

VOS CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT DE LOCATION

TOUT CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR AU SUJET DE VOS LOCATIONS CHEZ HERTZ

SOMMAIRE

CONTRAT D'ABONNEMENT	2
VOTRE ABONNEMENT DE LOCATION EN QUELQUES POINTS CLÉS	4
INFORMATIONS DE BASE	7
- Contrat d'abonnement	
- Responsabilité (de part et d'autre)	
- Litiges	
- Confidentialité	
PRISE EN CHARGE DU VEHICULE	9
- Les frais facturés lors de la prise en charge du véhicule	
- Le véhicule	
- Les conditions restrictives de location	
PENDANT LA LOCATION	11
- Amendes, péages et autres frais	
- Pannes	
- Accidents	
- Dommages et vol	
RESTITUTION	13
- Procédure de restitution	
- Modifications	
- Frais appliqués à la restitution	
ANNEXES	15
1. Explications relatives aux frais	
2. Politique relative au carburant	
3. Politique relative aux dommages	
4. Assurances & Garanties optionnelles	
5. Politique de confidentialité	
6. Contacts	

CONTRAT D'ABONNEMENT

Ce Contrat d'Abonnement, avec l'Email de Confirmation d'Abonnement, Les Conditions d'Adhésion et les annexes ici présentes constituent votre accord de souscription à « My Hertz Weekend », un abonnement mensuel de location de véhicule qui vous donne, en tant que client privilégié, la flexibilité de conduire un véhicule sans vous soucier d'en posséder un.

1. LES PARTIES DU CONTRAT D'ABONNEMENT

“CLIENT” (Vous) : comme indiqué dans l'Email de Confirmation de Souscription (Nom, Numéro Gold Plus Rewards.

Et

“HERTZ” (Nous) : Hertz France S.A.S., 6 avenue Gustave Eiffel 78180 Montigny Le Bretonneux, 377 839 667 RCS Versailles.

2. DÉTAILS DU PRODUIT

2.1. My Hertz Weekend est un abonnement mensuel flexible proposé par Hertz et qui permet de disposer d'un véhicule du type de celui sélectionné par le Client. Le véhicule sera mis à disposition par Hertz pour Vous tous les weekends dans l'agence Hertz de rattachement que vous aurez choisie durant la durée du Contrat d'Abonnement.

2.2. Procédure de Souscription :

2.2.1. [Les Clients peuvent souscrire à My Hertz Weekend sur www.hertz.fr/p/myhertzweekend.](http://www.hertz.fr/p/myhertzweekend)

2.2.2. À votre souscription, il Vous sera demandé de fournir Vos informations de contact, avec votre numéro de membre Gold Plus Rewards, qui est une condition du Contrat d'Abonnement. Si vous n'avez jamais effectué de location Hertz en tant que membre Gold Plus Rewards avant votre première souscription à My Hertz Weekend, vous devrez, le jour de votre première location, vous rendre au comptoir de location et présenter au personnel Hertz vos papiers d'identité ainsi que votre permis de conduire et votre carte de crédit.

2.2.3. Hertz vérifiera les informations indiquées lors de votre Souscription et si elles sont acceptées, Hertz vous enverra un Email de Confirmation d'Abonnement avec le Contrat et les Termes et Conditions d'Abonnement.

2.2.4. Votre Abonnement commencera le jour du premier weekend que vous avez choisi « Date de début de l'abonnement de location ». Veuillez prendre en compte que Hertz requiert un préavis de 2 jours ouvrés, avant que votre premier weekend au titre de votre abonnement ne démarre.

2.2.5. Une fois que vous souscrivez à votre Contrat d'Abonnement et sélectionnez la date de votre première location, vous n'aurez pas à effectuer de réservations à l'avance. Un véhicule sera mis à votre disposition pour la durée du Contrat d'Abonnement à partir de 14h00 tous les jeudis jusqu'à 18h00 tous les dimanches. Vous devrez retourner le véhicule au plus tard le lundi midi.

2.2.6. Le premier paiement de votre contrat d'abonnement sera prélevé le jour où nous vous confirmons votre adhésion par email. Le paiement de renouvellement sera prélevé un mois après la date de début de votre abonnement de location et ainsi de suite pour les mois suivants.

2.2.7. Votre Abonnement sera renouvelé automatiquement tous les mois pour une durée équivalente à celle initialement choisie. Vous avez la possibilité de mettre fin à tout moment à ce contrat, en notifiant Hertz avec un préavis de sept jours avant le prochain renouvellement, par email ou par téléphone. Notre Service client vous confirmera l'annulation de votre contrat d'abonnement et vous informera de la date de fin. Veuillez prendre en compte que votre contrat d'abonnement se terminera le dernier jour du mois où vous avez annulé. Vous devrez alors restituer le véhicule au

plus tard à la date de fin annoncée par le service client comme étant la date de fin de votre abonnement.

2.3. Votre Abonnement

2.3.1. Choix du Véhicule : Vous pouvez choisir entre un véhicule « Petit », « Moyen » ou « Grand ». Veuillez prendre en compte que nous ne pouvons pas garantir le modèle ou la marque du véhicule. Si la taille désirée n'est pas disponible, vous bénéficierez d'un surclassement.

2.3.2. Choix de l'Agence : vous sélectionnerez votre agence Hertz de rattachement durant la procédure de Votre Abonnement. Une fois votre choix fait, Vous devrez retourner le véhicule à votre agence de rattachement sans possibilité de le retourner dans une autre agence.

2.3.3. Frais : en fonction du Type de Véhicule et de l'Agence Hertz de rattachement , votre Carte de Crédit sera débitée tous les mois pour le tarif de l'Abonnement. De plus, en début de chaque location, Hertz effectuera une pré-autorisation d'un montant de 200€ sur votre Carte de Crédit (1^{er} weekend) plus la valeur du plein d'essence (2nd, 3^{ème} et 4^{ème} weekends). Ces montants seront débloqués au retour du Véhicule. Le déblocage de ce montant dépendra de votre fournisseur de carte de crédit.

2.3.4. Frais Additionnels : veuillez prendre en compte que nous ne sommes pas responsables des frais de péage, des amendes ou de tout autre frais occasionné durant Votre location. La traversée de frontières impliquera des frais additionnels et dans le cas où Vous ne restituez pas le véhicule avec le plein d'essence, Vous serez facturé des litres manquants plus des frais de service pour remplissage. Veuillez consulter les Termes et Conditions d'Abonnement pour plus d'informations.

2.3.5. Dans le cas où vous restituez le véhicule en retard ou si vous le restituez dans une autre agence, vous êtes alors en violation du Contrat d'Abonnement et Vous êtes par conséquent responsable du remboursement de tous les frais associés et des dommages causés à Hertz.

2.3.6. Une fois que votre Contrat d'Abonnement commence, vous pourrez alors prendre en charge le véhicule de Votre choix dans votre agence de rattachement. Vous pourrez prendre en charge Votre véhicule à tout moment à partir du jeudi 14h00 jusqu'au dimanche 18h00 et le retourner au plus tard le lundi midi.

2.4. **Produits inclus** : la Souscription inclut le kilométrage illimité, la politique carburant "un plein pour un plein" (voir détails dans les Termes et Conditions de Souscription de Location), la Suppression partielle de la Franchise Dommages / Vol – CDW /TP (voir détails dans les Termes et Conditions de Souscription de Location), Un Conducteur additionnel pour chaque location.

2.5. **Restrictions d'Âge** : l'âge minimum est de 25 ans pour pouvoir louer un véhicule et Vous ainsi que le Conducteur additionnel devez être en possession d'un permis de conduire valide, en votre possession depuis au moins 12 mois. Veuillez consulter les détails des Termes et Conditions d'Abonnement de Location.

3. Consentement de Confidentialité

En souscrivant à My Hertz Weekend, Vous confirmez que Vous avez lu et compris la **Politique de Confidentialité Hertz** (voir lien).

4. Loi Applicable

Ce Contrat d'Abonnement est régi et interprété en accord avec la loi en France. Tout litige sera de la compétence exclusive des tribunaux français.

5. Conditions d'Abonnement de Location

En souscrivant à ce Contrat, vous adhérez aux conditions ci-dessus ainsi qu'aux Conditions d'Abonnement de Location et annexes, lesquelles s'appliqueront et régiront toutes les locations effectuées durant votre Contrat d'Abonnement.

VOTRE ABONNEMENT DE LOCATION EN QUELQUES POINTS CLÉS

Ce résumé a pour objet de vous permettre de mieux comprendre ce qui est inclus dans votre Contrat d'abonnement de Location et ce qui en est exclu. . N'hésitez pas à vous adresser aux agents se trouvant à votre disposition à nos différents comptoirs si vous avez besoin de clarifications supplémentaires.

QUELQUES ASTUCES TRÈS UTILES

1. **VOTRE RESPONSABILITÉ** : Vous engagez votre responsabilité envers Hertz lorsque le véhicule loué est perdu ou endommagé, de même que pour les amendes ou autres frais pouvant s'appliquer pendant chaque location conformément à votre Contrat d'Abonnement de Location.
2. **DOMMAGES** : Vous devez vérifier le véhicule afin de vous assurer qu'il est exempt de tout dommage avant de prendre la route. Il vous incombe également de consigner le moindre écart observé dans la Fiche d'État du Véhicule. Ceci permettra d'éviter les litiges quant à d'éventuels dommages au moment de la restitution.
3. **ASSURANCE & GARANTIES OPTIONNELLES** : Lisez attentivement les conditions de votre Contrat d'Abonnement de Location afin de bien comprendre quelles sont vos obligations dans le cadre de votre utilisation du véhicule et gardez à l'esprit que l'assurance et les garanties optionnelles éventuellement applicables pourront être frappées de nullité en cas de manquement de votre part à vos obligations contractuelles.
4. **RESTITUTION** : Des frais supplémentaires vous seront facturés si vous restituez le véhicule après 12 heures le lundi ou à une agence différente de votre agence de rattachement inscrite dans votre Contrat d'Abonnement de Location. ou encore, si le véhicule se trouve dans un état de saleté avancé ou qu'il nécessite davantage qu'un nettoyage standard/mauvaises odeurs. Vous encourez des frais supplémentaires si vous fumez dans le véhicule.
5. **RESTITUTION EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE** : Si nous consentons à ce que vous restituiez le véhicule en dehors des

CONTACTS ET RECOURS

Vous pouvez vous adresser à notre **personnel d'agence** à la fin de la location ou contacter l'agence à tout moment.

1. À l'issue de la location, vous avez la possibilité de contacter le **Service client Hertz** pendant les heures de bureau (en appelant le numéro 0800450400
2. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre problème et que votre location a été effectuée dans un autre pays européen, vous pouvez contacter le **Service de Conciliation de Location de Voiture Européen (ECRCS)**, un service de conciliation indépendant, ou encore le site de résolution des litiges en ligne (ODR).

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

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

Pour obtenir des informations exhaustives, veuillez-vous reporter aux **Conditions Générales d'Abonnement de Location** dans le présent livret.

	CE QUI EST INCLUS		CE QUI N'EST PAS INCLUS
👍	<p>ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE Une assurance responsabilité civile est incluse dans le prix que vous payez. Elle vous protège, vous ou tout autre conducteur autorisé, contre les réclamations qui pourraient être faites par des tiers suite à un décès, une blessure ou tout dommage matériel si vous veniez à avoir un accident.</p>	👎	Il n'y a pas d'assurance complémentaire couvrant les blessures dont serait victime le conducteur ainsi que les pertes ou dommages infligés à vos biens ou à ceux de vos passagers.
	<p>CONDUCTEUR ADDITIONNEL Vous pouvez ajouter un conducteur additionnel avec votre Contrat d'Abonnement. Le conducteur additionnel devra être présent à l'agence et présenter son permis de conduire avant chaque départ avec le véhicule.</p>		Vous pouvez vous exonérer totalement de votre responsabilité au titre du montant de la franchise applicable pour la CDW ou TP en souscrivant à la Super Cover.
👍	<p>SUPPRESSION DE LA FRANCHISE DOMMAGES Votre tarif d'Abonnement de Location inclut la Suppression partielle de la Franchise Dommages (CDW) ainsi que la Suppression partielle de la Franchise Vol (TP). Cela limite votre responsabilité envers Hertz en cas de dommage ou de perte du véhicule, dans la limite du montant indiqué à votre Contrat d'Abonnement de Location.</p>	👎	
👍	<p>CARBURANT Votre véhicule de location vous est remis avec un réservoir plein. Vous devez nous restituer le véhicule avec le plein de carburant.</p>	👎	Si vous ne restituez pas le Véhicule avec le plein, un montant sera débité sur votre carte de paiement au taux indiqué sur votre contrat de location pour le week-end concerné.
👍	<p>ASSISTANCE Une Assistance de base est incluse dans la location et prend en charge les appels liés à une défaillance mécanique ou à un accident.</p>	👎	
👍	<p>ÉQUIPEMENTS Le prix que vous payez inclut tous les</p>	👎	

	équipements obligatoires, tels que les pneus neige et chaînes (le cas échéant), etc.		
👉	KILOMÉTRAGE Il n'y a aucune limitation de la distance parcourue pendant votre location. Cependant, nous nous réservons le droit d'appliquer des frais en cas de kilométrage excessif au-delà du raisonnable.	👉	Nous ne prenons pas en charge vos amendes de stationnement , vos frais de parkings privés, de péages ou d' infractions au code de la route que vous pourriez commettre pendant votre location. Nous vous facturerons les paiements de cette nature, majorés d'une indemnité forfaitaire pour amende .

INFORMATIONS DE BASE

Le Contrat d'Abonnement de Location

- Votre Contrat d'Abonnement de Location est le contrat que vous acceptez lorsque vous signez votre Abonnement avec Hertz et qui inclut vos choix d'abonnement (par ex. : agence, **type de véhicule, options et produits additionnels**). En acceptant le Contrat d'Abonnement, vous reconnaissez que les informations qu'il mentionne sont correctes et vous approuvez les dispositions suivantes :
 - les **Conditions Générales d'Abonnement** qui s'appliqueront pour chacune de vos locations effectuées conformément à votre Contrat d'Abonnement. Ces conditions d'Abonnement de location prévaudront sur toutes autres conditions de location y compris les conditions de location Gold Plus Rewards.
- Le Contrat d'Abonnement est conclu avec la société Hertz, et toutes les références à « Hertz », « nous » et « notre » désignent cette entreprise.

Responsabilité

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

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

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

Litiges

- Nous entendons résoudre tous les litiges de façon amiable. Pour obtenir les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations concernant les services indépendants de résolution des litiges, merci de vous reporter à l'**Annexe 6 (Contacts)**.
- Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre un conflit, celui-ci sera soumis au droit du pays dans lequel le Contrat d'Abonnement de Location a été signé. Si une partie quelconque du présent Contrat d'Abonnement 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 d'abonnement de Location ; mais les autres dispositions resteront de plein effet.

Confidentialité

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

PRISE EN CHARGE DU VEHICULE

Frais

- Votre Contrat d'Abonnement de Location répertorie les frais convenus au début de votre Abonnement. Ils seront facturés, mensuellement, sur le moyen de paiement que vous avez sélectionné et couvriront le coût de votre abonnement pour le mois à venir conformément à votre Contrat d'Abonnement.

IMPORTANT : Chaque semaine, quand vous prenez votre véhicule ; nous demanderons une pré-autorisation sur votre carte de paiement sélectionnée dans votre profil Gold Plus Rewards comme indiqué dans votre Contrat d'Abonnement. Cette somme sera débloquée au retour après paiement des frais additionnels. Pour plus d'informations sur ce point, **veuillez en faire la demande à votre agence de location au moment de la prise en charge du véhicule ou vous renseigner en ligne** avant d'entamer votre voyage.

Veillez-vous reporter à l'**Annexe 1 (Explications Relatives aux Frais)** où vous trouverez des explications quant aux frais supplémentaires pouvant éventuellement s'ajouter à votre Abonnement.

Le véhicule

Définition : Dans les présentes Conditions Générales d'Abonnement de Location, toutes les références au terme « **véhicule** » désignent le véhicule que nous vous remettons dans le cadre de votre location chaque week-end, ce qui inclut les remplacements, toutes les pièces et tous les accessoires appartenant au véhicule ainsi que tout équipement supplémentaire pouvant vous être fourni, tels les sièges enfant. Vous avez sélectionné un type de véhicule au moment de la souscription de votre Contrat d'Abonnement et nous ferons le maximum pour mettre à votre disposition un véhicule du même type que celui choisi pour chaque week-end et pendant toute la durée de votre Contrat d'Abonnement.

- **État du véhicule** : Il est important que vous vérifiiez l'état du véhicule au début et à la fin de la location. Nous vous remettons une **Fiche d'état du véhicule** détaillant les éventuels dommages pré-existants. Veuillez-vous reporter à l'**Annexe 3 (Politique Relative aux Dommages)** afin de bien comprendre de quelle façon nous traiterons les dommages causés au véhicule pendant votre location.
- **Utilisation** : Vous devez prendre soin du véhicule et l'utiliser de bonne manière afin de réduire le risque de défaillance et de dégradation en respectant nos **Restrictions de Location** (ci-dessous). Vous devrez également vous assurer que vous utilisez un carburant adapté et vérifier les pneus et les niveaux d'huile et autres jauges, en procédant à leur réapprovisionnement si cela est nécessaire.

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

- **Carburant** : Nous vous remettons votre véhicule avec un réservoir de carburant plein. Vous devrez nous restituer le véhicule avec un réservoir également plein ou nous vous appliquerons des **Frais de Service de Carburant** sur votre moyen de paiement en contrepartie du fait que nous aurons procédé au remplissage du réservoir à votre place.

Option d'Achat de Carburant (OAC)

Pour votre confort, cette option vous permet de payer le prix d'un réservoir plein au début de votre location afin de vous éviter de payer les litres manquants plus des frais de service pour remplissage au moment de la restitution du véhicule.

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

Restrictions de Location

- **Agence de rattachement** : vous devez sélectionner une agence de location au moment de souscrire votre Contrat d'Abonnement. Ainsi, chaque week-end, nous mettrons un véhicule à votre disposition dans cette agence uniquement.
- **Heure de départ** : Vous pouvez prendre un véhicule conformément à votre Contrat d'Abonnement à partir de 14 heures le jeudi jusqu'à 18 heures le dimanche, sous réserve des heures d'ouverture de votre agence de rattachement, chaque weekend pendant la durée de votre Contrat d'Abonnement. Aucune réservation préalable n'est nécessaire,
- **Utilisation** : Le véhicule est notre propriété et vous n'êtes pas autorisé(e) à le sous-louer, le transférer ou le vendre. Vous n'êtes pas autorisé(e) à utiliser le véhicule pour :
 - transporter des passagers contre rémunération (en qualité de taxi, VTC ou dans le cadre d'accords de covoiturage ou similaires)
 - emprunter des voies non carrossables ou inadaptés au véhicule (notamment des chemins hors pistes)
 - transporter un nombre excédentaire de passagers ou de bagages
 - remorquer ou pousser un autre véhicule, une caravane ou tout autre élément (sans notre accord express)
 - transporter quoi que ce soit qui puisse endommager le véhicule (notamment du matériel et des matériaux explosifs ou combustibles) ou différer notre capacité à relouer le véhicule (du fait de son état à la restitution ou de l'odeur qui s'en dégage)
 - transporter des marchandises contre rémunération (sauf si le véhicule est un camion ou une camionnette)
 - prendre part à une course, un rallye ou tout autre type de compétition
 - conduire dans des zones à accès restreint, telles que les aéroports, routes de service et autres voies de même nature
 - conduire en infraction à la réglementation routière ou toute autre réglementation en vigueur
 - utiliser le véhicule à des fins illicites, quelles qu'elles soient
- **Conducteurs autorisés** : Seule la personne titulaire du contrat de location et toute autre personne autorisée par nous peuvent conduire le véhicule. Cependant, ces mêmes personnes ne seront pas autorisées à conduire le véhicule en cas de fatigue extrême ou si elles sont sous l'influence d'une substance quelconque susceptible d'affecter leur attention ou leurs réflexes, telles que l'alcool, les drogues ou certains médicaments. Chaque conducteur autorisé doit avoir au moins 25 ans et détenir son permis de conduire depuis au moins 12 mois au moment où il est rajouté au Contrat d'Abonnement (ou prend possession du véhicule et souhaite être ajouté en qualité de conducteur additionnel).
- **La conduite à l'étranger** : Vous pouvez conduire le véhicule dans n'importe quel pays listé dans les **Conditions Particulières spécifiques au pays de location moyennant des frais de traversée de frontière**. Si vous souhaitez conduire le véhicule dans un autre pays, vous devrez solliciter notre accord préalable.

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

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

PENDANT LA LOCATION

Amendes, péages et autres frais

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

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

Pannes

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

Assistance Premium (PERS)

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

Accidents

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

- Notification** : Vous devrez informer **l'agence de location** dans tous les cas ainsi que **l'Assistance Routière d'Urgence** en cas de dommages au véhicule. Signaler l'accident à la **police** dans les plus brefs délais si quelqu'un a été blessé ou s'il y a des dégâts matériels.
- Constat européen/déclaration d'accident** : Veuillez remplir le constat (qui se trouve dans le véhicule ou que vous pouvez obtenir sur simple demande) et remettez-le à un membre de notre personnel. Le constat doit être rempli, signé, et dans la mesure du possible, porter le consentement des tiers impliqués, même lorsque le véhicule n'a pas été endommagé.
- Ne reconnaissez pas de responsabilité** : Relevez simplement le nom et l'adresse de toute personne impliquée dans l'accident, y compris ceux des éventuels témoins, et recueillez les informations demandées sur le constat/déclaration d'accident.

IMPORTANT : Si vous ne vous conformez pas à ces instructions relatives aux accidents, les franchises dont vous pourriez vous prévaloir pourront être frappées de nullité.

Dommmages et Vol

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

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

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

- **Sécurité** : Vous êtes responsable de la sécurité du véhicule et devrez faire votre possible pour minimiser le risque de vol ou de vandalisme en vous garant en lieu sûr. Ne jamais laisser d'objets de valeur à la vue de tous et s'assurer que le véhicule est bien verrouillé. Vous devrez également vous conformer à nos instructions de restitution (voir **Restitution** ci-dessous).
- **Vol** : En cas de vol du véhicule, vous devrez remplir une déclaration de vol auprès de la police, appeler ensuite l'Assistance Routière d'Urgence dans les plus brefs délais et remplir un formulaire de signalement d'accident (voir la procédure relative aux **Accidents** ci-dessus). Vous devrez être en mesure de prouver que vous avez pris les mesures de précaution adéquates en nous retournant les clés du véhicule, à défaut, nos garanties optionnelles ne seront plus valides.

Assurance et Garanties Optionnelles

Le prix de votre location inclut automatiquement une **Assurance responsabilité civile** qui vous protège vous et tout autre conducteur autorisé contre les réclamations formulées par des tiers en cas de décès, de dommage corporel 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 d'ajouter une garantie optionnelle Super Cover à votre Abonnement pour vous exonérer de toute responsabilité envers nous pour les dommages ou perte au véhicule :

Si vous acceptez la Super Cover, vous acceptez également nos conditions stipulées à l'Annexe 4 (Assurance & Garanties Optionnelles).

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

RESTITUTION

Procédure de restitution

- **Conditions requises** : Vous devez restituer le véhicule à l'agence de restitution sélectionnée dans votre Contrat d'Abonnement. Vous pouvez restituer le véhicule jusqu'au lundi à 12 heures tous les week-ends. À défaut, des frais supplémentaires seront appliqués (voir Modifications ci-dessous).
- **En Dehors des Heures d'Ouverture** : Sous réserve d'avoir obtenu notre accord préalable, vous pouvez restituer le véhicule en dehors des heures d'ouverture de nos agences, auquel cas, vous devrez respecter les points suivants :
 - **Stationnement** : verrouiller le véhicule et le garer sur notre parking, ou s'il y en a un, dans un lieu sûr situé à proximité.
 - **Clés** : ne pas confier les clés à un tiers après avoir stationné le véhicule, même si cette personne semble faire partie de notre personnel. Au lieu de cela, les déposer dans la boîte à clés de l'agence en joignant des instructions précises indiquant où le véhicule peut être trouvé.

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

Modifications

Changement d'heure ou de lieu : Vous devez toujours restituer le véhicule à votre agence de rattachement sélectionnée au moment de la souscription de votre Contrat d'Abonnement, jamais après 12 heures, chaque lundi. A défaut, des frais supplémentaires pourront vous être appliqués.

- **Restitution tardive** : Votre abonnement prend fin à 12h chaque lundi, heure limite à laquelle vous devez restituer le véhicule à l'agence de rattachement. Si vous tardez à restituer le véhicule, vous serez facturé ainsi que pour toute nouvelle période de 24 heures commencée avant votre retour, au tarif de location en vigueur en plus du prix de votre abonnement.

IMPORTANT : Si vous ne restituez pas le véhicule avant midi le lundi, nous nous réservons le droit d'appliquer une pénalité. Si vous restituez le véhicule dans une autre agence que celle de rattachement sélectionnée dans le Contrat d'Abonnement, nous pourrons facturer des frais d'abandon afin de couvrir les coûts de transfert du véhicule jusqu'à l'agence de départ.

Frais

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

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

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

Annexe 1

Explications relatives aux Frais additionnels

CARBURANT	
Prix du Carburant	Si vous ne remplissez pas le réservoir au moment de la restitution du véhicule et que vous n'avez pas opté pour une Option d'Achat de Carburant nous vous facturerons un prix de carburant au litre pour faire le plein du réservoir.
Supplément service pour carburant	S'appliquent en plus de la somme facturée pour le carburant si nous remplissons le réservoir à votre place après la restitution du véhicule et que vous n'avez pas souscrit d'option OAC.
ÉTAT DU VÉHICULE	
Frais pour dommage ou perte	S'appliquent en cas de perte ou de dommages au véhicule à hauteur du montant de la franchise. Non applicable si vous souscrivez à la SuperCover dans votre Abonnement.
Coût de Gestion des Dommages	Ont pour but de couvrir nos coûts de gestion des dommages causés au véhicule. Non applicable si vous souscrivez à la SuperCover dans votre Abonnement.
Frais de Nettoyage Supplémentaire	S'appliquent si vous restituez le véhicule dans un état nécessitant un nettoyage plus important qu'un nettoyage classique pour pouvoir être loué à nouveau.
Frais pour violation de l'interdiction de fumer dans le véhicule	Il est interdit de fumer dans tous nos véhicules. Ces frais ont pour but de couvrir le coût que nous consacrons à la préparation du véhicule en vue de sa prochaine location.
UTILISATION DU VÉHICULE	
Frais routiers locaux et péages	Il vous incombe de payer l'ensemble des frais routiers locaux et des péages requis pendant votre location.
Amende pour infraction au code de la route ou mauvais stationnement	Il vous incombe de payer l'ensemble des amendes pouvant vous être infligées pour mauvais stationnement, infraction au code de la route ou autre au cours de votre location.
Indemnité forfaitaire pour Amendes	Frais standard ayant pour but de couvrir notre préjudice du fait de l'infraction notamment les démarches administratives liées à la communication de vos coordonnées aux autorités compétentes.
RESTITUTION ANTICIPÉE / TARDIVE	
Jours de location supplémentaires	Une journée de location supplémentaire vous sera facturée, au tarif de location en vigueur, pour chaque nouvelle période de 24 heures entamée si vous dépassez l'heure limite de restitution fixée à midi chaque le lundi. Cependant, une « période de grâce » de 29 minutes vous est octroyée pour restituer le véhicule après Midi chaque Lundi.
	Outre l'application de Jours de Location Supplémentaires en cas de restitution tardive, nous nous réservons également le droit d'appliquer des frais qui compenseront les coûts que nous avons dû supporter pour trouver

Frais pour Restitution Tardive*	un autre véhicule à louer pour honorer une autre location que la vôtre, et pourrons par ailleurs majorer ces frais de frais de gestion induits par les demandes de restitution du véhicule que nous vous avons adressées.
Frais d'Abandon	Peuvent s'appliquer si vous restituez le véhicule à une agence différente de l'agence de rattachement choisie dans votre Contrat d'Abonnement.

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

Annexe 2 Politique Relative au Carburant

Restitution avec un réservoir plein

- Souvent appelée la politique du «full to full» (un plein pour un plein).
- Restitution du véhicule avec un réservoir plein de carburant acheté dans une station-service locale.

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

Si vous ne restituez pas le véhicule avec le plein

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

Annexe 3

Politique Relative aux Dommages

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

Vérification du véhicule

Nous fournirons un récapitulatif des dommages constatés (état du véhicule) au début de la location dans la Fiche d'**État du Véhicule**. Vérifiez bien qu'il est exact afin de vous assurer qu'il ne contient pas d'erreurs ou omissions. Nous inspecterons également le véhicule après sa restitution et fournirons une Fiche d'Etat sur laquelle nous aurons consigné les éventuels

Usure liée à une utilisation normale

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

nouveaux dommages, à l'exclusion de ceux liés à l'usure consécutive à une utilisation normale.

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

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

Évaluation et facturation des dommages

Il existe trois scénarios classiques :

i. **Dommage simple – accepté à la restitution**

Pour les dommages simples constatés et acceptés avec vous à la restitution, nous vous facturerons en fonction de notre **grille de forfaits dommages** (voir ci-dessous) et déduirons les frais de votre abonnement.

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

Si vous n'êtes pas présent(e) au moment de la restitution du véhicule et que le dommage constaté est un dommage simple, le personnel de notre comptoir de location évaluera les frais en s'appuyant sur notre **Grille Forfait dommages**. Le montant des frais vous sera ensuite notifié par email ou courrier postal avant d'être déduit de votre abonnement. Nous souhaitons que ce processus soit achevé dans un délai de 24 heures suivant la fin de la location.

Grille Forfait dommages

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

iii. **Dommage important**

Si le dommage est **important** et qu'il n'est pas couvert par la grille forfait dommages, nous ferons évaluer les dommages

par des **experts** Nous vous contacterons par écrit en vous indiquant le ou les dommages identifiés et en précisant le prix à payer pour cela, en joignant des justificatifs, **7 jours** avant que votre carte de crédit ne soit débitée. Nous faisons notre possible pour réaliser cette évaluation dans un délai de 30 à 90 jours.

Notification et pièces justificatives

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

Litiges

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

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

Annexe 4 Assurances & Garanties Optionnelles

Nous proposons des produits d'assurance et de franchise afin de couvrir les principaux risques que vous courez lorsque vous conduisez votre véhicule de location. Certains peuvent être compris dans le prix de votre abonnement et vous pouvez ajouter des garanties optionnelles à votre abonnement. . 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 vis-à-vis des tierces parties (c'est-à-dire, autres que Hertz)	
<p>La RC est systématiquement incluse dans le prix de votre location. Elle :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Répond à l'ensemble des obligations légales se rapportant à la responsabilité envers les tiers ▪ Vous protège, vous et tout autre conducteur autorisé, contre les réclamations émanant de tiers (y compris de vos passagers) en cas de décès, de blessure ou de dommage matériel découlant de votre utilisation du véhicule pendant la location. 	<p>Dans les limites de la loi en vigueur, votre assurance et vos garanties optionnelles seront considérés comme nulles et non avenues et ne pourront plus vous protéger si :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vous manquez à vos obligations contractuelles aux termes du Contrat d'Abonnement – voir en particulier la rubrique consacrée aux Restrictions de Location dans ledit Contrat d'Abonnement de Location. ▪ La perte ou le dommage a été causé(e) intentionnellement. ▪ Le conducteur n'était pas autorisé par Hertz en tant que conducteur principal ou additionnel.
PRODUITS DE GARANTIES OPTIONNELLES (CDW, TP, SUPERCOVER, BRIS DE GLACE & PNEUS) Votre responsabilité envers Hertz (pour perte ou dégradation du véhicule)	
<p>La CDW et la TP sont incluses dans votre prix d'Abonnement et laisse à votre charge une franchise . La SuperCover est une garantie optionnelle qui vient compléter les garanties CDW et TP en couvrant ce qui reste de votre responsabilité, soit partiellement, soit complètement.</p>	<p>Outre les limitations listées dans la rubrique RC ci-dessus, vos garanties optionnelles seront frappés de nullité – ce qui signifie que votre responsabilité envers nous en cas de perte ou de dégradation du véhicule ne sera ni réduite ni supprimée - lorsque vous-même ou un conducteur autorisé avez fait preuve d'une grave négligence (en agissant d'une façon que vous avez ou auriez dû savoir susceptible d'entraîner des blessures ou des dommages), et notamment, dans les cas suivants :</p>
<p>SUPPRESSION PARTIELLE DE LA FRANCHISE DOMMAGES (CDW)</p>	
<p>La CDW est incluse dans votre Abonnement et réduit votre responsabilité envers nous, au montant de la franchise (indiquée au Contrat d'Abonnement), et s'applique pour chaque incident entraînant des dommages autre pour un vol, une tentative de vol ou vandalisme.</p> <p>Exemples de dommages couverts par la CDW :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impact avec un objet fixe ou mobile (par exemple, dommage causé en cas d'accident). ▪ Perte de contrôle du véhicule. ▪ Événements naturels, tels que la neige, la grêle, des inondations ou des chutes de pierres. ▪ Incendie provoqué par un défaut du véhicule, notamment une défaillance électrique, ou causé par une explosion ou un incendie adjacent, un acte criminel ou terroriste. ▪ Les dommages causés aux pneus et aux vitres par des 	<p>Incapacité à évaluer la hauteur du véhicule, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En percutant des objets placés ou suspendus en hauteur. ▪ En percutant une barrière trop basse pour que le véhicule puisse passer en dessous. ▪ En percutant la barrière d'un parking avant que celle-ci ne soit complètement relevée. <p>La conduite sur route inadaptée, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En conduisant sur une route en mauvais état sans faire preuve de l'attention requise, entraînant ainsi des dommages sous le véhicule. .

objets se trouvant sur la route ou projetés. .	
SUPPRESSION PARTIELLE DE LA FRANCHISE VOL (TP)	
<p>La TP est incluse dans votre Abonnement et réduit votre responsabilité envers nous, au montant de la franchise (stipulée au Contrat de Location), et s'applique pour tout autre incident entraînant des dommages, ou un vol, une tentative de vol ou vandalisme.</p> <p>Exemples d'incidents couverts par la TP :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dommage causé par effraction du véhicule. ▪ Tentative de vol du véhicule ou de ses accessoires (par ex., la radio). ▪ Vandalisme (ex : antenne pliée, rétroviseur brisé). ▪ Vol du véhicule. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En conduisant sur une plage, causant ainsi des dommages à cause du sable ou de l'eau salée. ▪ En conduisant sur des routes inondées, endommageant ainsi le moteur. <p>Utilisation inappropriée du véhicule, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En mettant du carburant inadapté dans le réservoir ou en contaminant le carburant de quelque manière que ce soit. ▪ Dommage se produisant après avoir ignoré un signal d'avertissement lumineux. ▪ 'Embrayage brûlé (mauvaise utilisation répétée) ou utilisation du frein à main de façon inadéquate. ▪ Dommage causé à une jante suite à une conduite avec un pneu dégonflé. ▪ Introduction d'objets prohibés dans l'habitacle ou dans les parties externes du véhicule. ▪ Transport de matériel particulièrement sale et malodorant, entraînant ainsi des frais de nettoyage supplémentaire, voire même, une dégradation ou des brûlures dans l'habitacle.
SUPERCOVER (SC)	
<p>La SC est un produit optionnel qui vous offre une totale tranquillité d'esprit lors de votre location en :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Éliminant votre éventuelle responsabilité envers nous, à savoir, votre part de responsabilité non couverte par les garanties CDW ou TP ; en cas de perte ou de détérioration du véhicule pendant votre location. ▪ En vous exonérant de toute responsabilité envers nous concernant le paiement de Coûts de gestion de dommage, que vous devriez nous payer sans cette option. 	<p>Contribution à la dégradation / au vol du véhicule, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dommage causé par un oubli des clés à l'intérieur du véhicule ou la perte des clés. ▪ Dommage causé par une vitre laissée ouverte. ▪ Perte du véhicule causée par le défaut d'utilisation du système anti-vol (lorsqu'il y en a un). ▪ Perte du véhicule lorsque vous n'êtes pas en mesure de rendre les clés.
	<p>Limitations supplémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accessoires Nos garanties ne couvrent pas les accessoires (modules GPS NeverLost®, Wi-Fi et sièges enfant) que vous pouvez louer. Le remplacement de ces éléments vous sera facturé en cas de perte ou de dégradation, quelle qu'en soit la cause. ▪ Frais de Gestion des Dommages Les franchises CDW, TP et Bris de glace & Pneus ne sauraient réduire ou éliminer votre obligation de régler les frais de gestion des dommages pouvant s'appliquer en cas de dommage, quel qu'il soit, survenant pendant la location. ▪ Vol de vos biens Les dommages causés aux biens personnels ou professionnels ainsi qu'aux marchandises transportées dans le véhicule ou leur vol ne sont pas couverts par nos garanties . Vous pouvez souscrire une assurance pour vos affaires personnelles, l' Assurance Personnelle

Annexe 5 Politique de Confidentialité

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

Utilisations opérationnelles

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

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

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

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

Utilisations marketing

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

Accès à vos données personnelles

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

Notre politique de Confidentialité

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

Annexe 6 Contacts

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

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

	réparation par tout autre moyen, notamment par la voie judiciaire, si vous n'êtes toujours pas satisfait(e).
--	--

CONDITIONS PARTICULIERES

Hertz France S.A.S.

Pays autorisés pour la circulation des véhicules : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne (à l'exception des enclaves espagnoles de Ceuta et Melilla) Finlande, Gibraltar, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni (y compris l'Irlande du Nord), Saint Marin, Suède et Suisse.

Frais de traversée de frontière : 16 €.

A défaut de nous avertir au départ de votre intention de traverser la frontière de la France, une pénalité de 600€ vous sera facturée en cas d'intervention de l'assistance à l'étranger.

Assistance Hertz

Participation financière de Hertz limitée à 500 €

Nantissement

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

Médiation

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

- sur son site internet www.mediateur-cnpa.fr ou
- par courrier, à M.Le Médiateur du Conseil Nations des Professions de l'Automobile (CNPA) – 50 rue Rouget de Lisle – 92158 Suresnes cedex.

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