

# VOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION







TOUT CE QUE VOUS DEVEZ  
SAVOIR AU SUJET DE  
VOTRE LOCATION CHEZ  
HERTZ

[HERTZ.FR](https://www.hertz.fr)

**Hertz**<sup>®</sup>



|   |   |           |
|---|---|-----------|
|  | ▶ <b>VOTRE LOCATION EN QUELQUES POINTS CLÉS</b>           | <b>4</b>  |
|  | ▶ <b>INFORMATIONS DE BASE</b>                             | <b>6</b>  |
|   | Contrat de location                                       |           |
|   | Responsabilité (de part et d'autre)                       |           |
|   | Litiges   |           |
|   | Confidentialité   |           |
|   | Les locations de plus de 28 jours                         |           |
|  | ▶ <b>PRISE EN CHARGE DU VEHICULE</b>                      | <b>7</b>  |
|   | Les frais facturés lors de la prise en charge du véhicule |           |
|   | Le véhicule   |           |
|   | Les conditions restrictives de location                   |           |
|  | ▶ <b>PENDANT LA LOCATION</b>                              | <b>9</b>  |
|   | Amendes, péages et autres frais                           |           |
|   | Pannes  |           |
|   | Accidents   |           |
|   | Dommages et vol   |           |
|  | ▶ <b>RESTITUTION</b>                                      | <b>12</b> |
|   | Procédure de restitution                                  |           |
|   | Changement d'heure ou de lieu de restitution              |           |
|   | Frais appliqués à la restitution                          |           |
|  | ▶ <b>ANNEXES</b>  | <b>14</b> |
|   | 1 Explications relatives aux frais                        |           |
|   | 2 Politique relative au carburant                         |           |
|   | 3 Politique relative aux dommages                         |           |
|   | 4 Assurances & Garanties optionnelles                     |           |
|   | 5 Politique de confidentialité                            |           |
|   | 6 Contacts  |           |
|   | 7 Conversion de devises                                   |           |



# VOTRE LOCATION EN QUELQUES POINTS CLÉS

Ce résumé a pour objet de vous permettre de mieux comprendre ce qui est inclus dans votre Contrat de Location et ce qui en est exclu. Vous y découvrirez également les options disponibles pour optimiser votre voyage. N'hésitez pas à vous adresser aux agents se trouvant à votre disposition dans nos différents comptoirs si vous avez besoin de clarifications supplémentaires.

## QUELQUES ASTUCES TRÈS UTILES

### ► 1 VOTRE RESPONSABILITÉ

Vous engagez votre responsabilité envers nous lorsque le véhicule loué est perdu ou endommagé, de même que pour les amendes ou autres frais pouvant s'appliquer pendant la durée de la location.

### ► 2 DOMMAGES

Vous devez vérifier le véhicule afin de vous assurer qu'il est exempt de tout dommage avant de prendre la route. Il vous incombe également de consigner le moindre écart observé dans la Fiche d'État du Véhicule. Ceci permettra d'éviter les litiges quant à d'éventuels dommages au moment de la restitution.

### ► 3 ASSURANCE & GARANTIES OPTIONNELLES

Lisez attentivement votre Contrat de Location afin de bien comprendre quelles sont vos obligations dans le cadre de votre utilisation du véhicule et gardez à l'esprit que l'assurance et les garanties optionnelles éventuellement applicables pourront être frappées de nullité en cas de manquement de votre part à vos obligations contractuelles.

### ► 4 RESTITUTION

Des frais supplémentaires vous seront facturés si vous restituez le véhicule à une heure ou dans un lieu autres que ceux stipulés au contrat, ou encore, si le véhicule se trouve dans un état de saleté avancé ou qu'il nécessite davantage qu'un nettoyage standard/ mauvaises odeurs. Vous encourez des frais supplémentaires si vous fumez dans le véhicule.

### ► 5 RESTITUTION EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE

Si nous consentons à ce que vous restituiez le véhicule en dehors des heures d'ouverture de l'agence, sachez que vous restez entièrement responsable du véhicule jusqu'à ce que notre personnel le prenne en charge au moment de la réouverture de l'agence concernée.

## CONTACTS ET RECOURS

- 1 Vous pouvez vous adresser à notre **personnel d'agence** à la fin de la location ou contacter l'agence à tout moment par téléphone, en appelant le numéro figurant au dos du présent livret des Conditions Générales de Location.
- 2 À l'issue de la location, vous avez la possibilité de contacter le **Service client Hertz** pendant les heures de bureau (en appelant le numéro figurant au dos du présent livret des Conditions Générales de Location) et notre équipe sera ravie de vous apporter son aide, quel que soit votre problème.
- 3 Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre problème et que votre location a été effectuée dans un autre pays européen, vous pouvez contacter le **Service de Conciliation de Location de Voiture Européen (ECRCS)**, un service de conciliation indépendant, ou encore le site de résolution des litiges en ligne (ODR).

Voir **Annexe 6 (Contacts)** des Conditions Générales de Location, pour une présentation complète.

Pour obtenir des informations exhaustives, veuillez vous reporter aux **Conditions Générales de Location** dans le présent livret. Vous pouvez également consulter notre site web **www.hertz.com** (et ses versions nationales) où vous trouverez notre **Guide de la Location de Voiture** ainsi que d'autres informations sur nos tarifs, produits et agences. **Nous vous remercions d'avoir choisi Hertz pour votre location.**

| CE QUI EST INCLUS   | CE QUI N'EST PAS INCLUS  |
|---|--|
| <p><b>ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE</b></p> <p>Une assurance responsabilité civile est incluse dans le prix que vous payez. Elle vous protège, vous ou tout autre conducteur autorisé, contre les réclamations qui pourraient être faites par des tiers suites à un décès, une blessure ou tout dommage matériel si vous venez à avoir un accident.</p>                         | <p>Vous pouvez ajouter un <b>conducteur supplémentaire</b> avec notre autorisation. Nous demanderons à voir son permis de conduire et des frais supplémentaires s'appliqueront.</p> <p>Vous pouvez également souscrire une assurance complémentaire couvrant les blessures dont serait victime le conducteur ainsi que les pertes ou dommages infligés à vos biens ou à ceux de vos passagers en souscrivant une <b>Assurance Personnelle (PI)</b>.</p>  |
| <p><b>SUPPRESSION DE LA FRANCHISE DOMMAGES</b></p> <p>La plupart de nos tarifs incluent une <b>Suppression partielle de la Franchise Dommages (CDW)</b> ainsi qu'une <b>Suppression partielle de la Franchise Vol (TP)</b>. Cela limite votre responsabilité envers nous en cas de dommage ou de perte du véhicule, dans la limite du montant indiqué au Contrat de Location.</p> | <p>Vous pouvez également vous exonérer de toute responsabilité envers nous en cas de dommage ou de vol entraînant des frais supérieurs à la somme indiquée au contrat, en souscrivant une assurance <b>Super Cover (SC)</b>.</p> <p>Une alternative plus économique, lorsqu'elle est possible, vous permet de souscrire une assurance <b>Bris de glace &amp; Pneus</b> afin d'être totalement exonéré(e) envers nous du paiement des franchises en relation avec la CDW et la TP pour tous dommages de bris aux vitres ou aux pneus.</p> |
| <p><b>CARBURANT</b></p> <p>Votre véhicule de location vous est remis avec un réservoir plein. Vous avez le choix entre nous restituer le véhicule avec le plein de carburant ou bien nous régler le prix d'un plein de carburant au prix indiqué sur votre Contrat de Location.</p>   | <p>Vous pouvez choisir de payer le prix d'un réservoir plein à l'avance et ainsi, vous n'aurez pas besoin de remplir le réservoir à la restitution du véhicule (notez que le carburant non consommé ne sera pas remboursé). Demandez à bénéficier de l'<b>Option d'Achat de Carburant (OAC)</b>.</p>   |
| <p><b>ASSISTANCE</b></p> <p>Une Assistance de base est incluse dans la location et prend en charge les appels liés à une défaillance mécanique ou à un accident.</p>  | <p>Vous pouvez souscrire une assurance supplémentaire afin de couvrir les incidents qui sont de votre fait (tels que batterie déchargée, les clés perdues ou oubliées à l'intérieur du véhicule, ou l'utilisation d'un carburant inadapté), avec notre <b>Assistance Premium</b>.</p>  |
| <p><b>ÉQUIPEMENTS</b></p> <p>Le prix que vous payez inclus tous les équipements obligatoires.</p>   | <p>Vous pouvez choisir des équipements et services supplémentaires dans la gamme que nous proposons, notamment notre système de navigation <b>Hertz Neverlost</b>, des <b>sièges enfant</b>, <b>pneus d'hiver</b> et <b>chaînes de neige</b> ou une connexion <b>wi-fi</b>. Sous réserve de disponibilité dans les agences concernées.</p>   |
| <p><b>KILOMÉTRAGE</b></p> <p>Bien qu'aucune limitation de la distance ne soit fixée pendant votre location, des exceptions peuvent avoir été prévues à votre Contrat de Location.</p>   | <p>Nous ne prenons pas en charge vos <b>amendes de stationnement</b>, vos frais de parkings privés, de péages ou d'<b>infractions au code de la route</b> que vous pourriez commettre pendant votre location. Nous vous facturerons les paiements de cette nature, majorés d'une indemnité forfaitaire pour amende.</p>  |



# INFORMATIONS DE BASE

## LE CONTRAT DE LOCATION

► Votre Contrat de Location est le document que vous signez lorsque vous récupérez votre véhicule de location (il est généralement intitulé « Contrat de Location » ou « Dossier de Location ») et qui inclut le détail de votre location (par ex. : durée, services choisis et une **estimation des frais**). En signant ce document, vous reconnaissez que les informations qu'il mentionne sont correctes et vous approuvez les dispositions suivantes:

- les **Conditions Générales de Location** et
- les **Conditions Particulières spécifiques au pays de location** (à savoir, les spécificités du pays des présentes Conditions générales de location et leurs éventuels avenants).

► Le Contrat de Location est conclu avec la société Hertz ou avec une société franchisée, et toutes les références à « Hertz », « nous » et « notre » désignent cette entreprise.

## RESPONSABILITÉ

► **Notre responsabilité envers vous:** Nous sommes tenus de vous fournir un véhicule en bon état général et en bon état de fonctionnement, et d'assurer son remplacement en cas de panne. Notre responsabilité contractuelle sera engagée vis-à-vis de vous en cas de décès ou de blessure corporelle qui résulteraient de nos propres agissements ou omissions. Notre responsabilité ne s'étend cependant pas aux autres pertes pouvant découler de votre location, à moins que ces pertes ne soient la conséquence directe et prévisible de notre négligence ou d'une violation de notre part des présentes Conditions Générales. Dans un tel cas, notre responsabilité envers vous ne s'étendra pas aux pertes de profits ou pertes d'opportunités que vous pourriez subir.

► **Votre responsabilité envers nous:** Vous devez entretenir, utiliser et restituer le véhicule conformément aux dispositions prévues par le présent Contrat de Location.

### **IMPORTANT**

Vous engagez votre responsabilité envers nous lorsque vous nous restituez le véhicule tardivement, en cas de perte du véhicule ou de dommages subis par ce dernier. Vous engagez également votre responsabilité envers nous si vous vous voyez infliger une amende ou le paiement de frais d'autre nature pendant la durée de votre location.

**Veillez lire attentivement votre Contrat de Location afin d'être sûr(e) de bien comprendre quelles sont vos obligations et responsabilités.**

## LITIGES

► Nous entendons résoudre tous les litiges de façon amiable. Pour obtenir les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations concernant les services indépendants de résolution des litiges, merci de vous reporter à l'**Annexe 6 (Contacts)**.

► Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre un conflit, celui-ci sera soumis au droit du pays dans lequel le Contrat de Location a été signé. Si une partie quelconque du présent Contrat de Location devait, en vertu de la loi en vigueur, s'avérer illégale ou inapplicable, cette partie devra être considérée comme ayant été retirée du Contrat de Location; mais les autres dispositions resteront de plein effet.

## CONFIDENTIALITÉ

► Lorsque vous effectuez une location auprès de nous, vous consentez à ce que nous traitions vos données personnelles ; ce que nous ferons en conformité avec notre **Politique de Confidentialité**. Veuillez vous reporter à l'**Annexe 5 (Politique de Confidentialité)** pour de plus amples informations.

## LOCATIONS DE PLUS DE 28 JOURS

► Si vous effectuez une location pour une durée de 28 jours ou plus, vous devrez rapporter le véhicule dans l'une de nos agences de location au moins tous les 28 jours, ou à chaque fois que nous en ferons la demande. Nous nous réservons le droit de résilier le présent Contrat de location, à tout moment, de façon orale ou écrite, moyennant un préavis de 30 jours.

# PRISE EN CHARGE DU VEHICULE



## FRAIS

- Votre Contrat de Location répertorie l'ensemble des frais convenus au début de la location (et qui n'ont pas été payés à l'avance) et entérine votre consentement à payer ces frais ainsi que les autres frais pouvant s'y ajouter à la fin de votre location.

### IMPORTANT

Généralement, nous demandons une pré-autorisation sur votre carte de crédit, d'un montant au moins égal aux frais estimés sur votre Contrat de Location. Cette somme sera débloquée après le paiement des frais de location. Pour plus d'informations sur ce point, **veuillez en faire la demande à votre agence de location au moment de la prise en charge du véhicule ou vous renseigner en ligne** avant d'entamer votre voyage.

Veillez vous reporter à l'**Annexe 1 (Explications Relatives aux Frais)** où vous trouverez des explications quant aux principaux frais de location et frais supplémentaires pouvant éventuellement s'appliquer à la fin de votre location. Nous vous remettrons une facture globale contre paiement de ces frais.

### Conversion de devises

Si vous voyagez à l'étranger, nous vous offrons la possibilité de payer dans la devise de votre pays à un taux de change concurrentiel. Veuillez vous reporter à l'**Annexe 7 (Conversion de Devises)** pour obtenir d'autres informations dans les pays proposant ce service.

## LE VÉHICULE

- **Définition:** Dans les présentes Conditions Générales de Location, toutes les références au terme « **véhicule** » désignent le véhicule que nous vous remettons dans le cadre de votre location, ce qui inclut les remplacements, toutes les pièces et tous les accessoires appartenant au véhicule ainsi que tout équipement supplémentaire pouvant vous être fourni, tels les sièges enfant, nos systèmes de navigation Hertz NeverLost, les lecteurs de DVD, les chaînes, etc.

- **État du véhicule:** Il est important que vous vérifiez l'état du véhicule au début et à la fin de la location. Nous vous remettrons une **Fiche d'état du véhicule** détaillant les éventuels dommages pré-existants. Veuillez vous reporter à l'**Annexe 3 (Politique Relative aux Dommages)** afin de bien comprendre de quelle façon nous traiterons les dommages causés au véhicule pendant votre location.

- **Utilisation:** Vous devez prendre soin du véhicule et l'utiliser de bonne manière afin de réduire le risque de défaillance et de dégradation en respectant nos **Restrictions de Location** (ci-dessous). Vous devrez également vous assurer que vous utilisez un carburant adapté et vérifier les pneus et les niveaux d'huile et autres jauges, en procédant à leur réapprovisionnement si cela est nécessaire.

### IMPORTANT

Vous êtes tenu(e) de restituer le véhicule dans le même état que lorsque nous vous l'avons remis, exception faite de l'usure consécutive à une utilisation normale. Vous engagerez votre responsabilité envers nous, dans les limites autorisées par la loi en vigueur, pour toutes les détériorations supplémentaires décelées sur le véhicule à sa restitution.

- **Carburant:** Nous vous remettrons votre véhicule avec un réservoir de carburant plein. Vous devrez nous restituer le véhicule avec un réservoir également plein ou bien payer la somme nécessaire pour remplir à nouveau le réservoir au moment de la restitution, ce qui impliquera que vous vous acquittiez du paiement de **Frais de Service de Carburant** en contre-partie du fait que nous aurons procédé au remplissage du réservoir à votre place.

### Option d'Achat de Carburant (OAC)

Il est possible que vous trouviez plus pratique de payer le prix d'un réservoir plein au début de votre location afin de vous éviter un remplissage de réservoir au moment de la restitution du véhicule en prenant cette option.

Veillez vous reporter à l'**Annexe 2 (Politique Relative au Carburant)** pour une présentation complète des options dont vous disposez.



# PRISE EN CHARGE DU VEHICULE

## RESTRICTIONS DE LOCATION

- ▶ **Utilisation:** Le véhicule est notre propriété et vous n'êtes pas autorisé(e) à le sous-louer, le transférer ou le vendre. Vous n'êtes pas autorisé(e) à utiliser le véhicule pour:
  - Transporter des passagers contre rémunération (en qualité de taxi, VTC ou dans le cadre d'accords de covoiturage ou similaires).
  - Emprunter des voies non carrossables ou inadaptées au véhicule (notamment des chemins hors pistes).
  - Transporter un nombre excédentaire de passagers ou de bagages.
  - Remorquer ou pousser un autre véhicule, une caravane ou tout autre élément (sans notre accord express).
  - Transporter quoi que ce soit qui puisse endommager le véhicule (notamment du matériel et des matériaux explosifs ou combustibles) ou dépasser notre capacité à louer le véhicule (du fait de son état à la restitution ou de l'odeur qui s'en dégage).
  - Transporter des marchandises contre rémunération (sauf si le véhicule est un camion ou une camionnette).
  - Prendre part à une course, un rallye ou tout autre type de compétition.
  - Conduire dans des zones à accès restreint, telles que les aéroports, routes de service et autres voies de même nature.
  - Conduire en infraction à la réglementation routière ou toute autre réglementation en vigueur.
  - Utiliser le véhicule à des fins illicites.
- ▶ **Conducteurs autorisés:** Seule la personne titulaire du contrat de location et toute autre personne autorisée par nous peuvent conduire le véhicule. Cependant, ces mêmes personnes ne seront pas autorisées à conduire le véhicule en cas de fatigue extrême ou si elles sont sous l'influence d'une substance quelconque susceptible d'affecter leur attention ou leurs réflexes, telles que l'alcool, les drogues ou certains médicaments.
- ▶ **La conduite à l'étranger:** Vous pouvez conduire le véhicule dans n'importe quel pays listé dans les **Conditions Particulières spécifiques au pays de location**. Si vous souhaitez conduire le véhicule dans un autre pays, vous devrez solliciter notre accord préalable.
- ▶ **Locations multiples:** Il ne vous est pas possible de louer plus de 2 véhicules à la fois, à moins que vous n'ayez ouvert un compte société chez nous et que vous ayez été préalablement autorisé(e) à le faire.

### IMPORTANT

Si vous ne vous conformez pas aux présentes **Restrictions de Location**:

- Vous serez tenu(e) responsable de toute perte, dommage et dépense que votre manquement pourrait nous occasionner.
- Vous pourriez perdre le bénéfice des assurances ou garanties optionnelles pouvant vous couvrir.
- Nous pourrions résilier à tout moment, et à vos frais, le présent Contrat de Location et reprendre le véhicule.

# PENDANT LA LOCATION



## AMENDES, PÉAGES ET AUTRES FRAIS

► Il vous incombe de payer l'ensemble des amendes, péages routiers, contraventions et infractions au Code de la Route et autres frais similaires (y compris les amendes liées à un mauvais stationnement ou frais de stationnement) se rapportant au véhicule pendant toute la durée de votre location. Certains des frais susmentionnés nous seront envoyés pour règlement. Nous procéderons dans ce cas à leur paiement avant d'en recouvrer le montant auprès de vous à titre de remboursement. Il pourra également nous être demandé de communiquer vos coordonnées à l'autorité concernée, laquelle vous contactera alors directement.

### IMPORTANT

Outre le montant des amendes ou autres frais que vous auriez générés, nous pourrions également appliquer une **indemnité forfaitaire** couvrant notre préjudice du fait de l'infraction, notamment, les démarches administratives liées à la communication de vos coordonnées aux autorités compétentes.

## PANNES

► **Assistance:** Si vous rencontrez le moindre problème avec le véhicule suite à une défaillance mécanique ou à un accident, vous devrez appeler **L'Assistance Hertz** (voir les Conditions Particulières spécifiques au pays de location ou le Contrat de Location). Bien que ce service soit compris dans le prix de la location, votre responsabilité sera engagée envers nous pour les coûts de dépannage qui sont de votre fait. Notez que vous ne devez autoriser personne à réparer ou fournir un service quelconque sur le véhicule sans notre autorisation.

### Assistance Premium (PERS)

Dans certains pays, vous pouvez acheter ce produit supplémentaire afin de couvrir les coûts de dépannage dont vous êtes responsable. Pour de plus amples informations, reportez-vous à l'**Annexe 4 (Assurance & Garanties Optionnelles)**.

## ACCIDENTS

En cas d'accident, vous acceptez de coopérer avec nous et nos assureurs dans le cadre des investigations pouvant être menées ou des suites judiciaires pouvant leur être données. Vous devrez également suivre les étapes suivantes:

► **Notification:** Vous devrez informer **l'agence de location** dans tous les cas ainsi que **l'Assistance Routière d'Urgence** en cas de dommages au véhicule, en appelant les numéros figurant sur les Conditions Particulières spécifiques au pays de location et sur le Contrat de Location. Signaler l'accident à la **police** dans les plus brefs délais si quelqu'un a été blessé ou s'il y a des dégâts matériels. Veuillez vous reporter aux **Conditions Particulières spécifiques au pays de location** (qui vous ont été remises au comptoir de location) pour y vérifier **les éventuelles étapes supplémentaires à suivre ou adaptations locales de ces dispositions**.

► **Constat européen/déclaration d'accident:** Veuillez remplir le constat (qui se trouve dans le véhicule ou que vous pouvez obtenir sur simple demande) et remettez-le à un membre de notre personnel. Le constat doit être rempli, signé, et dans la mesure du possible, porter le consentement des tiers impliqués, même lorsque le véhicule n'a pas été endommagé.

► **Ne reconnaissez pas de responsabilité:** Relevez simplement le nom et l'adresse de toute personne impliquée dans l'accident, y compris ceux des éventuels témoins, et recueillez les informations demandées sur le constat/déclaration d'accident.

### IMPORTANT

Si vous ne vous conformez pas à ces instructions relatives aux accidents, les franchises dont vous pourriez vous prévaloir pourront être frappées de nullité. Merci de consulter vos **Conditions Particulières spécifiques au pays de location** pour connaître l'intégralité des démarches requises.





# PENDANT LA LOCATION

## DOMMAGES ET VOL

► **Responsabilité:** Vous êtes responsable de toutes pertes et dommages au véhicule, pendant votre location, à hauteur de la valeur totale du véhicule ainsi que de tous frais supportés par nous, sauf si les dommages ou la perte nous sont directement imputables ou si nous avons perçu un remboursement de la part de tiers ou de leur compagnie d'assurance.

### IMPORTANT

Votre responsabilité vis-à-vis de nous peut s'étendre (entre autres) aux:

- Frais de réparation - pertes de revenus de location.
- Frais de remorquage et d'immobilisation.
- Perte de valeur du véhicule.
- **Coût de gestion des dommages** pour le traitement des sinistres.

► **Sécurité:** Vous êtes responsable de la sécurité du véhicule et devez faire votre possible pour minimiser le risque de vol ou de vandalisme en vous garantissant en lieu sûr. Ne jamais laisser d'objets de valeur (notamment ou système NeverLost) à la vue de tous et s'assurer que le véhicule est bien verrouillé. Vous devez également vous conformer à nos instructions de restitution (voir **Restitution** ci-dessous).

► **Vol:** En cas de vol du véhicule, vous devez remplir une déclaration de vol auprès de la police, appeler ensuite l'Assistance Routière d'Urgence dans les plus brefs délais et remplir un formulaire de signalement d'accident (voir la procédure relative aux **Accidents** ci-dessus). Vous devez être en mesure de prouver que vous avez pris les mesures de précaution adéquates en nous retournant les clés du véhicule, à défaut, nos garanties optionnelles ne seront plus valides.

## Assurance et Garanties Optionnelles

Le prix de votre location inclut automatiquement une **Assurance responsabilité civile** qui vous protège vous et tout autre conducteur autorisé contre les réclamations formulées par des tiers en cas de décès, de blessure ou de dommage matériel causé(e) par le véhicule pendant la location. En outre, si cela n'est pas déjà inclus dans le prix, vous pouvez choisir:

- **Des Garanties Optionnelles** (telles que SuperCover, CDW et TP): pour réduire ou éliminer votre responsabilité envers nous en cas de dommages ou de perte du véhicule ; et
- **Une Assurance Complémentaire (PI):** qui vous couvre, vous et vos passagers, en cas de (i) décès, blessure et dépenses médicales, et (ii) perte ou dégradation de vos biens lors de l'utilisation du véhicule.
- **Si vous acceptez nos produits optionnels, vous acceptez également nos conditions stipulées à l'Annexe 4 (Assurance & Garanties Optionnelles).**

► **Votre propre Assurance:** Si vous avez votre propre **supplément de couverture** ou une assurance similaire auprès d'un tiers afin de couvrir votre responsabilité envers nous pour tout ce qui n'est pas couvert par nos propres garanties, vous resterez néanmoins responsable envers nous à hauteur du montant de la franchise indiqué au contrat de location et devrez en demander le remboursement auprès de votre assureur tiers.

### IMPORTANT

Dans les limites permises par la loi en vigueur, nos produits d'assurance et de garanties optionnelles seront nuls et non avenus en cas de violation par vous des présentes Conditions générales de Location ou si la perte ou le dommage invoqué(e) a été provoqué(e) intentionnellement. Nos garanties pourront également être annulées lorsque la perte ou le dommage invoqué(e) est causé(e) par une faute grave de votre part ou de la part d'un conducteur autorisé. Pour de plus amples informations sur les **exclusions** voir **Annexe 4 (Assurance & Garanties Optionnelles).**



## PROCÉDURE DE RESTITUTION

- ▶ **Conditions requises:** Vous devez restituer le véhicule à l'agence de restitution à l'heure indiquée sur votre Contrat de Location ou conformément à ce qui a été convenu avec nous. À défaut, des frais supplémentaires seront appliqués (voir **Versions locales** ci-dessous).
- ▶ **En Dehors des Heures d'Ouverture:** Sous réserve d'avoir obtenu notre accord préalable, vous pouvez restituer le véhicule en dehors des heures d'ouverture de nos agences, auquel cas, vous devrez:
  - **Stationnement:** verrouiller le véhicule et le garer sur notre parking, ou s'il y en a un, dans un lieu sûr situé à proximité.
  - **Information:** remplir les **Informations de Restitution** au dos du Carnet de location et le laisser dans le véhicule avec les autres documents à transmettre (par exemple, un constat **d'Accident**).
  - **Clés:** ne pas confier les clés à un tiers après avoir stationné le véhicule, même si cette personne semble faire partie de notre personnel. Au lieu de cela, les déposer dans la boîte à clés de l'agence en joignant des instructions précises indiquant où le véhicule peut être trouvé.

### **IMPORTANT**

Si vous restituez le véhicule en dehors des heures d'ouverture, vous restez pleinement responsable du véhicule, notamment d'éventuelles dégradations, jusqu'au moment où nous pourrions le prendre en charge.

## CHANGEMENTS

- ▶ **Changement d'heure ou de lieu:** Si vous souhaitez modifier l'heure ou le lieu de restitution du véhicule vous devrez appeler l'agence de location au numéro indiqué sur le Contrat de Location. Toute modification des dispositions convenues pour la restitution reste à notre discrétion et pourra impliquer des frais supplémentaires.

### **IMPORTANT**

Toute modification de l'**Heure de Restitution** pourra impliquer une majoration des frais de location, un tarif différent (tarif en vigueur) pouvant alors s'appliquer. Si vous modifiez le **Lieu de Restitution**, nous pourrions facturer des frais d'abandon afin de couvrir les coûts de transfert du véhicule à son agence de départ.

- ▶ **Restitution tardive:** Le prix de votre location est calculé pour des périodes de 24 heures à partir de l'heure indiquée sur le Contrat de Location. Si vous tardez à restituer le véhicule, vous entamez donc une nouvelle période de 24 heures qui sera facturée . au tarif de location en vigueur.

▶ Pour vous aider, nous accordons généralement une « **période de grâce** » vous autorisant un léger retard pour la restitution du véhicule, sans qu'une journée supplémentaire vous soit facturée. Voir **Annexe 1 (Explications relatives aux Frais)** ou demander au comptoir de location pour de plus amples informations.

Dans certains cas, nous pourrions également être amenés à appliquer des **Frais de Restitution Anticipée** ou des **Frais de Restitution Tardive** réduits afin de couvrir les coûts de restitution du véhicule à une autre heure que celle qui avait été convenue. Pour de plus amples informations, voir **Annexe 1 (Explications relatives aux Frais)**.

## FRAIS

- ▶ **Notification:** Nous procéderons à une vérification du véhicule à la restitution et reporterons alors sur votre facture tous éventuels frais supplémentaires consécutifs à votre location , à savoir, les frais relatifs au carburant, à l'état / les dommages au véhicule, une restitution anticipée / tardive de celui-ci.. Veuillez vous reporter à l'**Annexe 1 (Explications relatives aux Frais)** pour consulter la liste détaillée des frais supplémentaires pouvant être facturés.

### **IMPORTANT**

Certains frais ne peuvent pas être déterminés à la restitution, par exemple, ceux consécutifs à des dommages importants ou une amende perçue pendant votre location. Nous vous informerons des frais de cette nature dès qu'ils seront connus de nous et mettrons immédiatement en place les modalités de paiement pour vous permettre de les régler.

- ▶ **Facture et paiement:** Nous vous fournirons une facture après la restitution du véhicule, par email ou courrier postal. Si vous ne payez pas les frais qui vous ont été facturés dans les délais impartis et indiqués sur votre facture, nous pourrions vous appliquer le taux d'intérêt légal en vigueur pour les retards de paiement.



# ANNEXE 1 — EXPLICATIONS RELATIVES AUX FRAIS

## (A) VOTRE ESTIMATION DES FRAIS (VOIR VOTRE CONTRAT DE LOCATION)

Votre Contrat de Location comporte une estimation des frais applicables à votre location. Ces frais incluront généralement les éléments suivants:

| DES FRAIS OBLIGATOIRES              |   |
|-------------------------------------|---|
| Prix de la Location                 | Le prix de location convenu est indiqué sur une base hebdomadaire ou journalière, et inclut l'assurance Responsabilité Civile obligatoire et éventuellement une Suppression partielle de la Franchise Dommages (CDW) et de la Franchise Vol (TP).   |
| Kilométrage                         | Une estimation du kilométrage pourra également être incluse dans votre prix de location. Des frais pourront s'appliquer en cas de dépassement de cette estimation.  |
| Supplément Local                    | Inclus par certaines agences (notamment, dans les aéroports et gares ) afin de tenir compte du coût plus élevé des services dans de tels lieux.   |
| Frais d'immatriculation             | Vous sont facturés au titre des frais que nous supportons pour maintenir le véhicule en circulation.  |
| Supplément Conducteur Jeune         | Pourra s'appliquer à vous ou au conducteur autorisé supplémentaire si vous avez moins de 25 ans.  |
| PRODUITS & SERVICES OPTIONNELS      |   |
| Conducteur Supplémentaire           | Nous appliquons des frais standard pour chaque conducteur supplémentaire ajouté à votre location afin de couvrir nos coûts d'assurance supplémentaires.   |
| Frais d'abandon                     | Peuvent s'appliquer si vous restituez le véhicule à une autre agence que celle où vous l'avez pris en charge. Vous serez informé(e) au moment de la réservation de cette possibilité.   |
| Frais de Livraison et de Reprise    | S'appliquent si vous demandez à ce que votre véhicule de location vous soit livré ou repris dans un autre lieu qu'à l'agence de location.   |
| Assurance et Garanties Optionnelles | Le Contrat de Location indiquera si vous avez <b>accepté</b> ou <b>refusé</b> nos garanties optionnelles , ou encore, si celles-ci ont été d'une façon ou d'une autre <b>incluses</b> dans votre prix. Nous indiquons également le coût total des garanties souscrites, Suppression partielle de la Franchise Dommages (CDW) et Suppression partielle de la franchise Vol (TP) ainsi que le montant des franchises correspondantes. |
| Équipement Optionnel                | Le Contrat de Location comporte une liste des équipements optionnels que vous avez éventuellement choisis, tels les sièges bébé ou enfant, les pneus neige, les systèmes de navigation Hertz Neverlost et le service Hertz Entertainment (Wi-Fi), indiquant le total des frais toutes charges comprises pour la période de location convenue.   |

| TOTAL                                |   |
|--------------------------------------|---|
| Estimation des Frais de Location     | Estimation de vos frais TTC au début de la location. Ces frais sont une « estimation » dans la mesure où ils excluent les coûts éventuels de carburant ou autre du fait de votre utilisation du véhicule .  |
| Estimation du Coût Total de Location | Estimation du Coût de Location plus les <b>frais maximum de carburant que vous pourriez avoir à payer en cas de restitution du véhicule avec un réservoir vide</b> (à savoir, un plein de carburant au prix en vigueur ainsi que notre service de remplissage). |

## (B) FRAIS SUPPLÉMENTAIRES EVENTUELS

Vous pouvez encourir des frais supplémentaires en fonction de la façon dont vous utilisez le véhicule ou en raison de tout autre incident se produisant pendant la location. Ces frais sont les suivants:

| CARBURANT                         |   |
|-----------------------------------|---|
| Option d'Achat de Carburant (OAC) | Vous pouvez payer un réservoir plein en amont de la location (mais aucun remboursement ne sera effectué si ce carburant n'est pas utilisé).   |
| Prix du Carburant                 | Si vous ne remplissez pas le réservoir au moment de la restitution du véhicule et que vous n'avez pas opté pour une OAC nous vous facturerons un prix de carburant au litre pour faire le plein du réservoir. |
| Supplément Service pour Carburant | S'appliquent en plus de la somme facturée pour le carburant si nous remplissons le réservoir à votre place après la restitution du véhicule et que vous n'avez pas souscrit d'option OAC.                     |

| ÉTAT DU VÉHICULE   |   |
|--|---|
| Frais pour Dommage ou Perte                                      | S'appliquent en cas de perte ou de dommages au véhicule et dans les cas suivants: (i) si vous n'avez <b>pas</b> acheté nos garanties optionnelles (c'est-à-dire, CDW & TP), <b>à hauteur de la valeur totale du véhicule</b> , ou (ii) si vous avez choisi une garantie optionnelle pour les dommages non pris en compte par nos garanties. <b>Non applicable si vous souscrivez à la SuperCover.</b> |
| Coût de Gestion des Dommages                                     | Ont pour but de couvrir nos coûts de gestion des dommages causés au véhicule. <b>Non applicable si vous souscrivez à la SuperCover.</b>   |
| Frais de Nettoyage Supplémentaire                                | S'appliquent si vous restituez le véhicule dans un état nécessitant un nettoyage plus important qu'un nettoyage classique pour pouvoir être loué à nouveau.   |
| Frais pour Violation de l'interdiction de Fumer dans le Véhicule | Il est interdit de fumer dans tous nos véhicules. Ces frais ont pour but de couvrir le coût que nous consacrons à la préparation du véhicule en vue de sa prochaine location.   |

\*Ces frais ne s'appliqueront pas aux locations en **Allemagne** si vous pouvez prouver que vous n'étiez pas en tort lorsque l'amende vous a été infligée, que nous n'aurons pas de frais supplémentaires à supporter ou que nos coûts sont inférieurs aux frais mentionnés.



# ANNEXE 1 — EXPLICATIONS RELATIVES AUX FRAIS

| UTILISATION DU VÉHICULE   |  |
|---|--|
| Frais Routiers<br>Locaux et Péages                                  | Il vous incombe de payer l'ensemble des frais routiers locaux et des péages requis pendant votre location.   |
| Amende pour Infraction au Code de la Route ou Mauvais Stationnement | Il vous incombe de payer l'ensemble des amendes pouvant vous être infligées pour mauvais stationnement, infraction au code de la route ou autre au cours de votre location.  |
| Indemnité Forfaitaire pour Amendes                                  | Frais standard ayant pour but de couvrir notre préjudice du fait de l'infraction, notamment, les démarches administratives liées à la communication de vos coordonnées aux autorités compétentes.  |
| RESTITUTION ANTICIPÉE / TARDIVE                                     |  |
| Frais pour Restitution Anticipée                                    | S'appliquent si vous n'avez <b>pas payé à l'avance</b> le coût de votre location, que vous vous êtes engagé(e) pour une certaine durée de location et avez restitué le véhicule à l'avance. Vous paierez uniquement pour les jours d'utilisation, mais nous nous réservons le droit d'appliquer de tels frais à titre de réparation du fait que nous ne pourrions pas louer le véhicule à quelqu'un d'autre pendant le reste de la période pour laquelle vous vous étiez engagé(e) à le louer. |
| Jours de Location Supplémentaires                                   | Une journée de location supplémentaire vous sera facturée, au tarif de location en vigueur, pour chaque nouvelle période de 24 heures entamée une fois passée l'heure convenue pour la restitution. Cependant, une « <b>période de grâce</b> » de 29 minutes vous est octroyée pour restituer le véhicule une fois l'heure de restitution passée.  |
| Frais pour Restitution Tardive*                                     | Outre l'application de <b>Jours de Location Supplémentaires</b> en cas de restitution tardive, nous nous réservons également le droit d'appliquer des frais qui compenseront les coûts que nous avons dû supporter pour trouver un autre véhicule à louer pour honorer une autre location que la vôtre, et pourrions par ailleurs majorer ces frais de frais de gestion induits par les demandes de restitution du véhicule que nous vous avons adressées.                                     |

Tous les frais estimés de votre location, sont calculés en fonction de nos tarifs en vigueur et leur montant total final sera calculé à la fin de la location. **Veillez vous adresser à votre comptoir de location pour de plus amples informations ou vous reporter à la rubrique « Frais » de notre site web.**

\*Ces frais ne s'appliqueront pas aux locations en **Allemagne** si vous pouvez prouver que vous n'étiez pas en tort lorsque l'amende vous a été infligée, que nous n'aurons pas de frais supplémentaires à supporter ou que nos coûts sont inférieurs aux frais mentionnés.

# ANNEXE 2 — POLITIQUE RELATIVE AU CARBURANT



Le carburant n'est pas inclus dans le prix de votre location. Votre véhicule vous sera remis avec un réservoir plein et il vous appartient de décider de quelle façon vous souhaitez payer le carburant que vous utilisez pendant votre location. Vous disposez des options suivantes:

## ACHETER UN CARBURANT PLEIN DÈS LE DÉPART...

- ▶ Souvent appelée la politique du «**full to empty**» (**réservoir plein au départ et vide à la restitution** elle correspond à notre **Option d'Achat de Carburant (FPO)**.
- ▶ Si vous achetez un plein de carburant dès le début de votre location, vous n'aurez pas besoin de le remplir à nouveau au moment de la restitution du véhicule et vous n'aurez rien de plus à payer.
- ▶ Il s'agit d'une option intéressante pour les **trajets à kilométrage élevé** durant lesquels il est fort probable que vous utilisiez le plein de carburant.

### ▶ OPTION D'ACHAT DE CARBURANT (OAC)

Nous vous facturons, dès le début de votre location, un plein de carburant, au prix concurrentiel pratiqué dans les stations-service locales. Vous n'aurez rien d'autre à nous régler pour votre carburant. **Nous ne remboursons pas le carburant non utilisé.**

## RESTITUTION AVEC UN RÉSERVOIR PLEIN

- ▶ Souvent appelée la politique du «**full to full**».
- ▶ Restitution du véhicule avec un réservoir plein de carburant acheté dans une station-service locale.
- ▶ Il s'agit d'une option intéressante pour les **trajets à faible kilométrage**.

### ⚠ IMPORTANT

Les jauges à carburant indiquent parfois que le réservoir est « plein » alors que plusieurs kilomètres ont été parcourus depuis le dernier remplissage. Une moyen pratique de remédier à cela consiste à remplir le réservoir au cours des **15 derniers kilomètres** qui vous séparent de l'agence de restitution et de vous munir de votre **reçu de station-service** lorsque vous restituerez le véhicule. **Si vous ne procédez pas ainsi, nous nous réservons le droit d'appliquer des frais – adressez-vous à votre comptoir de location pour de plus amples informations.**

## ...OU SANS FAIRE LE PLEIN

- ▶ Une bonne option si vous êtes pressé(e), que vous n'avez pas choisi l'OAC et n'avez pas le temps de faire le plein de carburant.

### ▶ FRAIS DE CARBURANT

Nous facturerons un prix au litre pour faire le plein du réservoir, lequel prix inclura ou sera majoré du **Supplément Service pour Carburant** au titre du service que nous fournissons lorsque nous effectuons un plein de réservoir à votre place. **Ces frais sont indiqués sur votre Contrat de Location.**

- ▶ Pour vous simplifier les choses, nous réalisons généralement deux estimations des frais sur votre Contrat de Location afin d'illustrer le coût potentiel d'une restitution du véhicule sans avoir fait préalablement le plein:
  - **sans carburant** (dans l'hypothèse où le véhicule serait restitué avec le plein du réservoir); et
  - **Avec un plein de réservoir inclus** (dans l'hypothèse où le véhicule serait restitué avec un réservoir vide, et afin d'indiquer le montant maximal des frais pouvant s'appliquer);

Si vous avez la moindre question, n'hésitez pas à vous **adresser à votre comptoir** de location au moment de la prise en charge du véhicule.



## ANNEXE 3 — POLITIQUE RELATIVE AUX DOMMAGES

Votre responsabilité relative aux dommages pouvant être causés au véhicule est exposée dans la rubrique **Dommages et Vol** des présentes Conditions Générales de Location. Cette politique porte sur la façon dont nous évaluons et facturons un dommage, ainsi que la façon dont nous traitons les litiges relatifs aux dommages évalués.

### VÉRIFICATION DU VÉHICULE

Nous fournirons un récapitulatif des dommages constatés (état du véhicule) au début de la location dans la Fiche **d'État du Véhicule**. Vérifiez bien qu'elle est exacte afin de vous assurer qu'elle ne contient pas d'erreurs ou omissions. Nous inspecterons également le véhicule après sa restitution et fournirons une Fiche d'Etat sur laquelle nous aurons consigné les éventuels nouveaux dommages, à l'exclusion de ceux liés à l'usure consécutive à une utilisation normale.

#### ► Usure liée à une utilisation normale

L'usure liée à une utilisation normale consiste en bosselures et éraflures mineures, ainsi que l'usure normale des pneus et des essuie-glaces. Les critères précis peuvent varier d'un pays à l'autre – **reportez-vous au verso de votre Fiche d'Etat du Véhicule pour de plus amples informations.**

Aux heures d'affluence, vous devrez prévoir **20 à 30 minutes** avant que notre personnel n'ait mené à terme l'inspection et que nous nous soyons accordés sur les dommages identifiés. Si vous n'avez pas de temps à consacrer à cette inspection, les éventuels nouveaux dommages seront évalués en votre absence.

► **Dommage caché:** Certains dommages ne seront pas apparents lors de l'inspection post-location, notamment les dommages causés aux parties inaccessibles du véhicule (à savoir, le moteur, le réservoir de carburant ou l'embrayage). Il se peut également que de tels dommages soient masqués par une faible luminosité ou les conditions météorologiques. Si nous trouvons de tels dommages, nous vous le notifierons, justificatif à l'appui, avant de vous les facturer.

### ÉVALUATION ET FACTURATION DES DOMMAGES

Il existe trois scénarios classiques:

#### ► i. Dommage simple – accepté à la restitution

Pour les dommages simples constatés et acceptés avec vous à la restitution, nous vous facturerons en fonction de notre **grille de forfaits dommages** (voir ci-dessous) et répercuterons le coût sur votre facture définitive.

#### ► ii. Dommage simple – sans consensus à la restitution du fait de votre absence

Si vous n'êtes pas présent(e) au moment de la restitution du véhicule et que le dommage constaté est un dommage simple, le personnel de notre comptoir de location évaluera les frais en s'appuyant sur notre **Grille Forfait dommages**. Le montant des frais vous sera ensuite notifié par email ou courrier postal avant d'être répercuté sur votre facture définitive. Nous souhaitons que ce processus soit achevé dans un délai de 24 heures suivant la fin de la location. Nous gérerons rapidement le dossier afin que vous soyez informé du montant des dommages constatés au moins 7 jours avant que nous ne débitons votre carte de crédit.

#### ► Grille Forfait dommages

Nous souhaitons gérer les dommages de façon rapide et pratique. En utilisant notre grille forfait dommages. Cette grille indique le coût moyen de réparation des dommages mineurs les plus fréquents calculé sur la base des coûts pratiqués dans les carrosseries pour les pièces détachées et la main-d'œuvre.

### ▶ iii. **Dommage important**

Si le dommage est **important** et qu'il n'est pas couvert par la grille forfait dommages, nous ferons évaluer les dommages par des **experts**. Nous vous contacterons par écrit en vous indiquant le ou les dommages identifiés et en précisant le prix à payer pour cela, en joignant des justificatifs, **7 jours** avant que votre carte de crédit ne soit débitée. Nous faisons notre possible pour réaliser cette évaluation dans un délai de 30 à 90 jours.

#### **Notification et pièces justificatives**

Nous produirons les pièces justificatives relatives aux dommages facturés, lesquelles devront inclure (i) le numéro du Contrat de location, la date et le lieu de restitution, (ii) une évaluation de dommage émanant d'un expert et / ou la facture des réparations et (iii) une Fiche d'Etat du Véhicule au départ signée, les éventuelles déclarations d'Accident complétées, des photos du dommage et du compteur kilométrique.

### **LITIGES**

- ▶ **1** Si vous contestez les frais qui vous sont facturés pour un dommage, nous transmettrons l'ensemble des informations se rapportant au dommage, notamment vos arguments et les pièces justificatives que vous pourrez produire, à notre **Service de Recouvrement**, qui réévaluera votre cas. S'ils abondent dans votre sens, rien ne vous sera facturé ou vous serez remboursé(e) en totalité ou en partie de ce que vous pourriez déjà avoir réglé. A défaut, ils procéderont au recouvrement de la somme à payer figurant sur votre facture.
- ▶ **2** Si vous n'êtes pas satisfait(e) de notre évaluation, vous pouvez contacter notre **Département des relations avec la clientèle**, qui examinera le dossier dans le détail et vous remboursera comme il convient de le faire s'ils n'approuvent pas les frais qui vous ont été facturés. Ils font généralement leur possible pour traiter les réclamations de nos clients dans un délai de 14 jours.
- ▶ **3** Si nous ne sommes toujours pas en mesure de résoudre le problème à votre entière satisfaction, nous vous orienterons, dans la mesure du possible, vers un **conciliateur indépendant** dont la décision aura force de loi pour nous.

**Pour de plus amples informations et les coordonnées des personnes à contacter, veuillez vous reporter à l'Annexe 6 (Contacts).**





## ANNEXE 4 — ASSURANCES & GARANTIES OPTIONNELLES

Nous proposons des produits d'assurance et de franchise afin de couvrir les principaux risques que vous courez lorsque vous conduisez votre véhicule de location. Ces produits peuvent être compris dans le prix de votre location ou bien proposés sous la forme de produits optionnels. Les principales prestations, limitations et exclusions de ces produits sont résumées ci-dessous.

| DESCRIPTION ET PRESTATIONS  | PRINCIPALES LIMITATIONS ET EXCLUSIONS   |
|---|---|
| <b>ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE OBLIGATOIRE (RC)<br/>VOTRE RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES TIERCES PARTIES (C'EST-À-DIRE, AUTRES QUE HERTZ)</b>   |   |
| <p>La RC est systématiquement incluse dans le prix de votre location. Elle:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Répond à l'ensemble des obligations légales se rapportant à la responsabilité envers les tiers</li><li>▶ Vous protège, vous et tout autre conducteur autorisé, contre les réclamations émanant de tiers (y compris de vos passagers) en cas de décès, de blessure ou de dommage matériel découlant de votre utilisation du véhicule pendant la location.</li></ul>  | <p><b>Dans les limites de la loi en vigueur</b>, votre assurance et vos garanties optionnelles seront considérés comme <b>nuls et non avenus et ne pourront plus vous protéger</b> si:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Vous <b>manquez à</b> vos obligations contractuelles aux termes du contrat de location – voir en particulier la rubrique consacrée aux <b>Restrictions de Location</b> dans ledit Contrat de Location.</li><li>▶ La perte ou le dommage a été causé(e) <b>intentionnellement</b>.</li><li>▶ Le <b>conducteur</b> n'était <b>pas autorisé</b> par Hertz en tant que conducteur principal ou additionnel.</li></ul>  |
| <b>PRODUITS DE GARANTIES OPTIONNELLES (CDW, TP, SUPERCOVER, BRIS DE GLACE &amp; PNEUS)<br/>VOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS HERTZ (POUR PERTE OU DÉGRADATION DU VÉHICULE)</b>  |   |
| <p>Votre responsabilité envers nous pour perte ou dommage au véhicule <b>pourra s'étendre à la valeur totale du véhicule</b>. Vous pouvez réduire ou annuler cette responsabilité en achetant une garantie optionnelle, telle que celles présentées ci-dessous.</p> <p>Remarque : certaines de nos garanties optionnelles (CDW et TP) peuvent déjà être <b>incluses dans votre prix de location</b> (vérifiez votre Contrat de Location) et présentent une part de responsabilité non couverte. Les autres garanties (SuperCover et Bris de glace et Pneus) sont des garanties optionnelles qui viennent compléter les garanties (CDW et TP) en couvrant ce qui reste de votre responsabilité, soit partiellement, soit complètement.</p> | <p><b>Outre les limitations listées dans la rubrique RC ci-dessus</b>, vos garanties optionnelles seront frappés de <b>nullité</b> – ce qui signifie que votre responsabilité envers nous en cas de perte ou de dégradation du véhicule ne sera ni réduite ni supprimée - lorsque vous-même ou un conducteur autorisé avez fait preuve d'une <b>négligence grave</b> (en agissant d'une façon que vous avez ou auriez dû savoir susceptible d'entraîner des blessures ou des dommages), et notamment, dans les cas suivants:</p> <p><b>Incapacité à évaluer la hauteur du véhicule, par exemple:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ En percutant des objets placés ou suspendus en hauteur.</li><li>▶ En percutant une barrière trop basse pour que le véhicule puisse passer en dessous.</li><li>▶ En percutant la barrière d'un parking avant que celle-ci ne soit complètement relevée.</li></ul> |

## DESCRIPTION ET PRESTATIONS

### SUPPRESSION PARTIELLE DE LA FRANCHISE DOMMAGES (CDW)

La CDW est souvent incluse dans votre prix de location et réduit votre responsabilité envers nous, au montant de la franchise ( indiquée au Contrat de Location), et s'applique pour chaque incident entraînant des dommages autre pour un vol, une tentative de vol ou vandalisme.

**Exemples** de dommages couverts par la CDW:

- ▶ Impact avec un objet fixe ou mobile (par exemple, dommage causé en cas d'accident).
- ▶ Perte de contrôle du véhicule.
- ▶ Événements naturels, tels que la neige, la grêle, des inondations ou des chutes de pierres.
- ▶ Incendie provoqué par un défaut du véhicule, notamment une défaillance électrique, ou causé par une explosion ou un incendie adjacents, un acte criminel ou terroriste.
- ▶ Les dommages causés aux pneus et aux vitres par des objets se trouvant sur la route ou projetés.

### SUPPRESSION PARTIELLE DE LA FRANCHISE VOL (TP)

La TP est souvent incluse dans votre tarif de location et réduit votre responsabilité envers nous, **au montant de la franchise** (stipulée au Contrat de Location), et s'applique pour tout autre incident entraînant des dommages, ou un vol, une tentative de vol ou vandalisme.

**Exemples** d'incidents couverts par la TP:

- ▶ Dommage causé par effraction du véhicule.
- ▶ Tentative de vol du véhicule ou de ses accessoires (par ex., la radio).
- ▶ Vandalisme (ex : antenne pliée, rétroviseur brisé).
- ▶ Vol du véhicule.

### SUPERCOVER (SC)

SC est un produit optionnel qui vous offre une totale tranquillité d'esprit lors de votre location en:

- ▶ **Éliminant** votre éventuelle responsabilité envers nous, à savoir, votre part de responsabilité non couverte par les garanties CDW ou TP ; en cas de perte ou de détérioration du véhicule pendant votre location.
- ▶ En vous exonérant de toute responsabilité envers nous concernant le paiement de **Coûts de gestion de dommage**, que vous devriez nous payer sans cette option.

## PRINCIPALES LIMITATIONS ET EXCLUSIONS

**La conduite sur route inadaptée, par exemple:**

- ▶ En conduisant sur une route en mauvais état sans faire preuve de l'attention requise, entraînant ainsi des dommages sous le véhicule
- ▶ En conduisant sur une plage, causant ainsi des dommages à cause du sable ou de l'eau salée.
- ▶ En conduisant sur des routes inondées, endommageant ainsi le moteur.

**Utilisation inappropriée du véhicule, par exemple:**

- ▶ En mettant du carburant inadapté dans le réservoir ou en contaminant le carburant de quelque manière que ce soit.
- ▶ Dommage se produisant après avoir ignoré un signal d'avertissement lumineux.
- ▶ 'Embrayage brûlé (mauvaise utilisation répétée) ou utilisation du frein à main de façon inadéquate.
- ▶ Dommage causé à une jante suite à une conduite avec un pneu dégonflé.
- ▶ Introduction d'objets prohibés dans l'habitacle ou dans les parties externes du véhicule.
- ▶ Transport de matériel particulièrement sale et malodorant, entraînant ainsi des frais de nettoyage supplémentaire, voire même, une dégradation ou des brûlures dans l'habitacle.

**Contribution à la dégradation / au vol du véhicule, par exemple:**

- ▶ Dommage causé par un oubli des clés à l'intérieur du véhicule ou la perte des clés.
- ▶ Dommage causé par une vitre laissée ouverte.
- ▶ Perte du véhicule causée par le défaut d'utilisation du système anti-vol (lorsqu'il y en a un).
- ▶ Perte du véhicule lorsque vous n'êtes pas en mesure de rendre les clés.

**Limitations supplémentaires:**

- ▶ **Accessoires.** Nos garanties ne couvrent pas les accessoires (modules GPS NeverLost®, Wi-Fi et sièges enfant) que vous pouvez louer. Le remplacement de ces éléments vous sera facturé en cas de perte ou de dégradation, quelle qu'en soit la cause.
- ▶ **Frais de Gestion des Dommages.** Les franchises CDW, TP et Bris de glace & Pneus ne sauraient réduire ou éliminer votre obligation de régler les frais de gestion des dommages pouvant s'appliquer en cas de dommage, quel qu'il soit, survenant pendant la location.



# ANNEXE 4 — ASSURANCES & GARANTIES OPTIONNELLES

## DESCRIPTION ET PRESTATIONS

### GARANTIE BRIS DE GLACE & PNEUS

Ce produit **optionnel** offre une **alternative plus économique à la SC** lorsqu'il est disponible. Il élimine votre éventuelle responsabilité envers nous; en cas de dommage causé aux vitres du véhicule (y compris au toit ouvrant) et aux pneus uniquement, **sous réserve d'avoir souscrit à la CDW et à la TP.**

## PRINCIPALES LIMITATIONS ET EXCLUSIONS

► **Vol de vos biens.** Les dommages causés aux biens personnels ou professionnels ainsi qu'aux marchandises transportées dans le véhicule ou leur vol ne sont pas couverts par nos garanties. Vous pouvez souscrire une assurance pour vos affaires personnelles, l' **Assurance Personnelle (PI)**.

### ASSURANCE PERSONNELLE (PI)

#### PROTECTION EN CAS DE BLESSURE ET PERTE / DÉGRADATION DE VOS BIENS

La PI est une **assurance optionnelle** conçue pour répondre aux exigences et aux besoins de ceux qui cherchent à couvrir des risques non couverts par les assurances et garanties décrites ci-dessus. La couverture s'étend à l'ensemble des occupants du véhicule pour les :

- **Décès, blessures et dépenses médicales** découlant d'un accident.
- La dégradation ou la perte des **biens personnels** se trouvant dans le véhicule.

**Pour de plus amples informations sur la PI, demandez le livret de présentation de cette assurance au comptoir de location ou consultez notre site web.**

La couverture est fournie sous la forme de **paiements de sommes forfaitaires**, moyennant une petite **franchise**, et peut être frappée de **nullité** si vous manquez à vos obligations telles que stipulées au Contrat de Location, sauf si vous pouvez démontrer que l'accident était complètement indépendant de votre manquement.

**Les exclusions** sont les suivantes:

- Perte ou dégradation de certains articles, notamment de bijoux, d'argent en espèces, d'animaux, d'articles professionnels et de marchandises.
- Les articles volés dans le véhicule lorsque celui-ci n'a pas été verrouillé ou qui ont été laissés à la vue de tous, ou encore, volés en pleine nuit.
- Pathologies ou état de santé préexistants.

### ASSISTANCE PREMIUM

#### VOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS HERTZ POUR LES COÛTS DE DÉPANNAGE (DONT VOUS SERIEZ RESPONSABLE)

L'Assistance Premium est un produit optionnel qui complète l'Assistance Hertz incluse dans votre prix de location. Il offre une couverture pour la récupération du véhicule et les frais de demande d'intervention en urgence dont vous devriez normalement vous acquitter si la demande d'intervention ou le dépannage étaient imputables à une faute de votre part.

**Exemples** de frais pour demande d'intervention en urgence couverts :

- Clés perdues ou laissées dans le véhicule verrouillé.
- Dépannage en cas de panne de carburant ou utilisation d'un carburant inadapté.
- Batterie déchargée.

Vous resterez responsable des:

- Coûts de remplacement de la batterie ou des clés.
- Dommages causés au véhicule suite à l'intervention, notamment le coût d'une vitre de remplacement.
- Remplacement de carburant lorsqu'un mauvais carburant a été utilisé.
- Coût de transport des éventuels véhicules de remplacement. Dans chaque cas où une demande d'intervention découlerait d'une faute de votre part.

# ANNEXE 5 — POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ



Nous devons recueillir et stocker des informations personnelles vous concernant afin de vous fournir le service que vous avez demandé. Les points essentiels sont les suivants:

## UTILISATIONS OPÉRATIONNELLES

Lorsque vous effectuez une location auprès de nous, vous êtes consentez à ce que nous traitions vos données personnelles ; ce que nous ferons en conformité avec notre **Politique de Confidentialité**.

En particulier, vous consentez à ce que nous utilisions vos informations personnelles dans notre **intérêt légitime**, notamment pour réaliser des analyses statistiques, des vérifications de crédit et protéger nos actifs. Cela peut impliquer que nous divulguions vos données personnelles à des compagnies d'assurance et autres entités afin de faciliter des procédures de recouvrement et contrer des réclamations frauduleuses.

Si vous utilisez un **numéro CDP** (remise de prix) se rapportant à une entreprise, vous acceptez que nous puissions communiquer vos données personnelles à cette entreprise dans le cadre de votre location.

Veuillez noter que nous effectuons une localisation de certains véhicules par **GPS** pour des raisons de sécurité et que nous pouvons conserver certaines informations personnelles à ces fins si cela s'avère nécessaire.

## UTILISATIONS MARKETING

Nous utiliserons vos informations personnelles à des fins marketing uniquement avec votre consentement (à condition que la possibilité de refuser vous ait été offerte).

## ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vous avez le droit d'accéder aux données personnelles que nous détenons à votre sujet, de les corriger et ou d'en demander l'effacement – voir notre Politique de Confidentialité pour plus de détails.

### Notre politique de Confidentialité

Pour de plus amples informations sur la façon dont nous traitons vos données personnelles, veuillez vous reporter à notre **Politique de confidentialité** globale que vous pourrez trouver en ligne sur: [www.hertz.com](http://www.hertz.com) ou sur n'importe lequel de nos sites nationaux. Vous pouvez également la demander à votre comptoir de location.



## ANNEXE 6 — CONTACTS

Si vous souhaitez discuter d'un quelconque aspect de votre location ou si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre expérience de location, vous disposez des options suivantes:

| CONTACTEZ-NOUS   | UN CONSEIL INDÉPENDANT   |
|--|--|
| <p><b>PENDANT LA LOCATION</b></p> <p>Contactez votre <b>agence de location</b>.</p> <p>Si vous avez la moindre question ou le moindre problème pendant votre location (par exemple, pour modifier l'heure ou le lieu de restitution), vous pouvez appeler l'agence à tout moment au numéro indiqué dans votre <b>Contrat de Location</b>.</p> <p>Vous pouvez soumettre tout autre problème survenant pendant votre location à notre <b>personnel d'agence</b> au moment de la restitution.</p>   | <p><b>L'ECRCS</b></p> <p>Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre un problème de façon satisfaisante, vous pouvez contacter le <b>Service de Conciliation de Location de Voiture Européen (ECRCS)</b>, à condition que vous résidiez dans l'UE et que votre location ait été effectuée dans un autre pays de l'Union européenne.</p> <p>L'ECRCS est un service de conciliation indépendant dont le personnel connaît parfaitement le secteur de la location automobile. Ils examinent chaque réclamation en se référant à un <b>Code de Conduite</b> devant être observé par les sociétés de location de voitures, qui a été préparé par Leaseurope au nom des acteurs du secteur, et dont nous sommes également signataires.</p> <p>Si une société de location a agi de façon contraire aux règles édictées par le Code de Conduite, l'ECRCS prendra automatiquement position contre elle. D'autre part, l'ECRCS se prononcera également sur la recevabilité d'une réclamation. <b>Nous nous conformerons quant à nous à la décision de l'ECRCS.</b></p> <p>Vous pouvez contacter l'ECRCS sur <a href="mailto:complaint@ecrcs.eu">complaint@ecrcs.eu</a> ou vous rendre sur leur site web : <a href="http://www.ecrcs.eu">www.ecrcs.eu</a>.</p> |
| <p><b>APRÈS VOTRE LOCATION</b></p> <p>Adressez-vous à notre <b>Service Client...</b></p> <p>Si vous contestez des frais qui vous sont facturés à la restitution du véhicule ou si vous avez une réclamation à formuler concernant votre expérience de location, vous pouvez:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ appeler le <b>Bureau d'Assistance Client</b>; ou</li><li>▶ envoyer un email au <b>Support client</b>,</li></ul> <p>en utilisant les coordonnées de contact fournies dans les <b>Conditions Particulières spécifiques au pays</b> ou le Contrat de Location. Notre équipe sera ravie de vous aider à résoudre votre problème, quel qu'il soit.</p> <p>Nous faisons notre possible pour traiter les demandes clients dans un délai de 14 jours maximum.</p> | <p><b>AUTRES OPTIONS</b></p> <p>De façon alternative, si votre problème ne relève pas de la compétence de l'ECRCS, mais concerne un pays européen, vous pouvez contacter le service de Règlement des litiges en ligne (ODR) via <a href="http://ec.europa.eu/odr">http://ec.europa.eu/odr</a> ou le <b>Le Réseau Européen des Centres des Consommateurs</b> (<a href="http://www.ECC-Net">www.ECC-Net</a>) afin de vous informer sur vos droits.</p> <p>Bien entendu, vous êtes libre de chercher à obtenir réparation par tout autre moyen, notamment par la voie judiciaire, si vous n'êtes toujours pas satisfait(e).</p>   |

# ANNEXE 7 — CONVERSION DE DEVICES



**Choisissez votre devise (CVC)** *est un service optionnel qui convertit des frais de location libellés dans une devise étrangère dans votre devise nationale.*

## DE QUOI S'AGIT-IL?

Lorsque vous utilisez votre carte de crédit pour payer des transactions à l'étranger, vous payez généralement dans la devise locale. La société gérant votre carte de crédit convertit ensuite la somme que vous avez payée dans votre devise nationale, si elle est différente, et reporte l'opération sur votre relevé de carte.

La CVC remplace la conversion de devises normalement effectuée par la société gérant votre carte de crédit par un service que fournit notre banque émettrice, laquelle convertit les frais à un taux de change concurrentiel au jour où vous recevez votre reçu de location. Ces frais de location apparaîtront alors sur votre facture de location, dans votre devise nationale, plutôt que dans la devise du pays où la location a été effectuée

## VOTRE CHOIX...

Dans les agences participantes en Europe, nous vous proposerons, si vous le souhaitez, de voir vos frais de location dans votre **devise nationale**, via le service CYC, ou dans la **devise locale**, en laissant la société qui gère votre carte de crédit effectuer la conversion à l'issue de la location. Votre choix sera indiqué sur votre Contrat de Location.

| DEVISE NATIONALE   | DEVISE LOCALE  |
|--|--|
| <p>Si vous choisissez de recevoir vos frais de location libellés dans votre devise nationale, le service CYC sera activé et la conversion sera effectuée à l'agence de location. Votre facture indiquera vos frais de location dans votre devise nationale, le taux de change utilisé (frais de conversion inclus) et les frais tels qu'ils étaient libellés à l'origine dans la devise locale (devise étrangère). Les frais libellés dans votre devise nationale seront ensuite transmis à la société qui gère votre carte de crédit et apparaîtront sur votre relevé de carte.</p> | <p>Si vous choisissez de recevoir vos frais de location libellés dans la devise locale (devise étrangère), les frais de location seront libellés dans la devise du pays de location sur votre facture. Ces frais libellés dans la devise locale seront ensuite transmis à la société qui gère votre carte de crédit, laquelle les convertira dans votre devise nationale avant de les reporter sur votre relevé de carte en indiquant le taux de change utilisé. De nombreux organismes gestionnaires de cartes de crédit facturent des frais pour ce service.</p> |

# DÉPART LOCATION

## PICK UP DETAILS

NOM NAME

DATE DATE

 /  / 

HEURE TIME

 :  AM/PM

IMMATRICULATION DU VÉHICULE

CAR REGISTRATION

MODÈLE MODEL

PLACE DE PARKING

PARKING BAY NUMBER

# RETOUR LOCATION

## RETURN DETAILS

DATE DATE

 /  / 

HEURE TIME

 :  AM/PM

KILOMÉTRAGE MILEAGE READING

NIVEAU DE CARBURANT FUEL LEVEL

1/8 2/8 3/8 4/8 5/8 6/8 7/8

**E**           **F**

DOMMAGES DAMAGES

Le cas échéant, présentez un justificatif d'achat de carburant attestant que vous avez récemment fait le plein.

Si le véhicule a été endommagé pendant la durée de la location, il vous faudra alors remplir le « constat d'accident européen » que vous trouverez dans la boîte à gants.

# ASSISTANCE ROUTIÈRE EN EUROPE

## EMERGENCY ROADSIDE ASSISTANCE

ALLEMAGNE (GE)

+49 30 514 89 200

ITALIE (IT)

+39 0266 165 011

ROYAUME-UNI (UK)

+44 121 2750087

ESPAGNE (ES)

+34 915 94 93 43

PAYS-BAS (NL)

+31 20 502 02 27

BELGIQUE (BE)

+32 3 253 63 48

LUXEMBOURG (LU)

+32 3 253 63 48

FRANCE (FR)

**33 800 824 824**

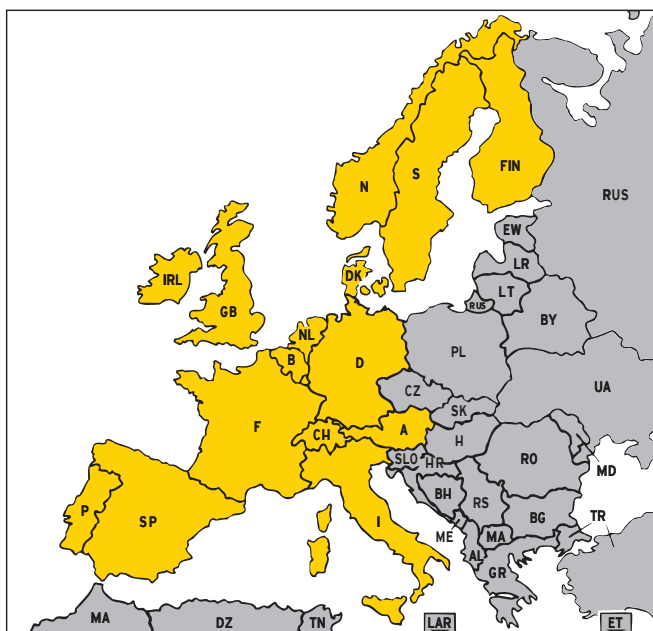
SUISSE (CH)


+41 844 80 42 00


PORTUGAL

+ 351 219 429 114

# Restrictions de circulation



 Autorisé pour tous les véhicules

 Interdit pour tous les véhicules

Si vous ne respectez pas les restrictions de conduite incluses dans votre contrat de location, celui-ci ne sera plus valide et vous perdrez le bénéfice de toutes les assurances et suppressions de franchises choisis. Vous serez également responsable envers nous de tous les coûts supplémentaires qui pourraient en résulter.

## Informations de contact

### Centre de Réservation

**0 825 861 861** Service 0,18 € / min  
+ prix appel (08.00–23.00)

### Service Client

 **0 969 394 049** (09.00–17.30)

APPEL NON SURTAXE

Fermé le samedi et le dimanche

### Assistance routière d'urgence

**0 800 824 824** Service & appel  
gratuits

### Déclaration d'accident

**0 800 824 824** Service & appel  
gratuits

### Calling with a foreign mobile phone

0033 800 824 824 (Free from a desk phone)

**Hertz**<sup>®</sup>



# Conditions Particulières Hertz France S.A.S.



## Locations au mois

Vous devez restituer le véhicule à une agence Hertz à la date convenue et / ou tous les mois, afin de nous permettre de vérifier son état, renouveler le Contrat de Location et les autorisations de prélèvement. A défaut, vous demeurez lié(e) par les Conditions Générales de Location et devrez nous régler tous frais découlant de ce renouvellement. **Des pénalités pourront également s'appliquer.**

## Assistance Hertz

Participation financière de Hertz limitée à 500€.

## Véhicules utilitaires

### Garantie aux parties hautes du véhicule

Garantie optionnelle vous exonérant de toute responsabilité financière pour tous dommages résultant d'une mauvaise appréciation de la hauteur ou du gabarit du véhicule, sous réserve d'avoir souscrit au préalable à la Super Cover.

### Somme forfaitaire obligatoire pour recouvrement de créance

En cas de retard de paiement, tout professionnel sera redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de 40€.

## 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 dispositions de l'article 2333 et suivants du Code civil. Nous avons été désignés en tant que tiers détenteur du nantissement, conformément aux dispositions de l'article 2337 du Code civil. En conséquence, vous devrez nous restituer le véhicule en notre qualité de tiers détenteur du nantissement ou, si nous vous en donnons l'instruction, à toute autre entité qui viendrait à nous être substituée en cette qualité.

## Médiation

Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre le problème à votre satisfaction, en plus des options de résolution expliquées à l'Annexe 6 des conditions de location, vous pouvez vous adresser au médiateur du **Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA)** soit:

- sur son site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr) ou
- par courrier, à M. Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) – 50 rue Rouget de Lisle – 92158 Suresnes cedex.

au moyen du formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur dans les deux cas.