

CONDITIONS GÉNÉRALES EUROPCAR

Saison 2017-2018

- **Durée**

Séjour minimum: 3 jours

Séjour maximum: Les contrats de location ne peuvent excéder 30 jours. Pour les locations de plus de 30 jours, un deuxième bon d'échange devra être émis selon les mêmes conditions tarifaires que le premier. Le véhicule doit être retourné à l'agence et remplacé par un autre véhicule.

- **Délai de grâce**

Prise et remise du véhicule: Un délai de grâce de 30 minutes est accordé pour la prise comme pour la remise du véhicule. Le conducteur pourra donc prendre et remettre le véhicule avec un maximum de 30 minutes de retard. Passé ce délai lors de la prise, le véhicule pourra être remis à quelqu'un d'autre. Passé ce délai pour la remise du véhicule, des frais de journée additionnelle comptabilisée pourront être facturés au conducteur.

- **Inclusions**

Tous les plans d'assurances d'Europcar incluent le kilométrage illimité, l'assistance routière 24/24h 7/7 jours (hors autoroutes, erreur de carburant ou perte de clé), la taxe d'aéroport ou de gare, la taxe routière, le frais d'abandon (hors exception), la responsabilité civile, l'assurance Super CDW, Super THW et la TVA. *Attention, en cas d'accident ou de dommages au véhicule, un frais administratif de 75€+tx sera facturé au client.

- **Exclusions**

Carburant: Les véhicules sont livrés avec un réservoir plein et doivent être retournés dans les mêmes conditions. Le client est tenu de faire le plein avec le même type de carburant utilisé par Europcar. En cas d'erreur de carburant, des frais indiqués uniquement au comptoir seront à la charge du client. Si le véhicule n'est pas retourné avec le plein d'essence, des frais seront à la charge du client : 18.00€ + taxes de frais de service le litre plus le prix en vigueur à partir de quatre litres manquants.

Accessoires, Services et Suppléments : Se référer aux pages 5 à 6 du document.

Service Hors des Heures d'ouvertures: La plupart des agences peuvent accepter des services en dehors de leurs heures d'ouverture à condition d'en avoir fait la demande au préalable. En cas de retour en dehors des heures d'ouverture, le locataire est responsable de son véhicule jusqu'à la réouverture de l'agence. Des frais de 30€ minimum s'appliquent.

- **Conducteurs**

Exigences : Tous les conducteurs doivent fournir un permis de conduire original écrit en alphabet romain, une carte de crédit valide à leur nom, leur passeport – ainsi que le bon d'échange lors de la prise du véhicule. Les permis de conduire doivent être clairs, doivent inclure une photo et doivent être émis depuis un minimum d'un an. Le permis international est obligatoire. Le permis chinois original est accepté accompagné d'un document de traduction authentifié par EHI China. Le conducteur devra fournir son numéro de téléphone de domicile ainsi qu'un numéro de téléphone local.

Conducteur additionnel: Seul le conducteur enregistré sur le bon d'échange ainsi que les personnes autorisées – enregistrées à titre de conducteurs additionnels - lors de la prise du véhicule peuvent conduire un véhicule Europcar. Le conducteur principal est tenu de communiquer au comptoir d'Europcar toute autre personne qui pourrait conduire le véhicule, un frais de conducteur additionnel lui sera facturé et cette

personne devra être présente lors de la prise du véhicule. Le conducteur additionnel se doit de respecter les mêmes exigences que le conducteur enregistré. Si le conducteur additionnel est âgé de moins de 25 ans et qu'il se conforme aux exigences *Jeune Conducteur*, un frais supplémentaire lui sera chargé, certaines catégories ne peuvent être conduites par des conducteurs de moins de 25 ans.

Age minimum: l'âge minimum dépend des catégories de véhicules :

- 18 ans pour les catégories : MCMR, ECMR, EDMR
- 21 à 24 ans pour les catégories : CDMR, CWMR, IXAR, IDMR, IWMR, IMMR, VVMR, SVMR
- Au-delà de 25 ans, tous les véhicules peuvent être conduits

Jeune conducteur: tout conducteur entre 18 et 24 ans doit s'acquitter d'un frais de 17€/jour pour une durée maximum de 15 jours.

• Conduite & Couverture Hors France

Les voitures Europcar sont autorisées à circuler dans les pays suivants : France, Grèce, Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Italie, Finlande, Grande-Bretagne, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Suède, Suisse, Liechtenstein, San Marino, Monaco & Andorre. **Les véhicules se rendant dans les îles italiennes doivent impérativement être rendus sur le Continent.**

Il est possible de se rendre en Slovénie, Hongrie, République Tchèque et Croatie avec un permis spécial demandé à l'avance au moment de la réservation et confirmée sur place. Notez que certaines catégories de véhicules ne sont pas autorisées à traverser ces territoires. Il est de la responsabilité du client de s'informer au moment de la réservation sur la réglementation Europcar. En cas d'omission, aucun frais ne sera facturé pour l'annulation de la réservation si la catégorie choisie ne peut pas circuler dans ces pays.

Pour la Croatie, **notez que la partie croate où est situé Dubrovnik après la Bosnie n'est pas accessible avec Europcar ni par la Bosnie ni par ferry, vous ne pourrez donc pas vous y rendre.**

• Entretien & Conduite du véhicule

Le client et les conducteurs autorisés à conduire le véhicule sont responsables de la bonne conduite du véhicule et doivent se conformer aux normes d'emploi recommandées par le fournisseur. Tous les frais liés à la réparation, l'entretien ou le remplacement de l'huile, nécessiteront une autorisation préalable d'Europcar. En plus de l'autorisation d'Europcar, le conducteur devra fournir les reçus nécessaires afin d'obtenir un remboursement. En cas de doute sur le carburant, veuillez appeler Europcar.

En Italie et en Europe Continentale, les véhicules sont conduits sur le côté droit de la chaussée. Il est de votre ressort de vous renseigner de tout ajout de nouvelles réglementations.

• Abandon

Domestique: le frais d'abandon domestique est inclus dans tous nos plans d'assurance. Il est donc possible de prendre un véhicule et le remettre dans une autre ville à l'intérieur du même pays sans frais.

Abandon en Sardaigne ou Sicile : Frais pouvant aller jusqu'à 300€+TVA. L'abandon international du véhicule n'est pas possible.

Abandon international: L'abandon international du véhicule n'est pas possible.

• Dépôt et Paiement

Dépôt: A l'arrivée au comptoir de location, il sera demandé de laisser un dépôt de garantie. Le dépôt sera pris en préautorisation sur votre carte de crédit mais non débité de votre compte.

Pour une location prépayée, le dépôt demandé sera de 20% du montant moyen de la location + 300€.

Carte de Crédit acceptées : Visa, American Express, Mastercard

Non acceptés : cartes de débit, comptant

Bon d'échange - Voucher: Doit être présenté obligatoirement à la prise de véhicule et être émis au nom et prénom du locataire (il peut y avoir des frais en cas de changement de nom du conducteur principal une fois sur place). Les journées additionnelles non-couvertes par le voucher seront facturées selon les tarifs publiés du loueur à la remise du véhicule.

Assurances et Couvertures

- **Procédure lors de la prise du véhicule**

Lors de la prise du véhicule, après s'être vu remettre les documents et accessoires de conduite, il est de votre responsabilité, si cela n'a pas été fait par l'agent au comptoir, de demander à faire l'état des lieux du véhicule loué afin de souligner sur le contrat de location les différents impacts ou incidents qui figurent sur la voiture.

- **Procédure lors de la remise du véhicule**

La location se termine par la restitution du véhicule, de ses clés et de ses papiers au comptoir du loueur, à un agent Europcar. Au moment de la remise du véhicule, le client est tenu de vérifier l'état de la voiture avec le représentant Europcar. Si le véhicule n'est pas conforme au contrat de location, le client est tenu responsable de remplir un rapport faisant mention des dommages causés au véhicule. Si le client ne peut vérifier l'état de véhicule avec un représentant, il autorise donc Europcar à facturer tout dommage signalé sur la voiture. Si le véhicule est restitué en dehors des heures d'ouverture, le client en a la responsabilité jusqu'à l'ouverture du lieu de restitution. Dans les deux cas, le client doit impérativement remplir la section du contrat de location signalant l'état de la voiture, accident ou non. Dans l'hypothèse où le véhicule serait restitué sans ses clés, celles-ci seront facturées au locataire ainsi que, s'il y a lieu, les frais de rapatriement du véhicule. Le loueur ne peut en aucune façon être tenu responsable des biens qui auraient été oubliés dans le véhicule à l'issue de la location.

- **Procédure en cas d'accident et de vol**

Le locataire doit informer le fournisseur Europcar de tout accident dans les 24 heures maximum suivant l'incident, il se doit de compléter le rapport d'accident (constat à l'amiable ou rapport de police) en y incluant tous les détails du conducteur et du tiers impliqué, ce document doit être remis au comptoir Europcar dans les 24h suivant l'accident. Dans le cas d'un accident ou du vol du véhicule, les locataires doivent impérativement appeler les autorités de police et contacter l'assistance routière Europcar. La non déclaration d'accident ou de vol dans les délais prescrit peut entraîner l'annulation des couvertures d'assurance.

- **Assurances dommages, feu et vol avec franchise | (CDW)**

Inclus avec le plan SUPER :

La CDW limite la responsabilité financière du locataire pour les dommages causés sur le véhicule de location. La couverture DW réduit la franchise en cas de dommages ou de vol du véhicule. Si le contrat de location ne présente aucune violation, le locataire ne sera tenu responsable que de la franchise applicable. Les couvertures de la DW tombent en cas de négligence, d'accident, de vol ou de dommage non déclarés ou si les délais de rapport d'événement sont dépassés.

- **Assurances accident, feu et vol (THW)**

Inclus avec le plan SUPER :

Cette assurance couvre les accidents, feu ou vol. En cas de violation des termes et conditions du contrat de location Europcar ou en cas d'accidents, de vol et de dommages non déclarés ou déclarés passer le délai de 24h, cette assurance peut être annulée.

- **SCDW et STHW**

Inclus avec le plan SUPER :

Annule toutes les franchises précédemment mentionnées. En cas de violation des termes et conditions du contrat de location Europcar ou en cas d'accidents, de vol et de dommages non déclarés ou déclarés passer le délai de 24h, cette assurance peut être annulée.

- **Assurance responsabilité civile illimitée | Third party liability insurance**

Inclus avec tous les plans :

Tous les véhicules Europcar sont assurés pour la responsabilité civile illimitée, incendie, vol ainsi que dommages ou pertes suite à une tentative de vol, et les dommages matériels au véhicule avec ou sans tiers identifié. L'assurance couvre les cas d'accidents ayant causé la mort ou des blessures corporelles à des tiers, y compris les passagers et des biens. En cas d'accident, le conducteur se doit de remplir le formulaire (rapport d'accident à l'amiable ou constat de police). Il devra le faire parvenir à Europcar à l'intérieur d'un délai de 24 heures. La violation des termes et conditions du contrat de location Europcar ou en cas d'accidents non déclarés, cette assurance peut être annulée.

Des assurances optionnelles sont disponibles à destination seulement

- **Mentions Importantes**

Le vol des effets personnels ou des marchandises dans le véhicule n'est pas couvert.

Les couvertures d'assurances ne sont pas valables en cas de :

- Dommages causés volontairement ou par négligence, par une mauvaise utilisation ou non-respect des règles de conduite du véhicule et des conditions d'utilisation
- Dommages aux toits (mauvais calcul de la hauteur des véhicules ou des objets qui sortent du véhicule)
- Dommages aux parebrises, vitres, vol de pneus, des roues (crevaisons, barres, couvre-roues etc.) (sauf si achat de l'assurance optionnelle BPA à destination)
- Dommages causés à l'embrayage
- Dommages à l'intérieur du véhicule (brûlures de cigarette etc...)
- La perte des clés est considérée comme étant de la négligence et peut entraîner l'annulation des couvertures DW et EP.
- D'utilisation pour des locations avec chauffeur (à but professionnel)
- Erreur sur le type de carburant utilisé
- Non-respect de l'obligation du conducteur de remplir un constat d'accident dans les 24 heures suivant le sinistre ou de prévenir les autorités compétentes

Assistance Routière

Une assistance routière 24 heures est disponible pour urgence. En cas de panne ou d'accident, vous êtes prié d'appeler le numéro fourni avec votre contrat.

NB : en période de pointe, une attente de 30 minutes est possible.

Les locataires peuvent devoir régler certaines prestations (taxi, réparations, remorquage...). Ils gardent alors les factures ou reçus de ces prestations pour remboursement occasionnels à la fermeture du contrat.

Tous les détails des procédures seront fournis au moment de la prise par la station concernée.

L'assistance routière incluse dans votre plan d'assurance Super ne couvre pas la perte des clés, l'erreur de carburant et certaines zones géographique. Pour plus de couverture, veuillez souscrire l'assurance complémentaire d'Europcar à destination.

- **Remplacement**

Si le client a besoin de remplacer le véhicule de location suite à un bris ou un mauvais fonctionnement, ce service est offert par tous les comptoirs de location.

La catégorie de véhicule varie selon la disponibilité aux comptoirs.

Europcar peut à sa propre discrétion refuser de fournir un véhicule de remplacement en cas de vol, incendie, destruction totale ou des dommages irréparables à la voiture de location ou en cas de non disponibilité de véhicule.

Informations Supplémentaires

- Europcar et Eurocar TT ne peuvent être tenus responsables pour des problèmes suite à la création de dossiers, l'agence de voyage ou le client.
- Il est important de vérifier les assurances et garanties couvertes par votre carte de crédit ou assurances personnelles avant de choisir un type de contrat sans assurance.
- Au moment de la livraison, il est important de procéder à une inspection du véhicule. Afin d'éviter tous frais ne vous incombant pas, faites notifier par écrit au comptoir de livraison les dommages éventuels constatés.
- Le bon d'échange ne constitue pas un contrat. Au moment de prendre possession du véhicule, le client doit signer le contrat du loueur assujetti aux lois locales. Il est de sa responsabilité de s'informer sur la couverture territoriale autorisée, les garanties financières offertes, ainsi que tous frais supplémentaires ajoutés au contrat.
- Eurocar TT ne peut être tenu responsable de tout refus de livraison d'un véhicule découlant d'une irrégularité du permis de conduire ou d'un problème opposant directement le client à la compagnie Europcar.
- En cas de divergence, les frais affichés au comptoir de livraison/restitution prévalent.
- Aucun remboursement ne sera alloué pour une utilisation partielle du véhicule.
- Eurocar TT est une compagnie indépendante agissant à titre d'intermédiaire entre le client et le loueur. Elle n'assume aucune responsabilité découlant de problèmes rencontrés à destination en ce qui concerne les délais de livraison, la disponibilité d'un véhicule, les dommages matériels, corporels ou moraux découlant des agents ou représentants à destination.
- Veuillez noter que les délais de traitement du Service Réclamation du loueur sont généralement de 4 à 9 semaines.

Services, Accessoires & Suppléments

Voici la liste des services, des accessoires et des suppléments qui peuvent être demandés lors des réservations ou lors de la prise du véhicule. Ces tarifs sont payables à destination. Sous réserve de disponibilité.

LES TARIFS ET CONDITIONS EUROPCAR SONT SUJETS À CHANGEMENTS SANS PRÉAVIS

Les équipements spéciaux sont en demande et sous réserve de disponibilité aux différents comptoirs de location, Europcar ne peut confirmer la disponibilité. Payable à destination.

Frais d'Aéroport : 16€ inclus dans tous les plans

Frais de Gare : 10€ inclus dans tous les plans

Taxe Routière (LAF): 2.25€ taxe incluse/jour pour un maximum de 30 jours

Coquille pour bébé (0-12 mois / 0-13kg CSI) : 23.65€+tx/jour pour un maximum de 3 jours – frais de 70.95€+tx si retourné endommagée – doit être demandé lors de la réservation et est soumis à disponibilité

Siège enfant (1-3 ans / 9-18kg CSB): 23.65€+tx/jour pour un maximum de 3 jours – frais de 70.95€+tx si retourné endommagée – doit être demandé lors de la réservation et est soumis à disponibilité

Rehausseur intégral (moins que 35kg CBS) : 6€+tx/jour pour un maximum de 4 jours - frais de 25€+tx si retourné endommagée – doit être demandé lors de la réservation et est soumis à disponibilité

Chaînes à neige: 24€/ location – frais de 60€ si retourné endommagées - doit être demandé lors de la réservation et est soumis à disponibilité

Pneu d'hiver/ pneus neige : 3 jours : 59,90 €/location ; 4 jours: 74,90 €/location; 5 jours: 89.90 €/location; 6 jours: 99,90 €/location; 7 jours: 119,90 €/location; 8 jours: 139,90 €/location; 9 jours: 159,90 €/location; 10 jours: 189,90€/location; 11 jours: 199,90 €/location; 12-14 jours: 219,90 €/location; 15-29 jours: 229,90 €/location – frais de 100€ pour remise hors des lieux prédéfinis

GPS: 12€/jour maximum de 10 jours – disponible seulement à certaines localités - frais de 100€ pour abandon du GPS dans une autre station que celle de prise du GPS – frais de 250€ si le GPS est retourné endommagé, non retourné ou avec des accessoires manquants

Jeune conducteur (âge 21-24) : 17€/jour pour un maximum de 15 jours

Conducteur additionnel: 8€/jour pour un maximum de 15 jours par conducteur additionnel

Service hors des heures d'ouverture: à partir de 30€

Gilet de sécurité : Obligatoire et inclus dans chaque véhicule de location Europcar. Frais de 9 € si retourné endommagé ou non retourné

WIFI : 12€/jour, disponible seulement à l'aéroport de Fiumicino (Rome) et à l'aéroport de Pise, frais de 120€ si non retourné avec le véhicule

- **Pénalités**

Peu importe le plan d'assurance souscrit au moment de la réservation, des frais administratifs de 75€ seront facturés en cas d'accident ou dommages au véhicule.

Europcar peut facturer des frais administratifs de 2.25€, 45€, 56€, 75€ ou 260€ selon les cas de figure. Pour les pénalités en cas d'équipements non retournés ou endommagés, veuillez-vous référer aux frais indiqués ci-haut. Les péages routiers ou autres taxes routières, amendes et les frais de stationnement ou de vignettes sont non-inclus et non remboursable.

Tous les prix mentionnés ci-dessus inclus la TVA de 22%

Aucun remboursement pour une utilisation partielle de la location ▪ Frais d'annulation 50\$ ▪ Frais de NO-SHOW non-remboursable