returned late, lost or damaged, as well as for traffic fines and other charges that arise during the rental. **Please read the Rental Agreement carefully to understand your obligations in full.**

## What is our responsibility to you?

We are responsible to you for providing the vehicle in good overall and operating condition and for replacing the vehicle in the event of breakdown.

Our responsibility covers death or personal injury resulting from our acts or omissions. It does not extend to other losses arising from your rental unless they are a direct and foreseeable result of our breach of this Rental Agreement, in which case our responsibility to you shall not cover loss of profits or loss of opportunity.

## What happens if there is a dispute?

We aim to resolve all disputes amicably. If this is not possible, the law of the country where you signed the Rental Agreement will apply although, for commercial renters, the commercial court of Versailles will have exclusive jurisdiction.

If during a dispute any part of this Rental Agreement is held to be illegal or unenforceable under applicable law it shall be considered to have been deleted, leaving the remainder in full force and effect.

# Use Restrictions

*To help us maintain the quality of our vehicles, we need you to observe the following restrictions...*

## Who may drive?

Only the renter and any other person authorised by us and added on the rental agreement may drive the vehicle, other than for a legitimate reason, although they may not drive if they are over-tired or under the influence of any substance that may impair their consciousness or ability to react, such as alcohol, drugs or certain medication.

## Are there any restrictions on my use of the vehicle?

The vehicle belongs to us and you may not attempt to sub-rent, transfer or sell it. In addition, the vehicle may not be used:

- off road or on roads unsuitable for the vehicle (including racetracks);
  - when it is overloaded with passengers and/ or baggage;
  - to tow or push any vehicle, trailer or other object (without our express permission);
  - to carry anything which may harm the vehicle (including explosive or combustible materials) or delay our ability to rent the vehicle again (because of its condition or smell);
  - to carry passengers for remuneration;
  - to carry cargo for remuneration (except in the case of trucks and vans);
  - to take part in any race, rally or other contest;
  - in restricted areas, including airport service roads and associated areas;
  - in contravention of any traffic or other regulations;
- or
- for any illegal purpose.

## Can I take the vehicle abroad?

You may drive the vehicle in any of the countries indicated on the map on the inside cover of this Rental Wallet. If you want to drive the vehicle in any other country you must gain our prior permission.

## What happens if I don't comply with these restrictions?

- You will be responsible for any damage, losses and expenses we suffer as a result
- You will lose the benefit of any insurance or waivers of liability you have taken (see Insurance & Waivers).
- We may terminate this Rental Agreement and take the vehicle back at any time at your expense.

# Accident, Breakdown, Damage & Loss

We will supply the vehicle to you in good and roadworthy condition. You are responsible for returning the vehicle in the same condition, subject to fair wear and tear, so please read this section carefully...

## Check the vehicle's condition

It is important that you check the condition of the vehicle at the beginning of the rental and on return. We will summarise any agreed damage at the start of the rental on our Vehicle Condition Form. You will be responsible for any additional damage which is found when you return the vehicle.

## What if the vehicle breaks down?

You are responsible for looking after the vehicle and reducing the risk of breakdown and damage by complying with our restrictions on use (see Use Restrictions). You must also make sure you use the correct fuel and check the tyres, oil and other fluid gauges, refilling as necessary.

If you experience any problem with the vehicle due to mechanical failure or accident, you should contact us by calling the Emergency Roadside Assistance number on the back of your Rental Wallet and we will organise appropriate help. Please note that you must not allow anyone to service or repair the vehicle without our permission.

## What if I have an accident?

You need to take the following steps:

- Inform the Hertz station within 5 days and complete an Incident Report Form (IRF) – available either in the vehicle or by request on return - and hand it to a Hertz member of staff. The IRF must be completed even if there is no damage to the car.
- Report the accident to the police as soon as you can if anyone has been injured and call Emergency Roadside Assistance in any event using the number on the back of your Rental Wallet.
- Do not admit fault. Simply take the names and addresses of everyone involved, including witnesses, and collect the information requested on the IRF.

In addition, you agree to co-operate with us and our insurers in any investigation or subsequent legal proceedings.

## What if the vehicle is lost, stolen or vandalised?

You are responsible for the security of the vehicle and should try to minimise the risk of theft or vandalism by parking in a safe place. Always remove valuable items (including any removable radio, DVD player or NeverLost® unit) from sight, activate any security device provided and make sure the vehicle is locked. You must also comply with our return instructions (see Return).

If the vehicle is stolen you need to inform the police, lodge a complaint and call Emergency Roadside Assistance as soon as you can (see the accident procedure above). You must be able to show that you have taken appropriate care by returning the keys and any remote control anti-theft device to us.

## What happens if the vehicle is damaged or lost?

- You are responsible for all losses and costs incurred by us if the vehicle is lost or damaged during your rental. These may include (amongst others):
  - the cost of repairs;
  - loss in value of the vehicle (**NB: this could extend to the full value of the vehicle**);
  - loss of rental income;
  - towing and storage charges; and
  - an administration charge, which recovers our costs for handling any claim arising from damage caused to the vehicle, whatever coverages are subscribed.
- Your responsibility may be reduced if you have taken our optional waivers, **although these may be void if you do not comply with your responsibilities and obligations in this Rental Agreement** (see *Insurance & Waivers*).
- You will not be responsible to us if the loss or damage is directly due to us or it is admitted by anyone else, or their insurers, that the fault is theirs.
- For more information relating to a claim please call 0825 800 900, or fax 0825 803 001 or write to Hertz Europe Service Centre, Swords Business Park, Swords, Dublin, Ireland.

## Hertz emergency roadside services

The financial participation of Hertz is limited to 500 €, provided you comply with the terms and conditions of rental, and on the French territory only. The following costs are excluded and will be charged to the renter: towing in case of tyre puncture, towing in case of incorrect fuel, running out of fuel, key left in the car or lost, flat battery. No delivery of a vehicle. You can subscribe to the « **Premium emergency roadside assistance** » by which you will benefit from the emergency roadside assistance for the above exclusions.

# Insurance & Waivers

You may benefit from fully comprehensive insurance when driving your own car. We aim to provide equivalent cover through the insurance and waiver products we offer. The key points are as follows...

## What cover do I need when I rent a vehicle?

Your rental rate automatically includes **Third Party Liability Insurance**, which meets all legal requirements and protects you and any authorised driver against claims from any other person for death, personal injury or damage to property caused by the vehicle during your rental (see opposite for further details).

This leaves the following risks that you may wish to cover by purchasing our optional insurance and waiver products:

- liability to us for loss of or damage to the vehicle; and
- personal injury and loss of or damage to personal possessions suffered by you and your passengers.

## What cover can I buy to reduce or eliminate my liability to Hertz?

Unless you purchase our optional waiver products, you will be liable to us for loss of or damage to the vehicle, **which may extend to the full value of the vehicle**. We will waive this liability to the amount of the excess stated on the Rental Record if you purchase the following optional products:

- **Theft Protection (TP):** which applies to each incident related to theft, attempted theft or vandalism (see opposite for further details); and
- **Collision Damage Waiver (CDW):** which applies to each incident caused other than by theft, attempted theft or vandalism, such as damage caused if you have an accident (see opposite for further details).

If you take both products you can also buy:

- **Glass & Tyres:** which eliminates your potential liability to us for the CDW or TP excess for damage to the vehicle's windows (including sun roof) and tyres; **OR**
- **SuperCover™ (SC) (or Pack Tranquillity for vans):** which eliminates your potential liability to us for the CDW or TP excess for any damage relating to the vehicle; **OR**
- **Pack Tranquillity Plus (for vans other than refrigerated vans only):** which eliminates your liability for damage caused by failure to assess the height and/or width of the vehicle.

## Note

1. **Except for Pack Tranquillity Plus for certain vans, your responsibility for damage caused by failure to assess the height of the vehicle and striking overhead or overhanging objects is not reduced by any waiver.**
2. **Our waivers do not extend to accessories (e.g. NeverLost ® units and child seats). You will be charged for replacement if these are lost or damaged for any reason.**

## What cover can I buy to protect me and my passengers?

Third party liability insurance does not cover injury to you, or an authorised driver, when driving the vehicle. Furthermore, we do not accept liability for property lost or damaged when left in the vehicle, whether during the rental or after return. To close this gap in your risk we offer:

- **Personal insurance (PI):** which is an optional insurance providing benefits to all occupants of the vehicle:
  - or death, injury and medical expenses arising from an accident; and
  - damage to or loss of personal possessions contained in the vehicle (see opposite for further information).

## What if I provide my own insurance cover for damage to the vehicle?

If you provide your own insurance to cover your liability for loss of or damage to the vehicle, you authorise us to negotiate and agree any settlement in respect of such loss or damage direct with your insurers. You also agree that any monies in respect of such loss or damage will be paid directly to us or to our order.

## What happens to my cover if I breach the terms of the Rental Agreement?

- Your insurance and waiver products will be invalid. This means you will be responsible to us. For loss of or damage to the vehicle (see *Accident BD&L* for details) and if we have to compensate any other person (including our insurers).
- Note that our waivers will also be invalid if the loss or damage is caused intentionally or by the gross negligence of you or an authorised driver.

# Insurance & Waivers - Additional Information

*In case you want further information about the cover available from our insurance and waiver products. . .*

## THIRD PARTY LIABILITY INSURANCE

All our vehicles are insured in accordance with article I.211.1 of the Insurance Code with Probus Insurance Company Europe Limited, Swords Business Park, Swords, Dublin, Ireland under Policy No. 3340 0001.

We provide cover for the financial consequences of any legal liability the authorised driver may incur:

- Unlimited for personal injury.
- Limited to €1,120,000 per accident for property damage.

### We do not provide cover for:

- loss incurred by the driver;
- wilful acts;
- damage caused to goods and items transported in the vehicle;
- compensation for loss incurred by the authors, accomplices or co-authors of the theft of the vehicle; and
- vents excluded under articles R211-10 and R211-11 of the Insurance Code.

## OPTIONAL COVERAGES

### 1. Collision Damage Waiver (CDW)

CDW limits your financial liability to us (less the excess referred on the opposite page) for damage to the vehicle in accordance with these terms and conditions of rental, in the following circumstances:

#### (a) Accidental damage

**We provide cover for** damage sustained by the vehicle and resulting from:

- an impact with a fixed or moving object or loss of control of the vehicle;
- snow, hail, waterspout, cyclone, flood, falling stones or rock fall.

### We do not provide cover for:

- damage to the upper parts of the vehicle (e.g. roof and, more generally, any other upper or protruding part or added bodywork of the vehicle) as a result of failure to assess the height and/or width of the vehicle or striking overhead or overhanging objects.

### (b) Fire

**We provide cover for** damage sustained by the vehicle and resulting from:

- fire or spontaneous combustion;
- explosion (including resulting from a criminal act or an act of terrorism committed on national territory); or
- lightning strike.

### We do not provide cover for:

- damage caused by any explosives transported by the vehicle;
- damage which cannot be considered as resulting from a fire (particularly burns caused by an excess of heat without conflagration and accidents associated with the use of cigarettes/cigars).

### (c) Natural Catastrophes

**We provide cover for** the consequences of events qualifying as natural catastrophes as defined under French law. In this case, the size of the excess will be as determined by Ministerial Decree.

## 2. Theft Protection (TP)

TP limits your financial liability to us (less the excess referred on the opposite page) for loss of or damage to the vehicle in accordance with these terms and conditions of rental, in the following circumstances:

- theft with breaking and entering;
- attempted theft, theft of equipment or accessories;
- an act of vandalism.

### We do not provide cover for:

- negligence on the part of the user of the vehicle and, more specifically, as a result of keys being left in the vehicle, failure to use the anti-theft system, failure to return keys, etc; or
- the theft of personal and work-related effects and goods transported in the vehicle.

## 3. Glass & Tyres

We provide cover for damage to windows (windscreen, rear screen, side windows and sunroof) and tyres (including punctures).

## PERSONAL INSURANCE

We provide a full summary of PI in a leaflet available at the counter. **If you accept PI, you agree to the terms and conditions of the master policy as they are summarised in the leaflet.**

# Charges

*If you are not familiar with the car rental process, the number of potential charges can be confusing. Here we explain what you may be asked to pay for and why...*

## Your Estimate of Charges

You will find your Estimate of Charges on the front of your Rental Record with an explanation on the back. This details the charges agreed between us at the start of the rental and your agreement to pay these and any other charges that arise by the end. If possible, we will provide you with a final invoice on return unless you tell us it is not required.

## Your fuel options explained

We will supply your vehicle with a full tank of fuel. To enable us to provide the same service for the next customer you may either return the vehicle with a full tank or allow us to fill the tank for you. If you take the latter option, you will incur a **Refuelling Service Charge** at the rate specified on the Rental Record for the additional fuel required and the convenience of us refuelling the vehicle for you.

Alternatively, if you buy our **Fuel Purchase Option (FPO)** you will purchase a full tank of fuel at the start of the rental but may return the vehicle without refilling the tank (indeed, returning an empty tank if you wish) and with nothing further to pay for fuel (although you will not receive any credit for fuel you don't use).

## What about parking fines, road tolls and other traffic related charges?

You are responsible for payment of all fines, road tolls and other similar charges incurred in relation to the vehicle during your rental.

Some of these charges and fines will be sent to us for payment, which we will pay and recover from you. Alternatively, we may be required to provide your details to the relevant authority, who will contact you directly. Either way we will recover our prejudice we incur through a lump sum. Please ask at the rental location if you want to see our current charges.

## Can I arrange to pay my charges in my home currency?

We may give you the option to pay your rental charges in your home currency. If you choose this service, called **Choose Your Currency (CYC)**, our processing bank will convert your rental charges from the currency of the country of rental to your home currency (i.e. the billing currency of your credit card) using a wholesale rate of exchange provided by a reputable foreign exchange dealer for the day the charges are billed to your account. Our bank will apply a competitive currency conversion fee for making the conversion. For further information, please ask at the counter for a leaflet.

## What happens if I don't pay when due?

- If you don't pay your charges in the time indicated on your invoice, we may charge you interest on the outstanding charges at 3% above the applicable central bank policy rate. In addition, starting from January 1st, 2013 according to french law a mandatory lump sum penalty for debt collection of 40 € will be applicable to business rentals in case of late payment.



# The main charges explained (non-exhaustive list)

## **Additional Driver Charge**

Applies if we agree to an additional driver for your rental.

## **Additional Mileage/ Kms**

May apply if you exceed the maximum mileage/ kms for your rental rate.

## **Damage Administration Charge**

Recovers our costs for handling claims relating to damage caused to the vehicle, whatever coverages are subscribed (see Accident BD&L).

## **Damage/ Loss Charges**

Apply if the vehicle is lost or damaged and you have not taken SuperCover™ to eliminate your responsibility for these costs (see Insurance & Waivers).

## **Delivery & Collection Charges**

Apply if you request that your rental vehicle is delivered to or collected from a location other than our rental location.

## **Extra Cleaning Charge**

Applies if you return the vehicle needing more than our standard cleaning to make it ready for its next rental (see Return).

## **Fines, parking etc Lump sum**

Recovers our prejudice due to parking and other traffic fines, charges etc

## **Late Return Charge**

May apply in addition to an increased rental rate if you return the vehicle after any applicable grace period for the rental (see Return).

## **Location Service Charge**

Included at certain locations (e.g. airports and railway stations) to reflect the higher cost of providing services from there.

## **One Way Fee**

May apply if you return the vehicle to a location other than that specified on your Rental Record (see Return).

## **Refuelling Service Charge**

Applies if we are required to fill the tank on return and you have not taken FPO (see Charges).

## **Rental rate**

Charged in 24 hour units and includes compulsory third party insurance.

## **Vehicle Licence Fee**

Passes on your share of the charges we incur for keeping the vehicle on the road.

## **Young Driver Surcharge**

May apply if you or any additional driver is under 25 years old.

All charges are calculated in accordance with our current rates and subject to final calculation at the end of the rental. Please ask at the counter for details.

# Return

*To help us provide our services promptly and to the high standards our customers expect, we need you to comply with our return instructions...*

## What do I need to know about returning the vehicle?

If your rental is for longer than 30 days You need to return the vehicle to the return location by the time stated on your Rental Record, complete the return form on the back of your Rental Wallet (i.e. date, time and mileage sections) and hand it in with the keys at the rental counter. Unless you have taken our Fuel Purchase Option, we recommend you return with a full tank of fuel to avoid incurring a Refuelling Service Charge (see Charges). Please ensure, where possible, that the vehicle is reasonably clean.

## What if I return the vehicle late?

Your rental charges are calculated on a per day basis in 24 hour periods from the time shown on the Rental Record. If you return the vehicle late you enter a new 24 hour period and will be charged for that and every successive 24 hour period you enter before return at a current, standard rental rate.

To help you if you're running slightly late, we allow a small extension or **'grace period'** of 29 minutes to return the vehicle without being charged for an extra day. This grace period is subject to change by agreement prior to the start of the rental.

We reserve the right to make a **late return charge** to cover the additional administration of dealing with a late return. We will not charge you for late return if you can show that you were delayed for reasons genuinely beyond your control.

## What if I return the vehicle early ?

If you did not prepay and return the vehicle early we reserve the right to apply an Early Return Charge to compensate us in part for our inability to rent your vehicle during the remaining time reserved for your use.

## Can I change the return time/ location?

If you would like to change the time or place of return or arrange for us to collect the vehicle, you should call the renting location at the number provided on the Rental Record. Any amendment to the agreed return arrangement is at our discretion.

Please note that a change to the return time may entail an increase in your rental charges because a different rate may apply. In addition, if you wish to amend the return location, a **One Way Fee** may be charged to cover our cost of returning the vehicle to its planned location. If you return to a different location without our permission, you will cause us to change our arrangements for the vehicle without notice and an additional charge will arise.

## Can I return the vehicle outside operating hours?

You need to have our prior permission to return the vehicle outside the location's operating hours. You must also comply with the following out of hours return instructions (which are subject to variation by location, as agreed with you in advance):

- Park the vehicle in the Hertz car park or a secure place nearby, locked and with any alarm set.
- Complete the return form on the back of the Rental Wallet and post it with the keys, instructions where to find the vehicle and any other documents (such as an Incident Report Form) through the location's key box.
- **Do not give the keys to anybody** when you park the car, even if they appear to be a Hertz employee.

## Can I return the vehicle elsewhere than at a Hertz rental location ?

If we have agreed that you may return the vehicle to a place other than a Hertz rental location or if we have agreed to collect it you will remain fully responsible for the vehicle until it is collected by us.

## Rentals over 30 days

If your rental is for longer than 30 days we reserve the right to terminate this Rental Agreement at any time by giving you 30 days' notice, either orally or in writing.

You must return the vehicle to a Hertz rental location at least every 60 days or at any time when requested by us. **We reserve the right to charge you a penalty if you do not comply with this.**

## What happens if I do not comply with these return instructions?

- If you return the vehicle late or to a different location you will be liable for additional charges (see above).
- If you fail to observe our requirements for submitting keys and a completed return form, your rental will remain open until we locate them and you will continue to incur charges.
- If you return the vehicle outside operating hours without our prior permission, or we are unable to locate the vehicle on return, you will remain fully responsible for the vehicle until we are able to locate it.
- If the vehicle requires more than standard cleaning on return to restore it to its pre-rental condition, allowing for fair wear and tear, you will incur a cleaning charge to cover our additional costs.

# Your Privacy

*We need to collect and store personal information about you to provide the services you request. The key points are as follows. . .*

## **How will you use my personal information?**

When you rent with us, you consent to us processing your personal information, including bank details, in accordance with our privacy policy. In particular, you consent to us using your personal information for our legitimate interests, including statistical analysis, credit control and protection of our assets. This may include disclosing your personal information to insurers and other organisations to assist in recovery procedures and counter fraudulent claims.

We track the location of certain cars via GPRS technology for security and theft protection and may retain such information if necessary for those purposes.

If you use a CDP number (price discount) linked to a company, you agree that we may share your personal information with that company in relation to your rental.

## **Will you send me marketing messages?**

We will only use your personal information for marketing purposes with your consent (where you have been given the opportunity to decline).

## **Can I access my personal information?**

You have the right to access, correct and/ or request deletion of the personal information we hold about you – see our privacy policy for details.

## **Where can I find your privacy policy?**

Our privacy policy is available online at [www.hertz.com](http://www.hertz.com) or on request at the rental counter.

## Pledge

Most of the vehicles used by us are owned by a Hertz Company, RAC Finance SAS, and are pledged by that company in favour of various financial entities, their successors and assignees, in accordance with articles 2333 et seq. of the French Civil Code. We have been appointed as third party holder of this pledge in accordance with article 2337 of the French Civil Code. As a result, you will return the vehicle to us as third party holder or, if we instruct you otherwise, to any other entity which is appointed to replace us.