

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## ENTREPRISE ESPAGNE



### 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 Enterprise. 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, Enterprise 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, Enterprise facturera une journée additionnelle au tarif régulier affiché au comptoir.

### Inclusions

**Le plan BASE** d'Enterprise Espagne inclut le kilométrage illimité, l'assistance routière de base\*, l'assurance responsabilité civile, la taxe de 1ere station dans les aéroports et dans les gares, la taxe routière (RFI) et la TVA.

**Le plan SUPER** d'Enterprise Espagne inclut le kilométrage illimité, l'assistance routière de base\*, l'assurance responsabilité civile, la taxe de 1ere station dans les aéroports et dans les gares, l'assurance Collision/Dommage/Vol sans franchise, la taxe routière (LAF) et la TVA.

\*Certaines exceptions s'appliquent, veuillez consulter la section « Assistance Routière » 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 Enterprise. Si le véhicule n'est pas retourné avec le plein de carburant, des frais de service + le coût du carburant (affiché en agence) seront à la charge du client.

**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 (des exceptions s'appliquent, se référer à la section « Paiement »), leur passeport – ainsi que le bon d'échange lors de la prise du véhicule. Les permis de conduire doivent être clairs, émis depuis un an minimum et doivent inclure une photo. **Le permis de conduire international est obligatoire en Espagne.**

### 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 Enterprise. Le conducteur principal est tenu de communiquer au comptoir d'Enterprise toute autre personne qui pourrait conduire le véhicule, un frais de conducteur additionnel lui sera facturé, 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.

### Eurocar Vacances Inc

Distributeur Enterprise Canada  
4017 rue St-Denis | Montréal (QC) | H2W 2M4  
1.888.285.8384

### Age minimum:

**21 ans** pour toutes les catégories sauf exceptions suivantes :

**25 ans** pour les catégories PDMR, FVMR, LVMR, ITMR, IFMR, FFMR.

**Jeune conducteur:** Tout conducteur âgé entre 21 et 24 ans doit s'acquitter d'un frais « Jeune Conducteur » au moment de la prise du véhicule. Se référer à la page 5 du document pour la tarification complète.

### Conduite hors Espagne

→ **Les voitures Enterprise sont autorisées à circuler dans les pays suivants :**

Andorre, Gibraltar et Portugal.

→ **Les voitures Enterprise sont autorisées à circuler dans les pays suivants à condition d'avoir préalablement acheté l'Assurance « Outside Spain Insurance »:**

Allemagne, Autriche, Belgique, France, Italie, Luxembourg, Monaco, Pays-Bas et Suisse.

**Les voitures Enterprise ne sont pas autorisées sur les ferrys.**

### 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'Enterprise. En plus de l'autorisation d'Enterprise, 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.

Kit de sécurité obligatoire : Inclus dans chaque véhicule de location Enterprise. Il contient 1 gilet réfléchissant et 2 triangles de signalisation. Il doit être tenu à portée de main.

Information importante : Il est obligatoire selon les nouvelles lois espagnoles d'être en mesure de présenter une copie du contrat de location à toute autorité policière. Si celui-ci n'est pas valide, le conducteur pourrait être condamné à une amende. Donc il est très important que toute demande de modification ne soit pas faite par téléphone, par courriel, mais bien à un comptoir d'Enterprise et que celui-ci vous remette une copie officielle de la modification.

### Dépôt et Paiement

**Dépôt:** Une empreinte de carte de crédit ainsi qu'une pré-autorisation bancaire seront exigées au moment de la prise du véhicule. Le montant exigé est de 150€ pour toutes les catégories.

Exception : Catégorie PDMR où un dépôt de 300€ ainsi que 2 cartes de crédit seront exigés.

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

**Non acceptés:** Les cartes de crédits prépayés, les cartes de débit (Visa Electron, Mastercard Maestro,, Amex Blue, Switch...), les chèques ainsi que les dépôts en argent.

**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.

### Abandon

**Domestique (sur le continent):** Il est permis de prendre et de remettre le véhicule dans des centres différents en Espagne.

Frais de 60€+tx payable à destination.

**Exceptions :**

Entre le continent et les îles : Non-autorisé

Baléares & Canaries : Non-autorisé

Abandon international : Interdit.

**Eurocar Vacances Inc**

Distributeur Enterprise Canada

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

1.888.285.8384

## Procédures à suivre

### 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, Enterprise 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 Enterprise est refusé par le client, aucun remboursement ne sera accepté.

### 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 Enterprise. Au moment de la remise du véhicule, le client est tenu de vérifier l'état de la voiture avec le représentant Enterprise. 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 Enterprise 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.

### En cas d'accident et de vol

Le locataire doit informer le fournisseur Enterprise 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 Enterprise 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 Enterprise. 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 priés 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. Des procédures seront fournies au moment de la prise du véhicule.

**L'Assurance « Protection Assistance Routière »** : Protection supplémentaire offerte par Enterprise à destination. Le RAP est un accord entre le locataire et l'Entreprise par lequel Enterprise accepte de renoncer contractuellement à son droit de facturer au client les frais concernant la perte des clés et/ou verrouillage du véhicule, les dommages aux pneus et les bris de glace. Veuillez-vous référer au comptoir lors de la prise pour plus les détails sur cette protection additionnelle.

**Eurocar Vacances Inc**

Distributeur Enterprise 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 de BASE

En souscrivant à un plan de BASE sans couverture CDW et THW, le locataire devient responsable de la valeur totale du véhicule pendant son contrat de location. Il est de sa responsabilité de s'informer auprès de ses organismes d'assurances personnelles des procédures et couvertures en cas d'accident, de dommages ou de vol à destination.

### Assurance Collision & Dommage (CDW)

Le plan **SUPER d'Enterprise** inclut l'Assurance CDW. Celle-ci limite la responsabilité financière du locataire et réduit 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 CDW 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 (THW)

Le plan **SUPER d'Enterprise** inclut l'Assurance THW. Celle-ci limite la responsabilité financière du locataire et réduit la franchise en cas 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 l'Assurance THW 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 Rachat Total des Franchises (SCDW)

Le plan **SUPER d'Enterprise** inclut l'Assurance SCDW. Cette assurance annule toutes les franchises des assurances CDW et THW. Si le contrat de location ne présente aucune violation, le locataire ne sera tenu responsable que des frais administratifs d'Enterprise en cas de dommage, feu ou vol du véhicule. Les couvertures 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 du 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 leurs 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.

### 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 vitres, vol de pneus, des roues (crevaisons etc.) - sauf si achat d'une assurance optionnelle
- 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
- 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.

**Eurocar Vacances Inc**

Distributeur Enterprise Canada

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

1.888.285.8384

## Services, Accessoires & Suppléments

### LES TARIFS ET CONDITIONS ENTERPRISE 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.

**Tous les prix mentionnés ci-dessous sont hors-taxes et payables à destination. La taxe en Espagne est de 21%.**

### Équipements spéciaux, services et suppléments

Les équipements sont *en demande* et sous réserve de disponibilité au moment de la prise.

<b>Frais d'Aéroport :</b>	Inclus dans tous les plans.
<b>Frais de Gare :</b>	Inclus dans tous les plans.
<b>Taxe Routière:</b>	Inclus dans tous les plans.
<b>Frais d'abandon domestique:</b>	60€ + TVA
<b>Jeune conducteur ( âge 21-24 ):</b>	10.33€/jour. Maximum 103.30€ par location.
<b>Conducteur additionnel:</b>	10.00€/jour. Maximum 100.00€ par conducteur additionnel.
<b>Siège enfant (jusqu'à 18 kg):</b>	8.26€/jour. Maximum 57.85€ par location.
<b>Siège enfant (jusqu'à 36 kg):</b>	8.26€/jour. Maximum 57.85€ par location.
<b>Rehausseur-Booster:</b>	8.26€/jour. Maximum 57.85€ par location.
<b>Chaînes à neige:</b>	44.63€/jour. Disponible dans certaines agences seulement.
<b>Support à ski:</b>	44.63€/jour. Disponible dans certaines agences seulement.
<b>GPS :</b>	11.57€/jour. Maximum 81.00€ par location.
<b>« Outside Spain Insurance* »:</b>	45.45€ par location. *Frais de sortie de la zone Espagne/Portugal/Andorre et Gibraltar.

**Service Hors des Heures d'ouvertures:** Tarif de 41.32€. 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 s'appliquent. 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

**Pénalités en cas d'équipements non retournés ou endommagés:** En cas de perte, vol, dégradation ou casse du matériel loué, une pénalité sera facturée au client à la remise du véhicule. Veuillez-vous référer aux frais indiqués aux comptoirs lors de la prise du 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, kit de sécurité...)
- Restitution du véhicule sans carburant ou en cas de panne de carburant
- Nettoyage intérieur du véhicule

**Frais administratifs en cas de dommage, d'accident et/ou incident:** Des frais administratifs seront facturés au client pour tout dommage constaté sur le véhicule lors de la remise. Tarification disponible à destination.

**Frais administratifs en cas d'infraction routière ou de péage impayé:** Des frais administratifs seront facturés au client pour tout traitement de contravention reçu ou de péage impayé. Enterprise 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. Tarification disponible à destination.

**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 Enterprise 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.

Enterprise et Eurocar TT ne peuvent être tenus responsables pour des problèmes suite à la création de dossiers, l'agence de voyage ou le client.

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

**Eurocar Vacances Inc**

Distributeur Enterprise Canada

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

1.888.285.8384