

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

I. INFORMATIONS DE BASE

1. DÉFINITIONS

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

1.2. 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.

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

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. 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. Toute correspondance officielle doit être adressée à cette société, indépendamment de votre pays de résidence.

1.7. Toutes les références à l'expression « le véhicule » dans les présentes Conditions générales de location concernent le véhicule que nous vous fournissons pour votre location, y compris tout véhicule de remplacement, ainsi que toutes les pièces et accessoires du véhicule et tous les équipements supplémentaires qui vous sont fournis, tels que des sièges pour enfants, des unités GPS, des chaînes à neige, des appareils WiFi portables, etc. Le terme « Véhicule électrique » désigne tout véhicule utilisant exclusivement de l'énergie par batterie plutôt que du combustible diesel ou essence ainsi que toutes leurs pièces et accessoires. Les véhicules hybrides sont réputés être des véhicules (et non des véhicules électriques) aux fins des présentes Conditions générales de location.

1.8. Pour votre commodité, les présentes Conditions générales de location peuvent être fournies dans plusieurs langues. La langue principale du pays dans lequel le véhicule ou véhicule électrique

est pris en charge est la version qui s'appliquera en cas de différence ou d'incohérence avec les versions traduites.

2. RESPONSABILITÉ

2.1. Nous sommes tenus de vous fournir un véhicule en bon état général et en bon état de fonctionnement. En cas de panne mécanique, nous serons tenus de vous fournir un véhicule de remplacement équivalent, à condition que vous ou un Conducteur supplémentaire ne soyez pas responsable de cette panne, et qu'elle ne résulte pas d'une violation du Contrat de location. 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 de notre négligence ou d'une violation de notre part du présent Contrat de Location. Pour de telles pertes, notre responsabilité envers vous ne s'étendra pas aux pertes qui n'étaient ni prévues ni prévisibles au moment de la conclusion du contrat, sauf en cas de négligence grave ou de faute volontaire.

2.2. Vous devez entretenir, utiliser et restituer le véhicule conformément aux dispositions prévues par le présent Contrat de Location.

IMPORTANT : vous engagez votre responsabilité envers nous lorsque vous nous restituez le véhicule tardivement, en cas de perte du véhicule ou de dommages subis par ce dernier. Vous engagez également votre responsabilité envers nous si vous vous voyez infliger une amende ou le paiement de frais d'autre nature pendant la durée de la location. Le carburant n'est pas inclus dans les tarifs.

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

2.4. 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.

3. LITIGES

3.1. Nous vous donnons la possibilité et nous nous efforçons à résoudre tous les différends de façon amiable. Si vous contestez des frais de carte de crédit ou de débit ou la facturation de dommages, veuillez communiquer ce fait directement à notre service Relations Clients ([veuillez cliquer ici](#) pour les coordonnées) 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.

3.2. 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](#).

3.3. Dans tous les cas, vous pouvez saisir le tribunal compétent conformément au droit du pays dans lequel le Contrat de Location a été signé, qui s'appliquera au contrat de location. 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.

4. CONFIDENTIALITÉ ET DONNÉES DES VÉHICULES

4.1. Lorsque vous effectuez une location auprès de nous, vous consentez à ce que nous traitons 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.

4.2. Les véhicules connectés génèrent des données télématiques que nous traitons à des fins de sécurité, de gestion de flotte et de diagnostic. Pour plus d'informations sur les données télématiques et vos droits, veuillez consulter notre [Résumé de la confidentialité](#).

4.3. Nous ne sommes pas responsables et n'avons aucun contrôle sur comment vos données personnelles sont traitées par les constructeurs pendant l'exploitation du véhicule. Pour savoir comment les constructeurs de véhicules collectent et utilisent vos données personnelles, y compris les données télématiques, veuillez consulter la politique de confidentialité en vigueur pour chaque constructeur de véhicules sur leurs sites officiels. (par exemple : [Polestar](#), [Stellantis](#), [Renault](#), [Kia](#), [Maxus](#), [Hyundai](#), [BMW](#), [Mercedes](#), [VW](#), etc. – ces liens sont fournis uniquement à titre de référence, nous ne garantissons pas l'exactitude de leur contenu ni des URL utilisées.)

5. LOCATIONS DE PLUS DE 28 JOURS

5.1. 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.

5.2. 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. Cela peut prendre environ 20 minutes. Dans l'hypothèse où cela prendrait beaucoup plus de temps, nous pourrions vous fournir un véhicule de remplacement temporaire, mais veuillez noter que nous ne pouvons garantir qu'un véhicule de remplacement temporaire sera du même modèle ou équivalent, mais nous nous efforcerons de faire le nécessaire pour que le véhicule d'origine soit prêt pour vous 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](#).

II. PRISE EN CHARGE DU VÉHICULE

1. RÉSERVATION DE CRÉDIT/DÉPÔT

1.1. Lorsque vous récupérerez le véhicule, nous réserverons un montant sur votre carte de crédit ou de débit (ou prendrons un acompte). La réservation de crédit/dépôt couvre les montants qui seront dus à Hertz à la fin de votre location, ainsi qu'un montant pour couvrir d'autres frais potentiels pouvant survenir pendant votre location pour de potentiels dommages et autres cas

de figure. Veuillez consulter la section Plus d'informations... Frais pour plus de détails

IMPORTANT : Nous prélevons généralement une caution sur votre carte bancaire (crédit ou débit). Le montant de la caution est calculé comme suit :

(a) une somme égale à :

- le montant dû au début de la location (c'est-à-dire le prix de la location si vous avez opté pour un paiement différé et les options achetées au comptoir, comme la SuperCover et les sièges auto) ; PLUS
- le prix d'un plein de carburant/recharge (sauf si vous avez souscrit l'option carburant/recharge) ;

Un montant minimum de 200 € sera toujours appliqué

(b) PLUS 500 € si vous n'avez pas souscrit la SuperCover.

Le montant final sera déterminé lors de la prise en charge du véhicule (car vous pourrez souscrire des options supplémentaires à ce moment-là et le coût du carburant/de la recharge variera en fonction de la marque et du modèle du véhicule) et sera indiqué sur votre contrat de location. Veuillez vous assurer que vous disposez d'un crédit suffisant pour couvrir ce montant.

La caution sera débloquée (ou remboursée) lors de la restitution du véhicule après paiement du prix de la location. Veuillez noter toutefois que le déblocage des préautorisations ou dépôts non utilisés peut prendre jusqu'à 30 jours. Pour toute question, veuillez contacter votre banque.

concernant les frais que vous pourriez encourir pendant votre période de location.

2. FRAIS

2.1. 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. En signant le Contrat de location et/ou en utilisant le véhicule, vous acceptez de payer ces sommes ainsi que toute autre charge survenant pendant votre location.

2.2. 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. Ce service comporte un coût - veuillez [cliquer ici](#) pour tout complément d'information.

3. LE VÉHICULE

3.1. **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 vérifiez l'état du véhicule et de le comparer à celui de la Fiche d'état du véhicule avant de quitter les locaux de l'agence. 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. Tout manquement à cette obligation signifiera

que tout dommage non enregistré vous sera imputé lors du retour du véhicule à la fin de votre période de location. Veuillez [cliquer ici](#) afin de bien comprendre de quelle façon nous traiterons les dommages causés au véhicule pendant votre location.

3.2. **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.

3.3. 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. Si des dommages sont constatés au moment de la restitution qui ne sont pas notés dans la Fiche d'état du véhicule validée préalablement à la location, dans la mesure autorisée par la loi applicable, vous serez responsable de tout dommage supplémentaire constaté lors du retour, à l'exception de tout dommage prouvé préexistant et non raisonnablement apparent lors de la prise en charge du véhicule. Veuillez consulter la section [Plus d'informations... Dégâts](#) pour plus d'informations.

3.4. **Carburant** : Le carburant n'est pas inclus dans les tarifs. Nous vous remettons votre véhicule avec du carburant dans le réservoir (le niveau indiqué sur le contrat de location) que vous pourrez utiliser, mais vous devrez (a) ravitailler le véhicule vous-même et à vos frais avant sa restitution afin de nous le retourner avec le même niveau de remplissage du réservoir, ou (b) nous retourner le véhicule avec un niveau de carburant plus bas et nous payer pour faire l'appoint de carburant pour vous (les frais incluent le coût du carburant plus les frais de service). Dans certains sites, d'autres options de ravitaillement peuvent également être proposées. Veuillez [cliquer ici](#) pour une présentation complète des options dont vous disposez en matière de carburant.

3.5. 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.

3.6. Si vous louez un Véhicule électrique, cette rubrique « Carburant » 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.

4. RESTRICTIONS DE LOCATION

4.1. **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). Fumer et vapoter sont expressément interdits.
- 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.

4.2. 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.

4.3. 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, et nous étendrons votre assurance, vos protections de dérogation et la couverture en cas de panne à ce pays. Si nous apprenons que vous avez conduit le véhicule dans un autre pays pendant votre location sans nous en informer au préalable, nous appliquerons les frais transfrontaliers et étendrons votre couverture sauf si le pays est interdit – les pays interdits sont indiqués dans les [Conditions particulières spécifiques au pays de location](#).
- Les véhicules utilitaires légers et les fourgonnettes des groupes A4, B4, C4 et K4, d'une masse maximale autorisée supérieure ou égale à 2,5 tonnes, ne pourront plus être utilisés pour le transport transfrontalier de marchandises à des fins commerciales à compter du 1er juillet 2026. Cela signifie que vous n'êtes pas autorisé à conduire ces véhicules hors du pays de location si vous transportez des marchandises. Vous confirmez et acceptez par la présente nous indemniser intégralement de tous les frais et dommages en cas de violation de cette interdiction.

4.4. **Pays interdits** : Vous n'êtes pas autorisé à conduire le véhicule dans un pays interdit – tels que spécifiés dans les [Conditions particulières spécifiques au pays de location](#). Les couvertures d'assurance, les services d'assistance, des garanties optionnelles contractées ne seront pas étendues à ces pays et des frais de pénalité contractuels peuvent être appliqués (voir [Conditions particulières spécifiques au pays de location](#)).

4.5. **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 (par exemple, la réparation des dommages, des frais de nettoyage).
- 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.

III. PENDANT LA LOCATION

1. KILOMÉTRAGE

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

2. AMENDES, PÉAGES ET AUTRES FRAIS

2.1. Vous êtes responsable et 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.

2.2. 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 : dans l'hypothèse où vous seriez redevable d'une amende ou de frais relatifs à votre période de location, nous pourrions également appliquer une Indemnité forfaitaire de gestion des amendes pour contribuer au temps passé et aux coûts engendrés pour traiter cela. Voir la section [Frais](#) ci-dessous

3. PANNES

3.1. **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/réparation 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) ou toute annulation d'intervention pour panne (par exemple si vous n'étiez pas avec le véhicule au moment de l'arrivée du véhicule d'intervention. Veuillez noter 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](#).

4. ACCIDENTS

4.1. 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.

4.2. 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 également consulter les [Conditions Particulières spécifiques au pays de location](#) pour connaître les exigences spécifiques au pays.

5. DOMMAGES ET VOL

5.1. **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.

5.2. **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, ou 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).

5.3. **Vol :** en cas de vol du véhicule, vous devez :

Immédiatement :

1. Signaler le vol auprès de la police locale ;
2. Appeler l'agence de location pour obtenir des instructions sur les prochaines étapes.

Dès que possible, vous devez également :

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

5.4. Si le véhicule a été volé, 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, cela constituera une déchéance de garantie des assurances et et/ou garanties optionnelles souscrites.**

6. ASSURANCE ET GARANTIES OPTIONNELLES

6.1. 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 la Super Cover (Couverture étendue ou SC)), la Couverture des dommages en cas de collision (CDW) et la protection en cas de vol (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.

6.2. Des conditions générales s'appliquent à ces produits. Si vous acceptez nos produits optionnels, vous devez également accepter nos conditions générales supplémentaires afférentes à ces produits. Veuillez [cliquer ici](#) pour consulter les conditions générales supplémentaires.

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

IMPORTANT : dans les limites permises par la loi en vigueur, nos produits d'assurance et de garanties optionnelles seront nuls et non avenus en cas de violation par vous du présent Contrat de Location ou si la perte ou le dommage invoqué(e) a été provoqué(e) intentionnellement par vous ou un conducteur autorisé, ou par votre ou sa négligence grave – cela signifie que vous serez entièrement responsable envers nous de tous les dommages causés au véhicule.

7. MISES À JOUR LOGICIELLES

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

7.2. **Vous ne devez jamais mettre à jour le logiciel embarqué**, sauf si notre représentant 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.

7.3. Si vous effectuez une mise à jour logicielle (sans suivre nos instructions explicites), vous le faites à vos propres risques et nous n'acceptons 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.

IV. RESTITUTION

1. PROCÉDURE DE RESTITUTION

1.1. **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).

IMPORTANT : Lorsque vous restituez le véhicule, nous vérifierons son état pour détecter tout nouveau dommage. Aux heures de pointe, vous devez prévoir 20 à 30 minutes pour permettre l'inspection du véhicule avec notre personnel et constater ensemble les éventuels dommages. Si vous ne disposez pas du temps nécessaire, tout nouveau dommage sera évalué en votre absence et vous recevrez une facture par courriel. Voir ci-dessous pour les informations de facturation.

1.2. **En dehors des heures d'ouverture :** sous stricte 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 :

- Garer le véhicule dans notre zone de stationnement et le verrouiller.
- 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. (sauf indication contraire expresse).
- Déposer les clés (avec des instructions claires quant à où trouver le véhicule) dans la boîte à clés sécurisée de l'agence, qui sera clairement indiquée.

1.3. Vous ne devez pas déposer les clés dans la boîte aux lettres standard du bureau, ne pas les laisser dans le véhicule et ne pas les confier à un tiers, 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.

2. MODIFICATIONS

2.1. **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.

2.2. **Restitution tardive :** vos frais de location sont calculés pour des périodes de 24 heures à partir de l'heure de début 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 alors en vigueur à cette agence.

2.3. 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.

2.4. 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](#).

3. FRAIS

3.1. **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 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. Nous vous informerons de ces frais, par courriel à l'adresse que vous nous avez communiquée, avant que nous ne procédions au paiement, sept jours plus tard.

3.2. **Facture et paiement** : nous vous remettrons 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.

V. Complément d'information... FRAIS

Cette section contient une description des frais que vous pourriez encourir en lien avec votre location.

(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.
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 sera applicable 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. Ces frais s'appliquent si vous conduisez le véhicule en dehors du pays de location. Ils étendent votre couverture d'assurance et votre franchise et vous donne droit à une assistance routière en cas de besoin à l'étranger. Ceci ne s'applique pas aux pays interdits, comme indiqué dans les Conditions Particulières spécifiques au pays de location.
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 Couvertures de dommages en cas de collision (CDW) et Protection en cas de 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 et appareils 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 d'appoint 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 choisir au début de votre location de ne pas faire le plein avant de restituer le véhicule et de payer un réservoir plein en amont de la location. Aucun remboursement ne sera accordé pour tout carburant non utilisé. Merci de demander un devis pour l'option FPO au comptoir
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. Des informations complètes seront fournies sur votre Contrat de location lors de la prise en charge du véhicule.
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. Les frais de Service de carburant peuvent également être intégrés au prix par litre. Le calcul d'un plein de carburant sera indiqué sur votre contrat de location lorsque vous récupérerez le véhicule
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 la Couverture des dommages en cas de collision (CDW) et la protection en cas de vol (TP)) et que le véhicule est volé, perdu ou endommagé, vous êtes redevable jusqu'à 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 uniquement jusqu'au montant de la franchise (sauf si les garanties optionnelles ont été invalidées). La Super Cover (Couverture étendue ou SC) vous exonère ou réduit la 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, 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 Super Cover (Couverture étendue ou SC). 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 excessivement sale, malodorant ou taché, nécessitant un nettoyage plus important qu'un nettoyage classique pour pouvoir être loué à nouveau.
Frais pour violation de l'interdiction de fumer/vapoter dans le véhicule	Il est interdit de fumer et de vapoter 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 le véhicule sent la fumée/vape à sa restitution.
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	
Kilométrage excédentaire	Un forfait kilométrique peut également être inclus dans votre tarif de location. Des frais par kilomètre peuvent s'appliquer pour chaque kilomètre parcouru en excès, si vous dépassez ce forfait.
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 TARDIVE	

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.	

VI. 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 :

(1) Option d'Achat de Carburant (FPO)

Nous vous facturons, dès le début de votre location, un plein de carburant. Ce prix est généralement supérieur à celui pratiqué dans les stations-service locales car nous incluons des frais de service . 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.

Nous ne remboursons pas le carburant inutilisé.

(2) Faites le plein vous-même avant la restitution et ramenez le véhicule avec le plein d'essence.

Si vous faites le plein vous-même, vous n'aurez aucun frais de carburant à payer à la restitution.

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 pour le ravitaillement du véhicule. Ce montant correspondra au prix du carburant majoré des frais de Service de carburant, tels que spécifiés dans votre Contrat de location.

(3) Restitution du véhicule sans faire le plein

Nous ferons le plein du véhicule et nous vous facturerons un prix au litre, lequel prix inclura ou sera majoré du Supplément de service de carburant au titre du service que nous fournissons. Ces montants sont indiqués sur votre Contrat de location dans la section « frais maximaux de carburant » et sont supérieurs au prix facturé par les stations-service locales, pour nous indemniser pour le service fourni par un membre de notre équipe à amener le véhicule à la station-service et pour le délai de traitement supérieur avant que le véhicule ne soit prêt pour utilisation par le client suivant.

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](#).

VII. 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.

VÉRIFICATION DU VÉHICULE

Au début de la location, nous vous remettons une Fiche d'état du véhicule détaillant les éventuels dommages préexistants et les accessoires du véhicule. 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 et accessoires manquants, par courriel.

IMPORTANT : Aux heures de pointe, vous devez prévoir 20 à 30 minutes pour permettre l'inspection avec notre personnel et convenir de tout dommage. Si vous ne disposez pas du temps nécessaire, tout nouveau dommage sera évalué en votre absence. Veuillez consulter ci-dessous les informations de facturation.

Dommages cachés

Certains dommages peuvent ne pas être apparents lors de l'inspection post location, notamment les dommages causés aux éléments inaccessibles du véhicule (à savoir, le moteur, le réservoir de carburant ou l'embrayage) ou des rayures sur la carrosserie si la voiture est par exemple sale ou rendue sous la pluie ou dans le noir. Ces dommages seront identifiés lors de nos procédures de remise en location et, si de tels dommages sont constatés, nous vous le notifierons par courriel à l'adresse que vous nous avez communiquée, justificatifs à l'appui (voir [ici](#)). Nous ne vous facturerons pas les dégâts avant un délai de sept jours après votre notification.

DOMMAGES IMPUTABLES

Lorsque de nouveaux dommages sont détectés après la restitution du véhicule, nous vous les facturerons, sauf s'il s'agit d'une usure ordinaire due à une utilisation raisonnable. Pour maintenir une transparence totale, nous avons listé ci-dessous les dommages qui **sont** réputés être des dommages imputables. Si une mesure est précisée ci-dessous, tout dommage inférieur à la mesure ne sera pas facturé.

Carrosserie des véhicules :

- **Rayures** : Plus de 10 mm ou moins de 10 mm si le métal ou le plastique nu est visible
- **Éraflures** : Deux rayures ou plus dans la même zone ou plusieurs marques sur la même surface supérieures à 10 mm ou moins de 10 mm si le métal ou le plastique nu est visible
- **Bosses** : diamètre supérieur à 10 mm

Verre : Tous les éclats ou fissures

Pneus : Tout dommage au pneu, y compris les dommages au flanc du pneu, les crevaisons et lorsque le véhicule a été conduit avec un pneu crevé.

Intérieur du véhicule :

- **Garnitures** : Éventuels dommages à la garniture interne
- **Tapiserie** : Toute tache ou brûlure sur les sièges ou les moquettes

Éléments supplémentaires :

- **Rétroviseurs** : Toutes fissures sur les rétroviseurs
- **Jantes en alliage** : rayures supérieures à 10 mm
- **Finitions des roues** : tout dommage supérieur à 10 mm
- **Pièces** : tout équipement d'origine cassé ou manquant
- **Faisceau lumineux** : Toute fissure dans les lampes du faisceau lumineux
- **Serrures** : Tout dommage
- **Contamination du carburant**
- Tout dommage causé intentionnellement ou par une négligence grave de votre part ou d'un conducteur autorisé.

ÉVALUATION ET FACTURATION DES DOMMAGES

Si vous avez souscrit une garantie optionnelle, 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. La franchise applicable est indiquée lors de la réservation et sur votre Contrat de location.

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 de réparation ou de remplacement des dommages mineurs les plus fréquents, calculé sur la base des coûts facturés dans les carrosseries locales pour les pièces détachées et la main-d'œuvre et pour la perte d'utilisation (c'est-à-dire le temps où le véhicule sera inutilisable pendant sa réparation). La Grille Forfait dommages est préparée par des auditeurs tiers impartiaux et mise à jour pour refléter les coûts actuels au moins quatre fois par an.

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 les frais de Gestion des dommages applicables seront reportés sur votre facture définitive.

IMPORTANT : Une fois l'inspection terminée et le montant des dommages calculé, nous le déduirons de la préautorisation de crédit avant de vous verser le solde (le cas échéant). Si le montant des dommages dépasse la préautorisation, nous débiterons votre carte de crédit sans autre autorisation de votre part, conformément au contrat de location. Si vous contestez ce débit, veuillez suivre la procédure de réclamation ci-dessous.

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 de Gestion des dommages 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.

IMPORTANT : Vous serez informé du coût des dommages à l'aide de l'adresse de courriel que vous nous avez communiquée, au moins sept jours avant que nous ne débitons votre carte de crédit. Si vous contestez ce débit, veuillez suivre la procédure de réclamation ci-dessous.

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

Veuillez consulter la section [Litiges](#) pour connaître la procédure à suivre si vous contestez des frais concernant des dommages.

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](#).

VIII. 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 NOUS)	
La responsabilité civile (RC) est systématiquement incluse dans le prix de votre location. Elle : • 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 découlant de votre utilisation du véhicule pendant la location.	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 : • 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 • le conducteur n'était pas autorisé par nous en qualité de conducteur principal ou supplémentaire.
GARANTIES OPTIONNELLES (Couverture en cas de collision, Protection contre le vol, Super Cover / Couverture étendue, Bris de glace et pneus), VOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS NOUS (POUR PERTE OU DOMMAGES CAUSÉS AU VÉHICULE)	

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.

Remarque : certaines de nos garanties optionnelles (Couverture en cas de collision et Protection contre le vol) peuvent déjà être incluses dans votre prix de location (vérifiez votre Contrat de Location) et donnent lieu à une franchise. Les autres garanties (Super Cover et Bris de verre et Pneus) sont facultatives et viennent compléter les garanties Couverture des dommages en cas de collision et Protection contre le vol en réduisant davantage ou en éliminant la franchise dans certains cas.

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), incluant mais sans s'y limiter, les cas suivants :

Incapacité à évaluer la hauteur du véhicule, par exemple :

- En percutant des objets placés ou suspendus en hauteur ;

COUVERTURE DES DOMMAGES EN CAS DE COLLISION (CDW)

La garantie optionnelle de Couverture des dommages en cas de collision 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.

Voici quelques exemples de dommages couverts par la garantie CDW :

- 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.
- 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.

- 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.

Conduite sur des routes dégradées ou dans des conditions inadaptées, par exemple :

- En conduisant sur une route en mauvais état sans faire preuve de l'attention requise, entraînant ainsi des dommages sous le véhicule ;
- En conduisant sur une plage, 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.

Utilisation inappropriée du véhicule, par exemple :

- 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

PROTECTION EN CAS DE VOL (TP)

La garantie optionnelle Protection en cas de vol 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 Protection en cas de vol :

- 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.

SUPER COVER (COUVERTURE ÉTENDUE ou SC)

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

- En éliminant ou réduire votre éventuelle responsabilité envers nous dans le cadre des franchises au titre des garanties Couverture des dommages en cas de collision ou Protection en cas de vol 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

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, les 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

des dommages qui pourrait être exigé sans cette option. 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.	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.). • <u>Coût de Gestion des dommages</u>. Les garanties optionnelles Couverture des dommages en cas de collision, Protection contre le vol et Bris de glace et Pneus 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.
BRIS DE GLACE & PNEUS (G&T) La garantie Bris de glace et Pneus est un produit optionnel offrant une alternative plus économique à la garantie Super Cover. Lorsqu'elle est proposée, cette garantie élimine votre éventuelle responsabilité envers nous dans le cadre des franchises au titre des garanties Couverture des dommages en cas de collision ou Protection contre le vol, uniquement en cas de dommages causés aux vitres du véhicule (y compris au toit ouvrant) et aux pneus.	
ASSURANCE PERSONNELLE (PI), PROTECTION EN CAS DE BLESSURE ET PERTE/DÉGRADATION DE VOS BIENS	
L'option Assurance Personnelle 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 : • Décès, blessures et dépenses médicales découlant d'un accident. • Dégradation ou perte de biens personnels se trouvant dans le véhicule. 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.	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. Les exclusions sont les suivantes : • 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 NOUS 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.

IX. 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.

DONNÉES TÉLÉMATIQUES

Conformément à la loi sur les données de l'UE de 2025, vous avez le droit d'accéder aux données générées par l'utilisation d'un véhicule connecté pendant votre période de location. Ce droit s'applique lorsque le véhicule lui-même, ou un appareil connecté, produit des données télématiques et que la location a lieu dans un pays de l'UE.

Les données télématiques que nous détenons en lien avec votre location peuvent inclure les données suivantes :

Kilométrage/odomètre	Consommation de carburant	Données de position
Statut d'allumage	Données techniques de l'état	Carburant et consommation
Pression des pneus	Données de recharge	

Veuillez consulter notre Politique de confidentialité pour comprendre comment nous traitons les données personnelles.

Si vous souhaitez exercer vos droits en vertu de la loi européenne sur les données de 2025, veuillez contacter euprivacy@hertz.com. Nous vous fournirons gratuitement, dans un délai raisonnable, une copie des données télématiques relatives à votre location que nous conservons dans nos systèmes à ce moment-là. Veuillez noter que nous ne pouvons fournir que des données relatives à votre période de location et que nous pouvons prendre des mesures raisonnables pour vérifier votre identité et votre éligibilité à la réception de ces données. Nous conservons les données télématiques pour une période limitée et, en conséquence, nous recommandons que les demandes en vertu de la loi sur les données de l'UE soient faites rapidement.

X. 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
PENDANT LA LOCATION	SERVICE DE CONCILIATION ECRCS

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.

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](#)).

APRÈS VOTRE LOCATION

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 :

- par courriel au moyen de nos formulaires en ligne (cliquer [ici](#)), ou
- 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.

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.

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.

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.

Nous nous conformerons quant à nous à la décision de l'ECRCS.

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.

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).

XI. Complément d'information... CONVERSION DE DEVISES

Le service « Conversion Dynamique de Devises » (DCC) 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 payez 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. La conversion dynamique de devises remplace la conversion de devises normalement effectuée par votre société de carte de crédit par notre service qui convertit les frais au moment de l'achat, afin que vous puissiez clairement voir le montant facturé dans votre devise d'origine. Ce service utilise un taux d'intérêt compétitif et comprend des frais de service qui correspondent à un pourcentage du montant converti. Celui-ci sera affiché sur l'appareil au moment de la transaction.

VOTRE CHOIX...

Dans les agences participantes en Europe, nous vous demanderons si vous souhaitez payer vos frais de location dans votre devise nationale ou dans la devise locale. Votre choix sera indiqué sur votre Contrat de Location.

DEVISE NATIONALE	DEVISE LOCALE
Si vous choisissez de payer vos frais de location libellés dans votre devise nationale, le service de Conversion Dynamique de Devises 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 (y compris nos frais de service) 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.	Si vous choisissez de payer vos frais de location libellés dans la devise locale (devise étrangère), les frais de location seront libellés dans la devise du pays de location sur votre facture. Ces frais libellés dans la devise locale seront ensuite transmis à la société qui gère votre carte de crédit, laquelle les convertira dans votre devise nationale à ses propres taux de change et en incluant ses propres frais, le cas échéant. Votre relevé de carte indiquera le taux de change utilisé pour cette transaction.

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

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

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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

2. 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

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

3.1. 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.

4. Autonomie

4.1 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.

5. Recharge de la batterie

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. BADGE/APPLICATION DE RECHARGE : Pour votre commodité, nous pouvons vous fournir un badge de recharge lorsque vous louez un véhicule électrique. Ce badge peut être utilisée avec notre **réseau approuvé** de bornes de recharge (chacune une **borne de recharge en réseau**) pour un coût attractif et ce afin d'optimiser votre expérience de recharge.

5.4. Lorsque vous effectuez une recharge à une Borne de recharge du réseau en utilisant le Badge de recharge fourni avec le VE, 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, les frais d'arrêt et les frais de stationnement (le cas échéant) ainsi que, si le fournisseur l'exige, des frais de transaction ainsi que nos frais de commodité. Nous pouvons vous facturer séparément le coût de votre utilisation des Bornes de recharge du réseau et débiter 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.

5.5. 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 et vous n'êtes pas obligé d'utiliser le badge de recharge dans les stations du réseau.

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, de verser un acompte 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 sur lesquels nous n'avons aucun contrôle.

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. 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).

6. Équipements

6.1. **BADGE DE RECHARGE** : nous pouvons vous fournir un Badge de recharge avec le porte-clés du Véhicule électrique (VE), lorsque vous prenez en charge le VE, afin de vous permettre d'utiliser les Bornes de recharge du réseau. Le Badge 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 pendant votre location (voir la rubrique « Contacts » des Conditions Générales de Location).

6.2. À la fin de la période de location, il vous incombe de restituer le Badge 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, **des frais** seront appliqués (voir la rubrique « Frais » ci-dessous).

6.3. Le Badge de recharge ne doit être utilisé que pour recharger le VE que vous avez loué. Nous surveillons l'utilisation de ces dispositifs dans tous les Points de charge du réseau. Toute **mauvaise utilisation** de votre Badge 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, ainsi que des Frais d'utilisation supplémentaires applicables définis ci-dessous.

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

2. 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
3. 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 nous lorsque vous utilisez les chargeurs rapides/super rapides.

6.5. Veuillez **informer** notre personnel 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. Veuillez vous reporter à la rubrique « Frais » ci-dessous.

6.6. 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

7. État de la batterie

7.1. 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.

7.2. 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. Vous disposez des options suivantes :

- (a) **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.
- (b) **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 Super Cover (Couverture étendue ou SC) (si disponible) ne couvre pas cette négligence.

- (c) Utilisez notre 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).

C'est une bonne option si vous êtes susceptible de consommer beaucoup de charge de batterie et souhaitez éviter la contrainte de recharger vous-même le VE. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à les poser au comptoir lorsque vous récupérez votre véhicule.

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).

Nous ne remboursons pas l'électricité non utilisée. Mais 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 ;
- Nous rechargerons le VE pour vous jusqu'au niveau de reprise pour vous et appliquerons les frais de recharge standards. Veuillez consulter les frais ci-dessous.

8. Location aller simple

8.1. 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.

9. Frais

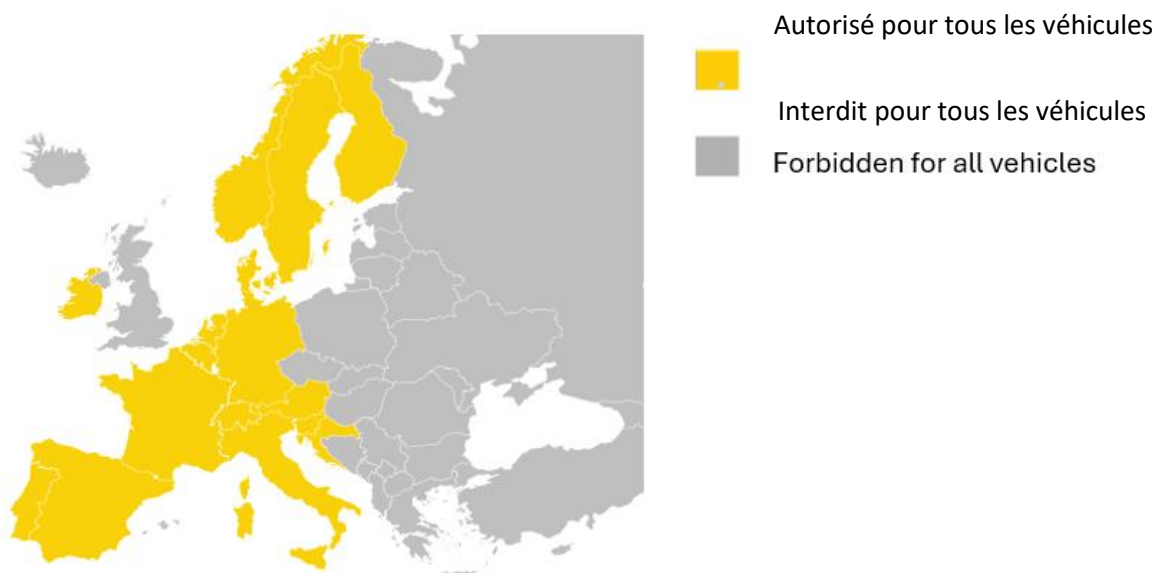
Utilisation des Bornes de recharge du réseau	Lorsque vous effectuez une recharge à une Borne de recharge du réseau en utilisant le Badge de recharge fourni avec le VE, nous vous facturerons le coût total de votre utilisation des Bornes de recharge du réseau au terme de votre location. Ce coût total comprend l'électricité consommée et, si le fournisseur l'exige, des frais de transaction ainsi que nos frais de commodité. 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 commodité	Si vous choisissez d'utiliser le Badge de recharge pour recharger le véhicule électrique pendant votre location, des frais de service modiques (par utilisation) vous seront facturés. Ce service vous évite de vous inscrire auprès des opérateurs de bornes de recharge, de verser une caution et de payer la recharge au moment de la recharge. L'utilisation du Badge de recharge est entièrement optionnelle.
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. 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. Frais de Service = +25 € (TTC)/ou conversion équivalente en livres sterling.
Option d'Achat de Recharge (OAR)	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).
Clé/Carte	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 Super Cover (Couverture étendue ou SC) (si disponible) ne couvre pas ce manquement.

Câble	Si un câble est perdu ou endommagé (au-delà de l'usure normale), le coût de remplacement vous sera facturé. La garantie optionnelle Super Cover (Couverture étendue ou SC) (si disponible) ne couvre pas ce manquement. Le coût de remplacement dépend du type de câble et du lieu : <table><tr><td>PAYS</td><td>Câble Mode 2 (VE à Réseau domestique) (TTC)</td><td>Câble Mode 3 (VE à Borne de recharge) (TTC)</td></tr><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></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	Si votre Badge de recharge est perdu ou endommagé (au-delà de l'usure normale), son coût de remplacement vous sera facturé 20 € (ou conversion équivalente en livres sterling) (TTC). La garantie optionnelle Super Cover (Couverture étendue ou SC) (si disponible) ne couvre pas cette négligence.																														
Coûts d'utilisation supplémentaires	Si votre Badge 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 subirons vous serons répercutés, additionnés du 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 Indemnité forfaitaire pour amendes 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 – Italie

Restrictions de voyage



Vous ne devez ni conduire ni restituer un véhicule loué en Italie dans un pays indiqué comme interdit sur la carte ci-dessus.

Si vous conduisez ou restituez le véhicule dans un pays interdit, cela constituera une violation de nos Conditions générales de location et entraînera l'annulation de toutes les assurances et garanties éventuellement souscrites (des prestataires tiers, CDW, TP, SuperCover, PI) **ET** vous êtes tenu de payer une pénalité contractuelle de **500 €** pour violation de l'interdiction d'entrée. Nous nous réservons expressément le droit de réclamer des dommages et intérêts supplémentaires, le cas échéant, en sus de la pénalité contractuelle susmentionnée.

Vous serez entièrement responsable de tout dommage ou perte subi par le véhicule et serez redevable de toutes les pertes consécutives, y compris les frais de rapatriement du véhicule endommagé. Le cas échéant, des dommages-intérêts forfaitaires de **2317€** vous seront facturés afin de couvrir les coûts engagés pour le rapatriement du véhicule. S'agissant des dommages-intérêts forfaitaires ci-dessus, vous êtes libre d'apporter la preuve qu'aucun préjudice n'a été subi ou que le préjudice est considérablement inférieur au montant des dommages-intérêts forfaitaires.

Assistance dépannage d'urgence :

Appelez le +39 06 45252383 (italien) ou le +39 06 45252527 (anglais)

Zones à accès restreint – Amendes :

Veuillez noter que la plupart des villes historiques italiennes disposent de zones à accès restreint (par ex. « zona a traffico limitato » ou « varco attivo ») contrôlées par des dispositifs électroniques et des caméras. Les véhicules entrant dans ces zones aux heures de pointe de la journée seront passibles d'une amende de circulation. L'émission de l'amende peut intervenir avec un délai important (par exemple six mois). Toute amende que nous recevrons et qui aura été émise pendant votre période de

location vous sera refacturée.

Vols de véhicules en Italie :

Veillez noter que le nombre de vols de véhicules est très élevé en Italie. Veuillez-vous assurer de :

- ne jamais laisser votre véhicule ouvert ni laisser vos clés sans surveillance ;
- ne jamais remettre les clés à un personnel non autorisé ;
- éviter de stationner dans la rue la nuit et utiliser exclusivement des parkings surveillés dans les principales zones touristiques du sud de l'Italie (par exemple : Pompei, Napoli, Catania, Tropea, Bari et le Salento).

Veillez noter que tout manquement à l'obligation de diligence raisonnable pourrait entraîner l'annulation de la Protection contre le vol (TP) et vous rendre redevable envers nous de la valeur marchande totale du véhicule.

Veillez également noter que la SuperCover ne réduit votre responsabilité au titre de la franchise TP qu'à 500€ pour les incidents survenant en Campanie ou dans les Pouilles.

Facturation électronique :

Vous acceptez que nous puissions envoyer votre facture par voie électronique à l'adresse e-mail que vous avez indiquée. Vous recevrez une communication contenant un lien, un identifiant utilisateur et un mot de passe, qui vous permettront de consulter et de télécharger la facture au format PDF. Votre facture sera disponible pendant six mois.

SuperCover :

Des conditions supplémentaires et des exclusions s'appliquent. Veuillez consulter [ici](#).

Frais administratifs de traitement des amendes

Si votre location est soumise au Code de la consommation italien, les frais administratifs liés au traitement des amendes ne s'appliqueront pas.