

VOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION YOUR RENTAL TERMS



Tout ce que vous devez savoir
au sujet de vos locations de Hertz.

Everything you need to know about your Hertz rental.

[HERTZ.CH](https://www.hertz.ch)

Hertz[®]

SOMMAIRE



▶ CONTRAT DE LOCATION	4
Contrat de Location - Définition	
Votre et notre responsabilité	
Litiges	
▶ RESTRICTIONS D'USAGE	5
Conducteurs autorisés	
Conduite du véhicule à l'étranger	
Locations multiples	
▶ ACCIDENT / PANNE / DOMMAGE / VOL	6
État du véhicule	
Mesure de précaution	
Accident	
Panne	
Vol	
Résponsabilité	
▶ ASSURANCES / GARANTIES	8
Couverture et risques	
Garanties optionnelles	
Assurance du client	
Limitation de responsabilité	
▶ FRAIS	11
Frais de location estimés	
Options de carburant	
Contraventions et infractions au Code de la Route	
Paiement et devis des frais de location	
Explication des Frais Principaux	
▶ RESTITUTION	14
Procédure de restitution	
Restitution tardive	
Restitution en dehors des heures d'ouverture	
Changement de l'heure/du lieu de restitution	
Objets personnels oubliés dans le véhicule	
▶ CONFIDENTIALITÉ	16
▶ RESTRICTIONS DE VOYAGE	17

IMPORTANT

Veuillez lire attentivement les présentes Conditions Générales de Location afin de bien comprendre toutes vos obligations.

IMPORTANT

Please read the Rental Terms carefully to understand your obligations in full.

CONTRAT DE LOCATION

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

DÉFINITIONS

► **Hertz:** Nous sommes la société Herold location des véhicules SA, Hertz International Franchisee. Dans les présentes Conditions Générales de Location, toutes les références à «Hertz», «nous», «notre» ou «nos» se rapportent à Herold location des véhicules SA.

► **Contrat de Location:** Nous vous louons un véhicule sous réserve des modalités du Contrat de Location; celui-ci contient les informations et les conditions qui sont contenues dans ces Conditions Générales de Location ainsi que dans votre Dossier de Location et que vous acceptez en signant le Dossier de Location.

► **Véhicule:** Dans les présentes Conditions Générales de Location, on entend par «le véhicule», celui que nous vous louons, y compris tous remplacements, ainsi que l'ensemble des pièces et accessoires appartenant au véhicule et tous les équipements supplémentaires qui vous sont fournis, comme les sièges auto pour enfant, systèmes de navigation, porte-skis, chaînes neige etc.

RESPONSABILITÉ

► **Votre:** Vous êtes tenu de prendre soin du véhicule et de l'utiliser en «bon père de famille» et le restituer conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales de Location, votre responsabilité étant engagée envers nous en cas de

restitution tardive, de perte ou dommages au véhicule ainsi que pour les amendes pour infraction au code de la route et autres frais encourus pendant la location.

► **Notre:** Nous nous devons de vous remettre le véhicule en bon état de fonctionnement et de le remplacer en cas de panne. Nous sommes tenus responsables pour toutes pertes et dommages que vous subissez résultant de notre négligence/omission ou faute intentionnelle. Nous ne sommes pas tenus responsables pour dommages indirects et imprévisibles y compris des pertes de profit ou de chance. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas de décès ou de dommages corporels ou d'une autre responsabilité qui ne peut pas être exclue par la loi.

LOCATIONS DE LONGUE DURÉE

► Si vous effectuez une location pour une durée de 30 jours ou plus, vous devrez montrer ou rendre le véhicule dans l'une de nos agences de location au moins tous les 30 jours, ou à chaque fois que nous en ferons la demande. Nous nous réservons le droit de résilier le présent Contrat de location à tout moment, soit verbalement ou par écrit.

EN CAS DE LITIGE

► Tous les litiges qui n'auront pas été réglés à l'amiable seront régis par le droit de la Suisse et à la compétence des tribunaux de Zurich.

► Si, lors d'un litige, l'une quelconque des dispositions du Dossier de Location est reconnue illégale ou inopposable en vertu du droit applicable, celle-ci sera considérée comme ayant été supprimée, et le reste des dispositions demeurera en vigueur et de plein effet.

RESTRICTIONS D'USAGE

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

RESTRICTIONS D'USAGE

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

CONDUCTEURS AUTORISÉS

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

CONDUITE DU VÉHICULE À L'ÉTRANGER

- **Cross Border:** Une taxe supplémentaire (CBF) est perçue pour l'entrée à l'étranger. En cas de non-respect, respectivement de franchissement de la frontière à l'étranger sans nous en informer, les frais supplémentaires suivants seront prélevés pour le travail administratif accru, comme par exemple l'attribution d'éventuelles amendes, les frais de péage, le traitement de pannes et d'accidents (échange de véhicule, enregistrement des dommages), etc. (voir *Frais*, p. 11-13).
- Pour conduire le véhicule à l'étranger veuillez vous référer à la carte et aux restrictions pour les pays et catégories de véhicules concernés (voir *restrictions de voyage*, p. 17).

LOCATIONS MULTIPLES

► Il ne vous est pas possible de louer plus de 2 véhicules à la fois, à moins que vous n'ayez ouvert un compte société chez nous et que vous ayez été préalablement autorisé(e) à le faire.

EN CAS DE VIOLATION DES RESTRICTIONS

- En cas de violation des restrictions d'usage, ce qui suit:
 - Vous serez tenu de nous indemniser pour tous dommages, pertes et dépenses que nous pourrions subir du fait de votre manquement.
 - Vous perdrez également le bénéfice des exonérations de responsabilité que vous aurez choisies (voir *Assurances / Garanties*, p. 8-10).
 - Nous pourrions résilier le Dossier de Location et reprendre le véhicule à tout moment et à vos frais.

ACCIDENT / PANNE / DOMMAGE / VOL

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

L'ÉTAT DU VÉHICULE

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

MESURE DE PRÉCAUTION

- **Votre responsabilité:** Vous êtes tenu de prendre soin du véhicule et de réduire les risques de panne et de dommage en respectant nos restrictions d'usage (voir *Restrictions d'usage*, p. 5). Vous devez également vous assurer d'utiliser le type de carburant adéquat, de vérifier les pneus ainsi que le niveau d'huile et des autres liquides, et d'effectuer les mises à niveau nécessaires en cas de besoin.
- **Votre responsabilité:** Vous êtes responsable de la sécurité du véhicule et devez essayer de minimiser le risque de vol ou de vandalisme en le stationnant en lieu sûr. Vous devez toujours dissimuler les objets de valeur (y compris tout autoradio, ou système NeverLost® amovible) pour qu'ils ne soient pas visibles dans le véhicule; vous devez aussi activer toute alarme antivol fournie et vérifier que le véhicule est fermé à clé. Vous devez également respecter nos consignes de restitution (voir *Restitution*, p. 14-15).

ACCIDENT

- **Procédure:** Vous devez prendre les mesures suivantes:

- Vous devez contacter la **police immédiatement** et, au demeurant, appeler le service d'assistance 24/24 en composant le numéro situé au dos des Conditions Générales de Location.
- Vous devez remplir un **Constat européen d'accident (CEA)** qui se trouve dans la boîte à gants du véhicule ou peut être obtenu sur demande au retour, et le remettre au retour au comptoir Hertz. Ce CEA devra être complété même si le véhicule n'a subi aucun dommage.

- Ne reconnaissez pas votre responsabilité. Prenez simplement note du nom et de l'adresse de toutes les parties impliquées, y compris les témoins, et rassemblez les informations requises sur le CEA.

PANNE

- **Procédure:** Vous devez nous contacter en appelant notre service d'assistance 24/24 au numéro indiqué au dos des Conditions Générales de Location et nous organiserons les services d'assistance appropriés.

- Bien que ce service soit compris dans le prix de la location, votre responsabilité sera engagée envers nous pour les coûts de dépannage imputables à une faute de votre part (voir *Assurances / Garanties*, p. 8-10).

RÉPARATION

- **Procédure:** Veuillez noter que le véhicule ne pourra faire l'objet d'aucune intervention ni d'aucune réparation sans notre autorisation préalable.

VOL

- **Procédure:** En cas de vol du véhicule, vous devez mettre un rapport de police à notre disposition, déposer plainte, appeler le service d'assistance dès que possible et compléter un CEA (voir la précédente procédure applicable aux accidents).

- **Précautions:** Vous devez être capable de démontrer que vous avez bien pris soin du véhicule en nous remettant les clés et la télécommande de dispositif antivol.

RESPONSABILITÉ

- Vous êtes responsable pour tout préjudice et tous frais par incident subis par nous en cas de perte ou de dommage dont le véhicule pourrait faire l'objet pendant votre location. Ceux-ci peuvent inclure entre autres:

- le coût des réparations
- la perte de valeur du véhicule (**qui peut égaler la valeur totale du véhicule**)
- une indemnité d'immobilisation du véhicule
- les frais de remorquage et de stockage
- des coûts de gestion du dommage qui couvrent nos frais de prise en charge des réclamations relatives à tout dommage causé au véhicule.

- Votre responsabilité peut faire l'objet de limitations si vous avez souscrit nos garanties optionnelles, mais ces dernières peuvent s'avérer nulles si vous ne respectez pas les responsabilités et obligations vous incombant qui sont stipulées dans les présentes Conditions Générales de Location (voir *Assurances / Garanties*, p. 8-10).

- **Pas de responsabilité:** Vous ne serez pas tenu responsable envers nous en cas de perte ou de dommage résultant directement d'une faute qui nous est imputable.

VOTRE OBLIGATION

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

ASSURANCES / GARANTIES

Nous nous employons à vous offrir une couverture optimale avec nos produits d'assurance et de garanties optionnelles.

COUVERTURE ET RISQUES

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

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

- votre responsabilité envers nous pour toute perte ou tout dommage subi par le véhicule
- les dommages corporels ainsi que la perte ou le dommage dont vos effets personnels ou ceux de vos passagers ont fait l'objet
- votre responsabilité envers nous en cas d'intervention ou dépannage imputables à une faute de votre part

GARANTIES OPTIONNELLES

► Pour étendre votre couverture de risque, en cas de vol, dommages, accident et panne nous proposons la couverture suivante:

- **Suppression partielle de la Franchise Vol (TP)**
- **Suppression partielle de la Franchise Dommages (CDW)**

– **Bris de glace & Pneus (G&T);** cette garantie optionnelle ne peut être choisie qu'en souscrivant également les couvertures TP et CDW. La protection Bris de glace & Pneus est incluse lors de la souscription de Super Cover (suppression de franchise).

– **SuperCover™ (SC);** cette garantie optionnelle ne peut être choisie qu'en souscrivant également les couvertures TP et CDW

– **Assurance complémentaire (PI)**

– **Premium Emergency Roadside Service / Assistance Premium (PERS)**

Pour plus d'informations sur nos garanties optionnelles, voir page 9-10.

ASSURANCE DU CLIENT

► 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 Dossier de location et devrez en demander le remboursement auprès de votre assureur tiers.

RÉSPONSABILITÉ

► **Sans garanties optionnelles:** À moins que vous n'achetiez nos garanties optionnelles, vous serez tenu responsable de toute perte ou tout dommage subi par le véhicule, en sachant que votre responsabilité pourra être engagée à hauteur de la valeur totale du véhicule.

► **Violation des dispositions du Contrat de Location:** En cas de violation des dispositions du Contrat de Location, vos assurances et

garanties seront nulles. Par conséquent, vous serez responsable envers nous (I) en cas de perte ou de dommage causé au véhicule et (II) si nous devons indemniser une autre personne (y compris notre assureur).

► **Faute intentionnelle ou grave:** Veuillez noter que nos garanties optionnelles seront également déclarées nulles en cas de pertes ou de dommages qui seront de nature intentionnelle ou seront consécutifs à une faute grave commise par vous ou un conducteur autorisé.

► Votre responsabilité ne peut pas être exclue par une couverture optionnelle dans les cas suivants:

- non observation des dimensions du véhicule, par ex. choc avec des objets placés ou suspendus en hauteur
- maniement inapproprié du véhicule
- erreur de carburant
- clés endommagées ou perdues
- accessoires endommagés ou perdus, par ex. NeverLost, sièges enfants etc.

LIMITATION DE RÉSPONSABILITÉ

► Vous serez exonéré de cette responsabilité à hauteur de la franchise indiquée sur le Dossier de Location si vous souscrivez à l'une des garanties optionnelles (TP, CDW ou SC).

Suppression partielle de la Franchise Vol (TP)	Elle s'applique à chaque incident relatif au vol, à la tentative de vol ou aux actes de vandalisme.
Suppression partielle de la Franchise Dommages (CDW)	Elle s'applique à chaque incident ne résultant pas d'un vol, d'une tentative de vol ou d'actes de vandalisme, comme les dommages subis par le véhicule en cas d'accident.
Bris de glace & Pneus (G&T)	Cette assurance optionnelle réduit votre responsabilité pour la franchise CDW ou TP à zéro en cas de dommages aux vitres du véhicule (y compris toit ouvrant), rétroviseurs, pneus et jantes, à condition que le véhicule soit utilisé conformément aux conditions du contrat de location.

SuperCover™ (SC)	Elle élimine votre éventuelle responsabilité envers nous, à savoir, votre part de responsabilité non couverte par les garanties CDW ou TP; en cas de vol ou dommages survenus au véhicule de location.
Assurance complémentaire (PI)	L'assurance responsabilité civile ne couvre pas les dommages corporels subis par vous ou un conducteur agréé pendant la conduite du véhicule. En outre, nous déclinons toute responsabilité pour la perte ou les dommages causés aux biens laissés à bord du véhicule, que ce soit pendant ou après la période de location. Il s'agit d'une assurance optionnelle qui procure des avantages à tous les occupants du véhicule en cas de décès, dommages corporels et frais médicaux découlant d'un accident et en cas de dommage ou de perte d'effets personnels se trouvant dans le véhicule.
Premium Emergency Roadside Service (PERS)	C'est un produit optionnel qui complète l'Assistance incluse dans votre prix de location. Il offre une couverture pour la récupération du véhicule et les frais de demande d'intervention en urgence dont vous devriez normalement vous acquitter si la demande d'intervention ou le dépannage étaient imputables à une faute de votre part (par exemple clés perdues ou laissées dans le véhicule verrouillé, dépannage en cas de panne de carburant ou utilisation d'un carburant inadapté ou batterie déchargée). Les coûts éventuels des réparations, les frais pour la batterie de remplacement, les clés de remplacement ainsi que les frais de déplacements pour échanger le véhicule sont exclus.

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

FRAIS DE LOCATION

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

PAIEMENT DES FRAIS DE LOCATION

► **Carte de crédit:** Si vous payez avec une carte de crédit, vous autorisez Herold location des véhicules SA, Hertz International Franchisee, de bloquer un avoir correspondant au total des frais estimatifs de location auprès de la banque émettrice de la carte lors de la signature du contrat de location. En outre, vous autorisez Herold location des véhicules SA, et ceci sans votre accord préalable, de débiter sur votre carte des éventuels frais supplémentaires relatifs à votre location de véhicule, soit frais pour dommages (franchise) ou perte d'accessoires, par ex. clés de véhicule, documents etc., des frais non-stipulés sur le contrat de location, soit frais de reprise, frais d'essence, frais pour restitution de véhicule tardive, frais pour le deuxième conducteur, frais pour nettoyage spécial du véhicule ainsi que des frais pour amendes ou taxes routières (inclus les frais administratifs relatifs) encourus pendant la location.

► **Devise:** Il est possible que nous vous proposons de payer vos frais de location dans la devise de votre pays. Si vous choisissez ce service, appelé Choisissez votre Devise (Choose Your Currency), notre banque de traitement se chargera de convertir vos frais de location à l'étranger en devise de votre pays (soit la devise de facturation de votre carte de crédit) à l'aide d'un taux de change de gros fourni par un organisme de change réputé; le taux de change appliqué étant le taux en vigueur le jour où nous débitons votre compte. Notre banque prélèvera une commission d'un montant compétitif pour effectuer la transaction.

► **Échéance des frais:** Si vous ne payez pas vos frais dans le délai indiqué sur votre facture, nous aurons le droit d'appliquer des intérêts sur le montant restant dû à un taux fixé à 5% au-dessus du taux directeur de la Banque centrale en vigueur.

OPTIONS DE CARBURANT

VÉHICULES DIESEL / SANS PLOMB / HYBRIDES

► **Votre choix:** Nous vous fournirons le véhicule avec le plein de carburant. Pour que nous puissions fournir le même service au client suivant, vous pouvez soit restituer le véhicule avec le plein de carburant, soit nous laisser faire le plein pour vous.

► **Frais:** Si vous choisissez la seconde option, vous encourez des frais de service au tarif précisé sur le Dossier de Location pour le carburant supplémentaire requis et le service de remplissage du réservoir.

► **Fuel Purchase Option (FPO):** Pour vous faciliter la location, vous pouvez acheter un plein au départ de la location à un prix concurrençant ceux des stations-service voisines. Cette option vous évite de devoir faire le plein avant de nous restituer le véhicule (ou, si vous préférez,

de retourner le véhicule avec le réservoir vide). Cependant, veuillez noter que nous ne pourrions vous rembourser le carburant qui n'a pas été utilisé.

VÉHICULES ÉLECTRIQUES

- **Niveau de batterie:** Vous devez rendre le véhicule avec le même niveau de batterie qu'au moment de la prise en charge.
- **Frais:** Si le niveau de la batterie est plus bas au moment de la restitution que lors de la prise en charge, nous vous facturons les frais de recharge de la batterie ainsi que des frais de service.

CONTRAVENTIONS ET INFRACTIONS AU CODE DE LA ROUTE

- **Résponsabilité:** Vous êtes tenu d'acquitter l'ensemble des amendes, redevances de

péage et autres frais similaires encourus dans le cadre de la location du véhicule.

- **Informations:** Nous sommes dans l'obligation de fournir vos coordonnées aux autorités concernées qui vous enverront l'amende directement. Nous récupérerons les coûts que nous aurons encourus en vous facturant des frais administratifs fixes et indépendants du montant de la contravention.

EXPLICATION DES FRAIS PRINCIPAUX

- La résumé suivante vous donne des informations sur des frais principaux.
- Tous les frais sont calculés en application de nos tarifs en vigueur et font l'objet d'un calcul définitif en fin de location. Nous sommes à votre disposition pour tout renseignement complémentaire en agence.

Frais pour tout conducteur supplémentaire	Ils s'appliquent si nous avons donné notre accord pour un conducteur supplémentaire pendant votre location.
Coût de gestion de dommage	Ils couvrent nos frais de prise en charge des réclamations relatives à tout dommage causé au véhicule (voir <i>Accident / Panne / Dommage / Vol</i> , p. 6-7).
Frais de dommage/ perte	Ils sont exigibles en cas de perte ou de dommage du véhicule si vous n'avez pas souscrit à la SuperCover pour vous exonérer de ces coûts (voir <i>Assurances / Garanties</i> , p. 8-10).
Frais de kilomètres supplémentaires	Ils s'appliquent en cas de dépassement du nombre de kilomètres maximal convenu pour votre tarif de location.
Frais de livraison & reprise	Ils s'appliquent si vous nous demandez de livrer ou reprendre le véhicule à un lieu autre que notre agence.

Frais de carburant	Ils s'appliquent si nous devons faire le plein après la restitution du véhicule (voir <i>Frais</i> , p. 11-12).
Frais de nettoyage supplémentaires	Ils s'appliquent si le véhicule restitué nécessite davantage qu'un nettoyage standard avant d'être prêt pour sa location suivante (voir <i>Restitution</i> , p. 14-15).
Frais administratifs pour amendes, etc.	Ils couvrent nos frais administratifs pour traiter les charges, contraventions et autres infractions au Code de la route (voir <i>Frais</i> , p. 11-12).
Frais de restitution tardive	Ils peuvent être exigés en sus des frais de location supplémentaires si vous restituez le véhicule après la période de grâce applicable pour la location (voir <i>Restitution</i> , p. 14-15).
Supplément local	Il est demandé pour tenir compte de coûts plus élevés des prestations de service dans certaines agences (p. ex.: dans les aéroports et gares).
Frais d'abandon	Ces frais sont appliqués en cas de restitution du véhicule à un lieu autre que celui qui est précisé sur votre Dossier de Location (voir <i>Restitution</i> , p. 14-15).
Frais de location	Ils sont calculés par tranche de 24 heures et incluent l'assurance responsabilité civile obligatoire.
Frais d'immatriculation du véhicule	Ils représentent votre part des frais que nous devons encourir pour exploiter le véhicule.
Supplément jeune conducteur	Il est exigé si vous ou un conducteur supplémentaire avez moins de 25 ans.
Cross Border Fee (CBF)	Est due si vous souhaitez circuler avec le véhicule en dehors de la Suisse. En cas de non-respect, respectivement de franchissement de la frontière à l'étranger sans nous en informer, les frais supplémentaires suivants seront prélevés pour le travail administratif accru, comme par exemple l'attribution d'éventuelles contraventions, les frais de péage, le traitement de pannes et d'accidents (échange de véhicule, enregistrement des dommages), etc. (voir <i>Restrictions d'usage</i> , p. 5).

RESTITUTION

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

PROCÉDURE À LA RESTITUTION

- ▶ Vous devez restituer le véhicule à l'agence de prise en charge convenue et à l'heure indiquée dans votre Dossier de Location, vous devez aussi remplir le formulaire de retour se trouvant au verso de vos Conditions Générales de Location (c.-à-d. les cases sur la date et l'heure de retour et le compteur kilométrique) et le remettre au comptoir de location avec les clés du véhicule. Veuillez restituer, dans la mesure du possible, un véhicule raisonnablement propre.

RESTITUTION TARDIVE

- ▶ **Frais supplémentaires:** Vos frais de location sont calculés sur une base journalière par périodes de 24 heures à partir de l'heure indiquée sur le Dossier de Location. En cas de restitution tardive, vous débutez une nouvelle période de 24 heures et vous serez alors facturé pour celle-ci et pour toute autre période de 24 heures consécutive entamée avant la restitution, et ce au tarif de location standard en vigueur.
- ▶ **Période de grâce:** Si vous êtes légèrement en retard pour restituer le véhicule, nous vous accorderons une petite prolongation du délai de restitution ou 'période de grâce' de 29 minutes, au-delà de laquelle vous devrez payer une journée supplémentaire. Cette période de grâce peut être modifiée d'un commun accord au début de la location.
- ▶ **Frais:** Nous nous réservons le droit d'exiger des frais de restitution tardive pour couvrir les frais administratifs supplémentaires requis en cas de restitution tardive.

- ▶ **Retrait du véhicule:** À l'expiration du contrat de location ou après le dépassement de la durée de location convenue, nous sommes autorisés à prendre possession à tout moment du véhicule ou à le récupérer aux frais du locataire et à facturer le recours supplémentaire du contrat de location. Ceci vaut également dans le cas où, pour des locations de longue durée (plus de 30 jours), le locataire a un retard de plus de 5 jours dans le paiement des frais de location, ou s'il est à prévoir qu'il ne pourra pas respecter les obligations découlant du contrat de location.

RESTITUTION EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE

- ▶ **Procédure:** Si vous souhaitez restituer le véhicule en dehors des heures d'ouverture de l'agence, vous devez obtenir notre autorisation préalable. Vous devez également respecter les consignes suivantes pour la restitution en dehors des heures d'ouverture (qui peuvent varier d'une agence à l'autre et sont convenues avec nous au préalable):
 - Garez le véhicule dans le parking Hertz ou dans un lieu sûr à proximité; fermez-le à clé et activez le système antivol.
 - Remplissez le formulaire de retour situé au verso de ces Conditions Générales de Location et déposez-le dans la boîte aux lettres de l'agence avec les clés du véhicule, des explications pour localiser le véhicule et tous les autres documents appropriés. Si la boîte aux lettres n'est pas assez grande, déposez-y seulement les clés et les explications de localisation du véhicule, et laissez les documents dans la boîte à gants du véhicule.
- ▶ **Important:** Ne remettez les clés à personne après avoir stationné le véhicule dans le parking, même pas à une personne qui se présenterait en tant qu'employé de Hertz.

- ▶ **Fin du contrat de location:** Veuillez noter que le fait de déposer les clés et les documents en dehors des heures d'ouverture de l'agence dans la boîte à clés ne met pas fin à votre contrat de location. Vous demeurez responsable de tout dommage tant qu'un employé de Hertz prend possession du véhicule ainsi que des documents et des clés et ce, jusqu'à l'ouverture de l'agence Hertz.

CHANGEMENT DE L'HEURE OU DE LIEU DE RETOUR

- ▶ **Procédure:** Si vous souhaitez changer l'heure ou le lieu de retour ou bien nous demander de récupérer le véhicule, vous devez appeler l'agence de départ au numéro fourni sur le contrat de Location. Nous nous réservons le droit d'accepter ou non de modifier les modalités de restitution convenues.
- ▶ **Frais supplémentaires:** Veuillez noter que tout changement apporté à l'heure ou au lieu de retour peut être accompagné de frais de location supplémentaires en cas d'application d'un tarif différent. En outre, si vous souhaitez modifier le lieu de retour, des frais d'abandon peuvent vous être facturés. La restitution du véhicule à un autre lieu de retour n'est pas permise sans notre autorisation préalable.

CONSÉQUENCES DE NON-RESPECT DE NOS CONSIGNES

- ▶ **Frais supplémentaires:** En cas de restitution tardive ou à un lieu différent, vous encourrez des frais supplémentaires (voir *Frais*, p. 11-13).
- ▶ **Reconduction du contrat de location:** Si vous ne respectez pas nos consignes de remise des clés et du formulaire de retour dûment rempli, votre Contrat de Location restera en vigueur jusqu'à ce qu'ils soient en notre possession et vous continuerez à encourir des frais.

- ▶ **Restitution en dehors des heures d'ouverture sans autorisation:** Si vous restituez le véhicule en dehors des heures d'ouverture sans notre autorisation préalable ou si nous sommes incapables de localiser le véhicule après son retour, le véhicule restera sous votre entière responsabilité jusqu'à ce que nous soyons en mesure de le prendre en charge.

- ▶ **Saleté dans le véhicule:** Si le véhicule nécessite davantage qu'un nettoyage standard après sa restitution afin de le remettre dans l'état où il se trouvait avant sa location, outre les dégradations liées à l'usure normale, vous devrez verser des frais de nettoyage correspondant aux coûts supplémentaires encourus par nous.

- ▶ **Fumer dans le véhicule:** Il est interdit de fumer dans nos véhicules. Le locataire est tenu de prendre à sa charge les frais de nettoyage en cas de salissures ou d'altération du véhicule résultant de la consommation interdite de tabac.

OBJETS OUBLIÉS DANS LE VÉHICULE

- ▶ **Délai de conservation:** Tout objet oublié dans le véhicule par le locataire est conservé durant trois mois à la station de location. Si le locataire ne récupère pas lesdits objets dans les trois mois, nous nous réservons le droit de disposer de ces derniers. Tous frais encourus pour l'envoi des objets trouvés au domicile du locataire sont à la charge du client.
- ▶ **Responsabilité:** Hertz décline toute responsabilité pour les objets oubliés dans le véhicule à la fin de la location.

CONFIDENTIALITÉ

Pour vous fournir nos services, nous devons collecter et stocker des informations à caractère personnel vous concernant.

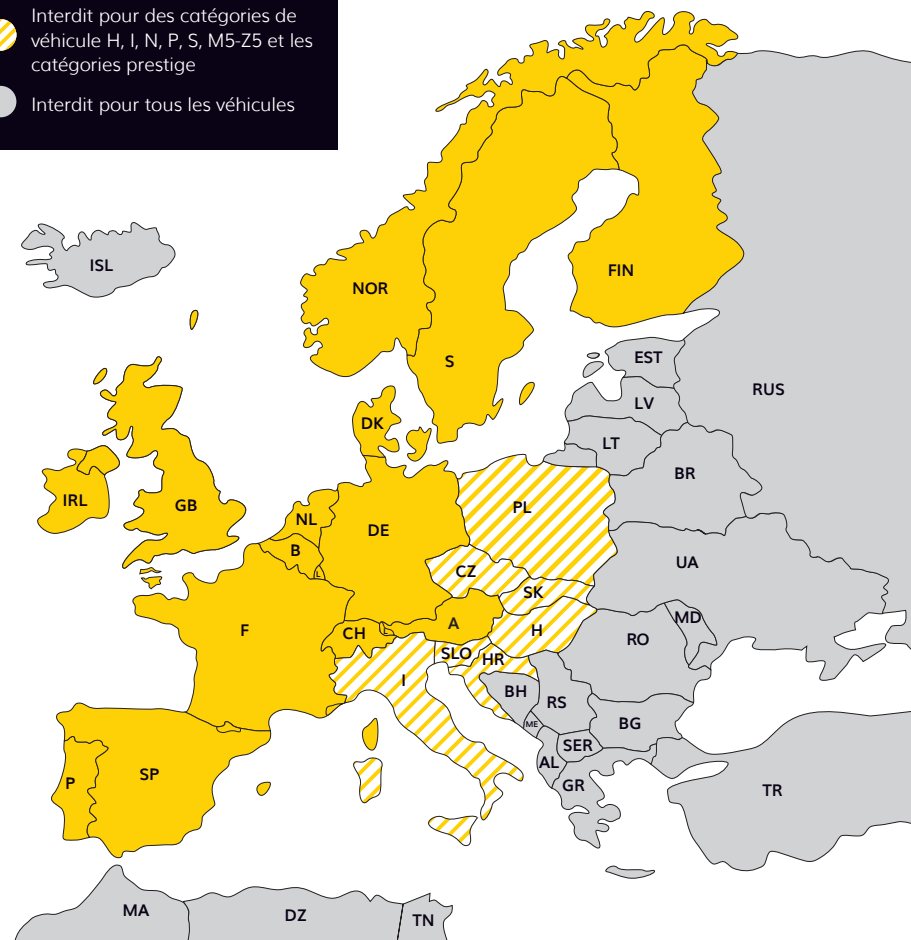
L'USAGE DES INFORMATIONS PERSONNELLES

- **Nos droits:** En louant un véhicule chez nous, vous acceptez que nous procédions au traitement de vos données nominatives (y compris vos coordonnées bancaires) conformément à notre Règlement sur le Respect de la Vie privée. Vous consentez notamment à ce que nous utilisions vos données nominatives dans notre intérêt légitime, y compris aux fins d'analyses statistiques, de vérifications bancaires et de protection de nos biens. En conséquence, il est possible que nous divulguions vos données nominatives à des assureurs ou à d'autres organisations dans le cadre de procédures de recouvrement et de lutte contre les demandes frauduleuses.
- **Numéro CDP:** Vous reconnaissez que si vous utilisez un numéro CDP (tarif préférentiel) associé à une société, nous pourrions partager vos données nominatives avec cette société dans le cadre de votre location.

- **GPS:** Veuillez noter que nous effectuons une localisation de certains véhicules par GPS pour des raisons de sécurité et que nous pouvons conserver certaines informations personnelles à ces fins si cela s'avère nécessaire.
- **L'usage pour marketing:** Nous utiliserons vos informations personnelles à des fins marketing uniquement avec votre consentement (à condition que la possibilité de refuser vous ait été offerte).
- **Modification des données:** Vous disposez du droit d'accès, de correction et/ou de suppression des données nominatives vous concernant se trouvant en notre possession.
- **Notre politique de Confidentialité:** Pour de plus amples informations sur la façon dont nous traitons vos données personnelles, veuillez vous reporter à notre Politique de confidentialité globale que vous pourrez trouver en ligne sur: www.hertz.com ou sur n'importe lequel de nos sites nationaux. Vous pouvez également la demander à votre comptoir de location.

RESTRICTIONS DE VOYAGE

- Autorisé pour toutes les catégories de véhicule
- Interdit pour des catégories de véhicule H, I, N, P, S, M5-Z5 et les catégories prestige
- Interdit pour tous les véhicules



CONSEQUENCES DE NON-RESPECT DES RESTRICTIONS DE VOYAGE

- Toute tentative de circuler ou traverser dans un pays non autorisé aura pour résultat la résiliation du contrat de location, du contrat d'assurance et de l'assurance contre vol. Le véhicule sera confisqué par la police des frontières. Tous les frais encourus vous seront facturés.

PAS DE RESTITUTION DU VÉHICULE

- La restitution de tous les véhicules est INTERDITE dans les pays/îles suivants: Îles Baléares, Gibraltar, Îles Canaries, La Corse, Madeira, Malte, Monaco, Pologne, Sardègne et Hongrie.

CONTENTS



● ▶ RENTAL AGREEMENT	20
Rental Agreement-Definition	
Your and our responsibility	
Disputes	
● ▶ USE RESTRICTIONS	21
Authorised driver	
Taking the vehicle abroad	
Multiple rentals	
● ▶ ACCIDENT / BREAKDOWN / DAMAGE / LOSS	22
Vehicle condition	
Preventive Measures	
Accident	
Breakdown	
Theft	
Liability	
● ▶ INSURANCES / WAIVERS	24
Coverage and risks	
Optional insurances	
Own insurance	
Liability	
● ▶ CHARGES	27
Estimate of charges	
Fuel options	
Traffic/parking fines	
Payment and currency of rental charges	
Charges Explained	
● ▶ RETURN	30
Return procedure	
Late return	
Return outside operating hours	
Change of return time/location	
Personal belongings left in the vehicle	
● ▶ PRIVACY	32
● ▶ TRAVEL RESTRICTIONS	33

RENTAL AGREEMENT

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

DEFINITIONS

► **Hertz:** We are Herold rent-a-car Ltd, Hertz International Franchisee. All references in these Rental Terms to «Hertz», «we», «us» and «our» are to Herold rent-a-car Ltd.

► **Rental agreement:** We rent the vehicle to you subject to the terms of the Rental Agreement, which incorporates the information, terms and conditions contained in these Rental Terms and your Rental Record and which you accept by signing the Rental Record.

► **Vehicle:** All references to "the vehicle" in these Rental Terms are to the vehicle we supply to you for your rental, including any replacements, plus all parts and accessories belonging to the vehicle and any additional equipment provided to you, such as child seats, NeverLost® units, ski racks, ski chains etc.

RESPONSIBILITY

► **Your:** You are responsible for ensuring that you care for, use and return the vehicle in accordance with these Rental Terms, accepting responsibility to us if the vehicle is returned late, lost or damaged, as well as for traffic fines and other charges that arise during the rental.

► **Our:** We are responsible to you for providing the vehicle in good overall and operating condition and for replacing the vehicle in the event of breakdown. We are responsible to you for loss and damage you incur from our gross negligence or willful misconduct. We are not liable for indirect or unforeseeable losses, including loss of profits or loss of opportunity. This limitation of liability does not apply in cases of death and injury or any other liability which can not be excluded by law.

LONG-TERM RENTALS

► If your rental is for 30 days or longer, you must present or return the vehicle to one of our rental locations at least every 30 days or at any time when requested by us. We reserve the right to terminate this Rental Agreement verbally or in writing at any time.

DISPUTES

► We aim to resolve all disputes amicably. If this is not possible, the law of Switzerland will apply and the courts of Zurich will have jurisdiction.

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

USE RESTRICTIONS

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

USE RESTRICTIONS

► The vehicle belongs to Herold rent-a-car Ltd and you are not allowed to sub-rent, transfer or sell it. In addition, the vehicle may not be used:

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

AUTHORISED DRIVER

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

TAKING THE VEHICLE ABROAD

► **Cross Border:** An additional fee (CBF) will be charged for driving into a foreign country. In the event of non-compliance or crossing the border without informing us, the following additional costs will be charged for the increased administrative effort, e.g. allocation of possible fines, toll fees, handling of breakdowns and accidents (vehicle exchange, damage recording), etc. (see *Charges*, p. 27-29).

► For driving the vehicle abroad please refer to the driving restrictions of the concerned countries and vehicle categories (see *Travel Restrictions*, p. 33).

MULTIPLE RENTALS

► You may not rent more than 2 vehicles at any time unless you have set up a corporate account with us and have our prior permission to do so.

IN CASE OF BREACH OF USE RESTRICTIONS

- In case of breach of use restrictions, the following happens:
- You will be responsible for any damage, losses and expenses we suffer as a result.
 - You lose the benefit of any insurance or waivers of liability you have taken (see *Insurances / Waivers*, p. 24-26).
 - We will terminate the Rental Agreement and take the vehicle back at any time at your expense.

ACCIDENT / BREAKDOWN / DAMAGE / THEFT

We will supply the vehicle to you in good and road-worthy condition. You are responsible for returning the vehicle in the same condition, subject to fair wear and tear.

VEHICLE CONDITION

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

PREVENTIVE MEASURES

- **Your responsibility:** You are responsible for looking after the vehicle and reducing the risk of breakdown and damage by complying with our restrictions on use (see *Use Restrictions*, p. 21). You must also make sure you use the correct fuel and check the tyres, oil and other fluid gauges, refilling if necessary.
- **Your responsibility:** You are responsible for the security of the vehicle and should try to minimise the risk of theft or vandalism by parking in a safe place. Always remove valuable items (including any removable radio or Never-Lost® unit) from sight, activate any security device provided and make sure the vehicle is locked. You must also comply with our return instructions (see *Return*, p. 30-31).

ACCIDENT

- **Procedure:** You need to take the following steps:
 - Report the accident to the **police immediately** and call Emergency Roadside Assistance in any event using the number on the back of these Rental Terms.

- Complete an **European Accident Statement (EAS)** – available either in the vehicle or by request on return and hand it to a Hertz member of staff. The EAS must be completed even if there is no damage to the car.
- Do not admit fault. Take the names and addresses of everyone involved, including witnesses, and collect the information requested on the EAS.

BREAKDOWN

- **Procedure:** If you experience any problem with the vehicle due to mechanical failure or accident, you should contact us by calling the Emergency Roadside Assistance number on the back of these Rental Terms and we will organise appropriate help.
- Although this service is included in your rate, you will be responsible to us for any breakdown call out costs we incur where you are at fault (see *Insurances / Waivers*, p.24-26).

REPAIR

- **Procedure:** Please note that you must not allow anyone to service or repair the vehicle without our permission.

THEFT

- **Procedure:** If the vehicle is stolen you need to inform the police, provide us a police report, call Emergency Roadside Assistance as soon as you can and complete an EAS (see *previous accident procedure*).
- **Preventive Measures:** You must be able to show that you have taken appropriate care by returning the keys and any remote control anti-theft device to us.

LIABILITY

- You are responsible for all losses and costs incurred, per incident, to us if the vehicle is lost or damaged during your rental. These may include (amongst others):
 - the cost of repairs
 - loss in value of the vehicle (**NB: this could extend to the full value of the vehicle**)
 - loss of rental income
 - towing and storage charges
 - an administration charge, which recovers our costs for handling any claim arising from damage caused to the vehicle
- Your responsibility may be reduced if you have taken our optional waivers, although these may be void if you do not comply with your responsibilities and obligations in these Rental Terms (see *Insurances / Waivers*, p. 24-26).
- **No liability:** You will not be responsible to us if the loss or damage is directly due to us.

YOUR COMMITMENT

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

INSURANCES / WAIVERS

We aim to provide you with the best possible cover through our insurance and waiver products.

COVERAGE AND RISKS

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

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

- liability to us for loss of or damage to the vehicle
- personal injury and loss of or damage to personal possessions suffered by you and your passengers
- liability to us for breakdown incidents where you were at fault

OPTIONAL INSURANCES

► For an additional coverage in case of theft, damage, accident and breakdown you can purchase the following optional products:

- **Theft Protection (TP)**
- **Collision Damage Waiver (CDW)**
- **Glass & Tyre (G&T);** this insurance can only be chosen, if both products TP and CDW, are accepted. Glass and Tyre Insurance is included if you accept Super Cover.

– **SuperCover™(SC);** this insurance can only be chosen, if both products TP and CDW, are taken.

– **Personal insurance (PI)**

– **Premium Emergency Roadside Service (PERS)**

You will find detailed information about our optional insurance products on page 25-26.

OWN INSURANCE

► If you have purchased excess waiver insurance or similar from a third party to cover your liability to us for the excess under our waiver products, you will remain liable to us for any amount due up to the excess and must seek reimbursement from your insurer.

LIABILITY

► **Without optional insurances:** Unless you purchase our optional waiver products, you will be liable to us for loss of or damage to the vehicle, which may extend to the full value of the vehicle.

► **Breach the terms of the rental agreement:** If you breach the terms of the rental agreement, your insurance and waiver products will be invalid. This means you will be responsible to us (I) for loss of or damage to the vehicle and (II) if we have to compensate any other person (including our insurers).

► **Premeditation or gross negligence:** Note that our insurances and waivers will also be invalid if the loss or damage is caused intentionally or by the gross negligence of you or an authorised driver.

LIMITATION OF LIABILITY

► We will waive this liability to the amount of the excess stated on the Rental Record if you purchase the optional products (TP, CDW or SC).

► Your responsibility is not reduced by any waiver in case of:

- failure to observe the dimensions of the vehicle e.g. striking overhead or overhanging objects
- inappropriate handling of the vehicle
- mis-fuelling
- lost or damaged car keys
- lost or damaged accessories e.g. NeverLost, child seats etc.

Theft Protection (TP)	This applies to each incident related to theft, attempted theft or vandalism.
Collision Damage Waiver (CDW)	This applies to each incident caused other than by theft, attempted theft or vandalism, such as damage caused if you have an accident.
Glass & Tyre (G&T)	This is an optional insurance that reduces your potential liability to us for the excess from CDW or TP for damages to the vehicle windows (including sunroof), mirrors, tyres and rims to zero, provided the vehicle is used in accordance with the terms of the rental agreement.

SuperCover™ (SC)	This eliminates your potential liability to us for the CDW or TP excess for loss of or damage to the rental vehicle.
Personal insurance (PI)	Third party insurance does not cover injury to you, or an authorised driver, when driving the vehicle. Furthermore, we do not accept liability for property lost or damaged when left in the vehicle, whether during the rental or after return. This is an optional insurance providing benefits to all occupants of the vehicle for death, injury and medical expenses arising from an accident and damage to or loss of personal possessions contained in the vehicle.
Premium Emergency Roadside Service (PERS)	This is an optional product which supplements the Emergency Roadside Assistance included in your rate. It provides cover for the vehicle recovery and call out costs you would otherwise be responsible for if the reason for the breakdown or call out was your fault (for example lost keys or keys locked inside the vehicle, running out of fuel or using the wrong fuel, flat battery). The eventual costs to repair the vehicle, the costs for replacement battery, replacement key etc. and any costs to change the vehicle are excluded.

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

RENTAL RATES

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

PAYMENT OF RENTAL CHARGES

► **Credit card:** If you pay by credit card you authorise Herold rent-a-car Ltd, Hertz International Franchisee, - at the time of signing the Rental Agreement – to reserve with the credit card issuer a sufficiently large sum and to obtain the relevant authorisations in order to cover at least the total expected rental costs. You also authorise Herold rent-a-car Ltd to collect, without further instructions from you, directly from your credit card any additional charges which have arisen from your use of the car and which may include the costs of insurance franchise, damage to the car, loss of car keys or accessories, charges not stated on the Rental Record such as one-way charges, refuelling charges, late-return charges, additional driver charge, extra cleaning charge, and any road tolls or fines or charges arising from traffic or parking violations during the rental period (including an administration fee).

► **Currency:** We may give you the option to pay your rental charges in your home currency. If you choose this service, called Choose Your

Currency (CYC), our processing bank will convert your rental charges from the currency of the country of rental to your home currency (i.e. the billing currency of your credit card) using a wholesale rate of exchange provided by a reputable foreign exchange dealer for the day the charges are billed to your account. Our bank will apply a competitive currency conversion fee for making the transaction.

► **Maturity of charges:** If you don't pay your charges in the time indicated on your invoice, we may charge you interest on the outstanding charges at 5% above the applicable central bank policy rate.

FUEL OPTIONS

DIESEL / UNLEADED / HYBRID VEHICLES

► **Your choice:** We will supply your vehicle with a full tank of fuel. To enable us to provide the same service for the next customer you may either return the vehicle with a full tank or allow us to fill the tank for you.

► **Charges:** If you take the latter option, you will incur a Refuelling Service Charge at the rate specified on the Rental Record for the additional fuel required and the convenience of us refuelling the vehicle for you.

► **Fuel Purchase Option (FPO):** For your convenience, you may purchase a tank of fuel at the time of rental at a price that is competitive with local fuel stations. With this option you may return the vehicle without refilling the tank (indeed returning an empty tank if you wish). Please be aware that you will not receive any credit for unused fuel.

ELECTRICAL VEHICLES

► **Battery level:** You must return the vehicle with the same battery level as when you picked it up.

- **Charges:** If the battery level at return is lower than at time of pick up, we will charge you for recharging the battery and a service fee.

PENALTY FEES

- **Liability:** You are responsible for payment of all fines, road tolls, congestion charges and other similar charges incurred in relation to the vehicle during your rental.
- **Statements:** We are required to provide your details to the relevant authority who will send the fine directly to you. We will recover the

costs we incur through a fixed administration charge which does not depend on the amount of the actual fine.

CHARGES EXPLAINED

- The following overview provides information concerning the most important charges.
- All charges are calculated in accordance with our current rates and subject to final calculation at the end of the rental. Please ask at the counter for details.

Additional Driver Charge	Applies if we agree to an additional driver for your rental.
Damage Administration Charge	Recovers our costs for handling claims relating to damage caused to the vehicle (see <i>Accident / Breakdown / Damage / Loss</i> , p. 22-23).
Damage/Loss Charges	Applies if the vehicle is lost or damaged and you have not taken SuperCover™ to eliminate your responsibility for these costs (see <i>Insurance / Waivers</i> , p. 24-26).
Additional Mileage/Kms	Applies if you exceed the maximum mileage/ kms for your rental rate.
Delivery & Collection Charges	Applies if you request that your rental vehicle is delivered to or collected from a location other than our rental location.
Refuelling Service Charge	Applies if we are required to fill the tank on return (see <i>Charges</i> , p. 27-28).

Extra Cleaning Charge	Applies if you return the vehicle needing more than our standard cleaning to make it ready for its next rental (see <i>Return</i> , p. 30-31).
Fines & Administration Charge	Recovers our administration costs for dealing with parking and other traffic fines, charges etc. (see <i>Charges</i> , p. 27-28).
Late Return Charge	Applies in addition to an increased rental rate if you return the vehicle after any applicable grace period for the rental (see <i>Return</i> , p. 30-31).
Location Service Charge	Applies at certain locations (e.g. airports and railway stations) to reflect the higher cost of providing services from there.
One Way Fee	Applies if you return the vehicle to a rental location other than that specified on your Rental Record (see <i>Return</i> , p. 30-31).
Rental rate	Charged in 24 hour units and includes compulsory third party insurance.
Vehicle Licence Fee	Passes on your share of the charges we incur for keeping the vehicle on the road.
Young Driver Surcharge	Applies if you or any additional driver is under 25 years old.
Cross Border Fee (CBF)	Applies if you want to drive with the vehicle outside Switzerland. In the event of non-compliance or crossing the border without informing us, the following additional costs will be charged for the increased administrative effort, e.g. allocation of possible fines, toll fees, handling of breakdowns and accidents (vehicle exchange, damage recording), etc. (see <i>Use Restrictions</i> , p. 21).

RETURN

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

PROCEDURE AT RETURN

- ▶ You need to return the vehicle to the same location where you picked it up by the time stated on your Rental Record, complete the return form on the back of these Rental Terms (i.e. date, time and mileage sections) and hand it in with the keys at the rental counter. Please ensure, where possible, that the vehicle is reasonably clean.

LATE RETURN

- ▶ **Additional Charges:** Your rental charges are calculated on a per day basis in 24 hour periods from the time shown on the Rental Record. If you return the vehicle late you enter a new 24 hour period and will be charged for that and every successive 24 hour period you enter before return, at a current standard rental rate.
- ▶ **Grace period:** To help you if you're running slightly late, we allow a small extension or 'grace period' of 29 minutes to return the vehicle without being charged for an extra day. This grace period is subject to change by agreement prior to the start of the rental.
- ▶ **Charges:** We reserve the right to make a late return charge to cover the additional administration of dealing with a late return.
- ▶ **Withdrawal of vehicle:** After termination of the rental agreement or after exceeding the agreed rental period we are entitled to take possession of the vehicle at all times or to procure it at the costs of the renter and to charge, if applicable, additional use of the rental agreement. This also applies to

Longterm (30 days plus) rentals if the renter is in arrears of the agreed rental fees for longer than 5 days or it is foreseeable that he can no longer meet the obligations of the rental agreement.

RETURN OUTSIDE OPENING HOURS

- ▶ **Procedure:** You need to have our prior permission to return the vehicle outside the location's operating hours. You must also comply with the following out of hours return instructions (which are subject to variation by location, as agreed with you in advance):
 - Park the vehicle in the Hertz car park or a secure place nearby, locked and with any alarm set.
 - Complete the return form on the back of these Rental Terms and post it with the keys, instructions where to find the vehicle and any other documents through the location's key box. If there is not enough space, post the keys and instructions and leave the documents in the glove box of the vehicle.
- ▶ **Important:** Do not give the keys to anybody when you park the car, even if they appear to be a Hertz employee.
- ▶ **End of rental Agreement:** Leaving the keys and documents in the key return box outside of the normal opening hours of the location does not constitute the end of the rental. You remain liable for any damages until a Hertz employee takes possession of the vehicle, documents and keys when the Hertz location opens.

CHANGE OF RETURN TIME/LOCATION

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

- ▶ **Additional charges:** Please note that a change to the return time may entail an increase of your rental charges because a different rate may apply. In addition, if you wish to amend the return location, a One Way Fee may be charged. A return to a different location than rented is not allowed without our prior approval.

CONSEQUENCES IN CASE OF DISREGARDING THE RESTRICTIONS

- ▶ **Additional Charges:** If you return the vehicle late or to a different location you will be liable for additional charges (see *Charges*, p. 27-29).
- ▶ **Extension of rental agreement:** If you fail to observe our requirements for submitting keys and a completed return form, your rental will remain open until we locate them and you will continue to incur charges.
- ▶ **Return outside opening hours without permission:** If you return the vehicle outside operating hours without our prior permission, or we are unable to locate the vehicle on return, you will remain fully responsible for the vehicle until we are able to locate it.

- ▶ **Dirt inside vehicle:** If the vehicle requires more than standard cleaning on return to restore it to its pre-rental condition, allowing for fair wear and tear, you will incur a cleaning charge to cover our reasonable additional costs.

- ▶ **Smoking inside vehicle:** Smoking in our vehicles is prohibited. The renter will be responsible for the cleaning costs and repair costs in case of unauthorised smoking in the vehicle.

PERSONAL BELONGINGS LEFT IN THE VEHICLE

- ▶ **Safekeeping period:** Personal belongings left in the vehicle are kept for 3 months at the rental location. If they are not claimed back by the renter within 3 months we reserve our right to dispose of the items. If you wish the belongings to be sent to you, any costs which incur will be charged to you.
- ▶ **Liability:** Under no circumstances Hertz will accept any liability for any items that may have been left in the vehicle at the end of the rental.

PRIVACY

We need to collect and store personal information about you to provide the services you request.

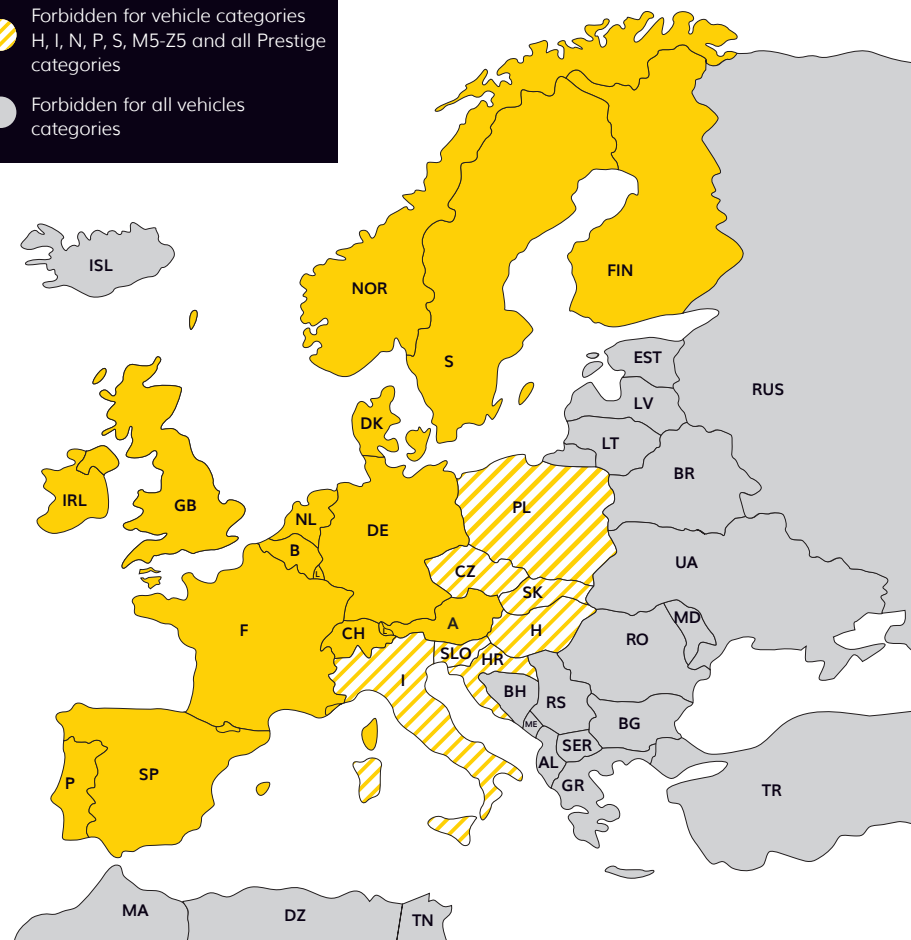
USE OF PERSONAL DATA

- **Our rights:** When you rent with us, you consent to us processing your personal information in accordance with our privacy policy. In particular, you consent to us using your personal information for our legitimate interests, including statistical analysis, credit control and protection of our assets. This may include disclosing your personal information to insurers and other organisations to assist in recovery procedures and counter fraudulent claims.
- **CDP number:** If you use a CDP number (price discount) linked to a company, you agree that we may share your personal information with that company in relation to your rental.

- **GPS:** Please note that we track the location of certain vehicles via GPS technology for security reasons and may retain such information as necessary for those purposes.
- **Use for marketing purposes:** We will only use your personal information for marketing purposes with your consent (where you have been given the opportunity to decline).
- **Modification of data:** You have the right to access, correct and/ or request deletion of the personal information we hold about you.
- **Our Privacy Policy:** For full information about how we process your personal data please see our global Privacy Policy, which is available online at www.hertz.com or any of our country websites. Alternatively, please ask at the rental counter.

TRAVEL RESTRICTIONS

- Allowed for all vehicle categories
- Forbidden for vehicle categories H, I, N, P, S, M5-Z5 and all Prestige categories
- Forbidden for all vehicles categories



CONSEQUENCES IN CASE OF DISREGARDING THE TRAVEL RESTRICTIONS

- Any attempt to drive into restricted countries will result in the Rental Agreement being invalid and you will lose the benefit of all Insurance and waiver coverage you have taken. You will also be responsible to us for any additional cost which may incur as a result.

NO RETURN OF THE VEHICLE

- It is NOT ALLOWED to return the cars in the following countries/islands: Balearic Islands, Gibraltar, Canary Islands, Corsica, Madeira, Malta, Monaco, Poland, Sardinia and Hungary.

DÉPART LOCATION / PICK UP DETAILS

NOM / NAME

DATE / DATE

 / /

HEURE / TIME

 : AM/PM

IMMATRICULATION DU VÉHICULE
CAR REGISTRATION

NUMÉRO DE PLACE DE PARKING
PARKING BAY NUMBER

RETOUR LOCATION / RETURN DETAILS

DATE / DATE

 / /

HEURE / TIME

 : AM/PM

KILOMÉTRAGE / MILEAGE READING

NIVEAU DU CARBURANT / FUEL LEVEL

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

SI NOTRE AGENCE EST FERMÉE:

- ▶ Complétez ce formulaire avec les détails de retour
- ▶ Si le véhicule a été endommagé, remplissez le constat d'accident européen
- ▶ Enlevez toutes vos affaires personnelles
- ▶ Verrouillez le véhicule
- ▶ Déposez ce formulaire de retour avec les clés dans la boîte de retour

IN CASE OUR OFFICE IS CLOSED:

- ▶ Complete the Return Details
- ▶ In case of damages at the vehicle complete the European Accident Statement
- ▶ Take out all personal belongings
- ▶ Lock the car
- ▶ Drop this envelope and the keys in the return box

CONTACT / CONTACT

CENTRE DE RÉSERVATION

tous les jours: 08.00 - 23.00 heures
+41 (0)84 882 20 20

RESERVATION CENTER

daily: 08.00 am - 11.00 pm
+41 (0)84 882 20 20

SERVICE CLIENTÈLE

Lun-Ven: 08.30 - 17.00 heures
+41 (0)44 212 26 26

CUSTOMER SERVICE

Mon-Fri: 08.30 am - 5.00 pm
+41 (0)44 212 26 26

ASSISTANCE ROUTIÈRE D'URGENCE 24 H

+41 (0)84 480 42 00

24 HR EMERGENCY ROADSIDE ASSISTANCE:

+41 (0)84 480 42 00