

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

INFORMATIONS DE BASE

DÉFINITIONS

Les conditions générales énoncées dans le présent document constituent les **Conditions Générales de Location**.

Les [Conditions Particulières spécifiques au pays de location](#) constituent des modifications et des ajouts locaux aux Conditions Générales de Location. En ce qui concerne le pays dans lequel vous prenez en charge le véhicule, les Conditions Particulières spécifiques au pays de location s'appliquent à votre location.

Les [Conditions Générales relatives aux véhicules électriques](#) sont des conditions générales supplémentaires applicables lorsque vous louez un Véhicule électrique.

Le **Contrat de Location** est le document que vous signez lorsque vous prenez en charge votre véhicule de location (il est généralement intitulé « Contrat de Location » ou « Dossier de Location »), et il inclut un résumé de votre location (par exemple, la durée, les services choisis et une estimation des frais) ainsi qu'un **code QR** et un lien qui vous renvoient vers les Conditions Générales de Location intégrales, les Conditions Particulières spécifiques au pays de location et les Conditions Générales relatives aux véhicules électriques, le cas échéant.

Lorsque nous faisons référence au Contrat de Location, nous entendons : (1) le document signé, (2) les Conditions Générales de Location, (3) les Conditions Particulières spécifiques au pays de location applicables, et (4), le cas échéant, les Conditions Générales relatives aux véhicules électriques. En signant le **Contrat de Location**, vous reconnaissez que les informations résumées qu'il mentionne sont correctes et vous en approuvez les conditions générales. Le Contrat de Location prend effet à la date de début convenue de votre période de location.

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 société.

RESPONSABILITÉ

Nous sommes tenus de vous fournir un véhicule en bon état général et en bon état de fonctionnement, et nous pouvons assurer son remplacement en cas de panne mécanique, à condition que vous ou un Conducteur supplémentaire ne soyez pas responsable de cette panne, qu'elle ne résulte pas d'une violation du contrat de location et qu'elle soit soumise à la disponibilité du véhicule. Notre responsabilité contractuelle sera engagée vis-à-vis de vous en cas de décès ou de blessure corporelle qui résulterait 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 du présent Contrat de Location. Dans un tel cas, notre responsabilité envers vous ne s'étendra pas aux pertes de profits ou pertes d'opportunités que vous pourriez subir.

Vous devez entretenir, utiliser et restituer le véhicule conformément aux dispositions prévues par le

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 la location.

présent Contrat de Location.

Veuillez lire attentivement votre Contrat de Location afin d'être sûr(e) de bien comprendre l'ensemble de vos obligations et responsabilités.

Si vous ne respectez pas les présentes Conditions générales de location, nous nous réservons le droit de refuser de vous fournir des services de location à l'avenir.

LITIGES

Nous entendons résoudre tous les litiges de façon amiable. Si vous contestez des frais de carte de crédit ou de débit ou la facturation de dommages, veuillez nous en informer directement dans les 14 jours suivant la fin de votre contrat de location, en joignant les détails de votre contrat de location et/ou votre numéro de réservation, ainsi que des informations complètes et des preuves à l'appui. Le service Relations client réévaluera le dossier et, s'il est d'accord, un montant révisé sera facturé et, si le paiement a été effectué, vous serez remboursé (tout ou partie, selon le cas). En cas de désaccord, le service procédera au recouvrement de la somme facturée. Le service Relations client s'efforce de répondre à toutes les demandes de clients dans un délai de 14 jours.

Si nous ne sommes toujours pas en mesure de résoudre le problème à votre entière satisfaction, vous pouvez prendre contact avec un conciliateur indépendant dont la décision aura force de loi pour nous. Pour obtenir les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations concernant les services indépendants de règlement des litiges, veuillez [cliquer ici](#).

Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre un litige, 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 informations personnelles, ce que nous ferons en conformité avec notre Politique de Confidentialité. Veuillez [cliquer ici](#) pour consulter notre Politique de Confidentialité ou [ici](#) pour un résumé.

LOCATIONS DE PLUS DE 28 JOURS

Si votre location concerne une location « +28 jours/Location au mois » ou « Moyenne durée » courant sur plusieurs mois, les conditions de l'Avenant « +28 jours/Location au mois » s'appliquent en plus des Conditions Générales de Location.

En outre, si la durée de votre location est de 28 jours ou plus, vous devez restituer le véhicule à l'une de nos agences de location au moins tous les 28 jours, ou à tout moment si nous en faisons la

demande, afin que nous puissions réaliser des vérifications de service et renouveler votre Contrat de Location. Veuillez noter que pendant cette période, si nous vous fournissons un véhicule de remplacement temporaire, nous ne pouvons pas garantir qu'il s'agira de la même marque ou du même modèle, ou encore d'un véhicule équivalent, mais nous nous efforcerons de vous restituer le véhicule d'origine dès que possible. Nous nous réservons le droit de résilier le présent Contrat de Location, à tout moment, de façon orale ou écrite (y compris par courriel), moyennant un préavis de 30 jours. Veuillez également consulter les [Conditions Particulières spécifiques au pays de location](#).

PRISE EN CHARGE DU VÉHICULE

FRAIS

Votre Contrat de Location répertorie les montants payés à l'avance, ainsi que l'ensemble des frais convenus au début de la location 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 pendant votre location.

IMPORTANT : généralement, nous demandons une pré-autorisation sur votre carte de crédit (ou nous prenons un dépôt de garantie), d'un montant au moins égal aux frais estimés sur votre Contrat de Location. Lors de la restitution, ce montant sera débloqué (ou remboursé) après le paiement des frais de location. Toutefois, veuillez noter que le déblocage de toute pré-autorisation ou dépôt de garantie non utilisée peut prendre jusqu'à 30 jours.

Veuillez [cliquer ici](#) pour des explications quant aux principaux frais de location et frais supplémentaires pouvant éventuellement découler de votre location. Nous vous fournirons un Récapitulatif des frais lors de la restitution du véhicule aux heures d'ouverture de l'agence. Vous pouvez obtenir la facture définitive en ligne [ici](#).

Conversion de devises : si vous effectuez la location en dehors de votre pays de résidence, nous vous offrons la possibilité de payer dans la devise de votre pays à un taux de change concurrentiel. Veuillez [cliquer ici](#) pour tout complément d'information.

LE VÉHICULE

Définition : dans les présentes Conditions Générales de Location, toutes les références au terme « **le 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, par exemple les sièges enfant, notre système de navigation NeverLost ou d'autres appareils GPS, les lecteurs de DVD, les chaînes à neige, les périphériques Wi-Fi portatifs, etc. L'expression « Véhicule électrique » désigne tout véhicule faisant exclusivement appel à l'énergie d'une batterie plutôt qu'à un carburant diesel ou essence, ainsi que toutes les pièces et tous les accessoires dudit véhicule. Les véhicules hybrides sont considérés comme des véhicules (et non comme des véhicules électriques) aux fins des présentes Conditions Générales de Location.

État du véhicule : au début de la location, nous vous remettons une Fiche d'état du Véhicule détaillant les éventuels dommages préexistants. Il est important que vous vérifiiez l'état du véhicule et de le comparer à celui de la Fiche d'état du véhicule avant de partir. Toute différence doit être

signalée au personnel de l'agence afin que la Fiche d'état du véhicule puisse être actualisée avant votre départ des locaux de l'agence. Veuillez [cliquer ici](#) afin de bien comprendre de quelle façon nous traiterons les dommages causés au véhicule pendant votre location.

Bonnes pratiques d'utilisation : vous êtes tenu(e) de prendre soin du véhicule et de l'utiliser avec la plus grande rigueur afin de réduire les risques de panne et de dommages dans le respect de nos Restrictions de Location (voir ci-dessous). Vous devrez également vous assurer que vous utilisez un carburant adapté et vérifier la pression des pneus régulièrement. Si un témoin d'avertissement s'affiche dans le véhicule, vous obligeant à ajuster le niveau d'un liquide, tel que l'huile moteur, il vous appartient de le faire. Le cas échéant, nous vous rembourserons le coût de la recharge sur présentation d'un reçu. Si vous louez un Véhicule électrique, les [Conditions Générales relatives aux véhicules électriques](#) s'appliquent également.

Il est de votre responsabilité de conduire et de garer le véhicule avec précaution, conformément au Code de la route local et d'une manière adaptée aux conditions routières du moment. Vous ne devez pas vous fier à un appareil GPS, car il n'indique pas toujours la limitation de vitesse ou la configuration routière en vigueur dans une zone donnée.

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 remettons 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 au remplissage du réservoir au moment de la restitution, ce qui impliquera que vous vous acquittiez du paiement d'un **Supplément de service de carburant** en contrepartie du fait que nous aurons procédé au remplissage du réservoir à votre place.

Veillez [cliquer ici](#) pour une présentation complète des options dont vous disposez en matière de carburant.

Si vous louez un véhicule hybride, nous ne garantissons aucun niveau de charge de la batterie au moment de la prise en charge. Il est de votre responsabilité de recharger le véhicule pendant la durée de votre location. En outre, toute utilisation des bornes de recharge publiques doit être conforme à leurs conditions générales et est à vos propres frais.

Si vous louez un Véhicule électrique, cette rubrique ne s'applique pas. Veuillez consulter les [Conditions Générales relatives aux véhicules électriques](#) pour connaître les conditions afférentes à l'utilisation et à la charge des batteries.

RESTRICTIONS DE LOCATION

Utilisation : le véhicule est notre propriété et vous n'êtes pas autorisé(e) à le sous-louer, le céder 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 (y compris, mais sans s'y limiter, les matières hautement inflammables, toxiques, explosives ou combustibles telles que l'oxyde nitreux ou toute autre matière ou substance dangereuse) ou différer notre capacité à relouer le véhicule (du fait de son état à la restitution ou de l'odeur qui s'en dégage).
- Transporter des marchandises contre rémunération (sauf accord express de notre part, les camions, camionnettes et autres véhicules adaptés au transport de marchandises ne peuvent transporter des marchandises qu'à des fins personnelles).
- Pratiquer des sports motorisés, en particulier les activités de conduite où il est important d'atteindre une vitesse maximale, ou pour les entraînements associés, tels que les courses, les rallyes ou d'autres compétitions.
- Pour les tests de véhicules et/ou les examens de conduite ou la formation à la sécurité des conducteurs.
- 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.

Les Conditions Particulières spécifiques au pays de location peuvent inclure des Restrictions de Location supplémentaires qui s'appliquent au pays où vous prenez en charge et conduisez le véhicule.

Conducteurs autorisés : à moins qu'une personne ne soit nommée sur le Contrat de Location, ou ajoutée ultérieurement avec notre autorisation expresse, elle n'est pas autorisée par nous à conduire le véhicule. Les conducteurs autorisés ne seront pas autorisés à conduire le véhicule en cas de fatigue extrême ou s'ils sont sous l'influence d'une substance quelconque susceptible d'affecter leur attention ou leurs réflexes, telle que l'alcool, les drogues ou certains médicaments.

Conduite à l'étranger et déplacements transfrontaliers : vous n'êtes autorisé(e) à conduire le véhicule que dans le pays de location. Si vous souhaitez conduire le véhicule à l'étranger, vous devrez solliciter notre accord préalable et des frais transfrontaliers s'appliqueront.

Location de plusieurs véhicules : il ne vous est pas possible de louer plus de deux 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 effectuer ce type de location.

IMPORTANT : si vous ne vous conformez pas aux présentes Restrictions de Location :

- **Vous serez tenu(e) responsable de toute perte, tout dommage et toute dépense que votre manquement pourrait nous occasionner.**
- **Vous pouvez perdre le bénéfice des services d'assistance, des assurances ou des garanties optionnelles contractées.**
- **Des frais supplémentaires pourraient vous être facturés.**
- **Nous pourrions résilier à tout moment, et à vos frais, le présent Contrat de Location et reprendre le véhicule. En outre, vous n'aurez droit à aucun remboursement pour toute partie non consommée du tarif de location facturé.**

PENDANT LA LOCATION

KILOMÉTRAGE

Votre location peut être limitée à un nombre maximum de kilomètres inclus dans le prix. Si vous dépassez ce seuil, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Reportez-vous à la rubrique [Frais](#) ci-dessus.

AMENDES, PÉAGES ET AUTRES FRAIS

Il vous incombe de payer l'ensemble des amendes, péages routiers, contraventions, infractions au Code de la Route et autres frais similaires (y compris les amendes 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 ou à un tiers, qui vous contactera alors directement. Toute transmission de vos données à un tiers se fera conformément à notre [Politique de Confidentialité](#).

IMPORTANT : outre le montant des amendes ou autres frais que vous encourez, nous pouvons également appliquer une Indemnité forfaitaire couvrant notre préjudice du fait de l'infraction, notamment les démarches administratives liées au traitement de ces questions.

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 (reportez-vous aux [Conditions Particulières spécifiques au pays de location](#) pour connaître les coordonnées, ou consultez les indications reportées sur le porte-clés du véhicule, votre Contrat de Location ou les autocollants à bord du véhicule). Bien que ce service soit compris dans le prix de la location, votre responsabilité sera engagée envers nous pour les coûts de dépannage et d'intervention en urgence qui sont de votre fait (y compris, mais sans s'y limiter, en cas de panne de carburant ou d'épuisement de la batterie, ou encore de perte des clés ou d'oubli des clés à l'intérieur du véhicule verrouillé). Notez que vous ne devez autoriser personne à réparer ou à fournir un service quelconque sur le véhicule sans notre autorisation.

Assistance routière 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, veuillez [cliquer ici](#).

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 devez également prendre les mesures suivantes :

1. Systématiquement :

- a. Informer **immédiatement** l'agence de location et la police locale (par téléphone ou, si elle n'est pas joignable par téléphone, en se rendant au poste de police le plus proche) ;
 - b. Remplir un Constat européen d'accident (vous trouverez ce document ou un document similaire dans la boîte à gants du véhicule) et envoyer **immédiatement** un exemplaire à l'agence de location (l'adresse électronique figure sur le Contrat de Location) ; et
 - c. Consulter les Conditions Générales spécifiques au pays de location pour connaître les modifications et exigences supplémentaires qui s'appliquent dans cette agence.
2. En outre, si quelqu'un est blessé :
- a. Signaler l'accident à la police locale ;
 - b. N'admettre aucune responsabilité ;
 - c. Noter les noms, adresses et coordonnées de toutes les personnes impliquées, y compris des témoins.
3. De même, si le véhicule n'est pas en état de rouler, contacter l'Assistance Hertz (veuillez [cliquer ici](#) pour obtenir les coordonnées).

IMPORTANT : si vous ne vous conformez pas à ces instructions relatives aux accidents, les garanties optionnelles dont vous pourriez vous prévaloir pourront être frappées de nullité. Veuillez consulter vos [Conditions Particulières spécifiques au pays de location](#) pour connaître l'intégralité des exigences.

DOMMAGES ET VOL

Responsabilité : si le véhicule est perdu, volé ou endommagé pendant la location, vous êtes responsable de toutes les pertes que nous subissons (jusqu'à la valeur de remplacement totale du véhicule) et de tous les frais que nous devons engager, 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 ;
- Aux coûts de remplacement des pièces ou accessoires manquants ou endommagés ;
- À la perte de revenus de location ;
- Aux frais de remorquage et d'immobilisation ;
- À la perte de valeur du véhicule ; et/ou
- Aux Coût de gestion des dommages appliqués pour le recouvrement, par nos services, des coûts de traitement de ces questions et de toute réclamation connexe.

Sécurité : vous êtes responsable de la sécurité du véhicule et devrez faire votre possible pour minimiser les risques de vol ou de vandalisme en vous garant en lieu sûr. Ne laissez jamais d'objets de

valeur (notamment tout autoradio amovible, lecteur de DVD, système NeverLost ou autre appareil GPS) à la vue de tous et assurez-vous que le véhicule est bien verrouillé. Vous devrez également vous conformer à nos instructions de restitution ([cliquez ici](#) ou reportez-vous à la rubrique « Restitution » ci-dessous).

Vol : en cas de vol du véhicule, vous devez :

Immédiatement :

1. Remplir une déclaration de vol auprès de la police locale ;
2. Appeler l'Assistance Hertz ; et
3. Appeler l'agence de location.

Dès que possible, vous devez également :

4. Remplir la déclaration de vol à l'agence de location.

Vous devrez être en mesure de prouver que vous avez pris les mesures de précaution adéquates en nous retournant les clés du véhicule, ainsi qu'un exemplaire et/ou une référence du rapport de police, **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 causés au véhicule ou de perte du véhicule ; et
- Une garantie Assurance Personnelle (**PI**) qui vous couvre, vous et vos passagers, en cas de (i) décès, blessure et frais médicaux, et (ii) perte ou dégradation de vos biens lors de l'utilisation du véhicule.

Il est important de vérifier les conditions générales qui s'appliquent à ces produits. Si vous acceptez nos produits optionnels, vous acceptez également nos conditions générales supplémentaires afférentes à ces produits. Veuillez [cliquer ici](#) pour consulter les conditions générales supplémentaires.

Votre assurance responsabilité civile : 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 nonavenus en cas de violation par vous du présent Contrat 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, veuillez [cliquer ici](#).

MISES À JOUR LOGICIELLES

Les véhicules peuvent être équipés d'ordinateurs embarqués qui recommandent périodiquement des mises à jour logicielles.

Vous ne devez jamais mettre à jour le logiciel embarqué, sauf si un représentant de Hertz vous y invite expressément. Si une demande de mise à jour logicielle est émise par l'ordinateur pendant votre location, veuillez l'ignorer ou appuyer sur le bouton d'annulation.

Si vous effectuez une mise à jour logicielle (sans suivre les instructions explicites d'un représentant de Hertz), vous le faites à vos propres risques et Hertz n'accepte aucune responsabilité ou obligation, y compris, mais sans s'y limiter, pour toute perte de jouissance, interruption de service, incompatibilité avec le matériel didactique ou autre.

RESTITUTION

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 que nous avons convenu. À défaut, des frais supplémentaires seront appliqués (voir la rubrique « Modifications » 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 :

- Verrouiller le véhicule et le garer sur notre parking s'il est disponible, sinon, dans un lieu sûr situé à proximité.
- Laisser tous les documents pertinents sur le siège du conducteur, tels que le ticket d'accès au parking, le Constat européen d'accident, le reçu de station-service (si vous restituez le véhicule avec le plein de carburant), les éventuels reçus de recharge d'autres liquides, etc.

Déposer les clés, accompagnées d'instructions claires à l'endroit où trouver le véhicule, dans la boîte à clés sécurisée de l'agence. La boîte à clés sera clairement identifiée. Ne déposez pas les clés dans la boîte aux lettres standard du bureau. Ne pas confier les clés à un tiers après avoir stationné le véhicule, même si cette personne semble faire partie de notre personnel.

IMPORTANT : si vous restituez le véhicule en dehors des heures d'ouverture, vous restez pleinement responsable du véhicule, notamment d'éventuels dommages, jusqu'au moment où nous pourrions le prendre en charge. Les frais de location seront calculés jusqu'au moment de la réouverture de l'agence.

MODIFICATIONS

Modification de l'heure ou du lieu : si vous souhaitez modifier l'heure ou le lieu de restitution du véhicule, ou si vous souhaitez que nous nous chargions de récupérer le véhicule, vous devrez contacter l'agence de location par courriel à l'adresse indiquée sur le Contrat de Location. Toute modification

des dispositions convenues pour la restitution reste à notre discrétion et peut entraîner 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 anticipée : lorsque vous avez choisi un paiement différé, si vous vous êtes engagé(e) pour une certaine durée de location et avez restitué le véhicule à l'avance, nous recalculerons le coût de la location aux tarifs en vigueur au moment de la restitution. Vous ne paierez que pour les jours consommés, mais le nouveau calcul peut entraîner une augmentation ou une diminution du prix global.

En outre, nous nous réservons le droit de facturer des Frais de restitution anticipée pour nous dédommager en partie de notre incapacité à louer votre véhicule pendant le temps restant réservé à votre usage. Pour de plus amples informations, veuillez [cliquer ici](#).

Restitution tardive : vos frais de location sont calculés 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, ainsi que chaque période de 24 heures successive, 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 ne vous soit facturée. Pour de plus amples informations, veuillez [cliquer ici](#) ou demander au comptoir.

Dans certains cas, nous pourrions également être amenés à appliquer des Frais de restitution tardive afin de couvrir les coûts de restitution du véhicule à une heure différente de celle convenue. Pour de plus amples informations, veuillez [cliquer ici](#).

FRAIS

Notification : nous procéderons à une vérification du véhicule à la restitution et reporterons alors sur votre facture tous les frais supplémentaires éventuels consécutifs à votre location, à savoir, les frais relatifs au carburant, à l'état du véhicule, aux dommages au véhicule, aux accessoires manquants du véhicule, et à une restitution anticipée/tardive de celui-ci. Veuillez [cliquer ici](#) 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 cachés, ou à une amende reçue ultérieurement et afférente à votre location. Lorsqu'ils ont été identifiés, nous vous informerons de ces frais, par courriel à l'adresse que vous nous avez communiquée, avant que vous ne procédiez au paiement.

Facture et paiement : nous vous remettons une facture ou un Récapitulatif des frais lors de la restitution du véhicule, ou par courriel ou courrier postal. Votre facture est également disponible sur notre site web. Vous pouvez la consulter en cliquant sur le lien « [trouver ma facture](#) » et en saisissant les informations vous concernant. 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.

IMPORTANT : comme convenu dans le cadre de votre Contrat de Location, nous pouvons prélever tous les frais dus par vous, sur la carte de crédit ou de débit présentée à l'agence de location, sans autre autorisation de votre part.

Complément d'information... FRAIS

(A) VOTRE ESTIMATION DES FRAIS (VOIR VOTRE DOSSIER/CONTRAT DE LOCATION)

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

FRAIS OBLIGATOIRES	
Prix de location	Le prix de location convenu est indiqué sur une base hebdomadaire ou journalière, et inclut l'assurance responsabilité civile. Le prix de location peut inclure une garantie Suppression partielle de la franchise Dommages (CDW) et une garantie Theft Protection (TP). Votre Dossier/Contrat de Location mentionnera ces éléments.
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	Un supplément est facturé par certaines agences (notamment dans les aéroports et les gares) afin de tenir compte du coût plus élevé des services dans de tels lieux.
Frais d'immatriculation	Ces frais vous sont facturés au titre des sommes que nous engageons pour maintenir le véhicule en circulation.
Supplément « jeune conducteur »	Ce supplément pourra s'appliquer à vous ou au conducteur autorisé supplémentaire si vous ou lui avez moins de 25 ans.

Frais transfrontaliers	Ces frais s'appliquent si vous conduisez le véhicule en dehors du pays de location. En vous acquittant de ces frais, vous bénéficiez d'une assistance routière exhaustive, et, le cas échéant, d'un remplacement illimité de votre véhicule pendant la durée de votre séjour à l'étranger. Veuillez remarquer que vous devez solliciter notre autorisation préalable pour conduire le véhicule au-delà des frontières nationales, et que le fait de ne pas obtenir cette autorisation peut entraîner l'application de frais et taxes supplémentaires et/ou l'invalidation de l'assurance et/ou des garanties optionnelles.
PRODUITS ET 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	Ces frais peuvent s'appliquer si vous restituez le véhicule à une autre agence que celle où vous l'aviez pris en charge. Vous serez informé(e) de cette possibilité au moment de la réservation.
Frais de livraison et de reprise	Ces frais 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 accepté ou refusé nos garanties optionnelles, ou encore, si celles-ci ont été d'une façon ou d'une autre incluses dans votre prix. Nous indiquons également la franchise par incident applicable aux garanties Suppression partielle de la franchise Dommages (CDW) et Suppression partielle de la franchise Vol (TP), ainsi que le total des frais pour la période de location convenue, toutes taxes comprises.
Équipements Optionnels	Le Contrat de Location comporte une liste des équipements optionnels que vous avez éventuellement choisis, tels que les sièges bébé ou enfant, chaînes à neige, le système NeverLost et un autre appareil GPS. Cette liste indique le total des frais 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 autres frais découlant de votre utilisation du véhicule.
Estimation du total des frais de location	L'estimation des frais de location auxquels s'ajoutent les frais maximaux de carburant que vous pourriez avoir à payer en cas de restitution du véhicule avec un réservoir vide (à savoir, un plein de carburant au prix en vigueur et un supplément de service de carburant).

(B) FRAIS SUPPLÉMENTAIRES ÉVENTUELS

Vous pouvez subir 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	
Fuel Purchase Option (FPO)	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 rempli en agence	Si vous ne remplissez pas le réservoir au moment de la restitution du véhicule et que vous n'avez pas choisi une option FPO, nous vous facturerons un prix de carburant au litre pour faire le plein du réservoir.
Supplément de service de carburant	Ce supplément s'applique 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 FPO.
Si vous avez loué un Véhicule électrique, veuillez consulter les Conditions Générales relatives aux véhicules électriques pour connaître les frais spécifiques supplémentaires/complémentaires.	
ÉTAT DU VÉHICULE	
Frais pour dommage ou perte	(i) Si vous n'avez pas souscrit à nos garanties optionnelles (par exemple CDW et TP) et que le véhicule est volé, perdu ou endommagé, vous êtes redevable à hauteur de la valeur totale du véhicule ; et (ii) Si vous avez souscrit à nos garanties optionnelles et que le véhicule est volé, perdu ou endommagé, vous êtes redevable pour chaque incident à hauteur du montant de la franchise (sauf si les garanties optionnelles ont été invalidées). La garantie SuperCover exonère de franchise.
Frais pour accessoires/éléments manquants	Ces frais s'appliquent si des éléments ou des accessoires (notamment les suppléments optionnels que vous avez loués, comme les sièges auto ou appareils GPS, etc.) ne sont pas restitués avec le véhicule ou sont endommagés et doivent être remplacés.
Frais de remplacement du ou des câbles de recharge du véhicule hybride	Si vous avez loué un véhicule hybride rechargeable, un ou plusieurs câbles de recharge doivent vous être fournis. Si vous ne les restituez pas avec le véhicule, ou s'ils sont endommagés (au-delà de l'usure normale), nous vous facturerons le coût de remplacement du ou des câbles concernés.
Coût de gestion des dommages	Ces frais fixes sont destinés à couvrir nos coûts de gestion des dommages causés au véhicule. Ces frais ne sont pas applicables dans la plupart des pays si vous souscrivez la garantie SuperCover, consultez les Conditions Particulières spécifiques au pays de location pour de plus amples informations.
Frais de nettoyage supplémentaire	Ces frais 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 sont destinés à couvrir les coûts que nous engageons pour la préparation du véhicule en vue de sa prochaine location.
Si vous avez loué un Véhicule électrique, veuillez consulter les Conditions Générales relatives aux véhicules électriques pour connaître les frais supplémentaires/complémentaires.	
UTILISATION DU VÉHICULE	
Frais routiers locaux et péages	Il vous incombe de payer l'ensemble des frais routiers locaux et péages requis pendant votre location.
Amendes pour infraction au Code de la route ou mauvais stationnement	Il vous incombe de payer la totalité des pénalités pour toute amende ou tous frais de stationnement, amende de circulation ou autre pénalité subie pendant la location du véhicule.
Indemnité forfaitaire pour amendes	Ces frais standard sont destinés à couvrir notre préjudice du fait de l'infraction, notamment nos coûts de traitement de toute redevance routière, toute amende ou tous frais de stationnement, amende de circulation ou autre pénalité que vous encourez pendant votre location.
RESTITUTION ANTICIPÉE/TARDIVE	
Frais de restitution anticipée	Lorsque vous avez choisi un paiement différé, si vous vous êtes engagé(e) pour une certaine durée de location et avez restitué le véhicule à l'avance, nous recalculerons le coût de la location aux tarifs en vigueur au moment de la restitution. Vous ne paierez que pour les jours consommés, mais le nouveau calcul peut entraîner une augmentation ou une diminution du prix global. En outre, nous nous réservons le droit de facturer des Frais de restitution anticipée pour nous dédommager en partie de notre incapacité à louer votre véhicule pendant le temps restant réservé à votre usage.
Jours de location supplémentaires	Une journée de location supplémentaire vous sera facturée pour le véhicule et tout équipement optionnel, 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 « période de grâce » de 29 minutes vous est octroyée pour restituer le véhicule une fois l'heure de restitution passée.
Frais de restitution tardive	Outre l'application de Jours de location supplémentaires en cas de restitution tardive, nous nous réservons également le droit d'appliquer des Frais de restitution tardive qui compenseront en partie les coûts que nous avons dû engager pour trouver un autre véhicule à louer afin d'honorer une autre location que la vôtre. Nous pourrions par ailleurs majorer ces frais de frais administratifs 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.

Complément d'information... CARBURANT

Le carburant n'est pas inclus dans le prix de location de votre véhicule. 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 la location. Vous disposez des options suivantes :

PAYER POUR UN RÉSERVOIR PLEIN AU DÉPART...

Option d'Achat de Carburant (FPO), souvent appelée la politique du « full to empty » (réservoir plein au départ et vide à la restitution).

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 pas besoin de remplir le réservoir 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 consommiez le plein de carburant.

Nous ne remboursons pas le carburant inutilisé.

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. Un 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), si vous n'avez pas choisi l'option FPO et n'avez pas le temps de faire le plein de carburant avant la restitution.

Frais de carburant

Nous facturerons un prix au litre pour faire le plein du réservoir, lequel prix inclura ou sera majoré du Supplément de service de carburant au titre du service que nous fournissons lorsque nous effectuons un plein de réservoir à votre place. Ces tarifs 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 réservoir plein) ; et
- avec un plein de carburant 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.

Si vous avez loué un véhicule hybride, cette rubrique vous concerne. Vous n'êtes pas tenu de veiller à ce qu'il soit restitué avec un niveau spécifique de charge de la batterie.

Si vous avez loué un Véhicule électrique, cette rubrique ne s'applique pas. Veuillez vous reporter aux [Conditions Générales relatives aux véhicules électriques](#).

Complément d'information... 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 sur la façon dont nous traitons les litiges relatifs aux dommages évalués.

VÉRIFICATION DU VÉHICULE

Au début de la location, nous vous remettons une Fiche d'état du véhicule détaillant les éventuels dommages préexistants. Vérifiez que la fiche est dûment renseignée avant de quitter l'agence de location. Nous inspecterons également le véhicule après sa restitution et vous fournirons un exemplaire du **Rapport d'évaluation des dommages (DAR)** sur lequel nous aurons consigné les éventuels nouveaux dommages (à l'exclusion de ceux liés à l'usure consécutive à une utilisation normale).

Usure consécutive à une utilisation normale

Il s'agit d'une « usure ordinaire sous l'effet d'une utilisation raisonnable ». Elle comprend les rayures et éraflures mineures, les bosselures et l'usure normale des bandes de roulement des pneus et des balais d'essuie-glace. Veuillez consulter la rubrique « Ce que nous entendons par dommages facturables » au bas de votre Fiche d'état du véhicule qui vous sera envoyé par courriel.

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 et vous seront facturés.

Dommages cachés

Certains dommages ne seront pas apparents lors de l'inspection après location, notamment les dommages causés aux éléments inaccessibles du véhicule (à savoir, le moteur, le réservoir de carburant ou l'embrayage) ou des dommages masqués par une faible luminosité ou de mauvaises conditions météorologiques. Si de tels dommages sont constatés, nous vous le notifierons par courriel à l'adresse que vous nous avez communiquée, justificatifs à l'appui, avant de vous les facturer.

ÉVALUATION ET FACTURATION DES DOMMAGES

Si vous avez acheté une garantie optionnelle d'exonération des dommages, nous vous facturerons les dommages à hauteur de la valeur de la franchise applicable (qui peut être nulle ou réduite), sauf si la garantie optionnelle a été invalidée.

L'évaluation et la facturation des dommages donnent lieu à deux scénarios classiques :

i. Dommages couverts par notre Grille Forfait dommages

Notre Grille Forfait dommages nous permet de gérer les dommages de façon rapide et pratique. Cette grille indique le coût moyen de réparation des dommages mineurs les plus fréquents, calculé sur la base des coûts facturés dans les carrosseries pour les pièces détachées et la main-d'œuvre. La Grille Forfait dommages est vérifiée chaque année par des auditeurs tiers impartiaux.

Dans la mesure du possible, nous facturerons les dommages conformément à notre grille. Nous vous enverrons par courriel le Rapport d'évaluation des dommages (DAR) détaillant les frais de réparation des dommages, photos à l'appui, au moment de la restitution. Les coûts relatifs aux dommages et le coût de gestion des dommages applicables seront reportés sur votre facture définitive.

ii. Dommages non couverts par notre Grille Forfait dommages

Nous transmettrons votre dossier à notre expert en dommages pour évaluation. Nous avons pour objectif de réaliser cette évaluation dans un délai de 20 jours. Toutefois, si un tiers est impliqué, ou si la police intervient dans le dossier, ce délai peut être étendu à 90 jours. Nous vous enverrons par courriel le Rapport d'évaluation des dommages (DAR) détaillant les dommages, photos à l'appui, au moment de la restitution. Nous vous enverrons une facture individuelle mentionnant les coûts relatifs aux dommages et les frais administratifs applicables dès que l'expert en dommages aura terminé son évaluation. Vous serez informé de la somme dont vous êtes redevable, par courriel à l'adresse que vous nous avez communiquée, au moins **sept jours** avant que nous ne débitons votre carte de crédit.

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 l'agence de restitution, (ii) une évaluation des dommages émanant d'un atelier de carrosserie et de réparation et/ou la facture des réparations et (iii) une Fiche d'état du véhicule signée, un Formulaire de rapport d'accident, des photos du ou des dommages *in situ* et du compteur kilométrique.

LITIGES

1. Si vous contestez les frais qui vous sont facturés pour un dommage, veuillez nous en informer dans les 14 jours suivant la fin de votre contrat de location, en joignant les détails du contrat de location et/ou le numéro de réservation, et nous transmettrons l'ensemble des informations se rapportant au dommage, notamment vos arguments et les pièces justificatives que vous pourrez produire, à notre équipe Relations client, qui réévaluera votre cas. Si notre service abonde dans votre sens, des frais révisés vous seront facturés, et vous serez remboursé(e) en totalité ou en partie en cas de paiement déjà effectué par vos soins. En cas de désaccord, notre service procédera au recouvrement de la somme à payer figurant sur votre facture.
2. Notre service Relations client met tout en œuvre 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, vous pouvez prendre contact avec un conciliateur indépendant dont la décision aura force de loi pour nous. Pour de plus amples informations et pour obtenir les coordonnées des personnes à contacter, veuillez [cliquer ici](#).

Complément d'information... ASSURANCES ET GARANTIES OPTIONNELLES

Nous proposons des produits d'assurance et des garanties optionnelles 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
ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE OBLIGATOIRE (RC), VOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS LES TIERS (C'EST-À-DIRE, AUTRES QUE HERTZ)	
<p>La responsabilité civile (RC) est systématiquement incluse dans le prix de votre location. Elle :</p> <ul style="list-style-type: none">• répond à l'ensemble des obligations légales se rapportant à la responsabilité envers les tiers ;• 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	<p>Dans les limites permises par la loi en vigueur, votre assurance et vos garanties optionnelles seront considérées comme nulles et non avenues et ne pourront plus vous protéger si :</p> <ul style="list-style-type: none">• vous manquez à vos obligations contractuelles aux termes du Contrat de Location (voir en particulier la rubrique Restrictions de Location des présentes Conditions Générales de Location) ;• la perte ou le dommage a été causé(e) intentionnellement ; et

<p>déoulant de votre utilisation du véhicule pendant la location.</p>	<ul style="list-style-type: none"> le conducteur n'était pas autorisé par Hertz en qualité de conducteur principal ou supplémentaire.
<p>GARANTIES OPTIONNELLES (CDW, TP, SUPERCOVER, GLASS & TYRES), VOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS HERTZ (POUR PERTE OU DOMMAGES CAUSÉS AU VÉHICULE)</p>	
<p>Votre responsabilité envers nous pour perte du véhicule ou dommages causés au véhicule pourra s'étendre à la valeur totale du véhicule. Vous pouvez réduire ou annuler cette responsabilité en achetant une ou des garanties optionnelles, telles que celles présentées ci-dessous.</p> <p>Remarque : certaines de nos garanties optionnelles (CDW et TP) peuvent déjà être incluses dans votre prix de location (vérifiez votre Contrat de Location) et donnent lieu à une franchise. Les autres garanties (SuperCover et Glass & Tyres) sont facultatives et viennent compléter les garanties CDW et TP en réduisant davantage ou en éliminant la franchise dans certains cas.</p>	<p>Outre les limitations listées dans la rubrique Responsabilité civile (RC) ci-dessus, vos garanties optionnelles seront frappées de nullité - ce qui signifie que votre responsabilité envers nous, en cas de perte du véhicule ou de dommages causés au véhicule, ne sera ni réduite ni supprimée - lorsque vous-même ou un conducteur autorisé avez fait preuve d'une négligence grave (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>Incapacité à évaluer la hauteur du véhicule, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> En percutant des objets placés ou suspendus en hauteur ; En percutant une barrière trop basse pour que le véhicule puisse passer en dessous ; et En percutant la barrière d'un parking avant que celle-ci ne soit complètement relevée.
<p>SUPPRESSION PARTIELLE DE LA FRANCHISE DOMMAGES (CDW)</p> <p>La garantie optionnelle CDW est souvent incluse dans votre prix de location et limite votre responsabilité envers nous au montant de la franchise applicable (indiquée sur votre Contrat de Location) pour chaque incident ou dommage autre qu'un vol, une tentative de vol ou un acte de vandalisme.</p> <p>Voici quelques exemples de dommages couverts par la garantie CDW :</p> <ul style="list-style-type: none"> Collision avec un objet fixe ou mobile (par exemple, les dommages subis lors d'un accident). Perte de contrôle du véhicule, à condition qu'elle ne soit pas due à une faute grave de votre part ou de la part d'un conducteur autorisé. Événements naturels, tels que la neige, la grêle, les inondations ou les chutes de pierres. 	<p>Conduite sur des routes dégradées ou dans des conditions inadaptées, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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, occasionnant ainsi des dommages sous l'effet du sable ou de l'eau salée ; et En conduisant sur des routes inondées, endommageant ainsi le moteur. <p>Utilisation inappropriée du véhicule, par exemple :</p>

- Incendie résultant d'un défaut sur le véhicule, notamment une défaillance électrique, ou d'une explosion à proximité, d'un acte criminel ou terroriste.
- 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 garantie optionnelle TP est souvent incluse dans votre prix de location et limite votre responsabilité envers nous au montant de la franchise applicable (indiquée sur votre Contrat de Location) pour chaque incident lié à la perte du véhicule ou aux dommages causés au véhicule par un vol, une tentative de vol ou un acte de vandalisme.

Voici quelques exemples d'incidents couverts par la garantie TP :

- Dommage causé par l'effraction du véhicule.
- Tentative de vol du véhicule ou de ses accessoires (par exemple, l'autoradio).
- Acte de vandalisme (par exemple, antenne pliée, rétroviseur brisé).
- Vol du véhicule.

SUPPRESSION TOTALE DE LA FRANCHISE - SUPERCOVER (SC)

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

- En éliminant votre éventuelle responsabilité envers nous dans le cadre des franchises au titre des garanties CDW ou TP en cas de perte du véhicule ou de dommages causés au véhicule pendant votre location.
- En vous exonérant de toute responsabilité envers nous concernant le paiement de frais d'administration

- En remplissant le réservoir avec du carburant inadapté ou en contaminant le réservoir de carburant ou le réservoir AdBlue ;
- En causant des dommages au véhicule après avoir ignoré un témoin d'avertissement ;
- En brulant l'embrayage sous l'effet d'une mauvaise utilisation répétée ou en utilisant le frein à main de façon inadéquate ;
- En endommageant une jante après avoir conduit avec un pneu dégonflé ;
- En introduisant des objets prohibés dans l'habitacle ou dans les parties externes du véhicule ; et
- En transportant des effets particulièrement sales et malodorants, entraînant ainsi des frais de nettoyage supplémentaire, voire des dommages ou des brûlures dans l'habitacle.

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

- En oubliant les clés à l'intérieur du véhicule ou en perdant les clés ;
- En laissant une vitre ouverte ;
- En perdant le véhicule sous l'effet de la non-utilisation du système anti-vol (le cas échéant) ; et
- En perdant le véhicule du fait que vous n'êtes pas en mesure de restituer les clés.

Limitations supplémentaires :

- Accessoires. Nos garanties ne couvrent pas les accessoires (par exemple, système NeverLost® et autres appareils GPS, périphériques Wi-Fi portatifs, chaînes à neige, porte-skis, sièges enfant, etc.) 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.
- Éléments amovibles. À moins que le véhicule n'ait été volé ou impliqué dans un accident, nos garanties ne couvrent pas les éléments amovibles du véhicule s'ils sont manquants au moment de la

<p>des dommages qui pourrait être exigé sans cette option.</p> <p>Certaines conditions générales et exclusions s'appliquent. Pour tout complément d'information, veuillez cliquer ici et vous référer aux Conditions Particulières spécifiques au pays de location.</p>	<p>restitution (par exemple, les clés, porte-clés, câbles de recharge, plages arrière, gilets ou triangles de signalisation, cartes SD GPS, coffrets de premiers secours, extincteurs, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Coût de gestion des dommages</u>. Les garanties optionnelles CDW, TP et Glass & Tyres ne sauraient réduire ou éliminer votre obligation de régler le Coût de gestion des dommages pouvant s'appliquer en cas de dommage, quel qu'il soit, survenant pendant la location. • <u>Vol de vos biens</u>. La dégradation ou le vol d'effets personnels et professionnels et/ou de marchandises transportées dans le véhicule ne sont pas couverts par nos garanties optionnelles. Vous pouvez souscrire une option « Assurance Personnelle (PI) » afin d'assurer les effets personnels dont vous êtes propriétaire.
<p>ASSURANCE PERSONNELLE (PI), PROTECTION EN CAS DE BLESSURE ET PERTE/DÉGRADATION DE VOS BIENS</p>	
<p>L'option PI est une assurance complémentaire visant à répondre aux exigences et aux besoins des utilisateurs désireux de couvrir des risques non prévus par les assurances et garanties optionnelles décrites ci-dessus. Tous les occupants du véhicule sont couverts dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décès, blessures et dépenses médicales découlant d'un accident. • Dégradation ou perte de biens personnels se trouvant dans le véhicule. <p>Pour de plus amples informations sur l'option PI, demandez le livret de présentation de cette assurance au comptoir de location ou consultez notre site web.</p>	<p>La couverture est fournie sous la forme d'indemnités forfaitaires fixes, moyennant une petite franchise, et peut être frappée de nullité si vous manquez à vos obligations comme stipulées au Contrat de Location, sauf si vous pouvez démontrer que l'accident était complètement indépendant de votre manquement.</p> <p>Les exclusions sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perte ou dégradation de certains articles, notamment de bijoux, d'argent en espèces, d'articles professionnels, de marchandises, et atteintes à l'intégrité des animaux. • 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 ROUTIERE PREMIUM (PERS), VOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS HERTZ POUR LES COÛTS DE DÉPANNAGE (DONT VOUS SERIEZ RESPONSABLE)

L'Assistance routière 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 était imputable à une négligence de votre part.

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

- Clés perdues ou laissées dans le véhicule verrouillé.
- Panne de carburant ou utilisation d'un carburant inadapté.
- Batterie déchargée.

Votre responsabilité reste engagée pour :

- Les coûts de remplacement de la batterie ou des clés.
- Les dommages subis par le véhicule à la suite de l'intervention, y compris le remplacement des vitres.
- Le remplacement du carburant lorsqu'un carburant inadapté a été utilisé.
- Les frais de déplacement afférents au remplacement du véhicule.

Chaque cas où une demande d'intervention découlerait d'une faute de votre part.

Complément d'information... RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Nous devons recueillir et conserver des informations personnelles vous concernant afin de vous fournir les services que vous sollicitez. Lorsque vous effectuez une location auprès de nous, vous consentez à ce que nous traitions vos informations personnelles, ce que nous ferons en conformité avec notre Politique de Confidentialité.

Les points clés concernant notre utilisation des informations personnelles sont présentés ci-dessous. Pour de plus amples informations, consultez notre [Politique de Confidentialité](#).

UTILISATIONS OPÉRATIONNELLES

Nous utilisons 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 informations personnelles à des compagnies d'assurance et autres entités afin de faciliter les procédures de recouvrement et de parer aux réclamations frauduleuses.

Si vous utilisez un numéro **CDP** (remise de prix ou autres avantages) lié à une entreprise, nous pouvons être amenés à partager vos informations personnelles avec cette entreprise, dans le cadre de votre location, afin de traiter la remise et de créditer les points d'adhésion.

Nous effectuons une localisation par GPS de certains véhicules pour des raisons de sécurité et nous pouvons être amenés à conserver de telles 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 et à condition que la possibilité de refuser vous ait été offerte. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment en cliquant sur le lien de désinscription figurant dans nos courriels ou en envoyant un courriel à euprivacy@hertz.com.

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, reportez-vous à notre [Politique de Confidentialité](#) pour de plus amples informations.

Complément d'information... 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>PENDANT LA LOCATION</p> <p>Si vous avez la moindre question ou le moindre problème pendant votre location (par exemple, si vous souhaitez modifier l'heure ou le lieu de restitution), vous pouvez envoyer un courriel à l'agence concernée, à tout moment, en utilisant l'adresse électronique indiquée dans votre Contrat de Location ou vous pouvez cliquer ici pour de plus amples informations.</p> <p>Vous pouvez soumettre tout autre problème survenant pendant votre location à notre personnel d'agence au moment de la restitution. En cas d'accident ou de panne, vous devez contacter le numéro de l'Assistance Hertz (veuillez cliquer ici).</p>	<p>SERVICE DE CONCILIATION ECRCS</p> <p>Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre un problème de façon satisfaisante, vous pouvez contacter le service European Car Rental Conciliation Service (ECRCS), à condition que vous résidiez dans l'UE ou au Royaume-Uni et que votre location ait été effectuée dans un autre pays de l'UE ou du Royaume-Uni.</p> <p>L'ECRCS est un service de conciliation indépendant dont les équipes sont rompues à l'exercice du secteur de la location de voitures. Elles examinent chaque réclamation en se référant à un Code de Conduite devant être observé par les sociétés de location de voitures, lequel a été préparé par Leaseurope pour le compte des acteurs du secteur, et dont nous sommes également signataires.</p>
<p>APRÈS VOTRE LOCATION</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 devez contacter notre Service client qui vous aidera à résoudre ces problèmes :</p> <ul style="list-style-type: none">• par courriel au moyen de nos formulaires en ligne (cliquer ici), ou	<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.</p> <p>Nous nous conformerons quant à nous à la décision de l'ECRCS.</p> <p>Vous pouvez contacter l'ECRCS à l'adresse complaint@ecrcs.eu ou vous rendre sur le site web du service à l'adresse www.ecrcs.eu.</p>

- via le service LiveChat sur notre site web ou en cliquant [ici](#).

Nous mettons tout en œuvre pour traiter les demandes de nos clients dans un délai de 14 jours.

AUTRES OPTIONS

En outre, 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) à l'adresse <http://ec.europa.eu/odr> ou le réseau European Consumer Centres Network (www.ECC-Net) afin de vous informer sur vos droits.

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).

Complément d'information... CONVERSION DE DEVISES

Le service « Choisissez votre devise » (CYC) est un service optionnel qui convertit des frais de location libellés dans une devise étrangère en votre devise nationale.

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Lorsque vous utilisez votre carte VISA or Mastercard pour payer des transactions à l'étranger, vous payez généralement dans la devise locale (devise étrangère). La société gérant votre carte de crédit convertit ensuite les frais que vous avez payés dans votre devise nationale, si celle-ci est différente, et reporte l'opération sur votre relevé de carte. Le service CYC 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 en vigueur au jour où vous recevez votre reçu de location. Les frais relatifs à votre 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 demanderons si vous souhaitez voir vos frais de location libellés dans votre devise nationale ou dans la devise locale. Votre choix sera indiqué sur votre Contrat de Location.

DEVISE NATIONALE

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

DEVISE LOCALE

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

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.

vosre 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 nombreuses sociétés de cartes de crédit facturent des frais pour ce service.

Conditions Générales relatives aux véhicules électriques (« Conditions Générales VE »)

Dans quelles circonstances ces Conditions Générales VE s'appliquent-elles ?

Si votre véhicule de location est un Véhicule électrique (VE), ces Conditions Générales VE s'appliquent. Elles font partie intégrante du Contrat de Location et s'appliquent en plus des modalités mentionnées dans les Conditions Générales de Location.

Dans les présentes Conditions Générales VE, « VE » désigne un véhicule alimenté par batterie qui utilise l'énergie de la batterie plutôt que du carburant, diesel ou essence.

Les présentes Conditions Générales VE ne s'appliquent pas aux Véhicules hybrides (c'est-à-dire aux véhicules qui utilisent à la fois l'énergie d'une batterie et un carburant). Si vous louez un Véhicule hybride, veuillez vous reporter aux Conditions Générales de Location.

PRISE EN CHARGE DU VÉHICULE

Confidentialité

Nous prenons très au sérieux le respect de la vie privée de nos clients et traitons les données personnelles conformément à notre [Politique de Confidentialité](#).

Nous ne sommes pas responsables et n'avons aucun contrôle sur la manière dont les constructeurs automobiles traitent vos données personnelles lorsque vous utilisez le véhicule. Pour savoir comment les constructeurs automobiles collectent et utilisent vos données personnelles, notamment les données télématiques, veuillez consulter la politique de confidentialité mise à jour par chaque constructeur automobile sur son site web officiel. ([Tesla](#), [Polestar](#), [Lynk&Co](#), [Stellantis](#), [Renault](#), [Kia](#), [Maxus](#), [Hyundai](#), [BMW](#), [Mercedes](#), [VW](#), etc. À titre de référence uniquement, nous ne garantissons pas l'exactitude du contenu publié et des URL utilisées).

Choix du véhicule

IMPORTANT : assurez-vous d'être au fait des capacités et éventuelles limitations associées à votre véhicule de location. Il est de votre seule et entière responsabilité de vous assurer qu'il est adapté à vos besoins. Nous pouvons être amenés à remplacer le véhicule que vous avez choisi par un autre, auquel cas vous devez vérifier que ce dernier vous convient.

PENDANT LA LOCATION

Bonnes pratiques d'utilisation de votre Véhicule électrique (VE)

Nous vous recommandons de charger la batterie aussi souvent que possible afin de la maintenir dans une **fourchette de 20 à 80 %** de charge. Le fait de charger le VE lorsque l'autonomie de la batterie est inférieure à 20 % entraîne un allongement du temps de charge.

IMPORTANT : vous ne devez pas laisser la charge de la batterie descendre en dessous de 10 %, car cela réduit considérablement la durée de vie de la batterie et peut endommager cette dernière. Les pannes causées par une batterie faible relèvent de votre seule et entière responsabilité. Veuillez consulter la rubrique « Pannes » des Conditions Générales de Location pour connaître la marche à suivre dans ce cas.

Autonomie

Les informations relatives aux véhicules figurant sur notre site web décrivent une autonomie **théoriquement réalisable** avec une charge complète, fondée sur les données de marché disponibles. Veuillez noter qu'il s'agit d'une autonomie théorique et non d'une autonomie garantie. La durée de vie de la batterie dépend d'un nombre de facteurs, notamment du modèle, du style de conduite, des conditions routières/de terrain, des conditions météorologiques, ainsi que des composants et de l'âge de la batterie.

Recharge de la batterie

ÉTAT DE CHARGE : lorsque vous prenez en charge le Véhicule électrique (VE), nous nous efforçons de faire en sorte qu'il dispose d'un état de charge d'au moins **80%**. L'état de la batterie est consigné sur votre Contrat de location.

Pendant votre location, afin d'éviter toute autonomie faible de la batterie, vous devez **prévoir des arrêts pour recharge**. La recharge des VE est fondamentalement différente du ravitaillement en carburant d'un véhicule essence ou diesel. La meilleure pratique consiste à recharger là où et dès que vous vous garez, y compris pendant la nuit, et à compléter par une recharge rapide si nécessaire.

IMPORTANT : il est de votre responsabilité de veiller à ce que le VE dispose d'une autonomie suffisante pour arriver à destination ou atteindre une borne de recharge.

BORNES DE RECHARGE : nous nous sommes associés à différents partenaires, notamment l'initiative Shell Recharge, afin de mettre en place un **réseau agréé** de bornes de recharge (chacune constituant une **Borne de recharge du réseau**). Nous vous recommandons d'utiliser les Bornes de recharge du réseau pour recharger le VE pendant votre location, ceci afin de vous éviter d'avoir à vous inscrire auprès d'un fournisseur de recharge et de simplifier votre expérience en la matière. Si vous avez loué un Véhicule électrique de marque Tesla, sachez que le réseau agréé est également équipé de Superchargeurs Tesla.

Lorsque vous effectuez une recharge à une Borne de recharge du réseau en utilisant le Badge de recharge ou la Carte de recharge fourni(e) avec le VE, ou lorsque vous utilisez un Superchargeur Tesla,

vous n'avez rien à payer à l'issue de l'opération. En revanche, pour vous faciliter la tâche, nous vous facturerons le coût total de votre utilisation des Bornes de recharge du réseau au terme de votre location. Ce coût total comprend l'électricité consommée, l'idle fee et les frais de stationnement (le cas échéant) ainsi que, si le fournisseur l'exige, des frais de transaction. Nous pouvons vous facturer séparément le coût de votre utilisation des Bornes de recharge du réseau et débitez ces frais sur votre carte de crédit sans nouvelle autorisation de votre part. Ces frais peuvent être prélevés plusieurs jours après le terme de la location. Lorsque l'usage des Bornes de recharge du réseau est inclus dans le prix de votre location, une politique d'utilisation raisonnable s'applique.

Vous trouverez de plus amples informations sur les Bornes de recharge du réseau en cliquant [ici](#). Cependant, vous êtes libre de charger le VE en utilisant toute borne de recharge publique ou privée.

IMPORTANT : si vous choisissez d'utiliser une borne de recharge qui n'est pas une Borne de recharge du réseau, il se peut que vous ayez à vous inscrire auprès du fournisseur concerné et que des frais de recharge du véhicule vous soient facturés. Vous êtes responsable de cette inscription (y compris l'acceptation des conditions générales et de la politique de confidentialité) ainsi que de tous les frais afférents.

Les bornes de recharge doivent être utilisées conformément aux **instructions** fournies localement. L'utilisation que vous faites de toute borne de recharge est sous votre seule et entière responsabilité.

Toute **mauvaise utilisation ou dégradation** d'une borne de recharge dont vous seriez l'auteur (qu'il s'agisse d'une Borne de recharge du réseau ou hors réseau), peut entraîner pour nous un risque d'amende ou de demande de dédommagement. Le cas échéant, nous vous ferons payer l'amende ou les frais de dédommagement, majorés de frais administratifs (voir la rubrique « Frais » ci-dessous).

IMPORTANT : les frais de stationnement sont distincts des frais de recharge. Vérifiez toujours les règles de stationnement affichées à l'entrée d'un parking ou d'une borne de recharge.

Vous devez veiller à utiliser la borne de recharge et le câble (soit le câble fourni avec le VE, soit un câble attaché au chargeur public) de manière **responsable et attentionnée**, afin de ne pas engendrer de risque de trébuchement ou d'autres risques pour le public.

Nous nous réservons le droit de contribuer aux investigations et de fournir toute information pertinente à des tiers en rapport avec la mauvaise utilisation et/ou les dégradations des bornes de recharge.

IMPORTANT : lorsque vous utilisez une borne de recharge publique (y compris une Borne de recharge du réseau), vous êtes tenu(e) de déplacer le véhicule une fois la recharge terminée. À défaut, vous risquez de vous voir infliger des Frais d'immobilisation ou une amende de stationnement que nous vous transmettrons, accompagnés d'une Indemnité forfaitaire pour amendes (voir la section « Frais » ci-dessous).

Équipements

BADGE DE RECHARGE / CARTE DE RECHARGE : nous pouvons vous fournir un Badge de recharge avec le porte-clés du Véhicule électrique (VE) ou une Carte de recharge, lorsque vous prenez en charge le VE, afin de vous permettre d'utiliser les Bornes de recharge du réseau. Le Badge ou la Carte de recharge ne doit jamais être séparé du **porte-clés**.

IMPORTANT : vous devez nous informer immédiatement de toute perte ou dégradation de votre Badge de recharge Carte de recharge pendant votre location (voir la rubrique « Contacts » des Conditions Générales de Location).

À la fin de la période de location, il vous incombe de restituer le Badge de recharge / la Carte de recharge dans le même état que celui où il/elle était lorsque vous l'avez réceptionné(e). Ce point sera pris en compte dans le cadre de la procédure de vérification à la fin de la location. Si vous omettez de restituer votre Badge de recharge / Carte de recharge, **des frais** seront appliqués (voir la rubrique « Frais » ci-dessous).

Le Badge de recharge / la Carte de recharge ne doit être utilisé(e) que pour recharger le VE que vous avez loué. Hertz surveille l'utilisation de ces dispositifs dans tous les Points de charge du réseau. Toute **mauvaise utilisation** de votre Badge de recharge / Carte de recharge constitue une violation des présentes Conditions Générales de Location des Véhicules électriques (VE) et vous expose à être redevable de tous les frais engagés en lien avec votre Badge de recharge / Carte de recharge, ainsi que des Frais d'utilisation supplémentaires applicables définis ci-dessous.

CÂBLES : un ou plusieurs câbles de recharge seront fournis avec le Véhicule électrique (VE). Il peut s'agir des modèles de câble ci-dessous :

1. Un câble de connexion « VE à Borne de recharge » (Mode 3) qui permet de recharger jusqu'à 11 kW lorsqu'il est branché à une borne de recharge appropriée utilisant une prise de type 2. Le débit de charge est limité par le chargeur embarqué du VE et les caractéristiques techniques du câble ; et/ou
2. Un câble de connexion « VE à Réseau domestique » (Mode 2) qui permet de recharger jusqu'à 3 kW via une prise domestique appropriée.

IMPORTANT : l'opération de charge rapide/super rapide dans les Points de recharge du réseau se fait toujours par le biais d'un câble et d'un connecteur attachés à la borne de recharge (en raison des exigences électriques et de sécurité). Vous n'avez pas besoin d'utiliser les câbles fournis par Hertz lorsque vous utilisez les chargeurs rapides/super rapides.

Veuillez **informer** le personnel Hertz si aucun câble ne vous est fourni lors de la prise en charge du Véhicule électrique (VE). Si ce manquement n'est pas consigné au moment de la prise en charge, vous serez redevable du **coût de remplacement** du ou des câbles enregistrés dans nos systèmes comme étant inclus dans ce VE (voir la rubrique « Frais » ci-dessous).

IMPORTANT : seuls les câbles fournis avec le véhicule doivent être utilisés pour recharger ce dernier (hormis si l'utilisation d'un Point de recharge rapide du réseau impose l'emploi d'un câble attaché à la borne). Vous êtes responsable de toute perte ou dégradation du ou des câbles, au-delà de l'usure normale. Veuillez vous reporter à la rubrique « Frais » ci-dessous.

Les câbles de recharge doivent être utilisés avec soin et attention et conformément aux manuels d'utilisation. Si vous utilisez un câble ailleurs que dans une prise de recharge pour véhicules électriques, vous êtes responsable de toute perte ou de tout dommage occasionné.

RESTITUTION

État de la batterie

Le coût de la recharge du VE n'est pas inclus dans votre tarif de location. Vous pouvez décider de la manière dont vous souhaitez recharger le VE. Voir ci-dessous pour vos options de recharge.

Nous consignerons l'état de la batterie du VE avant votre prise en charge dudit véhicule et mesurerons à nouveau cet état lors de la restitution.

RESTITUTION AVEC LE MÊME NIVEAU DE CHARGE

Si vous rendez le VE avec au moins le même niveau de charge ou 80 % (la valeur la plus faible étant retenue), vous n'aurez pas à payer d'autres frais de recharge.

RESTITUTION AVEC UN NIVEAU DE CHARGE INFÉRIEUR

Si vous retournez le VE avec un niveau de charge inférieur à celui enregistré lors de la prise en charge, nous rechargerons le VE pour vous. Des frais de recharge s'appliqueront et seront ajoutés à votre facture ou facturés séparément. Veuillez vous reporter à la rubrique « Frais » ci-dessous.

Si le VE est restitué avec une **batterie si faible** que tout accès au véhicule en devient impossible, nous vous facturerons les frais engagés pour accéder au VE ainsi que tout dommage causé audit VE en conséquence de ce manquement. La garantie SuperCover (si disponible) ne couvre pas cette négligence.

OPTION D'ACHAT DE RECHARGE (OAR)

Si l'état de charge du VE est d'au moins 80% au moment de la prise en charge, vous pouvez, au début de votre location, opter pour l'OAR et payer un certain montant pour couvrir le coût de l'électricité nécessaire à la recharge du VE à la fin de votre location (« **Frais d'OAR** »). Les frais d'OAR sont des frais forfaitaires basés sur le modèle du véhicule et la capacité de sa batterie, calculée à un prix par KW compétitif par rapport aux stations de recharge de VE. Les frais d'OAR sont ajoutés à votre facture à la fin de votre location. Tant que le VE a un niveau de 10% ou plus lorsque vous le restituez, vous n'aurez pas besoin de recharger le VE avant de nous le rendre et vous n'aurez rien de plus à payer pour la recharge à la fin de la location (vous devrez toujours payer pour la recharge en cours de location).

Si le véhicule est restitué avec un niveau de charge inférieur à 10% les Frais de Service de Recharge seront dus en plus des frais d'OAR (voir [ici](#) pour plus d'information).

Si vous avez souscrit à l'OAR et que vous rendez le véhicule électrique avec un niveau de charge supérieur ou égal à 70 % :

- l'OAR sera annulé et les frais d'OAR ne seront pas facturés ; et
- si le niveau de charge est inférieur à 80 %, nous rechargerons le VE pour vous en appliquant les Frais de Recharge standard. Voir les frais ci-dessous.

Il s'agit d'une bonne option si vous êtes susceptible d'utiliser une grande partie de la charge de la batterie et que vous souhaitez éviter les tracas liés à la recharge du véhicule électrique par vous-même. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à les poser au comptoir lors de la prise en charge de votre véhicule.

Veillez noter que nous ne remboursons pas l'électricité non utilisée.

Location aller simple

Le Véhicule électrique (VE) doit être restitué à l'agence mentionnée sur le Contrat de location, étant donné que certaines de nos agences de location ne prennent pas en charge les véhicules électriques. Si vous restituez le VE dans une **agence n'offrant pas cette prise en charge**, il se peut que nous devions le transporter vers une autre agence. Le cas échéant, nous nous réservons le droit de facturer les **Frais d'abandon** stipulés dans les Conditions Générales de Location afin de couvrir nos coûts d'acheminement et de perte de jouissance et/ou le droit de modifier le prix de location.

Frais

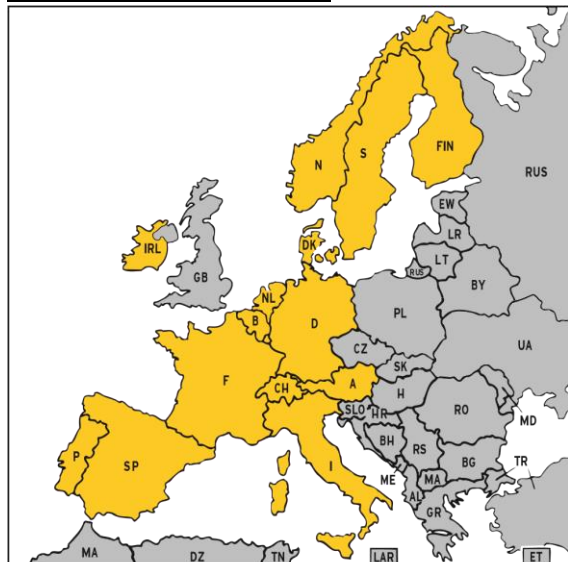
Utilisation des Bornes de recharge du réseau	Lorsque vous effectuez une recharge à une Borne de recharge du réseau en utilisant le Badge de recharge ou la Carte de recharge fourni(e) avec le VE, nous vous facturerons le coût total de votre utilisation des Bornes de recharge du réseau au terme de votre location. Ce coût total comprend l'électricité consommée et, si le fournisseur l'exige, des frais de transaction. Ainsi, vous n'avez pas à payer pour la recharge du VE lorsque vous le branchez à une Borne de recharge du réseau, nous ajouterons ces frais à votre facture lorsque vous restituez le VE ou nous vous les facturerons ultérieurement. Si vous utilisez d'autres bornes de recharge tierces, vous devrez vous inscrire et payer les frais d'électricité au point d'utilisation.
Frais de Recharge/Frais de Service	Nous consignerons l'état de la batterie du VE avant votre prise en charge dudit véhicule et mesurerons à nouveau cet état lors de la restitution. Pour éviter les frais de recharge, nous vous demandons de restituer le VE avec au moins le niveau de charge initial ou 80 % (le plus bas des deux). Si vous restituez le Véhicule électrique (VE) avec un niveau de charge inférieur à cette valeur, nous rechargerons le VE pour vous. Nous vous facturerons le coût de l'électricité utilisée pour recharger le VE, plus des frais de service (« Frais de recharge »). Le prix par kW/h est indiqué dans le Contrat de location et comprend les Frais de recharge.


	<p>Si l'état de la batterie du VE est inférieur à 10% lors de la restitution, des frais de service additionnel seront appliqués en plus des Frais de Recharge, du fait de l'augmentation de nos délais d'exécution et du temps de personnel requis par ce manquement.</p> <p>Frais de Service = +25 € (TTC)/ou conversion équivalente en livres sterling.</p>																														
Option d'Achat de Recharge (OAR)	<p>Vous acceptez de payer des Frais d'Option d'Achat de Recharge pour couvrir les coûts de recharge du VE (bien qu'aucun remboursement ne soit accordé pour l'électricité non utilisée).</p>																														
Clé/Carte	<p>Si vous perdez ou endommagez la clé/carte d'entrée du VE, nous vous facturerons, pour son remplacement, 170 €/170 £ par clé ou 40 €/40 £ par carte. La garantie optionnelle SuperCover (si disponible) ne couvre pas ce manquement.</p>																														
Câble	<p>Si un câble est perdu ou endommagé (au-delà de l'usure normale), le coût de remplacement vous sera facturé. La garantie optionnelle SuperCover (si disponible) ne couvre pas ce manquement.</p> <p>Le coût de remplacement dépend du type de câble et du lieu :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PAYS</th> <th>Câble Mode 2 (VE à Réseau domestique) (TTC)</th> <th>Câble Mode 3 (VE à Borne de recharge) (TTC)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R-U</td> <td>432 £</td> <td>432 £</td> </tr> <tr> <td>FR</td> <td>500 €</td> <td>500 €</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>560 €</td> <td>360 €</td> </tr> <tr> <td>NL</td> <td>400 €</td> <td>400 €</td> </tr> <tr> <td>BE</td> <td>400 €</td> <td>400 €</td> </tr> <tr> <td>Lux</td> <td>400 €</td> <td>400 €</td> </tr> <tr> <td>IT</td> <td>530 €</td> <td>390 €</td> </tr> <tr> <td>ES</td> <td>450 €</td> <td>450 €</td> </tr> <tr> <td>Autres</td> <td colspan="2">400 €, sauf indication contraire dans les Conditions Générales spécifiques au pays de location.</td> </tr> </tbody> </table>	PAYS	Câble Mode 2 (VE à Réseau domestique) (TTC)	Câble Mode 3 (VE à Borne de recharge) (TTC)	R-U	432 £	432 £	FR	500 €	500 €	DE	560 €	360 €	NL	400 €	400 €	BE	400 €	400 €	Lux	400 €	400 €	IT	530 €	390 €	ES	450 €	450 €	Autres	400 €, sauf indication contraire dans les Conditions Générales spécifiques au pays de location.	
PAYS	Câble Mode 2 (VE à Réseau domestique) (TTC)	Câble Mode 3 (VE à Borne de recharge) (TTC)																													
R-U	432 £	432 £																													
FR	500 €	500 €																													
DE	560 €	360 €																													
NL	400 €	400 €																													
BE	400 €	400 €																													
Lux	400 €	400 €																													
IT	530 €	390 €																													
ES	450 €	450 €																													
Autres	400 €, sauf indication contraire dans les Conditions Générales spécifiques au pays de location.																														
Badge de recharge / Carte de recharge	<p>Si votre Badge de recharge / Carte de recharge est perdu(e) ou endommagé(e) (au-delà de l'usure normale), son coût de remplacement vous sera facturé 20 € (ou conversion équivalente en livres sterling) (TTC). La garantie optionnelle SuperCover (si disponible) ne couvre pas cette négligence.</p>																														
Coûts d'utilisation supplémentaires	<p>Si votre Badge de recharge / Carte de recharge fait l'objet d'une mauvaise utilisation (que ce soit avec ou sans votre autorisation), vous êtes tenu(e) pour responsable de toute perte ou dégradation causée à la borne de recharge utilisée, et toute amende ou tous frais que nous subissons vous</p>																														

	sera répercuté(e), le Coût de gestion des dommages/Indemnité forfaitaire pour amendes..
Dommages causés à la borne de recharge	Si vous causez des dommages à une borne de recharge, nous vous répercuterons toute amende ou tous autres frais que nous recevrons. Ce montant à recouvrir peut être conséquent en fonction de la gravité ou de la nature des dommages causés. Vous serez redevable de la totalité du montant. Nous vous facturerons également un Coût de gestion des dommages pour couvrir nos coûts en la matière.
Frais d'immobilisation / Amendes de stationnement au niveau des Bornes de recharge	Si vous utilisez une Borne de recharge publique (y compris une Borne de recharge du réseau) et que vous ne déplacez pas le Véhicule électrique (VE) une fois la recharge terminée, vous risquez d'empêcher d'autres utilisateurs de recharger leur véhicule. Vous pouvez être redevable de Frais d'immobilisation ou d'une amende de stationnement . Le montant des frais ou de l'amende est indiqué au niveau de la borne de recharge, dans ses conditions générales et/ou sur l'écran embarqué du VE. Nous vous répercuterons ces coûts et pourrons également vous facturer une Indemnité forfaitaire pour amendes . Veuillez respecter les règles de stationnement (comme il est d'usage) dans tous les sites que vous visitez. Des frais de stationnement distincts peuvent s'appliquer.
Coût de gestion des dommages	Ces frais standard sont destinés à couvrir nos coûts de gestion des pertes ou dommages causés pendant votre location.
Indemnité forfaitaire pour amendes	Ces frais standard sont destinés à couvrir notre préjudice du fait de l'infraction, notamment, nos démarches administratives et nos coûts de gestion des amendes et des frais subis pendant votre location.

Conditions Particulières spécifiques au pays de location - France

Restrictions de circulation :



 Zones autorisées à tous les véhicules

 Zones interdites à tous les véhicules

Conduite à l'étranger et déplacements transfrontaliers : vous n'êtes autorisé(e) à conduire le véhicule que dans le pays de location. Si vous souhaitez conduire le véhicule à l'étranger, vous devrez solliciter notre accord préalable et des frais transfrontaliers s'appliqueront.

Vous ne pouvez pas conduire ou restituer un véhicule au Royaume-Uni s'il a été loué en France. Si nous avons des raisons de croire que vous avez amené notre véhicule au Royaume-Uni sans en avoir le droit, cela constituera une violation de nos Conditions Générales de Location et toutes les assurances et garanties optionnelles souscrites (RC, CDW, TP, SuperCover, PI) seront invalidées.

Vous serez tenu(e) entièrement responsable de toute perte du véhicule ou de tout dommage causé à celui-ci, et devrez en assumer toutes les conséquences, y compris le coût du rapatriement du véhicule endommagé. Il vous sera facturé 2 317 € à titre de préjudice pour couvrir les frais de rapatriement du véhicule.

Assistance Hertz :

1) Assistance routière en France

Numéro à appeler : 0033 800 824 824[‡] ou si vous appelez d'un portable étranger : +33 800 824 824
‡Service & appel gratuits

Attention sur autoroute, voie rapide ou périphérique, l'utilisation des bornes d'urgence est obligatoire ou composer le 17. Vous devez nous contacter à l'arrivée du dépanneur de permanence ou depuis son garage.

La participation financière de Hertz au titre de l'assistance routière pour la mobilité du conducteur et les passagers est limitée à 500 €.

2) Assistance routière en dehors de la France dans les pays ci-dessous, numéros à contacter :

Allemagne : (GE) +(49) 30 514 89 200

Belgique : (BE) +(32) 0 800 13465

Espagne : (ES) +(34) 0 900 314 100

Italie : (IT) +(39) 02 694 300 25

Luxembourg : (LU) +(352) 800 23272

Pays-Bas : (NL) +(31) 0 900 235 43 789

Portugal (PT) : +(351) 21 942 9114

Suisse (SZ) : +(41) 0 844 804 20

Locations au mois :

Vous devez restituer le véhicule à une agence Hertz à la date convenue et/ou tous les **30** jours, afin de nous permettre de vérifier son état et de renouveler le Contrat de Location et les autorisations de prélèvement. Si aucun Accord de renouvellement n'est signé, vous demeurez lié(e) par les Conditions Générales de Location et serez tenu(e) de nous régler tous les frais y afférents. **Nous nous réservons le droit de vous facturer des pénalités (par jour de retard de restitution) si vous ne respectez pas cette règle.**

Dépôt de garantie/pré-autorisation au départ de la location :

Généralement, nous demandons une pré-autorisation sur votre carte bancaire (ou nous prenons un dépôt de garantie), d'un montant au moins égal aux frais estimés sur votre Contrat de location. Lors de la restitution, ce montant sera débloqué (ou remboursé) après le paiement des frais de location. Toutefois, veuillez noter que le déblocage de toute pré-autorisation ou dépôt de garantie non utilisé dépend des conditions de délai de votre organisme bancaire.

Amendes, Péages et autres frais :

Il vous incombe de payer l'ensemble des amendes, péages, contraventions, infractions au Code de la Route et autres frais similaires (y compris les amendes ou frais de stationnement) se rapportant au véhicule pendant la durée de votre location à l'exception des amendes, et autres frais, encourus en rapport avec une panne mécanique ou un défaut matériel du véhicule (par exemple, une panne d'éclairage), à condition que cette panne ou ce défaut ne soit pas imputable à une mauvaise utilisation ou à un entretien inadéquat de votre part.

Notification d'accident et vol :

Accident : En cas d'accident, vous devez, dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 5 jours ouvrés, informer l'agence de location, remplir un formulaire de déclaration d'accident et en envoyer une copie à l'agence de location (l'adresse électronique figure sur le contrat de location)

Vol : Si le véhicule est volé, vous devez, dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 2 jours ouvrés, informer la police locale, appeler l'agence de location et remplir le formulaire de déclaration de vol à l'agence de location.

SuperCover :

Certaines conditions générales et exclusions s'appliquent. Pour tout complément d'information, veuillez [cliquer ici](#).

Véhicules utilitaires - Garantie aux parties hautes du véhicule :

Cette garantie optionnelle vous exonère de toute responsabilité financière pour tous dommages résultant d'une mauvaise appréciation de la hauteur ou du gabarit du véhicule. Elle peut être souscrite **en plus de** la garantie SuperCover. Une franchise de 300€ s'applique.

Somme forfaitaire obligatoire pour recouvrement de créance :

La loi française prévoit une indemnité forfaitaire obligatoire de 40 € applicable aux locations professionnelles en cas de retard de paiement.

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 un problème de façon satisfaisante, en plus des options de résolution des Conditions Générales de Location (Contacts), vous pouvez vous adresser au médiateur de **Mobilians** en utilisant l'une des deux options ci-dessous :

- mediateur@mediateur-mobilians.fr pour les correspondances par courriel, ou
- par courrier, à M. Le Médiateur de Mobilians – 43 bis route de Vaugirard – CS80016 – 92197 MEUDON cedex .

Dans les deux cas, vous devez utiliser le formulaire disponible sur le site web de Mobilians .

Information sur le dispositif Bloctel

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel : en ligne sur le site : www.bloctel.gouv.fr ou par courrier à : Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 Blois cedex.