

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## EUROPCAR ITALIE



### 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.

*La facturation des jours se calcule par tranches de 24 heures, vous devez respecter les heures annoncées de livraison et de restitution stipulées sur votre contrat afin d'éviter la facturation d'une journée supplémentaire par Europcar. L'heure de prise du véhicule détermine le début de la location.*

### Délai de grâce

**Prise et remise du véhicule:** Un délai de grâce de 29 minutes est accordé pour la prise comme pour la remise du véhicule. Au moment de la prise, si le délai de grâce est dépassé, Europcar se réserve le droit d'offrir le véhicule à un autre client. Au moment de la remise du véhicule, si le délai de grâce est dépassé, Europcar facturera une journée additionnelle au tarif régulier affiché au comptoir.

### Inclusions

**Le plan SUPER** d'Europcar Italie inclut le Kilométrage Illimité, l'Assistance Routière de base (hors autoroutes), l'Assurance Responsabilité Civile au Tiers illimitée, l'Assurance CDW et THW sans franchise, la Taxe Routière (LAF), la Taxe de 1ere station pour les prises aux aéroports ou aux gares, le Frais d'Abandon domestique\* et la IVA.

Plan valide pour des prises jusqu'au 31 mars 2018.

**Le plan PREMIUM** d'Europcar Italie inclut le Kilométrage Illimité, l'Assistance Routière de base (hors autoroutes), l'Assurance Responsabilité Civile au Tiers illimitée, l'Assurance CDW et THW sans franchise, l'Assurance WWI, l'Assurance SPAI, la Taxe Routière (LAF), la Taxe de 1ere station pour les prises aux aéroports ou aux gares, le Frais d'Abandon domestique\* et la IVA.

Plan valide pour des prises à partir du 01 avril 2018.

\*Certaines exceptions s'appliquent, veuillez consulter la section « Abandon » pour plus de détails.

### Exclusions et restrictions

**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. Si le véhicule n'est pas retourné avec le plein d'essence, des frais de service + le coût du carburant (affiché en agence) seront à la charge du client.

**Surcharge Aéroport :** Lors d'une prise dans un aéroport, une surcharge de 16% est ajoutée sur tous les achats d'accessoires, de services ou de suppléments payables à destination en €.

**Accessoires, Services et Suppléments :** Se référer à la page 5 du document.

### 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 et doivent inclure une photo – Se référer à la section « Age minimum » pour connaître les exceptions.

**Le permis de conduire international est obligatoire en Italie.**

**Eurocar Vacances Inc**

Distributeur Europcar Canada

4017 rue St-Denis | Montréal (QC) | H2W 2M4

1.888.285.8384

### 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, un frais supplémentaire « Jeune Conducteur » sera facturé. Se référer à la page 5 du document pour la tarification complète.

### Age minimum:

**18 ans** pour les catégories Économiques.

**21 ans** pour les catégories Compactes, Intermédiaires et les catégories FVMR, SVMR, FVAR et PVAR de type fourgonnette.

**25 ans** pour les catégories Premium, Luxe et Spécial.

**Jeune conducteur:** Tout conducteur entre 18 et 24 ans doit s'acquitter d'un frais de « Jeune Conducteur » au moment de la prise du véhicule. Se référer à la page 5 du document pour la tarification complète.

### Conduite hors Italie

#### Les véhicules peuvent être conduits uniquement dans les pays suivants:

Autriche, Belgique, Danemark, Allemagne, Finlande, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Andorre, Suisse, Royaume-Uni, Grèce, Monaco, Espagne (sauf îles et Ceuta, Melilla Enclaves).

**Important:** Il est possible de voyager de l'Italie vers la Slovénie, la Croatie, la Hongrie et la République tchèque uniquement avec les groupes de voitures suivants :

EBMR, EDMR, CDMR, CWMR, IDMR, IWMR, IVMR, FVMR et SVMR.

**La Bosnie et le Monténégro ne sont pas autorisés.**

**Exception: Les conducteurs sont autorisés à traverser le "corridor de Neum" pour se rendre à Dubrovnik en Croatie.**

### 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 Europe Continentale, les véhicules sont conduits sur le côté droit de la chaussée. Les ceintures sont obligatoires à l'avant et à l'arrière. Les enfants doivent être assis dans des sièges adaptés jusqu'à l'âge de 10 ans - ou jusqu'à ce que la ceinture de sécurité soit efficace - et doivent être assis à l'arrière de l'habitacle. Une veste de sécurité obligatoire est fournie dans tous les véhicules d'Europcar Italie. La conduite du véhicule sur les routes non pavées est interdite.

### Dépôt et Paiement

**Dépôt:** Lors de la prise du véhicule, une carte de crédit valide - au nom du titulaire du bon d'échange - devra être présentée comme garantie pour tout frais supplémentaire anticipé et non couvert par la somme prépayée lors de la réservation. Une pré-autorisation bancaire sera effectuée pour bloquer le montant du dépôt. Les frais ne seront facturés sur la carte de crédit, le cas échéant, qu'après la restitution du véhicule. Montant du dépôt de garantie : 300€

**Carte de Crédit acceptées :** Visa, Amex, Mastercard, Eurocard et Diners

**Non acceptés :** cartes de débit, comptant

**Exceptions :** Pour la location des catégories Premium, Luxe et Spéciale, ou pour les véhicules identifiés par les acronymes FDAR, FDMR, FSMR, FWMR, PDAR, PFAR, PWAR, Europcar exige la possession et l'utilisation, comme garantie de location, de deux cartes de crédit ou, en alternative, d'une Amex Gold, Platinum ou Centurion (noire), Visa Gold ou Platinum, ou enfin Gold Mastercard. *Dans l'éventualité où un des éléments requis pour garantir la location (mentionnés ci-dessus) ne serait pas fourni, Europcar ne pourra louer le véhicule demandé mais pourra, à la place, louer un véhicule d'une catégorie différente : dans tous les cas, aucun remboursement ne sera effectué.*

**Bon d'échange Prépayé – Prepaid 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 bon d'échange seront facturées selon les tarifs publiés du loueur à la remise du véhicule.

### Eurocar Vacances Inc

Distributeur Europcar Canada

4017 rue St-Denis | Montréal (QC) | H2W 2M4

1.888.285.8384

## Abandon

**Domestique (sur le continent):** Il est permis de prendre et de remettre le véhicule dans des centres différents en Italie. Le frais d'abandon domestique est inclus avec tous les plans d'assurances Europcar Italie sauf lors des exceptions suivantes :

**Exceptions :** Frais entre 19.52€ et 326.24 selon catégories et lieu de remise.

→ **Catégories automatiques :** CDAR, IDAR, PVAR, LDAR, PDAR, SWAR et FVAR.

→ **Catégories manuelles :** FVMR et SVMR

Un frais d'abandon peut être facturé lors de la réservation d'une catégorie mentionnée ci-dessus – si la remise du véhicule se situe dans une ville différente des régions suivantes;

**Triveneto, Lombardie, Piémont-Ligurie-Malpensa, Émilie-Marche, Toscane, Rome-Fiumicino, Latium-Abruzzes-Molise-Ombrie, Calabre, Pouilles, Campanie-Basilicate, Sardaigne et Sicile.**

→ **Abandon international:** Sur demande. S'informer au moment de la réservation des destinations et de la tarification.

## Procédure lors de la prise du véhicule

Peu importe le plan d'assurance souscrit, un dépôt de garantie sera prélevé sur la carte de crédit du titulaire pendant toute la durée de location. Ce montant peut varier selon le loueur et le pays visité. Des assurances complémentaires relatives aux franchises et autres garanties telles que crevaison, bris de glace, bagages, effets personnels, assistance routière supplémentaire (...) seront proposées par le loueur et peuvent être souscrites lors de la livraison. Il est important de noter qu'une fois ces assurances acceptées, aucun remboursement ne sera accepté. Il est important d'exiger une inspection du véhicule avant et après la remise du véhicule. Des frais supplémentaires et administratifs pourraient être facturés en cas d'incidents/accidents non-déclarés ou non-responsables (rayures, impacts etc). Si le véhicule réservé par le client n'est pas disponible au moment de la prise, Europcar est tenu d'offrir un autre véhicule de catégorie similaire - ou supérieur si aucun véhicule similaire n'est disponible - au client. Si le surclassement offert par Europcar est refusé par le client, aucun remboursement ne sera accepté.

## 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. Toute restitution du véhicule avant la date et l'heure mentionnées sur le Contrat de location ne saurait donner lieu à un remboursement.

## 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. En cas de bris ou de mauvais fonctionnement du véhicule, contactez l'Assistance Routière afin d'obtenir la procédure à suivre.

## L'Assistance Routière

Une assistance routière de base 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 clients peuvent devoir régler certaines prestations (taxi, réparations, remorquage...). Il est important de garder tous les reçus ou factures détaillés pour bénéficier d'un remboursement à la fermeture du contrat. Une **Assurance Assistance Routière additionnelle** est offerte à destination pour couvrir tous frais non-remboursables en cas de panne ou d'accident résultant d'une panne ou erreur de carburant,, la casse ou la perte des clés du Véhicule, les pannes de batterie ainsi que les crevaisons et/ou détérioration de pneumatiques. Cette Assurance doit aussi être souscrite pour bénéficier de l'Assistance Routière sur les autoroutes. Tarification disponible à destination au moment de la prise du véhicule.

**Eurocar Vacances Inc**

Distributeur Europcar Canada

4017 rue St-Denis | Montréal (QC) | H2W 2M4

1.888.285.8384

## Assurances et Couvertures

POUR CONNAITRE LES GARANTIES COMPLÈTES, LES COUVERTURES MAXIMALES ET LES EXCLUSIONS, VEUILLEZ-VOUS RÉFÉRER AUX CONDITIONS OFFICIELLES DU LOUEUR DISPONIBLES À DESTINATION.

### Assurance Collision & Dommages sans franchise (SCDW)

Les plans **SUPER** et **PREMIUM** d'**Europcar** incluent l'Assurance CDW. Celle-ci élimine la responsabilité financière du locataire et supprime la franchise en cas de dommages sur le véhicule. Si le contrat de location ne présente aucune violation, le locataire ne sera tenu responsable que de la franchise applicable. Les couvertures de l'Assurance SCDW tombent en cas de négligence, d'accident, de vol ou de dommages non déclarés ou si les délais de rapport d'événement sont dépassés.

### Assurance Vol sans franchise (STHW)

Les plans **SUPER** et **PREMIUM** d'**Europcar** incluent l'Assurance STHW. Celle-ci élimine la responsabilité financière du locataire et supprime la franchise en cas de vol du véhicule. Exceptions : Si vous circulez ou récupérez un véhicule en Campanie (région de Naples), Pouilles (région de Bari) et dans la ville de Catane, la responsabilité financière du titulaire du contrat se limitera aux franchises suivantes : 570 € (petites catégories), 900 € (catégories moyennes), 970 € (grandes catégories) et 1000 € (catégories Minibus, Premium et Luxe).

Si le contrat de location ne présente aucune violation, le locataire ne sera tenu responsable que de la franchise applicable. Les couvertures de l'Assurance STHW tombent en cas de négligence, d'accident, de vol ou de dommages non déclarés ou si les délais de rapport d'événement sont dépassés.

### Assurance Bris de glace, Phares et Pneumatiques (WWI)

Le plan **PREMIUM** d'**Europcar** inclut l'Assurance WWI. Cette protection s'applique à tout dommage causé aux vitres, aux phares ou aux pneumatiques dans le cadre d'une utilisation normale du Véhicule durant votre location. Les couvertures de cette assurance tombent en cas de négligence, d'accident, de vol ou de dommages non déclarés ou si les délais de rapport d'événement sont dépassés.

### Assurance Super Protection Personnelle – Accident & Bagages (SPAI)

Le plan **PREMIUM** d'**Europcar** inclut l'Assurance SPAI. Cette protection s'applique en cas de un préjudice corporel ou décès du conducteur (ou des passagers) ou en cas de dommage ou perte de bagages ou effets personnels lors d'une collision ou d'un accident. Les couvertures de cette assurance tombent en cas de négligence, d'accident, de vol ou de dommages non déclarés ou si les délais de rapport d'événement sont dépassés.

### Assurance responsabilité civile aux tiers

**Inclus avec tous les plans.** Cette assurance couvre la responsabilité civile obligatoire du conducteur d'un Véhicule à l'égard des tiers au titre d'un dommage causé à leurs biens, d'un préjudice corporel ou d'un décès découlant d'un accident survenant pendant la conduite du Véhicule. Cette Couverture est une obligation légale et son coût est inclus dans les frais de location. L'assurance Responsabilité aux tiers ne comprend pas le préjudice corporel ou décès que le conducteur, au moment de la collision, peut subir ou tout dommage causé à vos biens et effets personnels transportés ou tout dommage causé au Véhicule. Sous réserve de violation grave des lois en vigueur (y compris les règles applicables du Code de la route), si des lois et/ou règlements sont enfreints, il pourra être demandé au locataire de rembourser tout ou en partie des coûts engagés par l'assureur au titre de l'incident ou accident.

**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 vitres, vol de pneus, des roues (crevaisons etc.) - sauf si achat d'une assurance optionnelle
- Dommages causés à l'embrayage ou Erreur sur le type de carburant utilisé
- 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
- D'utilisation pour des locations avec chauffeur (à but professionnel)
- 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.

**Eurocar Vacances Inc**

Distributeur Europcar Canada

4017 rue St-Denis | Montréal (QC) | H2W 2M4

1.888.285.8384

## Services, Accessoires & Suppléments

### LES TARIFS ET CONDITIONS EUROPCAR SONT SUJETS À CHANGEMENTS SANS PRÉAVIS

Les services, les accessoires et les suppléments offerts à destination doivent être commandés au moment de la réservation ou au moment de la prise. Les prix peuvent changer sans préavis – En cas de divergence, les frais affichés au comptoir de livraison/restitution prévalent.

### Équipements spéciaux, services et suppléments

Les équipements sont *en demande* et sous réserve de disponibilité au moment de la prise. Tous les prix mentionnés ci-dessous sont hors-taxes et payables à destination. La taxe en Italie est de 22%.

**Frais d'Aéroport** : Inclus

**Surcharge Aéroport** : Non-inclus. 16% de surcharge sur tous les suppléments achetés dans un aéroport.

**Frais de Gare** : Inclus

**Taxe Routière (LAF)**: Inclus

**Frais d'abandon domestique**: Inclus – voir exceptions dans section « Abandon »

**Assistance Routière Complémentaire**: 4€/tx/jour

**Jeune conducteur (âge 18-24)**: 18.30€/tx/jour pour un maximum de 15 jours facturés

**Conducteur additionnel**: 10€/tx/jour pour un maximum de 180€/tx par conducteur additionnel

**Siège bébé (moins de 2 ans)**: 50.41€/tx par location

Frais de 72.60€/tx si retourné endommagé ou non retourné – doit être demandé lors de la réservation et est soumis à disponibilité.

**Siège enfant (plus de 2 ans)**: 50.41€/tx par location

Frais de 72.60€/tx si retourné endommagé ou non retourné – doit être demandé lors de la réservation et est soumis à disponibilité.

**Chaînes à neige**: 50.84€/tx par location

Frais de 72.60€/tx si retournées endommagées ou non retournées – doit être demandé lors de la réservation et est soumis à disponibilité.

**GPS**: 15.12€/tx /jour, maximum de 75.62€/tx par semaine. Disponible dans certains centres seulement.

Frais de 480€/tx en cas de non-retour de cet équipement – 288€/tx si retourné endommagé - 240€/tx si retourné dans un centre non-autorisé.

**Service Hors des Heures d'ouvertures**: Certaines agences peuvent autoriser des services en dehors des heures d'ouverture régulières des comptoirs. Ce service doit être demandé au moment de la réservation. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Les frais sont confirmés au moment de la réservation et peuvent varier selon les comptoirs de livraison. En cas de retour en dehors des heures d'ouverture, le locataire est responsable de son véhicule jusqu'à la réouverture de l'agence.

### Pénalités

**Frais administratifs en cas de dommage, d'accident et/ou incident**: 61€/tax de frais administratifs seront facturés au client pour tout dommage constaté sur le véhicule lors de la remise.

**Frais administratifs en cas d'infraction routière ou de péage impayé**: 48.80€/tax de frais administratifs seront facturés au client pour tout traitement de contravention reçu ou de péage impayé. Europcar doit attendre la réception des amendes des autorités gouvernementales et/ou le rapport des péages avant de facturer des frais administratifs. Le client pourrait être facturé après la remise du véhicule.

**Pénalités en cas d'équipements non retournés ou endommagés**: Veuillez-vous référer aux frais indiqués ci-dessus.

**Veste de sécurité**: 16€/tax si endommagé ou non retourné dans le véhicule.

**Des frais additionnels seront facturés en cas de :**

- Dommage ou non-retour d'éléments inclus dans le véhicule lors de la prise; clés, documents (constat à l'amiable...) ...
- Restitution du véhicule sans carburant ou en cas de panne de carburant
- Nettoyage intérieur du véhicule

**Frais d'annulation** : 50\$CAD

**Frais de NO-SHOW/non présentation à destination** : Non-Remboursable et aucun remboursement pour une utilisation partielle de la location. Le client a un délai maximum de 2 heures avant la prise de son véhicule pour annuler sa réservation. Passé ce délai, aucun remboursement ne pourra être effectué au client.

**Eurocar Vacances Inc**

Distributeur Europcar Canada

4017 rue St-Denis | Montréal (QC) | H2W 2M4

1.888.285.8384

## Informations Supplémentaires

Les **CONDITIONS GÉNÉRALES** suivantes sont données à titre indicatif, elles ne remplacent pas ni ne prévalent sur les conditions générales du loueur.

**IMPORTANT** : 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.

Il est de la responsabilité du client de s'assurer des réglementations (vignettes, péages, code de la route, pneus d'hiver...) des différents pays couverts par l'Assurance et l'Assistance de la compagnie de location. Les péages routiers (ou autres taxes routières), les amendes et les frais de stationnement ou de vignettes sont non-inclus et non-remboursables.

Eurocar TT est une compagnie indépendante agissant à titre d'intermédiaire entre le client (ou l'agence de voyage) 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.

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.

Veuillez noter que les délais de traitement du Service Réclamation du loueur sont généralement de 4 à 9 semaines.

### **Eurocar Vacances Inc**

Distributeur Europcar Canada

4017 rue St-Denis | Montréal (QC) | H2W 2M4

1.888.285.8384