CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

Novembre 2024

Europcar

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

TABLE DES MATIÈRES

VOS CONDITIONS DE LOCATION EN BREF* 4

1) À QUI S'APPLIQUENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION ? 14

2) QUI PEUT LOUER ET QUI PEUT CONDUIRE ? 14

a) Qui peut louer ? 14

b) Qui peut conduire ? (le « Conducteur ») 16

c) Qui ne peut pas conduire le Véhicule ? 17

3) OÙ PUIS-JE CONDUIRE LE VÉHICULE ? 17

4) QUEL TYPE DE VÉHICULE PEUT ÊTRE LOUÉ ET À QUELLES FINS ? 18

5) QUELLES SONT MES OBLIGATIONS À L'ÉGARD DU VÉHICULE ? 18

6) QUELS SONT LES SERVICES DE MOBILITÉ INCLUS SI JE LOUE SEULEMENT UN VÉHICULE ? 22

7) QUELS AUTRES PRODUITS/SERVICES DE MOBILITÉ NE SONT PAS INCLUS DANS MA LOCATION ? 23

8) QU'EST-CE QUI EST INCLUS DANS LE PRIX QUE VOUS PAYEZ ? 24

9) QUELS SONT LES AUTRES FRAIS/DROITS QUE VOUS POUVEZ AVOIR À PAYER ? 24

10) À QUOI DEVRAI-JE FAIRE ATTENTION LORS DE LA PRISE DU VÉHICULE ? 28

11) QUELLES SONT LES PROCÉDURES DE RESTITUTION DU VÉHICULE ? 28

a) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar 28

b) Service de restitution « hors des horaires d'ouverture » 29

c) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar avec un état des lieux en votre absence 30

d) Restitution tardive du Véhicule 30

e) Utilisation des applications et fonctionnalités multimédia accessibles dans le Véhicule 30

f) Abandon du véhicule 31

12) DOMMAGES CAUSÉS AU VÉHICULE 31

a) Dommages constatés lors de la restitution du Véhicule en Votre présence 31

b) Dommages constatés en Votre absence 32

c) Dispositions communes 32

13) QU'EST-IL ATTENDU DE MOI EN TERMES D'ENTRETIEN DU VÉHICULE ? 33

14) QUE DOIS-JE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT, DE PANNE MÉCANIQUE OU DE VOL DU VEHICULE ? 33

15) QUAND DOIS-JE RECEVOIR MA FACTURE ET PAYER LA LOCATION ? 34

16) QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE ANNULER OU MODIFIER MA RÉSERVATION ? 35

a) Modification 35
b) Annulation ou non présentation 35
c) Retard 36
d) Cas de force majeure 36
17) QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE PROLONGER MON CONTRAT DE LOCATION ? 36
18) QUELLE EST LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE CARBURANT / ELECTRICITE ? 37
19) DOIS-JE VERSER UN DÉPÔT DE GARANTIE À LA PRISE DU VÉHICULE ? 40
20) PUIS-JE PAYER MA LOCATION DANS MA DEVISE D'ORIGINE (AUTRE QUE LA MONNAIE DU PAYS OU J'EFFECTUE MA LOCATION) ? 41
21) QUE FAIT EUROPCAR POUR PROTÉGER MES DONNÉES PERSONNELLES ? 41
22) LES VÉHICULES SONT-ILS CONNECTES ET ÉQUIPÉS D'UN SYSTÈME DE GÉOLOCALISATION ? 43
23) QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE LITIGE LIÉ À MA LOCATION ? 43
a) Droit applicable 43
b) Service Relation Client 43
c) Avis 43
d) Médiation 43
e) Mode alternatif du règlement des litiges 44
f) Compétence juridictionnelle en cas de location en qualité de commerçant 44
g) Documents contractuels 44
24) EXISTE-T-IL UN CODE DE CONDUITE APPLICABLE À L'INDUSTRIE DE LA LOCATION DE VOITURE ? 45
25) QUI EST PROPRIÉTAIRE DES VÉHICULES D'EUROPCAR FRANCE ? 45
ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'ASSISTANCE 46
a) Assistance aux personnes en cas de Dommage/préjudices physiques résultant d'un accident de voiture 46
b) Prestations d'assistance technique pour le Véhicule loué 47
c) III - Les cas de dépannage et d'assistance listés ci-après sont systématiquement exclus du service de dépannage gratuit et/ou payant et donneront lieu à facturation : 49

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

Merci d'avoir loué chez Europcar !

Europcar France est une Société par actions simplifiée, au capital de 10 880 000 euros, dont le siège social est sis 13ter Boulevard Berthier – 75017 Paris. Elle est immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 303 656 847.

En application des présentes Conditions générales de location ("**CGL**"), Europcar France et les franchisés participants (ci-après "**Europcar**") s'engagent à :

- Vous (la personne définie à l'article 1) louer un Véhicule (une voiture de tourisme, un Véhicule utilitaire ou un deux-roues) pendant la durée spécifiée dans le Contrat de location (la "**Période de location**") et tout accessoire que Vous souhaitez louer et qui sera également mentionné dans le Contrat de location ;
- Fournir certains services de mobilité dans le cadre de nos locations et Vous offrir d'autres services avec un supplément.

La relation contractuelle entre Vous, et Europcar est régie par les documents suivants :

- le Contrat de location incluant, le cas échéant, des conditions particulières (le document que Vous avez signé au moment du retrait ou du premier jour de location) ;
- le courrier électronique de confirmation (lorsque Vous avez réservé votre location à distance et d'avance) ;
- les Conditions Générales d'Assurance et Protections ("**CG Assurance et Protections**") ;
- Le Guide des Tarifs recommandés ;
- Les conditions spécifiques
- les présentes Conditions Générales de Location qui s'appliquent à tous les documents listés ci-dessus.

En cas de contradiction entre les documents listés ci-dessus, les dispositions du premier document prévalent sur le second et ainsi de suite.

VOS CONDITIONS DE LOCATION EN BREF*

** Informations Générales, conformément à l'Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information précontractuelle des consommateurs et à la publicité des prix des prestations de location de véhicules.*

- **Concernant les conditions d'ancienneté du permis de conduire :**

La durée minimale de la détention du permis de conduire en France est d'un an. Cette durée peut varier en fonction de la catégorie du Véhicule que Vous louez. Tous les détails sont inscrits dans le tableau de l'Article 2 *« Qui peut louer et qui peut conduire ?»*.

- **Concernant les informations sur les prix des prestations et les éventuelles surcharges applicables dans les gares et aéroports :**

Les tarifs de nos locations sont fixés notamment en fonction de la période de Votre location, et de la catégorie du Véhicule loué. Des surcharges peuvent également être appliquées si Vous retirez votre Véhicule dans une agence Europcar en gare ou dans un aéroport. Vous trouverez toutes les informations Vous permettant de comprendre la tarification appliquée dans le Guide des Tarifs recommandés joint à votre courrier électronique de confirmation (si Vous avez effectué une réservation à distance) et qui peut être consulté en agence et/ou sur le site Internet Europcar.

- **Concernant les modalités de facturation du carburant/électricité :**

Le Véhicule doit être retourné avec la même quantité de carburant que celle qui est indiquée sur Votre contrat de location au départ de l'agence de location. Avant Votre départ de l'agence de location, nous Vous invitons à vérifier si la quantité indiquée sur Votre contrat de location correspond à celle indiquée sur la jauge du carburant de Votre Véhicule. Toute différence de quantité de carburant par rapport à la quantité indiquée dans votre contrat de location doit être signalée immédiatement à l'agence de départ.

Toute restitution de Véhicule avec une quantité de carburant inférieure à celle présente au départ de l'agence, engendrera une indemnité de réalimentation dont le tarif est mentionné dans le Guide des Tarifs recommandés en sus du prix du carburant qui est facturé selon le prix du litre affiché à l'agence Europcar le jour de retour.
Europcar offre également un service additionnel permettant de Vous éviter d'aller faire le plein d'essence avant de restituer Votre Véhicule. Pour avoir plus de détails veuillez consulter l'Article 18 *« Quelle est la politique en matière de carburant ? »*.

En cas de location d'un Véhicule électrique, Europcar s'engage à vous mettre à disposition un véhicule chargé à 80 (quatre-vingt) % au moment du retrait du véhicule. Il est de votre responsabilité de recharger le Véhicule pendant la durée de votre location. Le Véhicule doit être retourné avec la même quantité de recharge électrique que celle qui est indiquée sur Votre contrat de location au départ de l'agence de location.
Au départ de l'agence, nous vous recommandons de vérifier que le niveau de charge électrique de votre véhicule correspond à celui indiqué sur votre contrat de réservation. A défaut, merci de bien vouloir le signaler au personnel présent avant de quitter la station.
Si vous restituez le Véhicule avec une quantité de recharge électrique inférieure à celle présente au départ de l'agence, vous vous exposez à la facturation d'une indemnité de réalimentation dont le tarif est mentionné dans le Guide des Tarifs recommandés.

En cas de location d'un Véhicule hybride (essence/électricité), le Véhicule vous sera remis au départ de l'agence de location avec le plein de carburant. Vous serez tenu de le restituer avec le plein de carburant. Pour ce qui concerne la partie électricité, Europcar fera ses meilleurs efforts pour vous mettre à disposition un véhicule chargé à 80 (quatre-vingt) %. Cependant, nous ne garantissons aucun niveau de charge de la batterie au moment du retrait du Véhicule. Il est de votre responsabilité de recharger le Véhicule pendant la durée de votre location. Aucun seuil minimum de charge ne sera exigé lors de la restitution du Véhicule.

Toute restitution du Véhicule avec une quantité de carburant inférieure à celle présente au départ de l'agence, engendrera une indemnité de réalimentation dont le tarif est mentionné dans le Guide des Tarifs recommandés en sus du prix du carburant qui est facturé selon le prix du litre affiché à l'agence Europcar le jour de la restitution du Véhicule.

- **Concernant le dépôt de garantie :**

Le dépôt de garantie est destiné à couvrir les coûts de location supplémentaires.
Si Vous avez effectué une location prépayée, le montant du dépôt de garantie est de :

- **100 EUR** (ou équivalent dans la devise locale) pour tout véhicule réservé avec la souscription d'un rachat total de franchise (protection Premium ou GOZEN)
- **100 EUR** (ou équivalent dans la devise locale) pour tout véhicule réservé avec la souscription d'un rachat partiel de franchise (protection SELECT)
- **300 EUR** (ou équivalent dans la devise locale) pour tout véhicule réservé avec souscription d'une protection limitant votre exposition financière au montant réduit de la franchise (protection Medium ou SCDW)
- **500 EUR** (ou équivalent dans la devise locale) pour tout véhicule de tourisme.
- **800 EUR** (ou équivalent dans la devise locale) pour tout véhicule utilitaire.
- **800 EUR** (ou équivalent dans la devise locale) pour tout véhicule réservé avec Keddy by Europcar.
- **1000 EUR** (ou équivalent dans la devise locale) pour tout véhicule Prestige issu de la gamme « PREMIUM » correspondant à l'une des catégories suivantes : GFAR / UFAR / UWAR / UEAR / UDAI / WDAR / UVAR / UFAE.
- **1500 EUR** (ou équivalent dans la devise locale) pour tout véhicule Prestige issu de la gamme « PREMIUM » correspondant à l'une des catégories suivantes : WFAR / WFAE / WFAI / WSAR / WFDI / PNAR / XSAE.

Si Vous effectuez ensuite des achats additionnels au comptoir, le montant pour ces achats additionnels sera ajouté au montant du prix de la location et cette somme sera retenue sur votre compte bancaire.
Si Vous n'avez pas déjà payé votre location au moment de la réservation, le prix de la location sera également retenu sur votre carte de crédit. Dans ce cas, le montant total retenu sur votre carte de crédit sera le prix de la location augmenté du montant du dépôt de garantie tel que défini ci-dessus. Le dépôt de garantie sera libéré à la fin de votre contrat de location en cas d'absence de frais supplémentaires pendant la période de Votre location.
Pour avoir plus de détails sur le dépôt de garantie, veuillez consulter l'Article 19 « Dois-je verser un dépôt de garantie à la prise du véhicule ? ».
Attention, le dépôt de garantie ne peut pas être effectué à partir d'une carte de type Maestro.

- **Concernant les autres conditions tarifaires qui peuvent être applicables :**

L'annulation tardive : Si Vous annulez Votre location dans les 48 heures précédant le jour prévu de retrait du Véhicule, une pénalité pour annulation tardive Vous sera appliquée. Le montant de cette pénalité, mentionné dans le Guide des Tarifs Recommandés, ne pourra excéder le prix de Votre location si celui-ci est inférieur. En cas de réservation prépayée, la pénalité sera déduite du montant qui Vous sera remboursé. En cas de réservation non prépayée, la pénalité sera prélevée sur le moyen de paiement que Vous avez fourni. En cas de réservation non prépayée et en l'absence de moyen de paiement fourni, Vous restez redevable de la pénalité.

La non présentation (« No show ») :
Si Vous n'avez pas annulé Votre réservation et que Vous ne Vous présentez pas en agence pour retirer le Véhicule aux date et heure de location prévues, le montant **prépayé** pour votre location sera conservé intégralement par Europcar.
En cas de réservation **non prépayée**, une pénalité pour non présentation, dont le montant est indiqué dans le Guide des Tarifs Recommandés, Vous sera appliquée. Cette pénalité sera prélevée sur le moyen de paiement que Vous avez fourni et en l'absence de moyen de paiement, Vous restez redevable de la pénalité. Si la pénalité excède le montant de votre location, le prix de votre location sera retenu.

La restitution tardive : Si Vous restituez le Véhicule au-delà de la date/l'heure de retour initialement prévue sur Votre contrat de location, nous Vous facturons ce(s) jour(s) supplémentaire(s) au tarif de location en vigueur, pendant le(s)quel(s) le Véhicule aura été retenu au-delà de la période de location, ainsi que des frais de gestion de dossier dont le

montant est précisé dans le Guide des Tarifs Recommandés. Une tolérance de 29 minutes à la date et l'heure de retour indiquées sur votre contrat de location sera appliquée pour la restitution tardive.
Les informations tarifaires : Pour avoir plus de détails sur nos informations tarifaires veuillez consulter l'Article 8 *« Qu'est-ce qui est inclus dans le prix que Vous payez ? », et* l'Article 9 *« Quels sont les autres frais/droits que Vous pouvez avoir à payer ? »*.

- **Concernant les assurances qui sont incluses dans la location :**

Votre location inclut :

- **L'Assurance Responsabilité Civile**

L'Assurance Responsabilité Civile est l'assurance qui 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 alors que Vous conduisiez le Véhicule.
Cette Assurance est automatiquement incluse dans nos services de location de véhicules. Vous êtes donc d'office couvert au niveau légalement requis dans le pays dans lequel Vous louez le Véhicule pour les conséquences que d'autres peuvent subir et qui résultent directement de vos actes alors que Vous conduisez le Véhicule. Son coût est inclus dans les frais de location.

L'assurance Responsabilité Civile aux tiers ne couvre pas :
- le préjudice corporel ou décès que Vous (le conducteur au moment de la collision) pouvez subir ; ou
- tout dommage causé à vos biens et effets personnels transportés ; ou
- tout dommage causé au Véhicule.

- **La Protection contre les dommages résultant d'une collision dommages (CDW – Collision / Damage Waiver)**

Notre protection contre les dommages résultant d'une collision limite votre exposition financière à ceux causés au Véhicule alors qu'il est sous votre garde. Si Vous optez pour notre protection standard contre les dommages résultant d'une collision et sous réserve du respect des lois et de nos CGL, Vous serez exonéré du coût de ceux causés au Véhicule qui excèdent le montant de la Franchise qui figure sur les conditions de Votre contrat de location.
La Franchise est déterminée en fonction de la catégorie de la voiture et de la protection que Vous avez souscrit. Vous pouvez réduire ou éliminer la Franchise en optant pour notre gamme supérieure de protection contre les dommages résultant d'une collision au lieu de notre protection standard.

La Protection contre les dommages résultant d'une collision dommages ne couvre pas :
- la perte ou le vol ou les dommages causés aux objets ou aux biens (y compris des Bagages ou des marchandises) qui sont déposés, conservés ou transportés dans ou sur le Véhicule par Vous ou par un Passager.
- Les dommages qui sont causés :
  - par des actes intentionnels du conducteur ;
  - par une explosion ou un incendie survenant dans (ou contre) le Véhicule car Vous *l'utilisez* pour transporter des marchandises dangereuses,
  - parce que les clés sont perdues ou volées.
  - par son vol total ou partiel ou par un acte de vandalisme alors que le Véhicule est en stationnement sans présence de votre part;
  - par Votre négligence (définie comme *un comportement qui ne répond pas aux normes de celui attendu d'une personne raisonnablement sensée dans des circonstances similaires*) ou la négligence de vos Passagers (par exemple et de façon non limitative un incident causé par l'utilisation ou l'implication de cigarettes ou de cigares) ;
  - par une mauvaise appréciation du gabarit du Véhicule (les dommages subis sur le haut de caisse (chocs au-dessus de la ligne de Pare-brise) et le dessous de caisse (la partie inférieure de la carrosserie du Véhicule et/ou le châssis qui fait face à la route))
- Les frais administratifs de traitement du dossier.

- **La Protection contre le vol (THW – Theft Waiver)**

Notre protection contre le vol limite Votre exposition financière au titre de la perte du Véhicule s'il est volé ou au titre des dommages occasionnés lors d'une tentative de vol ou si le Véhicule est l'objet d'un acte de vandalisme pendant Votre location alors que le Véhicule est en stationnement sans présence de Votre part. Si Vous avez opté pour cette protection, sous réserve du respect de nos CGL, nous prendrons en charge les coûts résultant du vol, de la tentative de vol ou de l'acte de vandalisme qui seront supérieurs au montant de la Franchise qui figure dans les conditions de Votre contrat de location. La Franchise est déterminée en fonction de la catégorie de la voiture et de la protection que Vous avez souscrites.
Vous pouvez réduire ou éliminer la Franchise en optant pour notre gamme supérieure de protection contre le vol au lieu de notre protection standard.

La Protection contre le vol ne Vous couvre pas dans les circonstances suivantes :

- Si le Véhicule est volé ou endommagé en raison de votre négligence ou plus précisément (et de manière non limitative) en raison du fait que les clés aient été laissées dans le Véhicule alors qu'il était sans surveillance ou qu'il ait été confié à une personne non autorisée, votre défaut d'utilisation correcte du dispositif antivol, toute omission de nous restituer les clés ou si Vous avez laissé le Véhicule non verrouillé quand Vous ne l'utilisiez pas.
- Le vol ou les dommages causés aux effets personnels et/ou professionnels et à tout bien transporté dans ou sur le Véhicule.
- Les frais administratifs de traitement du dossier.

- **Concernant des produits de protection complémentaires, proposés par Europcar :**

- **Assistance Plus (RSA)**

Vous bénéficiez, pendant la durée de votre location, sans supplément de prix, d'un service de dépannage et d'assistance 24h sur 24h lié à l'utilisation du Véhicule tel que présenté en Annexe 1.

Les erreurs ou pannes ou erreurs de carburant/électricité de la part du client, la casse ou la perte des clés/badge de démarrage du Véhicule, les pannes de batterie (excepté les pannes des batteries de traction des véhicules électriques) ainsi que les crevaisons et/ou détériorations de pneumatiques sont exclues de la gratuité (sauf à démontrer la responsabilité et la prise en charge du dommage par un tiers identifié) et feront l'objet de la facturation d'une somme forfaitaire.

En souscrivant notre protection Assistance Plus, et sous réserve du respect des lois et de nos Conditions générales de location, Vous serez exonéré, moyennant un coût fixe par jour de location, du paiement des sommes forfaitaires en cas de survenance d'un des évènements visés ci-dessus Le prix de cette protection est indiqué dans le Guide des Tarifs recommandés Europcar joint à votre courrier électronique de confirmation si Vous avez effectué une réservation à distance et qui peut être consulté en agence et/ou sur le site Internet Europcar.

- **Couverture Transfrontalière**

Véhicule utilitaire

Si vous souhaitez circuler avec le véhicule utilitaire dans les pays frontaliers suivants (Espagne, Italie, Andorre, Monaco, Suisse, Allemagne, Luxembourg, Belgique, Pays-Bas ainsi qu'au Portugal, les îles étant exclues), vous devez souscrire la Couverture Transfrontalière, qui vous permettra de bénéficier d'un Service d'Assistance dans la limite de ces pays frontaliers, dès lors que les cas de pannes ne sont pas exclus du périmètre de ce Service.
En cas de panne ou d'accident dans un des pays frontaliers susvisés, vous bénéficiez, avec la Couverture Transfrontalière, d'une assistance qui vous exonère du forfait de remorquage et d'assistance routière.
Le Service d'Assistance à l'étranger est présenté dans les Conditions générales d'assurance et protections, détaillé en Annexe 1 des Conditions Générales de location.

Véhicule de tourisme
Si vous avez choisi d'utiliser à l'étranger, dans la limite des Territoires autorisés, le véhicule de tourisme que vous avez loué, vous devez souscrire la Couverture Transfrontalière qui vous permettra de bénéficier d'un Service d'Assistance à l'étranger inclus pour être dépanné, dans la limite des Territoires autorisés dès lors que les cas de pannes ne sont pas exclus du périmètre de ce Service.
En cas de panne ou d'accident, les clients roulant à l'étranger avec un véhicule de tourisme et qui ont souscrit la Couverture Transfrontalière, bénéficient d'une assistance qui les exonère du forfait de remorquage et d'assistance routière.
Le Service d'Assistance à l'étranger est présenté dans les Conditions générales d'assurance et protections, détaillé en Annexe 1 des Conditions Générales de location.

- **Protection bris de glace, phares, pneumatiques (WWI – Wheels and Windscreen Insurance)**

Cette protection s'appliquera à tout dommage causé aux vitres, aux phares ou aux pneumatiques dans le cadre d'une utilisation normale du Véhicule durant votre location. Si le dommage survient en raison d'un accident de la circulation routière, le coût de réparation ou de remplacement des vitres, des phares ou des pneumatiques sera alors couvert par la protection contre les dommages résultant d'une collision.

Protection bris de glace, phares, pneumatiques ne Vous couvre pas :
- en cas d'exposition financière consécutive à un dommage causé au Véhicule, si celui-ci résulte de tout acte intentionnel ou d'une négligence de Votre part dans l'utilisation du Véhicule ;
- les cas de vol, d'incendie et/ou de vandalisme ;
- les frais administratifs de traitement du dossier.

Europcar Vous propose d'opter pour des produits de protection complémentaires, qui limitent le plafond de votre Franchise.

- **Super protection contre les dommages résultant d'une collision dommages (SCDW – Super Collision/ Damage Waiver)**

Notre Super protection contre les dommages résultant d'une collision limite au montant de la Franchise votre exposition financière à ceux causés au Véhicule alors qu'il est sous votre garde. Si Vous optez pour notre Super protection contre les dommages résultant d'une collision et sous réserve du respect des lois et de nos CGL, Vous serez exonéré du coût de ceux causés au Véhicule qui excèdent le montant de cette franchise.

Super protection contre les dommages résultant d'une collision dommages ne couvre pas :
- la perte ou le vol ou les dommages causés aux objets ou aux biens (y compris des Bagages ou des marchandises) qui sont déposés, conservés ou transportés dans ou sur le Véhicule par Vous ou par un Passager.
- les dommages qui sont causés :
  - par des actes intentionnels du conducteur.
  - par une explosion ou un incendie survenant dans (ou contre) le Véhicule car Vous l'utilisez pour transporter des marchandises dangereuses.
  - par son vol total ou partiel ou par un acte de vandalisme alors que le Véhicule est en stationnement sans présence de Votre part.
  - par Votre négligence (définie comme *un comportement qui ne répond pas aux normes de celui attendu d'une personne raisonnablement sensée dans des circonstances similaires*) ou la négligence de vos Passagers (par exemple et de façon non limitative un incident causé par l'utilisation ou l'implication de cigarettes ou de cigares).
  - par une mauvaise appréciation du gabarit du Véhicule (dommages subis sur le haut de caisse (chocs au-dessus de la ligne de Pare-brise) et le dessous de caisse (la partie inférieure de la carrosserie du Véhicule et/ou le châssis qui fait face à la route)).
  - parce que les clés sont perdues ou volées.
- les frais administratifs de traitement du dossier.

- **Super Protection contre le vol (STHW – Super Theft Protection)**

Notre Super protection contre le vol réduit au montant de la Franchise votre exposition financière au titre de la perte du Véhicule s'il est volé ou au titre des dommages occasionnés lors d'une tentative de vol ou si le Véhicule est l'objet d'un acte de vandalisme pendant Votre location alors que le Véhicule est en stationnement sans présence de Votre part. Si Vous avez opté pour cette protection, sous réserve du respect de nos CGL, Vous serez exonéré du coût résultant du vol, de la tentative de vol ou de l'acte de vandalisme qui excède le montant de cette Franchise.

Notre Super Protection contre le vol ne Vous couvre pas dans les circonstances suivantes :

- Si le Véhicule est volé ou endommagé en raison de votre négligence ou plus précisément (et de manière non limitative) en raison du fait que les clés aient été laissées dans le Véhicule alors qu'il était sans surveillance ou qu'il ait été confié à une personne non autorisée, Votre défaut d'utilisation correcte du dispositif antivol, toute omission de nous restituer les clés ou si Vous avez laissé le Véhicule non verrouillé quand Vous ne l'utilisiez pas.
- Le vol ou les dommages causés aux effets personnels et/ou professionnels et à tout bien transporté dans ou sur le Véhicule.
- Les frais administratifs de traitement du dossier.

- **Super Protection Vol et Dommages résultant d'une collision - bris de glace et pneumatiques inclus (GOZEN)**

Qui peut souscrire à la garantie **GOZEN** ? : Tout Client à partir de 26 ans.

Notre Super protection contre le vol et les dommages résultant d'une collision réduit à zéro :

- Votre exposition financière concernant les dommages, résultant d'une collision, causés au Véhicule alors qu'il est sous votre garde.
- Votre exposition financière au titre de la perte du Véhicule s'il est volé ou au titre des dommages occasionnés lors d'une tentative de vol ou si le Véhicule est l'objet d'un acte de vandalisme pendant Votre location alors que le Véhicule est en stationnement sans présence de Votre part.
- Votre exposition financière concernant les dommages causés aux vitres, aux phares ou aux pneumatiques dans le cadre d'une utilisation normale du Véhicule durant Votre location.
- Votre exposition financière concernant les dommages sur le haut de caisse (chocs au-dessus de la ligne de Pare-brise) et le dessous de caisse (la partie inférieure de la carrosserie du Véhicule et/ou le châssis qui fait face à la route) uniquement si vous avez souscrit en complément de la protection GOZEN la protection Top Care, sauf s'il est prouvé que ces dommages ont été causés intentionnellement par Vous ou par Votre négligence grave.

Notre Super Protection contre le vol **et les dommages résultant d'une collision** ne couvre pas :

- les dommages subis sur le haut de caisse (chocs au-dessus de la ligne de Pare-brise) et le dessous de caisse (la partie inférieure de la carrosserie du Véhicule et/ou le châssis qui fait face à la route).
- les frais administratifs de traitement du dossier.

- **Protection Top Care**

Notre protection Top Care, à destination de nos clients consommateurs, réduit Votre exposition financière au montant de la Franchise au titre de chocs hauts de caisse (chocs au-dessus de la ligne de pare-brise) et dessous de caisse (la partie inférieure de la carrosserie du Véhicule et/ou le châssis qui fait face à la route) pour la location de Véhicules utilitaires de 5m3 à 20m3 (hors véhicules frigorifiques). Si Vous avez opté pour cette protection, sous réserve du respect de nos CGL, Vous serez exonéré du coût résultant des chocs hauts et dessous de caisse qui excèdent le montant de cette Franchise.

Dans le cas où Vous souscrivez, en plus de la protection Top Care, à la garantie complémentaire Gozen ou Premium, alors votre exposition financière sera réduite à zéro sauf cas d'exclusion indiqués ci-dessous.

De même, dans le cas où Vous souscrivez, en plus de la protection Top Care, à la garantie complémentaire Medium, alors Votre exposition financière sera réduite au montant de la franchise de la garantie Medium indiquée au Guide des Tarifs Recommandés au titre des chocs hauts et dessous de caisse.

La protection Top Care ne couvre pas :

- la perte ou le vol ou les dommages causés aux objets ou aux biens (y compris des Bagages ou des marchandises) qui sont déposés, conservés ou transportés dans ou sur le Véhicule par Vous ou par un Passager.
- les dommages qui sont causés :
    - par des actes intentionnels du conducteur ou par négligence de celui-ci.
    - par une explosion ou un incendie survenant dans (ou contre) le Véhicule car Vous l'utilisez pour transporter des marchandises dangereuses.
    - par son vol total ou partiel ou par un acte de vandalisme alors que le Véhicule est en stationnement sans présence de Votre part.
    - par Votre négligence (définie comme un comportement qui ne répond pas aux normes de celui attendu d'une personne raisonnablement sensée dans des circonstances similaires) ou la négligence de vos Passagers (par exemple et de façon non limitative un incident causé par l'utilisation ou l'implication de cigarettes ou de cigares).
    - S'il est prouvé que ces dommages ont été causés intentionnellement par Vous ou par Votre négligence grave. Il s'agit plus particulièrement des dommages causés au toit ou à la partie inférieure du Véhicule, y compris les panneaux internes et / ou externes qui les composent, définis dans les spécifications techniques du constructeur du Véhicule
    - parce que les clés sont perdues ou volées.
- les frais administratifs de traitement du dossier.

- **Protection personnelle accident (PAI – Personal Accident Insurance)**

Notre Protection personnelle accident Vous garantit une couverture pour les frais médicaux engagés au titre des blessures subies et/ou une indemnisation forfaitaire en cas d'invalidité ou de décès consécutif à un événement garanti par le contrat ou un accident.

La protection Personnelle Accident ne couvre pas :

- l'un des coûts exposés ci-dessus lorsque l'engagement de la dépense n'est pas directement imputable à la collision ou au sinistre survenu alors que le Véhicule était sous Votre contrôle ou lorsque Vous causez ou provoquez intentionnellement l'accident ou la collision ;
- les coûts relatifs à un traitement que Vous suiviez ou de pathologies dont Vous souffriez avant la survenance de l'accident ou la collision;
- tout dommage ou perte causé à Vos Bagages; ou
- tout dommage causé au Véhicule.

- **Super Protection Personnelle Accident et Bagages (SPAI – Super Personal Accident Insurance)**

Notre Super Protection Personnelle Accident et Bagages Vous garantit une protection plus élevée concernant les frais médicaux engagés à la suite des blessures subies et/ou une indemnisation forfaitaire en cas d'invalidité ou de décès consécutif à un accident ou un événement garanti par le contrat ainsi qu'une couverture pour les Bagages.

Cette Protection Super Personnelle accident et Bagages ne couvre pas :

- l'un des coûts exposés ci-dessus lorsque l'engagement de la dépense n'est pas directement imputable à la collision ou à l'incident, survenu alors que le Véhicule était sous Votre contrôle ou lorsque Vous causez ou provoquez intentionnellement l'accident ou la collision ;

- les coûts relatifs à un traitement que Vous suiviez ou de pathologies dont Vous souffriez avant la survenance de l'accident ou la collision ;
- le coût relatif à la perte, à la destruction ou à la détérioration de Vos Bagages résultant :

    - Des dommages causés par usure normale, vétusté, vice propre de vos Bagages.
    - Les détériorations occasionnées par des mites ou vermines ou par un procédé de nettoyage, de réparation ou de restauration, de mauvaise manipulation de Vos Bagages de Votre fait.
    - Des dommages de Vos Bagages résultant de confiscation, saisie ou destruction par ordre d'une autorité administrative.
    - Des vols de Vos Bagages commis alors que les portes, glaces et le coffre du Véhicule n'étaient pas bloqués en position de fermeture.
    - Des vols par effraction des biens et Bagages situés dans l'habitacle des voitures découvertes ou décapotables. Les biens et Bagages situés dans le coffre du Véhicule sont toutefois garantis sous réserve que ledit coffre soit fermé à clé et soit inaccessible de l'intérieur du Véhicule.
    - Les accidents de fumeurs, ainsi que les dommages causés aux objets tombés ou jetés dans un foyer.

Sont exclus du bénéfice de la couverture les biens et bagages suivants :

- les prothèses dentaires, optiques ou autres, les lunettes, les verres de contact. Les espèces, papiers personnels, documents commerciaux, documents administratifs, chèques de voyage, cartes de crédit, billets d'avion, titres de transport et «vouchers». Les clés et tout autre objet assimilé (exemple : cartes ou badges magnétiques), les téléphones portables et les marchandises.
- Les objets de valeur, les bijoux et les fourrures laissés dans un véhicule en stationnement, et ce, quel que soit l'heure.
- Des Bagages ou les effets et les objets personnels laissés dans un véhicule en stationnement entre Vingt Deux Heures et Six Heures.
- Tout dommage causé au Véhicule.

Protection Personnelle et Assistance (APP)

Ce produit, dont la souscription est ouverte aux clients bénéficiant d'un rachat total de franchise réduisant à zéro leur exposition financière en cas de vol ou de dommages résultant d'une collision, vous permet, moyennant le paiement d'un prix forfaitaire par jour de location, de bénéficier des avantages suivants :

- La Super Protection Personnelle Accident et Bagages (SPAI – Super Personal Accident Insurance) telle que décrite ci-dessus dans les présentes Conditions et dans les Conditions Générales de Protection et d'Assurance Europcar, qui vous accorde une protection plus élevée concernant les frais médicaux engagés à la suite des blessures subies et/ou une indemnisation forfaitaire en cas d'invalidité ou de décès consécutif à un accident ou un événement garanti par le contrat ainsi qu'une couverture pour les Bagages
- Le produit Assistance Plus tel que décrit ci-dessus dans les présentes Conditions et dans les Conditions Générales de Protection et d'Assurance Europcar permet de bénéficier d'un service de dépannage et d'assistance 24h sur 24h, y compris en cas de pannes ou erreurs de carburant/électricité de la part du client, la casse ou la perte des clés/badge de démarrage du Véhicule, les pannes de batterie ainsi que les crevaisons et/ou détériorations de pneumatiques
- La non-facturation des frais administratifs de traitement des dossiers en cas de dommages ou de collision

- **Le calcul de prix des produits de protection**

Le calcul de prix des produits de protection varie en fonction de la catégorie du Véhicule, de la durée de la location et des options de protection Europcar (Basic, Medium, Premium) sélectionnées. Pour avoir plus de détails sur les options de protection Europcar, merci de consulter des Conditions générales d'assurance et protections, consultables à l'agence d'Europcar ou sur le lien suivant : https://www.europcar.fr/conditions-generales-assurance-et-protections.

- **Déchéance de garantie**

Vous ne pouvez pas bénéficier des garanties dommages en cas de non-respect des obligations expressément stipulées dans les CGL et plus particulièrement lorsque :

- Vous conduisez sous l'emprise de l'alcool, de drogues hallucinogènes, de narcotiques, de barbituriques, d'autres drogues illégales ou de toute autre substance,
- Vous conduisez sans un permis de conduire en cours de validité,
- Vous confiez un Véhicule aux conducteurs non autorisés, que Vous n'avez pas désigné au contrat de location, et dont Vous restez responsable.

Vous serez donc responsable de la totalité des dommages dans les conditions du droit commun de la responsabilité.

- **Concernant les autres prestations annexes :**

Services additionnels :
Europcar Vous propose divers services additionnels qui ne sont pas inclus dans le prix de Votre location :

Liste des produits/services de mobilité additionnels
Siège auto pour enfant
Conducteur additionnel
Jeune conducteur (< 26 ans)
Aller simple (« One way ») (Retour du Véhicule dans une agence différente de celle de prise en charge)
Prépaiement plein de carburant
Prépaiement recharge batterie véhicule électrique
Service de réalimentation en carburant (indemnité carburant)
Service de réalimentation en électricité (indemnité recharge électrique)
Garantie diesel
Garantie boite automatique
Modèle du Véhicule choisi par le client
Jours de location supplémentaires
Garanties/autres protections
Retrait et restitution en dehors des horaires d'ouverture d'agence
GPS
Equipement d'hiver
Kit sangles et couverture
Autres Accessoires (ex : galerie, barre de toits, diable)
Nettoyage spécifique du Véhicule
Pannes de batterie
Perte/casse de clefs
Panne/erreur carburant
Crevaison de pneus
Livraison/reprise du Véhicule
Prise de Véhicule en station d'altitude
Prise ou Restitution dans un Relais éloigné ou saisonnier
Prise d'un Véhicule utilitaire égal ou supérieur à 5m cube dans des agences parisiennes

Vous trouverez toutes les informations Vous permettant de comprendre la tarification appliquée pour ces services additionnels dans le Guide des Tarifs Recommandés Europcar joint à Votre courrier électronique de confirmation si Vous avez effectué une réservation à distance et qui peut être consulté en agence et/ou sur le site Internet Europcar.

- **Concernant les obligations en matière d'entretien, réparation, assistance en cas d'incident ou d'accident**

Entretien du Véhicule - Pendant Votre location, Vous devez prendre toute mesure de protection nécessaire pour garder le Véhicule dans le même état que celui dans lequel Vous en avez pris possession.
Vous devez rester attentif à tout signal des témoins lumineux sur le tableau de bord du Véhicule et prendre toute mesure de protection nécessaire.

Vous êtes responsable envers Europcar de toute conséquence préjudiciable découlant d'un manquement aux obligations d'entretien.
Toute modification du Véhicule ou toute intervention mécanique effectuée sur lui est interdite sans l'autorisation préalable d'Europcar. Si cette règle n'est pas respectée, Vous devez supporter les coûts dûment justifiés de restauration du Véhicule en son état d'origine. Vous trouverez toutes les informations Vous permettant de comprendre la tarification appliquée dans le Guide des Tarifs Recommandés Europcar qui peut être consulté en agence et/ou sur le site Internet Europcar.

En cas de location d'un Véhicule électrique, Vous devez n'utiliser que les câbles fournis par Europcar pour procéder au rechargement. Tout rechargement effectué avec un autre câble serait susceptible d'engager Votre responsabilité en cas de dommage survenant de ce fait.
Lors de l'utilisation du câble permettant le rechargement du véhicule sur une prise domestique, Vous devez vous assurer que votre installation électrique est conforme aux normes en vigueur et aux prérequis définis par le constructeur automobile avant de procéder à tout rechargement.

Assistance :
Cas de Panne - Pendant la durée de la Période de location convenue avec Europcar, sous réserve de ne pas Vous trouver dans un cas d'exclusion, Vous bénéficiez en France, sans supplément, d'un service de dépannage permanent lié à l'utilisation du Véhicule.
Le service d'Assistance comprend en France :

- Une Assistance aux personnes en cas de Dommage/préjudices (physiques) résultant d'un accident de Véhicule
- Une Assistance technique pour le Véhicule loué.

Pour avoir plus de détails sur ce qui est inclus et exclu par l'assistance offerte par Europcar, merci de consulter l'Annexe 1 « Conditions générales de l'Assistance », qui se trouve à la fin des présentes Conditions Générales de Location.

Cas d'un accident - En cas d'accident, dès que Vous en avez connaissance et la possibilité, et au plus tard dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés, Vous devez :
(i) informer l'agence Europcar de départ et, le cas échéant, les autorités de police locales ;
(ii) remettre, dans le même délai, ou adresser à Europcar un constat amiable d'accident.

Les prestations d'assistance sont assurées par Assurima - SA au capital de 6 200 000€, immatriculée sous le numéro 481 514 149 RCS Niort, et dont le siège social est situé 118 Avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT en France comme à l'étranger pour les véhicules de tourisme et uniquement en France métropolitaine pour les véhicules utilitaires.

1) À QUI S'APPLIQUENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION ?

Les CGL s'appliquent à Vous, à savoir la personne désignée sur le Contrat de location, qui paie ledit Contrat et/ou est désignée en tant que conducteur principal, ainsi qu'à tout (autre) conducteur expressément désigné dans le Contrat de location et par conséquent autorisé à conduire le Véhicule.

2) QUI PEUT LOUER ET QUI PEUT CONDUIRE ?

a) Qui peut louer ?

Toute personne physique :

- juridiquement capable de conclure un contrat avec Europcar et prête à assumer la responsabilité du Véhicule pendant la Période de location ; et
- titulaire d'un des moyens de paiement, acceptés par la société Europcar locale compétente (voir le tableau ci-dessous);

Moyens de paiement acceptés par Europcar		
	Moyens de paiement acceptés en France	**Moyens de paiement acceptés à l'étranger**
Moyens de paiement acceptés	- Espèces - dans la limite du montant autorisé par la législation en vigueur et en fonction de la catégorie du Véhicule loué. - Chèques - en fonction de la catégorie du Véhicule loué et sous réserve de l'obtention au bénéfice d'Europcar France d'une garantie de l'authenticité du chèque accordée par un prestataire externe. Cette opération s'effectue directement au comptoir de l'agence Europcar. - Toutes les cartes de paiement débit ou crédit émises par les réseaux Visa (Carte Electron : acceptée uniquement si la carte présentée est configurée pour accepter les préautorisations), Mastercard, American Express, JCB et Discover. - Cartes accréditives / Cartes bancaires virtuelles – cartes fournies par Europcar pour les clients professionnels (B2B), avec qui Europcar a conclu un contrat de services. Acceptées sous réserve du fonctionnement normal de la ligne de crédit mise à disposition.	Vous devez savoir que les règles applicables à des moyens de paiement acceptés varient en fonction du pays de location. Nous Vous conseillons fortement de Vous présenter avec une carte bancaire qui délivre une pré-autorisation. Nous Vous conseillons de contacter l'agence Europcar du pays de Votre location pour avoir plus de détails sur leurs moyens de paiement acceptés.

	- Carte Electron : acceptée uniquement si la carte présentée est configurée pour accepter les pré-autorisations (si ce n'est le cas, Vous devrez impérativement fournir un autre moyen de paiement parmi ceux énumérés dans la présente section "Moyens de paiement acceptés par Europcar") - Cartes logées (Airplus, Amex). - Bons de location.	
Moyens de paiement non acceptés	- Cartes prépayées, Maestro/Ecard, Vpay, cartes cadeaux - Cartes de paiement avec mention « DEBIT CARD » émises par un réseau non accepté (ex : réseau local). - Cartes de paiement avec mention « CARTE DE CREDIT » émises par un réseau non accepté	

La carte bancaire présentée (support physique) par le Client au moment de la remise du Véhicule devra demeurer valide jusqu'au moment de la restitution du Véhicule et au moins 30 jours après la date de fin du contrat de location.

La carte de paiement utilisée lors d'un prépaiement doit être présentée au comptoir le jour du départ de la location.

- présentant des documents d'identification indiqués dans le tableau ci-dessous.

Document requis par Europcar
Carte d'identité ou Passeport en cours de validité (Les cartes d'identité dématérialisées ne sont pas acceptées).
- Permis de conduire* en caractère latin en cours de validité délivré depuis au minimum 12 mois correspondant à la catégorie du véhicule loué - Permis international (valable pour une durée de 3 ans) ou une traduction officielle pour les permis de conduire délivrés hors de l'Union Européenne et non rédigés en alphabet latin, impérativement accompagné du permis de conduire national correspondant à la catégorie du véhicule loué - Cas particuliers : Si vous résidez en France depuis plus d'un an (sauf pour les personnes bénéficiant du statut d'étudiant) vous devrez présenter un permis de conduire émis en France ou dans un autre pays de l'Union Européenne ainsi qu'un passeport ou une carte d'identité européenne.

Les permis de conduire délivrés en République Populaire de Chine seront acceptés s'ils sont accompagnés d'une traduction réalisée an anglais par Europcar Chine. Ce document est uniquement valable pour des locations en France, Allemagne, Belgique, UK, Espagne et Portugal (le permis de conduire international est fortement recommandé par les autorités européennes).
Justificatif de domicile – pour toute première location d'un Véhicule Europcar. (Le justificatif de domicile de moins de 3 mois est demandé principalement pour des mesures de sécurité afin de vérifier si l'adresse fournie par le client est exacte).
Justificatif d'appartenance à une société en cas de demande d'application d'un tarif négocié / Document justifiant l'application d'un tarif préférentiel ou remisé

* Les déclarations de perte/vol (dans le cas d'une première location ou d'une re-création d'identifiant client), permis de conduire provisoires ou dématérialisés ne sont pas acceptés.

b) Qui peut conduire ? (le « Conducteur »)

Le Conducteur autorisé d'un Véhicule est toute personne qui répond à toutes les conditions suivantes :

- être expressément désignée et pleinement identifiée dans le Contrat de location ;
- présenter un permis de conduire* et/ou un document d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité ou passeport), lisible et non détérioré ;
- détenir un permis de conduire* en cours de validité pendant une période qui varie en fonction de la catégorie de Véhicule et de la législation en vigueur dans le pays de location et/ou de l'âge du conducteur ;

Catégorie de Véhicule		Durée minimale de la détention du permis de conduire en **France (à partir de la date d'obtention)**
Mini		1 an
Économique et économique Elite		1 an
Compacte		1 an
Compacte Elite et Fun		3 ans
Berline, Monospace, SUV, 4x4, Minibus		3 ans
Berline et SUV Elite		5 ans
Premium	**Fun**	3 ans
	Prestige	5, 7 ou 10 ans selon le type de Véhicule
Véhicule utilitaire		1 an

Un conducteur déclaré comme Conducteur principal d'un Véhicule ne peut procéder qu'à une location sur la même période, sauf à déclarer un Conducteur Additionnel ou répondre aux conditions mentionnées dans l'article 5.

* Les permis de conduire dématérialisés ne sont pas acceptés

c) Qui ne peut pas conduire le Véhicule ?

N'est pas autorisée à conduire le Véhicule toute personne non expressément désignée et/ou identifiée dans le Contrat de location.

De même, est expressément exclue du droit de conduire le Véhicule toute personne dans l'impossibilité de présenter les documents d'identification listés à l'article 2 a) et 2 b) ci-dessus.

Si Vous permettez à une personne non autorisée de conduire le Véhicule, ce sera alors considéré comme une violation des CGL et Vous serez responsable de toute conséquence pouvant en résulter, y compris la possibilité de répondre envers Europcar des préjudices causés par Vous et/ou une personne non autorisée.
Dans ces circonstances, le conducteur non autorisé ne sera pas couvert par les garanties complémentaires éventuelles souscrites auprès d'Europcar. Seule l'assurance responsabilité civile (assurance obligatoire) s'appliquera.

3) OÙ PUIS-JE CONDUIRE LE VÉHICULE ?

- **Véhicule utilitaire**

Vous pouvez conduire un Véhicule utilitaire uniquement en France Métropolitaine (à l'exclusion de Corse et DROM-COM).

En souscrivant la Couverture Transfrontalière, vous êtes autorisé à circuler dans les pays frontaliers suivants : Espagne, Italie, Andorre, Monaco, Suisse, Allemagne, Luxembourg, Belgique, Pays-Bas ainsi qu'au Portugal.
La circulation dans les îles n'est pas autorisée.

Si vous vous rendez dans l'un de ces pays, sans vous être préalablement acquitté de la Couverture Transfrontalière, vous vous exposez à l'application d'une pénalité telle qu'indiquée dans le Guide des Tarifs recommandés.

- **Véhicule de tourisme**

Vous pouvez conduire un véhicule de tourisme uniquement en France (Corse comprise et DROM-COM exclus).

Vous pouvez conduire un Véhicule de tourisme dans les pays suivants, sous réserve de souscrire la Couverture Transfrontalière :
Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Croatie, Danemark, Espagne (en-dehors des îles et des enclaves de Ceuta et Melilla), Finlande, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovénie, Suède, et Suisse (**« le Territoire »**). Pour avoir plus de détails sur la conduite dans des pays qui ne sont pas visés dans le Territoire veuillez consulter l'Article 5 *« Quelles sont mes obligations à l'égard du Véhicule ? »,* deuxième paragraphe.

Si vous vous rendez dans l'un des pays autorisés, sans avoir préalablement souscrit la Couverture Transfrontalière, vous vous exposez à l'application d'une pénalité telle qu'indiquée dans le Guide des Tarifs recommandés.

Si vous vous rendez dans l'un des pays autorisés ci-dessus, par un autre moyen que la route, veuillez-vous référer à l'Article 5 *« Quelles sont mes obligations à l'égard du Véhicule ? »,* paragraphe 12.

S'agissant des véhicules électriques, il Vous appartiendra de vérifier que des dispositifs de rechargement sont accessibles dans les pays dans lesquels vous envisagez de vous rendre et qu'ils sont compatibles.

La restitution du Véhicule de tourisme au Royaume-Uni et en Corse est néanmoins exclue.

La circulation en Italie est désormais limitée pour tout véhicule non immatriculé en Italie et conduit par un résident italien (loi du 01/12/2018 n°132) : tout résident italien depuis plus de 60 jours, ne peut circuler en Italie avec un Véhicule immatriculé avec une plaque non italienne. Par conséquent, si Vous êtes concerné et Vous ne respectez pas cette restriction, Vous serez facturé de tout montant lié à la confiscation du Véhicule par les autorités italiennes.

Veuillez garder à l'esprit que Vous devez respecter les règles du Code de la route et les obligations de paiement des péages en vigueur dans le pays où Vous conduisez le Véhicule.

4) QUEL TYPE DE VÉHICULE PEUT ÊTRE LOUÉ ET À QUELLES FINS ?

Vous pouvez louer soit un Véhicule de tourisme, soit un Véhicule utilitaire et Vous devez conduire le **Véhicule** conformément à l'usage prévu, à savoir :

- les **Véhicules de tourisme** sont destinés au transport d'un nombre variable de personnes (selon le nombre autorisé figurant sur la carte grise du Véhicule) et ;
- les **Véhicules utilitaires** peuvent être utilisés pour le transport de marchandises dans la limite de poids indiquée sur la carte grise du Véhicule.

Vous êtes informé qu'Europcar n'assure pas les marchandises transportées dans les Véhicules ni les effets personnels. De même, Europcar ne saurait être tenue pour responsable de toute perte de chance et perte d'exploitation intervenant dans le cadre de l'exécution du contrat de location.

5) QUELLES SONT MES OBLIGATIONS À L'ÉGARD DU VÉHICULE ?

Lorsque Vous louez un Véhicule Europcar, Vous et/ou le Conducteur devez respecter les obligations suivantes :

Vous et/ou le Conducteur devez restituer le Véhicule et ses clés, accessoires et documents à Europcar au lieu de restitution mentionné dans le Contrat de location aux heures et date d'expiration spécifiées dans ledit Contrat (la durée de location se calcule par tranche de 24 heures non fractionnables depuis l'heure de mise à disposition du véhicule, une tolérance de 29 minutes étant accordée au terme de la location) et dans l'état où Europcar Vous l'a fourni au début de la Période de location. Si Vous ne restituez pas le Véhicule de la manière stipulée ci-dessus, ou si vous l'abandonnez en dehors de toute agence Europcar, Europcar pourra prendre toutes les mesures nécessaires décrites dans les présentes CGL et notamment à l'article 11 *(Quelles sont les procédures de Restitution du Véhicule).*

- Location de plusieurs véhicules : il ne vous est pas possible de louer plus de deux véhicules à la fois, à moins que vous n'ayez ouvert un compte société chez nous et que vous ayez été préalablement autorisé(e) à effectuer ce type de location.

- Si vous souhaitez conduire le Véhicule en dehors de la France métropolitaine, mais dans la limite des Territoires autorisés (ou des pays frontaliers pour les Véhicules utilitaires), vous devrez l'indiquer lors de votre réservation ou au plus tard de la prise du véhicule et souscrire la Couverture Transfrontalière. A défaut, vous vous exposez au paiement d'une pénalité dont le montant est indiqué dans le Guide des Tarifs recommandés.

- Vous et/ou le Conducteur ne devez jamais conduire le Véhicule hors du Territoire autorisé.

- En cas de conduite hors du Territoire autorisé, Vous serez redevable d'une pénalité dont le montant est indiqué dans le guide des Tarifs recommandés.

- Veuillez noter que les pays suivants ne sont pas couverts par nos assurances : Albanie, Monténégro, Russie, Ukraine et les Pays en dehors de l'Europe (par exemple : Turquie, Tunisie, Azerbaïdjan, République Islamique d'Iran, Israël)

- Si Vous souhaitez conduire le Véhicule en dehors du territoire français, Vous devez en informer l'agent Europcar et Vous assurer ensemble, lors de la remise des clés, que le Véhicule dispose de l'équipement conforme aux règles locales de circulation routière du pays dans lequel Vous et/ou le Conducteur conduirez ou que Vous traverserez

- Vous et/ou le Conducteur devez conduire le Véhicule raisonnablement et conformément à toutes les législations et les réglementations en vigueur en matière de circulation routière et Vous devez Vous assurer que Vous et/ou le Conducteur connaissez toutes les règles locales de conduite applicables.

- Vous et/ou le Conducteur devez, durant toute la période de location, procéder au paiement immédiat et intégral de la redevance due au titre du stationnement du Véhicule prévue à l'article L 2333-87 du Code général des collectivités territoriales.

  Lorsque le justificatif de paiement immédiat de la redevance de stationnement est délivré sous forme d'un imprimé, Vous et/ou le Conducteur devez veiller à le placer à l'avant du Véhicule, bien lisible de l'extérieur.

  Vous et/ou le Conducteur devez porter immédiatement à la connaissance du service relation client d'Europcar toute difficulté technique rencontrée à l'occasion du paiement de la redevance et, le cas échéant, fournir tout document justificatif de l'impossibilité technique dans laquelle Vous étiez de payer le montant de la redevance, et ce afin de lui permettre, le cas échéant, de contester le forfait post-stationnement qui pourrait lui être réclamé.

  A défaut de paiement immédiat de la redevance de stationnement du Véhicule, ou en cas de paiement insuffisant, et si Vous n'avez signalé à Europcar aucune impossibilité technique de procéder au paiement immédiat de la redevance, Vous serez redevable envers Europcar du montant du/des forfait(s) post-stationnement qui pourrait lui être réclamé et des frais administratifs de gestion de ce/ces forfait(s) post-stationnement.

- Vous et/ou le Conducteur devez Vous assurer que tout bagage ou toute marchandise transporté(e) dans le Véhicule est suffisamment sécurisé(e) pour ne pas endommager le Véhicule ou constituer un risque pour les passagers.

- Vous et/ou le Conducteur devez assurer la garde du Véhicule avec le plus grand soin et, en toute circonstance, Vous assurer qu'il est fermé et protégé grâce à ses dispositifs antivols lorsqu'il est garé ou laissé sans surveillance.

- Vous et/ou le Conducteur ne devez jamais conduire le Véhicule lorsque Vous êtes sous l'emprise de l'alcool, de drogues hallucinogènes, de narcotiques, de barbituriques, d'autres drogues illégales ou de toute autre substance (qu'elle soit légale ou illégale) qui soit susceptible d'altérer Votre aptitude à conduire ou celle de tout autre conducteur.

- Vous et/ou le Conducteur devez alimenter le Véhicule avec le type de carburant approprié. Si un carburant inapproprié venait à être ajouté, à moins de démontrer que l'erreur est imputable à une tierce personne, Vous seriez responsable de tous les frais engagés pour le transfert du Véhicule et/ou la réparation du Dommage qui lui a été causé, calculés conformément aux règles décrites dans l'Article 12 « *Dommages causés au Véhicule* ». Pour ce qui concerne le Véhicule électrique, il doit être exclusivement rechargé avec les câbles fournis par Europcar à cette fin et en ayant soin de respecter strictement les recommandations du constructeur automobile.

- Vous et/ou le Conducteur ne pouvez pas utiliser le Véhicule ni permettre que le Véhicule soit utilisé :

  - pour le relouer, l'hypothéquer, le gager, le vendre ou, de quelque manière que ce soit, le nantir, ceci s'applique non seulement au Véhicule ou à toute partie de celui-ci mais également au Contrat de location, aux clés, à la documentation, à l'équipement, aux instruments et/ou à l'un de ses accessoires ;
  - pour transporter des passagers à titre onéreux ou contre une quelconque rémunération (par exemple, à des fins de covoiturage, voiture de transport avec chauffeur), sauf accord écrit préalable d'Europcar. En cas de non-respect de cette obligation, Europcar se réserve le droit de Vous facturer des pénalités par jour de location (le montant est précisé dans le Guide des Tarifs Recommandés) ainsi que l'inscription sur la liste de surveillance qui Vous interdira de louer un Véhicule Europcar pour l'avenir ;
  - pour transporter un nombre de personnes supérieur à celui mentionné sur la carte grise ;
  - pour le transport de marchandises inflammables et/ou dangereuses, de produits toxiques, nuisibles et/ou radioactifs ou de ceux qui contreviennent aux dispositions légales en vigueur (étant précisé que cette exclusion ne Vous interdit pas de transporter des objets de la vie courante qui ne contreviendraient pas aux dispositions légales en vigueur et dont le transport correspondrait à un usage normal du Véhicule loué) ;
  - pour le transport de marchandises dont le poids, la quantité et/ou le volume excèdent ceux permis par l'autorisation de mise en circulation et/ou le rapport de contrôle technique du Véhicule ;
  - pour effectuer des courses, du tout-terrain, des tests de fiabilité ou de vitesse ou pour participer à des rallyes, des compétitions, des essais, quel que soit le lieu où ils se déroulent, officiels ou non,
  - pour le transport d'animaux vivants (à l'exception des animaux de compagnie et/ou des animaux domestiques, sous réserve d'une autorisation écrite expresse d'Europcar) ;
  - pour donner des cours de conduite ou pour la conduite accompagnée ;
  - pour pousser ou tirer un autre Véhicule ou une caravane (à moins que le Véhicule que Vous louez ne soit déjà équipé d'un crochet de remorquage et que la charge maximale soit conforme au poids total autorisé par la réglementation en vigueur) ;
  - sur des routes non carrossables ou dont la surface, la taille ou l'état d'entretien présente des risques pour le Véhicule, comme des plages, des routes impraticables, des chemins forestiers, des montagnes, etc. ou qui ne sont pas des routes autorisées et pavées, sauf dérogation spéciale donnée par écrit par Europcar ;
  - pour commettre une infraction intentionnelle ;
  - pour être transporté à bord de tout type de bateaux, de navires, de trains, de camions ou d'avions.
    Si vous embarquez le Véhicule à bord de l'un de ces moyens de transport, les dommages survenant sur le Véhicule pendant le transport alors qu'il est à bord d'un de ces moyens de transport (train, avion, navire, camion …) resteront intégralement à Votre charge. Il vous appartiendra de vous tourner vers le transporteur afin de Vous faire rembourser les éventuels dommages par son assurance ;
    Vous et Europcar restez responsables des dommages causés aux tiers survenant au cours des opérations d'embarquement ou de débarquement du Véhicule à bord de tout type de bateaux, de navires, de trains, de camions ou d'avions lorsque vous restez à l'intérieur du Véhicule ;
  - dans les voies interdites à la circulation publique des ports, aéroports et/ou aérodromes et/ou tout lieu de nature analogue ou similaire non accessibles à la circulation du public, ou dans des raffineries et des locaux de compagnies pétrolières, sans l'autorisation expresse et préalable d'Europcar. Si Europcar Vous donne son accord conformément à ce qui précède, Europcar Vous informe de la couverture d'assurance aux tiers qui est applicable dans ce cas et qui dépend des circonstances.

Au cours de la location, Vous devez prendre toute mesure de protection nécessaire pour garder le Véhicule dans le même état que celui dans lequel Vous en avez pris possession. Notamment, Vous et/ou le Conducteur êtes tenus d'effectuer les contrôles habituels relatifs à l'état du Véhicule, comme les niveaux d'huile et d'eau, les niveaux d'AbBlue et la pression des pneumatiques.

De manière générale, il importe de rappeler qu'en cas d'utilisation des dispositifs d'assistance à la conduite présents dans certains Véhicules, il Vous appartient de vous référer avant toute utilisation au manuel du constructeur afin de prendre connaissance des consignes d'utilisation, ainsi que des restrictions et limites d'utilisation de tels dispositifs d'assistance à la conduite. En tout état de cause, Vous devez toujours rester vigilant et maître de votre véhicule

De même, l'autonomie en kilomètres affichée par le tableau de bord est une estimation susceptible de varier en fonction de Votre conduite, de la charge transportée, de la route (importants dénivelés) et de l'utilisation éventuelle du chauffage ou de la climatisation.

Les véhicules et notices sont fournis par principe dans la langue du pays d'immatriculation. Pour plus d'informations sur l'utilisation des véhicules, il conviendra de vous adresser au personnel Europcar ou de consulter les notices d'utilisation disponibles dans les différentes langues sur internet, pour le cas où la documentation constructeur ne serait pas disponible sous format papier en différentes langues.

- **Locations de 28 jours, et plus**

Offres spécifiques : les conditions spécifiques encadrant l'offre souscrite (par exemple myEuropcar, …) s'appliquent en plus des Conditions Générales de Location.

Offres sans conditions spécifiques avec paiement par chèque ou en espèces, ou location de véhicules Premium: si la durée de votre location est supérieure ou égale à 28 jours, vous devez présenter le Véhicule dans l'une de nos agences de location au moins tous les 28 jours, ou à tout moment si nous vous en faisons la demande, afin que nous puissions contrôler l'état du Véhicule, réaliser des vérifications de service et renouveler votre Contrat de Location. Nous nous réservons cependant le droit de ne pas renouveler le contrat de location, ou de le résilier à tout moment par voie écrite y compris par courriel s'il apparaît que Vous ne respectez pas les présentes Conditions Générales de Location.

Offres sans conditions spécifiques avec paiement par carte bancaire, ou modes de paiements autres proposés par Europcar à ses clients professionnels : dès lors que la durée de location excède 28 jours, Vous devrez présenter le Véhicule dans l'une de nos agences de location dès lors que la demande vous en est faite afin que nous puissions contrôler l'état du Véhicule, réaliser des vérifications de Service. Nous nous réservons cependant le droit de ne pas renouveler le contrat de location, ou de le résilier à tout moment par voie écrite y compris par courriel s'il apparaît que Vous ne respectez pas les présentes Conditions Générales de Location.

Un délai de cinq (5) jours ouvrés sera accordé à compter de la date d'échéance du contrat de location et/ou de la demande de présentation faite par Europcar pour vous rendre dans l'une de nos agences. Au-delà de ce délai, une pénalité forfaitaire dont le montant est spécifié dans le Guide des Tarifs Recommandés Vous sera facturée. Par ailleurs, les frais inhérents aux relances Vous seront également facturés.

- Vous devez restituer et venir échanger le(s) Véhicule(s) loué(s) sur demande d'Europcar, lorsque le(s) Véhicules que Vous avez loué(s) fait (font) l'objet d'un accord de rachat entre Europcar et des constructeurs automobiles. A cet effet, Europcar s'engage à Vous informer, au moment de la prise du Véhicule, que celui-ci fait l'objet d'un accord de rachat de la part d'un constructeur et qu'il devra être restitué et échangé au cours de Votre location. Un délai de cinq (5) jours ouvrés Vous sera accordé à compter de la date d'échange ou de restitution convenue lors de la prise de Votre véhicule afin de restituer celui-ci. Au-delà de ce délai, une pénalité par jour de retard et

dont le montant est spécifié dans le Guide des Tarifs Recommandés Vous sera facturée. Par ailleurs, les frais inhérents aux relances Vous seront également facturés.

- Europcar propose à ses **clients professionnels (B2B)** une protection d'assurance incluant une limitation de garantie à hauteur de la franchise indiquée sur Votre contrat de location. Néanmoins, nous attirons Votre attention sur le fait que si les frais de remise en état du Véhicule par Europcar représentent plus de 10 % du chiffre d'affaires qu'Europcar réalise avec le client professionnel, nous nous réservons le droit de résilier le contrat de location.
  Pour les locations des Véhicules utilitaires, Europcar propose également un service consistant au contrôle mensuel du Véhicule par Europcar dans les locaux du client ou sur le site où se trouve(nt) le(s) Véhicule(s). Le montant pour ce service est précisé dans le Guide des Tarifs Recommandés.

  S'il apparaît lors des contrôles mensuels auxquels le Client est tenu de procéder en ramenant le Véhicule dans l'une des agences Europcar, que le Véhicule a subi des dommages et/ou dégradations qui sont le résultat d''un usage non conforme, d'un manque de soins et d'attentions, Europcar, du fait du préjudice financier découlant de ces manquements, sera en droit de revoir les conditions commerciales accordées au Client, voire de résilier le Contrat en cas de désaccord sur cette nouvelle proposition commerciale ou de manquements répétés, ce qui aura pour conséquence d'exiger la restitution immédiate des véhicules.

Vous pourrez être tenu pour responsable envers Europcar de tout manquement aux obligations mentionnées ci-dessus. Sachez qu'un manquement au respect des obligations mentionnées ci-dessus peut limiter tout droit à indemnisation du préjudice auquel Vous auriez pu prétendre.

De même, en cas de non-respect de l'une des quelconques obligations listées ci-dessus, Europcar se réserve le droit de résilier le Contrat de location et de demander la restitution immédiate du Véhicule.

6) QUELS SONT LES SERVICES DE MOBILITÉ INCLUS SI JE LOUE SEULEMENT UN VÉHICULE ?

Le coût de location de base inclut les services de mobilité suivants :

Services de mobilité
Assistance médicale
Assistance technique pour le Véhicule en France
Responsabilité automobile à l'égard des tiers
Garantie Dommages limitant votre plafond de responsabilité au montant de la Franchise non rachetable
Garantie Vol limitant votre plafond de responsabilité au montant de la Franchise non rachetable
Kilométrage indiqué dans le tarif sélectionné
PFI (Participation aux frais d'immatriculation) correspond à une taxe pour la mise en circulation de nos Véhicules. Incluse pour les consommateurs au sens des dispositions de la Directive 2011/83/UE à savoir *« toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ».*

7) QUELS AUTRES PRODUITS/SERVICES DE MOBILITÉ NE SONT PAS INCLUS DANS MA LOCATION ?

Europcar Vous propose les divers produits et services additionnels suivants :

Liste des produits/services de mobilité additionnels
Siège auto pour enfant
Conducteur additionnel
Jeune conducteur (< 26 ans)
Aller simple (« One way »)
Prépaiement plein de carburant
Prépaiement recharge batterie véhicule électrique
Service de réalimentation en carburant (indemnité carburant)
Service de réalimentation en électricité (indemnité recharge électrique)
Garantie diesel
Garantie boite automatique
Modèle du Véhicule choisi par le client
Jours de location supplémentaires
Garanties/autres protections
Retrait et restitution en dehors des horaires d'ouverture d'agence
GPS
Equipement d'hiver : voir Loi Montagne★ ci-dessous
Kit sangles et couverture
Autres Accessoires (ex : galerie, barre de toits, diable)
Nettoyage spécifique du Véhicule
Pannes de batterie (hors batterie de traction des véhicules électriques)
Perte/casse de clefs/ badge de démarrage
Panne/erreur carburant/électricité
Crevaison de pneus
Livraison/reprise du Véhicule
Prise de Véhicule en station d'altitude
Prise ou Restitution dans un Relais éloigné ou saisonnier
Prise d'un Véhicule utilitaire égal ou supérieur à 5m cube dans des agences parisiennes
PFI (Participation aux frais d'immatriculation) correspond à une taxe pour la mise en circulation de nos Véhicules. Pour les clients professionnels (B2B), la PFI (Participation aux frais d'immatriculation) est applicable pour toute location en France Métropolitaine (facturation 10 jours maximum par tranche de 30 jours).

★ La loi Montagne (Décret n° 2020-1264 du 16 octobre 2020) prévoit l'obligation pour le conducteur de détenir des équipements hiver (pneus neige ou hiver, ou dispositifs antidérapants type Chaînes ou "chaussettes") dans des zones définies par les préfets, à partir du 1er novembre de chaque année, jusqu'au 31 Mars de l'année suivante. Le conducteur du véhicule doit être équipé de l'un de ces dispositifs dans certaines communes des 48 départements métropolitains suivants :

Ain (01), Allier (03), Alpes-de-Haute-Provence (04), Hautes-Alpes (05), Alpes-Maritimes (06), Ardèche (07), Ariège (09), Aude (11), Aveyron (12), Cantal (15), Corrèze (19), Corse-du-Sud (2A), Haute-Corse (2B), Côte-d'Or (21), Creuse (23), Doubs (25), Drôme (26), Gard (30), Haute-Garonne (31), Hérault (34), Isère (38), Jura (39), Loire (42), Haute-Loire (43), Lot (46), Lozère (48), Meurthe-et-Moselle (54), Moselle (57), Nièvre (58), Puy-de-Dôme (63), Pyrénées-Atlantiques (64), Hautes-Pyrénées (65), Pyrénées-Orientales (66), Bas-Rhin (67), Haut-Rhin (68), Rhône (69), Haute-Saône (70), Saône-et-Loire (71), Savoie (73), Haute-Savoie (74), Tarn (81), Tarn-et-Garonne (82), Var (83), Vaucluse (84), Haute-Vienne (87), Vosges (88), Yonne (89), Territoire de Belfort (90)

Le conducteur contrôlé par les Autorités sans équipements hiver encourt une amende de 135 euros, et l'immobilisation éventuelle du véhicule.

Europcar propose à ses clients dans les agences de ces départements, des véhicules équipés de pneus hiver, ou la location d'un dispositif antidérapant de type "chaussettes", selon disponibilités (voir le Guide des Tarifs Recommandés). Si les "chaussettes neige " sont utilisées en raison des conditions météorologiques, aucun frais supplémentaire ne sera facturé au client. En revanche, si les chaussettes de pneus ne sont pas présentes dans le véhicule ou restituées à l'agence à l'issue de la location, le Client se verra facturer des frais de non restitution dont le montant est spécifié dans le Guide des Tarifs Recommandés.

8) QU'EST-CE QUI EST INCLUS DANS LE PRIX QUE VOUS PAYEZ ?

Les informations que Vous communiquez à Europcar au moment de la réservation (comme la durée de la location, Votre âge ou l'âge de tout conducteur supplémentaire) ont un effet sur le prix que Vous payez. Toute modification de ces informations peut entraîner un changement du prix. Le prix de Votre location est celui en vigueur au moment de la réservation ou au moment où Vous effectuez des modifications ultérieures à la réservation.

Le prix que Vous payez comprend les frais suivants :

- Les frais journaliers de location pour le Véhicule pendant le nombre de jours convenu (ils comprennent les services de mobilité décrits à l'Article 6 *« Quels sont les services de mobilité inclus si je loue seulement un Véhicule »* des CGL ;
- Les frais éventuels appliqués au titre des kilomètres supplémentaires (lorsqu'il est possible d'indiquer lors de la réservation les kilomètres supplémentaires qui seront effectués) ;
- Tout autre service de mobilité ou Accessoires additionnels que Vous choisissez d'ajouter à vos frais ;
- La TVA (au taux en vigueur à la date de facturation) ;
- Tout supplément qui Vous concerne personnellement (par exemple : si Vous êtes un jeune conducteur…) ;
- La participation aux frais d'immatriculation (pour les consommateurs).

En contractant avec Europcar, Vous l'autorisez expressément à prélever sur votre moyen de paiement toute somme impayée liée à Votre location. A cet égard, Votre accord express sera donné en agence lorsque Vous remettrez à notre agent Votre moyen de paiement préalablement à la prise du Véhicule.

9) QUELS SONT LES AUTRES FRAIS/DROITS QUE VOUS POUVEZ AVOIR À PAYER ?

- **Le dépôt de garantie** : En plus du prix de location (soit que Vous avez prépayé au moment de la réservation, soit que Vous paierez au retrait du Véhicule ou à la restitution du Véhicule) Europcar Vous demande de lui laisser une garantie pour les frais supplémentaires qui pourraient survenir pendant Votre utilisation du Véhicule pendant la Période de la location (voir ci-dessous).
  Si Vous avez effectué la réservation de votre Véhicule par un moyen de communication à distance (site Internet, application mobile ou téléphone), le montant du dépôt de garantie est rappelé dans le courrier électronique de

confirmation qui Vous a été envoyé à la suite de Votre réservation. En tout état de cause, son montant Vous sera rappelé en agence. Si Vous avez besoin d'autres informations sur le dépôt de garantie, veuillez Vous référez au paragraphe ci-dessous (Article 19 « *Dois-je payer un dépôt de garantie avant de prendre le Véhicule ?* »).

- **Les frais supplémentaires et ces droits comprennent :**

- Les Frais de nettoyage du Véhicule retourné dans un état impropre à sa relocation.
- Les frais de Couverture Transfrontalière dans la limite des pays autorisés (pays frontaliers en cas de location d'un véhicule utilitaire)
- Les Frais pour clés perdues ou volées.
- Les Frais de non restitution des accessoires et documents mis à disposition dans le Véhicule (tels que triangle de signalisation, gilets de sécurité fluorescents, notice d'utilisation, ..) et/ou des accessoires que Vous avez choisi d'ajouter (tels que siège auto, GPS, câble rechargement sur prise domestique, …..)
- Les « **Dommages** » au Véhicule (tout Dommage physique ou acte de vandalisme) et/ou « **Vol du Véhicule** » (le vol du Véhicule lui-même ou d'accessoires et/ou la tentative de vol du Véhicule ou de tout accessoire). Votre responsabilité à ce titre peut être limitée en fonction du type de protection que Vous avez choisi de souscrire (veuillez Vous référer aux CG Assurances et Protection jointes au courrier électronique de confirmation que Vous avez reçu et qui peuvent être consultées en agence et/ou sur le site internet d'Europcar).
- Les Frais administratifs de traitement des Dommages causés au Véhicule.
- Les Frais d'immobilisation du Véhicule en cas de Dommage.
- Tout le carburant utilisé pendant la Période de location, auquel pourra s'ajouter une indemnité carburant. Pour la location d'un véhicule électrique, une indemnité de recharge de la batterie pourra être facturée.
- Le kilométrage supplémentaire par rapport au kilométrage inclus dans le coût de location, sauf dans le cas où la location prévoit un kilométrage illimité.
- Les frais et droits supplémentaires éventuels et spécifiques suivants : (i) surcharges liées à la location dans les stations situées dans les aéroports ou les gares (ii) le coût de restitution du Véhicule à une agence Europcar dans une ville autre que celle où Vous l'avez retiré ; (iii) la prolongation de votre location.
- Les frais de gestion de dossiers en cas de restitution tardive sans en avoir informé l'agence de retour.
- La contribution à l'environnement.
- Les frais de restitution anticipée.

- Europcar peut également Vous facturer divers frais et indemnités qu'Europcar pourrait appliquer en cas d'incidents susceptibles de survenir pendant la Période de location et/ou en raison de la manière dont Vous avez utilisé le Véhicule. Les prix (TVA incluse) de ces frais et de ces indemnités sont énumérés dans le Guide des Tarifs recommandés joint à Votre courrier électronique de confirmation si Vous avez effectué une réservation à distance et qui peut être consulté en agence et/ou sur le site Internet Europcar.

- **Forfait post-stationnement, péages et infractions au code de la route**

Responsabilité pécuniaire :

Le locataire ou tout conducteur additionnel s'engage à respecter en toute circonstance le Code de la route et plus généralement la réglementation en vigueur à l'occasion de la conduite et de l'utilisation du véhicule loué dont il a la garde en vertu des présentes Conditions et du Contrat de location.

Le locataire ou tout conducteur additionnel est tenu de régler personnellement toute redevance, taxe et somme due au titre de la réglementation relative au péage et au stationnement du véhicule loué.

Il est responsable personnellement du paiement de toutes les amendes et redevances liées à la conduite et à l'utilisation du véhicule loué ainsi que de toutes les conséquences pénales, administratives et pécuniaires pouvant résulter des

manquements à toutes réglementations applicables (notamment les réglementations relatives au stationnement) concernant le véhicule loué pendant la période de location, et ce, jusqu'à la récupération des clés du véhicule loué par l'agence.

Dans les cas où Europcar France est tenu de payer les amendes et redevances dues par le locataire ou tout conducteur additionnel en vertu du paragraphe précédent, le locataire autorise expressément Europcar France à prélever la somme correspondant au montant de l'amende ou de la redevance et, le cas échéant, des majorations dues du fait de l'absence de paiement de ces amendes ou redevances par le locataire ou tout conducteur additionnel.

Pour chaque amende ou redevance due par le locataire ou tout conducteur additionnel et reçue ou notifiée et traitée par Europcar France, le locataire ou tout conducteur additionnel sera redevable à l'égard d'Europcar France de frais de gestion dont le montant est affiché dans chaque agence et mentionné dans les conditions tarifaires de Europcar France.

En acceptant le Contrat de location, le locataire autorise Europcar France à prélever, par débit de sa carte de paiement, les sommes correspondant à ces amendes, redevances et frais de gestion, ou bien, lorsque ce débit n'est pas possible, le locataire s'engage à régler la facture correspondante.

Contestation des Forfaits Post-Stationnement (FPS)

En application des dispositions de l'article L.2333-87 du code général des collectivités territoriales, le titulaire du certificat d'immatriculation est pécuniairement redevable des redevances de stationnement. Ainsi, Europcar France doit payer les redevances de stationnement à la place du locataire. Dans ce cas, le montant de la redevance et des frais de gestion sont prélevés par débit de la carte de paiement du locataire, ou bien, quand ce prélèvement n'est pas possible, facturés au locataire qui s'engage à les régler.

Europcar France s'engage à informer le locataire de toute redevance de stationnement qui lui serait notifiée relativement à la période de location, en lui adressant une copie de l'avis correspondant pour permettre au locataire, le cas échéant, de former un recours administratif. Si le locataire entend contester le bien-fondé de la redevance, Europcar France lui communique, à sa demande, les renseignements et documents nécessaires pour sa contestation devant les autorités compétentes.
Le locataire reconnaît expressément que sa décision de contester la redevance ne fait pas obstacle au droit de Europcar France de prélever dès que la redevance lui est notifiée une somme correspondant au montant de la redevance et des frais de gestion.

Désignation du locataire et transmission de ses coordonnées en cas d'infraction au Code de la route aux autorités françaises et exploitants de société d'autoroute.

Europcar France, est, de par la loi, redevable pécuniairement de toute amende relative aux infractions au Code de la route constatées sans interception du véhicule, à moins qu'il ne fournisse aux autorités des renseignements permettant d'identifier le locataire ou tout conducteur additionnel responsable desdites infractions. Le locataire est ainsi informé que Europcar France sera amené à le désigner auprès des autorités et exploitants de sociétés d'autoroutes (*) conformément aux dispositions des articles L. 121-2, L. 121-3 et L. 121-6 du Code de la route.

(*) Une attention particulière sera requise de la part du Locataire en cas de circulation sur des autoroutes équipées de péages sans barrière. Il devra s'assurer de s'être acquitté de la redevance de péage dans les 3 jours qui suivent le passage de ce péage sans barrière. Passé ce délai, l'exploitant d'autoroute émettra un constat d'absence de paiement par un agent assermenté qui donnera lieu à l'envoi d'un avis de paiement directement à Europcar France qui procédera à son traitement selon les modalités précitées. Le locataire sera redevable dans ce cas de la redevance de péage, de la contravention appliquée par l'Etat et des frais de traitement appliqués par Europcar.

Europcar France transmettra pour ce faire, et par l'intermédiaire de son prestataire SAFO qui l'assiste dans la gestion des Contraventions, les données concernant l'identité du locataire ou tout conducteur additionnel ainsi que les informations suivantes : nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse, numéro du permis de conduire et date et autorité de délivrance.

Europcar France par l'intermédiaire de son service Contraventions remettra également aux autorités compétentes une copie du contrat de location ou tous autres éléments matérialisant la location du véhicule au profit du locataire ou tout conducteur additionnel pour permettre son identification.

Le locataire est informé que dans ce cadre, des informations pourront être communiquées aux autorités de police par Europcar France, il doit s'assurer que les informations concernant ses coordonnées personnelles sont à jour au moment de l'établissement du Contrat de location et s'engage le cas échéant à les actualiser.

Contestation des contraventions émises par les autorités compétentes

En application des dispositions des articles 529-2 et 529-5 du Code de procédure pénale, le locataire ou tout conducteur additionnel désigné aura à réception de son avis de contravention la possibilité de se rapprocher des autorités compétentes pour contester la réalité de l'infraction qui lui est imputée.

Pour contester, le locataire ou tout conducteur additionnel s'en tiendra au mode opératoire fourni par l'autorité qui le poursuit.

Europcar France souligne que l'édition et l'envoi des avis de contravention ne relèvent pas de ses prérogatives mais de celles des autorités compétentes.

Désignation du locataire et transmission de ses coordonnées en cas d'infraction au Code de la route aux autorités étrangères.

Europcar France, est, de par la réglementation en vigueur, redevable pécuniairement de toute amende relative aux infractions au Code de la route constatées à l'étranger sans interception du véhicule, à moins qu'il ne fournisse aux autorités étrangères des renseignements permettant d'identifier le locataire ou tout conducteur additionnel responsable desdites infractions. Le locataire est ainsi informé que Europcar France sera amené à le désigner auprès des autorités étrangères conformément au cadre fixé par la directive européenne (UE) 2015/413 et aux dispositions de l'article L. 330-2 du code de la route.

Europcar France transmettra pour ce faire, et par l'intermédiaire de son prestataire SAFO qui l'assiste dans la gestion des Contraventions, les données concernant l'identité du locataire ou tout conducteur additionnel ainsi que les informations suivantes : nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse, numéro du permis de conduire et date et autorité de délivrance.

Europcar France par l'intermédiaire de son service Contraventions remettra également aux autorités compétentes une copie du contrat de location ou tous autres éléments matérialisant la location du véhicule au profit du locataire ou tout conducteur additionnel pour permettre son identification.

Le locataire est informé que dans le cadre des informations qui pourront être communiquées aux autorités par Europcar France, il doit s'assurer que les informations concernant ses coordonnées personnelles sont à jour au moment de l'établissement du Contrat de location et s'engage le cas échéant à les actualiser.

Contestation des contraventions émises par les autorités étrangères

En application du cadre fixé par la directive européenne (UE) 2015/413, le locataire ou tout conducteur additionnel désigné aura la possibilité de se rapprocher des autorités étrangères compétentes pour contester la réalité de l'infraction qui lui est imputée.

Pour contester, le locataire ou tout conducteur additionnel s'en tiendra au mode opératoire fourni par l'autorité étrangère qui le poursuit.

10) À QUOI DEVRAI-JE FAIRE ATTENTION LORS DE LA PRISE DU VÉHICULE ?

Dans le cas d'une réservation en ligne, la carte de paiement ayant servi à la réservation en ligne devra être présentée au moment de la prise du Véhicule, de même que lorsque la réservation est effectuée directement en agence. Les nom et prénom du titulaire de la carte de paiement devront impérativement être identiques aux nom et prénom du Conducteur tels que définis à l'article 2 b) *Qui peut conduire ?*

Lors de la prise du Véhicule, si Vous bénéficiez d'un tarif préférentiel /remisé, un titre accréditif ou tout autre document justifiant le bénéfice dudit tarif Vous sera systématiquement demandé.
En l'absence de tel justificatif, Europcar ne peut Vous garantir l'application des tarifs préférentiels à votre réservation.

Lorsque Vous retirez le Véhicule chez Europcar, il Vous sera demandé de signer, entre autres, une section du Contrat de location qui décrit l'état du Véhicule à ce moment particulier.

Si Vous remarquez un défaut ou un Dommage apparent qui n'est pas décrit dans le Contrat de location, Vous devez Vous assurer qu'il en soit fait mention sur le document et que tant Vous que l'agent d'Europcar signez le changement apporté à cette section.
Pour les véhicules de tourisme exclusivement, Vous bénéficiez d'un délai pour aviser l'agence de départ d'un dommage constaté après la prise du véhicule :

- Si le véhicule est loué avant 20 heures : Vous disposez d'un délai de 2 heures après la prise du véhicule pour aviser l'agence de départ.
- Si le véhicule est loué après 20 heures : Vous devez aviser l'agence de départ avant 10h le lendemain matin.

Dans le respect des conditions ci-dessus et en dehors des heures d'ouverture des agences, vous devez signaler ce dommage par email, signalement.dommage@europcar.com, en précisant vos coordonnées, l'immatriculation du véhicule, le numéro de votre contrat de location, le descriptif du/des dommages et joindre des photographies du/des dommages.

En cas d'omission de votre part de demander la mention de ce défaut ou de ce Dommage apparent, comme indiqué ci-dessus, Vous êtes présumé avoir accepté le Véhicule dans l'état décrit dans le Contrat de location et Vous reconnaissez qu'Europcar pourra Vous facturer tout nouveau Dommage que Vous et l'agent d'Europcar remarqueraient lorsque le Véhicule sera inspecté au moment de sa restitution.

11) QUELLES SONT LES PROCÉDURES DE RESTITUTION DU VÉHICULE ?

a) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar

Vous devez restituer le Véhicule à l'agence Europcar au plus tard à la date et à l'heure indiquées dans le Contrat de location. Vous pouvez restituer le Véhicule à une autre agence Europcar (à l'exception des véhicules électriques) en acquittant le coût qui Vous sera communiqué sur devis.

Pour toute restitution non autorisée du Véhicule à une autre agence Europcar (« Aller simple ») Vous pouvez être amené à être facturé des frais supplémentaires. Pour avoir plus de détails sur les montants facturés merci de consulter le Guide des Tarifs recommandés joint à votre courrier électronique de confirmation si Vous avez effectué une réservation à distance et qui peut être consulté en agence et/ou sur le site Internet Europcar.

La Période de location prendra fin lorsque Vous restituerez le Véhicule à l'agence Europcar et remettrez les papiers et les clés du Véhicule à un agent d'Europcar ou son représentant désigné.

Lorsque Vous restituez le Véhicule à Europcar, Vous devez prendre le temps d'inspecter le Véhicule avec l'agent d'Europcar ou son représentant désigné et contresigner un rapport de restitution du Véhicule.

Europcar ne saurait voir sa responsabilité engagée au titre des éventuels objets que Vous auriez pu oublier dans le Véhicule.

- **Frais pour restitution anticipée des Véhicules :**

Pour les réservations prépayées, toute restitution du Véhicule avant la date et l'heure mentionnées sur le Contrat de location ne saurait donner lieu à un remboursement.

Pour toute location effectuée, des frais pourront être appliqués en cas de restitution anticipée du Véhicule c'est-à-dire avant la fin de la durée de location initialement prévue dans le contrat de location. Le montant exact de ces frais est précisé dans le Guide des Tarifs Recommandés.

Ces frais correspondent au préjudice d'Europcar résultant du fait que nous ne pourrons pas louer le Véhicule à une autre personne pendant le reste de la période de Votre engagement avec Europcar.

b) Service de restitution « hors des horaires d'ouverture »

Europcar préconise la restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de ses agences. Cependant, afin de satisfaire aux besoins spécifiques de certains de ses clients, Europcar propose, dans certaines agences, un service additionnel de restitution « *hors des horaires d'ouverture* ».

Si Vous optez pour ce service de restitution « *hors des horaires d'ouverture* », Vous acceptez que le rapport sur l'état du Véhicule soit établi par l'agent d'Europcar ou son représentant désigné en Votre absence et postérieurement au dépôt des clés.
Dans les agences proposant le service de restitution « *hors des horaires d'ouverture* », la procédure décrite au point 11)-a) ci-dessus a été adaptée pour permettre à ces agences de proposer ce service dans les meilleures conditions possibles.

Notamment, il Vous incombe de déclarer tout incident et/ou Dommage affectant l'état du Véhicule sur le document qui Vous aura été remis à cet effet lors de la prise du Véhicule.

Selon les systèmes installés et les indications qui Vous auront été données par Europcar, ce document devra être laissé dans le Véhicule ou remis avec les clés dans la boîte « retour de clés » prévue à cet effet.

Veuillez noter que le dépôt des clés ne met pas automatiquement fin à Votre Contrat de location et que le Véhicule sera laissé sur l'emplacement où Vous l'aurez garé jusqu'à l'ouverture de l'agence Europcar qui procédera à l'inspection de celui-ci en vue de clôturer le Contrat de location. Dès lors, Europcar Vous rappelle que Vous devez garer le Véhicule sur un emplacement prévu à cet effet et de manière à ne pas constituer un danger pour les autres usagers de la route ou une gêne pour la circulation tel que le préconise le Code de la route. Vous devez également laisser les papiers du Véhicule dans la boîte à gants.

Dans la mesure où le Véhicule sera inspecté ultérieurement – pendant les heures d'ouverture de l'agence – Europcar Vous recommande de prendre des photographies du Véhicule une fois qu'il sera garé et avant la restitution des clés afin de Vous réserver une preuve de son état. Veuillez noter que ces photographies doivent indiquer clairement la date et l'heure afin d'être évaluées par Europcar.

Europcar ne saurait voir sa responsabilité engagée au titre des éventuels objets que Vous auriez pu oublier dans le Véhicule.

c) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar avec un état des lieux en votre absence

Si Vous ne pouvez pas et/ou refusez d'inspecter le Véhicule avec l'agent d'Europcar ou son représentant désigné, Europcar est autorisée à inspecter le Véhicule en votre absence et à enregistrer Votre impossibilité ou refus d'état des lieux contradictoire.

La même procédure que celle décrite au point 11)-b) ci-dessus s'appliquera.

d) Restitution tardive du Véhicule

Dans le cas où le Véhicule ne serait pas restitué à la date figurant dans le Contrat de location, et si une période de vingt-quatre (24) heures s'écoule sans nouvelle de Votre part concernant le retard de sa restitution, Europcar considérera le Véhicule comme illégalement approprié et pourra déposer plainte auprès des autorités locales compétentes.

Dans ce cas, Europcar sera habilitée à Vous :

- réclamer un jour supplémentaire pour chaque jour de location, au tarif de location en vigueur et le paiement d'un droit fixe de cinquante (50) euros net par jour, pendant lequel le Véhicule aura été retenu au-delà de la période de location. Sauf si Vous prouvez ne plus avoir la disposition du Véhicule indépendamment de votre fait ou que la non restitution ne résulte pas d'une faute de Votre part.
- réclamer l'indemnisation de tous les Dommages et tous les préjudices subis par Europcar, les amendes, les pénalités ou les sanctions dus au titre du Véhicule, résultant de demandes de services publics aux fins d'identification de l'auteur ou d'éclaircissement des circonstances relatives à un manquement aux obligations contractuelles ou une infraction pénale .
- Europcar aura également le droit d'engager des actions judiciaires pour demander la restitution immédiate du Véhicule, les protections et services complémentaires contractuels étant privés de leurs effets.

e) Utilisation des applications et fonctionnalités multimédia accessibles dans le Véhicule

Lorsque Vous effectuez une location, Europcar est amené à collecter et traiter des données personnelles Vous concernant et des données concernant le ou les Conducteur(s) désigné(s) (voir section 21 ci-après).

En fonction du Véhicule loué, il est possible que le constructeur propose des applications et/ou des fonctionnalités multimédia accessibles depuis le tableau de bord du Véhicule (ex. agenda, application de streaming vidéo et audio, divertissements, messageries etc.) et vous permette également de télécharger vos propres applications et/ou contenus.

Lorsque Vous faites le choix d'utiliser ces applications ou fonctionnalités, Vous êtes libres de déterminer quelles informations Vous souhaitez partager à travers ces applications. Vous êtes également seul responsable de leur réinitialisation avant la restitution du Véhicule.

A cet égard, Vous êtes notamment tenu de :

- déconnecter Vos comptes des applications et fonctionnalités multimédia proposées dans le Véhicule ;
- mettre fin à Vos sessions sur ces applications et fonctionnalités proposées dans le Véhicule ;
- supprimer et purger toutes les données personnelles Vous concernant de ces applications et fonctionnalités, y compris le tableau de bord, avant la restitution du Véhicule.

Europcar décline toute responsabilité si Vous omettez de réaliser ces manipulations et ne pourra être tenu pour responsable de toute utilisation ultérieure de Vos comptes et/ou de l'accès à Vos données par des tiers via ces applications ou fonctionnalités au cours d'une location ultérieure du Véhicule.

Pour plus d'informations sur les conditions dans lesquelles les applications et fonctionnalités multimédia peuvent être réinitialisées et Vos données effacées, consultez le manuel du Véhicule disponible depuis le tableau de bord ou le site internet du constructeur.
Europcar Vous déconseille fortement d'utiliser ces applications et/ou fonctionnalités si Vous n'êtes pas en mesure de supprimer l'intégralité des informations qui Vous concernent.

f) Abandon du véhicule

Si le Véhicule a été abandonné, c'est-à-dire qu'il a été laissé en dehors d'une agence Europcar (parking, stationnement en ville, bord de route, aire d'autoroute …), imposant de ce fait à Europcar de mettre en place un dispositif lui permettant de récupérer le Véhicule, Vous demeurez intégralement responsable des dommages que pourrait subir le Véhicule jusqu'à son retour dans une agence Europcar, des éventuelles contraventions et serez facturé d'une pénalité dont le montant est indiqué dans le Guide des Tarifs recommandés.

12) DOMMAGES CAUSÉS AU VÉHICULE

S'il existe des différences entre l'état du Véhicule décrit au moment du retrait et celui décrit au moment de la restitution, Vous pouvez avoir à payer le montant défini selon les règles prévues ci-après.

a) Dommages constatés lors de la restitution du Véhicule en Votre présence

Si des Dommages sont constatés au moment de la restitution du Véhicule lors de l'inspection réalisée, en Votre présence et celle de l'agent Europcar ou son représentant désigné, et si Vous reconnaissez lesdits Dommages en signant l'état de retour du Véhicule, Europcar Vous remettra un état retour qui donnera lieu à des coûts de réparation qui pourront être facturés.

Les coûts de réparation varient selon la qualification du Dommage :

- En cas de Dommage léger (c'est-à-dire un Dommage mineur du Véhicule n'altérant pas sa remise à la location et permettant sa circulation conformément aux règles du Code de la route tel que, notamment : pare-brise légèrement impacté), tel que ceux figurant dans le Barème de facturation des dommages légers (ou par télé-expertise), Vous serez facturé des montants correspondants, outre les frais d'administration des Dommages, et des éventuels frais d'immobilisation du Véhicule.

- Tout autre Dommage non inclus dans le Barème de facturation des dommages légers mentionné ci-dessus et/ou tout autre Dommage sérieux (c'est-à-dire un Dommage important altérant la remise en location du Véhicule et nécessitant son immobilisation temporaire en vue de sa réparation tel que, par exemple, carrosserie

endommagée) sera évalué par un expert indépendant et facturé conformément au rapport de l'expert ou conformément à une évaluation du coût effectuée par un garage de réparation automobile indépendant. Au montant de cette évaluation du Dommage sérieux, s'ajouteront également les frais d'administration des Dommages, conformément au Guide des Tarifs recommandés et les frais d'immobilisation du Véhicule.

- Dommages impliquant des tiers : tout dommage consécutif à un accident avec une tierce partie ne vous sera facturé que si votre responsabilité est engagée et confirmée par notre Compagnie d'Assurances.

Les coûts de réparation, dans la limite du montant de la franchise, ainsi que les frais administratifs des dommages Vous seront facturés pour tout Véhicule utilisé durant votre location. La franchise sera appliquée à chaque dommage causé à un même Véhicule pour un même contrat de location, en cas d'événements distincts, d'une collision ou d'une tentative de vol de celui-ci, ou au titre de la perte du Véhicule s'il est devenu irréparable ou si nous ne le récupérons pas à la suite d'un vol.

Si Vous contestez les Dommages et leur facturation en refusant de signer l'état de retour du Véhicule, Europcar appliquera la procédure décrite à l'article 12)-b) ci-dessous.

b) Dommages constatés en Votre absence

Si des Dommages sont constatés au moment de l'inspection du Véhicule par l'agent Europcar ou son représentant désigné en Votre absence, Europcar Vous adressera les documents suivants :

- L'Etat de retour du Véhicule décrivant l'ensemble des Dommages constatés ;
- Des photographies desdits Dommages ;
- Une estimation (devis) des coûts de réparation desdits Dommages variant en fonction de la nature du Dommage (cf. article 12)-a) alinéa 2 ci-dessus) et des frais administratifs de traitement des dommages et d'immobilisation du Véhicule.

Vous disposerez d'un délai de quatorze (14) jours à compter de l'envoi (par courrier électronique ou lettre simple) desdits documents pour contester lesdits Dommages et leur facturation.

A défaut de contestation et de justification de Votre part dans le délai susmentionné de quatorze (14) jours, Europcar se réserve le droit de Vous facturer le montant desdites réparations.
Europcar Vous laisse également la possibilité, de faire réaliser une contre-expertise, à vos frais. L'expert automobile devra être choisi parmi la liste du syndicat des experts indépendants que Vous trouverez sous le lien : http://www.securite-routiere.gouv.fr/connaitre-les-regles/le-vehicule/la-liste-nationale-des-experts-automobile.

Les coûts de réparation, dans la limite du montant de la franchise, ainsi que les frais administratifs des dommages Vous seront facturés pour tout Véhicule utilisé durant votre location. La franchise sera appliquée à chaque dommage causé à un même Véhicule pour un même contrat de location, en cas d'évènements distincts, d'une collision ou d'une tentative de vol de celui-ci, ou au titre de la perte du Véhicule s'il est devenu irréparable ou si nous ne le récupérons pas à la suite d'un vol.

c) Dispositions communes

Veuillez noter que, selon le Dommage subi par le Véhicule et le type de protection que Vous avez souscrit chez Europcar (voir les CG Assurances et Protection jointes au courrier électronique de confirmation que Vous avez reçu et qui peuvent être consultées en agence et/ou sur le site Internet d'Europcar ou disponibles dans toutes les agences Europcar), Vous pouvez ou non être facturé à hauteur du montant total ou partiel des réparations.

En tout état de cause, Vous aurez la possibilité de contester les Dommages et leur facturation en faisant application des dispositions de l'Article 23 *« Que se passe-t-il en cas de litige lié à ma location »*.

13) QU'EST-IL ATTENDU DE MOI EN TERMES D'ENTRETIEN DU VÉHICULE ?

Pendant Votre location, Vous devez prendre toute mesure de protection nécessaire pour garder le Véhicule dans le même état que celui dans lequel Vous en avez pris possession.

Vous devez rester attentif à tout signal des témoins lumineux sur le tableau de bord du Véhicule et prendre toute mesure de protection nécessaire.
Toute modification du Véhicule ou toute intervention mécanique effectuée sur lui est interdite sans l'autorisation préalable et écrite d'Europcar. Si cette règle n'est pas respectée, Vous devez supporter les coûts dûment justifiés de restauration du Véhicule dans le même état que celui dans lequel Vous en avez pris possession.

Vous êtes responsable envers Europcar de toute conséquence préjudiciable découlant d'un manquement aux obligations d'entretien mentionnées ci-dessus.
En cas de location d'un Véhicule électrique, Vous devez en outre n'utiliser que les câbles fournis par Europcar pour procéder au rechargement. Tout rechargement effectué avec un autre câble serait susceptible d'engager Votre responsabilité en cas de dommage survenant de ce fait.
En cas d'utilisation du câble permettant le rechargement sur une prise domestique, Vous devez vous assurer que votre installation électrique est conforme aux normes en vigueur et aux prérequis définis par le constructeur automobile avant de procéder à tout rechargement. A défaut, et en cas de dommages, Vous engageriez votre responsabilité.

14) QUE DOIS-JE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT, DE PANNE MÉCANIQUE OU DE VOL DU VEHICULE ?

En cas de panne mécanique ou d'accident qui Vous empêche de continuer Votre voyage et/ou Vous oblige à arrêter le Véhicule, Vous bénéficiez en France d'un service d'assistance, inclus dans le prix de votre location. Les conditions de cette assistance figurent à l'Annexe 1 des présentes CGL.

Cette assistance sera également fournie dans la limite des Territoires autorisés si vous avez souscrit la Couverture Transfrontalière.

En cas d'accident, dès que Vous en avez connaissance et la possibilité, et au plus tard dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés, Vous devez (i) informer l'agence Europcar de départ et, le cas échéant, les autorités de police locales ; (ii) remettre, dans le même délai, ou adresser à Europcar un constat amiable d'accident.

Lorsque les circonstances impliquent des tiers, il est important que Vous remplissiez et signiez un constat d'accident qui nous fournira tous les détails concernant l'incident/accident et le tiers.

Si en cas d'accident, avec un tiers identifié, Vous ne remettez pas un constat d'accident à votre agence Europcar dans un délai maximum de 5 (cinq) jours ouvrés (sauf si Vous êtes dans l'impossibilité matérielle de déclarer celui-ci dans ce délai) et si Europcar était mis en cause par une compagnie d'assurance adverse, alors Vous seriez redevable des frais de dossiers conformément à la section « Pénalités/Indemnités » dans le Guide des Tarifs recommandés.

Dans ces cas d'accident, de panne mécanique ou de vol du Véhicule, Vous devez faire appel au service d'assistance qui est inclus dans Votre prix de location.

Le numéro de téléphone du service d'assistance est le suivant : 0 800 354 000 (ou +33 1 49 93 72 42 depuis l'étranger).

En cas de Vol, Vous devez communiquer à Europcar le récépissé de déclaration de vol remis par les Autorités, sous 2 (deux) jours ouvrés, ainsi que les clés et papiers du Véhicule s'ils n'ont pas été volés.

Cas de Dépannage sur Zones Réglementées

Le Client reconnaît que sur certaines zones réglementées, telles que les autoroutes ou les routes express (ex : périphérique parisien), seules les entreprises agréées par les autorités compétentes sont habilitées à intervenir pour effectuer le dépannage ou le remorquage du véhicule. Dans ces zones, l'intervention d'autres prestataires est interdite pour des raisons de sécurité et de conformité réglementaire.
En cas de panne ou d'accident, vous devrez faire appel aux services d'assistance par l'intermédiaire des bornes d'appel d'urgence situées en bordure de voie ou faire appel aux services de secours *. Vous vous engagez en conséquence à coopérer pleinement avec l'entreprise agréée, en fournissant toutes les informations nécessaires pour assurer une gestion rapide et efficace de la situation et à suivre les instructions de sécurité et de dépannage.

(contactez le 112, numéro d'urgence européen. Si vous êtes sourd ou malentendant, contactez le 114 : www.urgence114.fr ou SMS).

Une fois le véhicule pris en charge, vous vous engagez à fournir, sans délai, à l'assistance proposée par Europcar, les informations précises concernant la localisation exacte du véhicule ou tout autre élément pertinent permettant de le localiser précisément ainsi que la nature de l'événement. Ces renseignements sont indispensables pour permettre à Europcar d'organiser votre rapatriement éventuel et de récupérer le véhicule.
Si vous omettez de fournir la localisation exacte du véhicule ou si vous procédez à une intervention non conforme sur ces zones réglementées, vous pourrez être tenu responsable de toutes les conséquences juridiques et financières en résultant. Cela inclut, sans s'y limiter, les frais liés à l'intervention, les frais de gardiennage ainsi que toute amende ou pénalité imposée par les autorités compétentes.

15) QUAND DOIS-JE RECEVOIR MA FACTURE ET PAYER LA LOCATION ?

Vous recevez une facture définitive quand tous les éléments de Votre location auront été établis et au plus tôt le lendemain de la date de restitution du Véhicule.

Vous payez ou êtes facturé pour le montant total en une ou plusieurs fois selon la situation.

- Vous pouvez payer par anticipation (prépaiement de votre réservation faite à distance ou en agence Europcar) votre location incluant les frais journaliers de location du Véhicule et les accessoires éventuels pendant la Période de location et le coût des services de mobilité supplémentaires souscrits. Votre moyen de paiement sera débité du montant convenu. Une facture ou un reçu pour ce prépaiement Vous sera adressé. Le montant prépayé ainsi que le montant du dépôt de garantie seront mentionnés sur le Contrat de location que Vous devrez accepter et signer lors de la prise du Véhicule. De plus, le montant prépayé sera également mentionné sur la facture définitive et déduit du montant total restant éventuellement à payer.
  Cependant, le rejet du prépaiement lors de la réservation entraîne l'impossibilité de prise de Véhicule jusqu'à la régularisation totale de ce rejet.

- Si Vous décidez de ne pas prépayer Votre location à la réservation, le montant du dépôt de garantie, des frais de location du Véhicule et des accessoires, ainsi que le coût de tout autre service de mobilité additionnel souscrit et toutes garanties supplémentaires seront mentionnés sur le Contrat de location que Vous devrez accepter et signer lors de la prise du Véhicule. Le coût total de Votre location Vous sera facturé lors de la restitution du Véhicule à l'issue de la Période de location.

Tous les droits ou les frais supplémentaires sont facturés lorsque Vous restituez le Véhicule (s'ils peuvent être calculés à ce moment-là).

Si Vous avez engagé d'autres frais supplémentaires (notamment au titre d'amendes et/ou de Dommages causés au Véhicule constatés en Votre absence), les montants y afférents et frais administratifs de traitement Vous seront facturés ultérieurement lorsqu'Europcar en aura eu connaissance.

A cet égard, Vous disposerez d'un délai de quatorze (14) jours à compter de l'envoi (par courrier électronique ou lettre simple) de la notification de facturation pour contester et justifier ne pas avoir été à l'origine de ces frais. A défaut de contestation et de justification de Votre part dans le délai susmentionné, les montants afférents Vous seront facturés.

Votre facture Vous est adressée électroniquement. Si Vous refusez de recevoir Votre facture définitive par voie électronique, Vous pouvez choisir de recevoir une facture au format papier.

En outre, si la date d'échéance du paiement figurant sur la facture a expiré et que Vous n'êtes pas un Consommateur (tel que défini à l'article liminaire du Code de la consommation, à savoir « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole »), ni un non-professionnel (défini comme toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles »), Vous :

- êtes passible de plein droit de pénalités de retard égales au taux d'intérêt de la Banque centrale européenne appliqué à son opération de refinancement la plus fréquente majoré de 10 points de pourcentage et d'une indemnité pour frais de recouvrement de quarante euros (40 €) dans les conditions prévues à l'article L.441-10 du Code de commerce.

16) QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE ANNULER OU MODIFIER MA RÉSERVATION ?

a) Modification

Vous pouvez modifier Votre réservation, gratuitement, sous réserve que Vous informiez Europcar jusqu'à **48 heures avant l'heure** de location prévue.

Vous reconnaissez à cet égard que de nouveaux prix de location et un nouveau forfait kilométrique peuvent s'appliquer si Vous modifiez votre réservation et que Vous devez toujours utiliser le même canal de communication que celui que Vous avez utilisé lors de la première réservation du Véhicule pour modifier votre réservation.

Vous pouvez aussi téléphoner à notre Centre d'appel au numéro suivant : + 33 (0) 825 358 358 (0,15€TTC/min à partir d'un poste fixe) ou + 33 (0) 1 70 39 89 86 (prix d'un appel local depuis la France hors frais supplémentaires pouvant être appliqués par votre opérateur).

b) Annulation ou non présentation

- **Annulation** - Vous pouvez annuler Votre réservation gratuitement à condition d'avoir informé Europcar jusqu'à **48 heures avant le début du jour de la location prévue.**

- **Annulation tardive** - si Vous annulez Votre réservation dans les 48 heures précédant le jour prévu de retrait du véhicule, une pénalité dont le montant est précisé dans la grille des Tarifs Recommandés pour annulation tardive Vous sera appliquée. Le montant de cette pénalité ne pourra excéder le prix de Votre location dans le cas où celui-ci en est inférieur. En cas de réservation prépayée, la pénalité sera déduite du montant qui vous sera remboursé. En cas de réservation non prépayée, la pénalité sera prélevée sur le moyen de paiement que Vous avez fourni. En cas de réservation non prépayée et en l'absence de moyen de paiement fourni, Vous restez redevable de la pénalité

- **Non présentation (« No show »)** - Si Vous n'avez pas annulé Votre réservation et que Vous ne Vous présentez pas en agence pour retirer le Véhicule aux date et heure de location prévues, le montant **prépayé** pour votre location sera conservé intégralement par Europcar.
  En cas de réservation **non prépayée**, une pénalité pour non présentation, dont le montant est indiqué dans le Guide des Tarifs Recommandés, Vous sera appliquée. Cette pénalité sera prélevée sur le moyen de paiement que Vous avez fourni et en l'absence de moyen de paiement, Vous restez redevable de la pénalité. Si la pénalité excède le montant de votre location, le prix de votre location sera retenu.

c) Retard

Si Vous avez prépayé Votre réservation en ligne et/ou si Vous avez fourni les détails de Votre moyen de paiement, en cas de retard, l'agence Europcar de Votre départ s'engage à Vous fournir la catégorie de Véhicule choisie jusqu'à son horaire de fermeture.

Dans le cas spécifique d'une agence Gare ou Aéroport, si le numéro de vol ou de train est renseigné dans la réservation, en cas de retard, Votre agence s'engage à Vous fournir la catégorie de Véhicule choisie jusqu'à une heure après son horaire de fermeture. Si nous devions dépasser nos horaires d'ouverture normaux, nous serions alors en mesure d'appliquer un surcoût.

Si Vous n'avez pas prépayé Votre réservation en ligne et/ou n'avez pas fourni les détails de Votre moyen de paiement et des données permettant de Vous identifier (adresse, n° de permis de conduire, numéro de train ou de vol, etc.), l'agence Europcar de Votre départ ne peut garantir le maintien d'un Véhicule au-delà de deux (2) heures après l'heure de location prévue, dans la limite des horaires d'ouverture de l'agence de Votre départ

d) Cas de force majeure

Dans le cadre de la présente section, Vous ne serez pas tenu responsable en cas d'annulation de la réservation ou de défaut de prise du Véhicule dû à la survenance d'un cas de Force majeure.

Juridiquement, il y a force majeure lorsqu'un événement échappant à Votre contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, vous empêche d'exécuter le contrat de location, Si vous l'invoquez, il vous appartiendra d'établir que l'évènement est effectivement constitutif d'un cas de force majeure.

Veuillez noter que les grèves, retards ou annulations de Votre moyen de transport (train, avion, etc.) ne seront pas considérés comme des cas de force majeure et ne Vous exonèrent pas de frais supplémentaires au titre d'annulation tardive ou de « non présentation ».

17) QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE PROLONGER MON CONTRAT DE LOCATION ?

Si Vous souhaitez prolonger la Période de location indiquée dans votre Contrat de location, Vous pouvez :

- Pour toute prolongation pour une durée de moins de 48h soit téléphoner à l'agence ou Vous rendre dans l'agence Europcar de restitution du Véhicule
- Pour toute prolongation de plus de 48h, Vous devrez :
  - effectuer une vérification du Véhicule avec un agent d'Europcar
  - payer la location et tout supplément
  - signer un nouveau Contrat de location ou un avenant au Contrat de location initial.

Si Vous ne respectez pas les conditions mentionnées ci-dessus, il sera fait application des règles prévues dans l'Article 11 *(« Quelles sont les procédures de restitution du Véhicule »).*

18) QUELLE EST LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE CARBURANT / ELECTRICITE ?

Les règles applicables à l'alimentation et la réalimentation en carburant/électricité d'un Véhicule varient en fonction du pays de location et du type de produit choisi à cette occasion. Veuillez lire attentivement les règles applicables à chaque location que Vous effectuez. N'hésitez pas à demander des renseignements détaillés à l'agent Europcar sur l'ensemble des options disponibles lorsque Vous récupérez le Véhicule.

1 - Véhicule thermique, hybride ou hybride rechargeable (pour ce qui concerne la partie Carburant)

Chaque Véhicule est remis avec le plein de carburant lors du retrait. Deux options s'offrent alors à Vous :

OPTION RÉSERVOIR PLEIN REMBOURSABLE

- Au retrait du Véhicule, Vous payez le prix d'un réservoir plein de carburant, dont le montant dépend de la catégorie du Véhicule loué.
- Si vous restituez le véhicule avec le plein de carburant (une preuve de remplissage peut être exigée), Europcar vous remboursera le prix du plein de carburant payé à la prise en charge.
- Si vous ne restituez pas le véhicule avec le plein de carburant, le carburant restant dans le réservoir au moment du retour du véhicule ne vous sera pas remboursé.

RETRAIT ET RESTITUTION RÉSERVOIR PLEIN (« FULL TO FULL »)

- Europcar Vous remet un Véhicule avec le plein de carburant.
- Vous restituez le Véhicule avec le plein de carburant [(1)].
- Vous ne payez rien ni en carburant ni au titre du service de réalimentation en carburant [(2)].

(1) À la restitution, pour que le réservoir soit considéré comme « plein », différentes règles s'appliquent en fonction des kilomètres parcourus lors de la location.

Vous avez parcouru moins de 100 km : un reçu de station-service valable Vous sera demandé comme justificatif de réalimentation en carburant complète.

Vous avez parcouru plus de 100 km : le niveau visuel de la jauge apportera la preuve que le réservoir est plein. Le réservoir est considéré comme « plein » lorsque la jauge est à son niveau maximum (8/8).

Pour être considéré comme valable, un reçu doit indiquer **la date de réalimentation en carburant, le lieu de la station-service et la quantité de carburant réinjectée**. Il est conseillé de réalimenter votre Véhicule en carburant dans une station-service située au maximum à 25 kilomètres de l'agence Europcar de restitution de votre Véhicule. N'hésitez pas à demander des renseignements supplémentaires à l'agent Europcar de l'agence sur la validité du reçu.

(2) **Si le réservoir n'est pas plein**, le coût du carburant manquant Vous sera facturé selon deux méthodes de calcul d'indemnité de réalimentation en fonction des kilomètres parcourus durant la location. Veuillez noter que le prix du litre et le type de carburant sera communiqué par les agents Europcar de l'agence lors du retour du Véhicule.

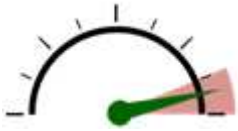
Vous avez parcouru moins de 100 km : le montant facturé se base sur la consommation de carburant moyenne du Véhicule sur la distance parcourue durant la location. La consommation moyenne est exprimée pour 100 km et dépend

du modèle de Véhicule choisi. N'hésitez pas à demander des renseignements supplémentaires à l'agent Europcar de l'agence sur la consommation moyenne du modèle de Véhicule que Vous louez.

Vous avez parcouru plus de 100 km : le montant facturé se base sur le niveau visuel de la jauge de carburant. Le calcul se fait sur le 8e manquant sur la jauge de carburant si celle-ci est divisée en huit niveaux ou selon l'échelle indiquée sur la jauge. Si l'aiguille se trouve entre deux graduations, le 8e manquant sera calculé sur la base de la graduation la plus proche. Si l'aiguille se trouve précisément au milieu de deux graduations, le 8e manquant sera calculé sur la base de la graduation la plus haute (en votre faveur). Ainsi, Vous ne payerez rien si le véhicule est restitué avec la jauge à 7,5 ou plus. Voir l'exemple de calcul de facturation de carburant ci-après.

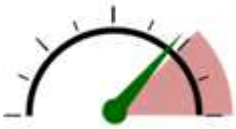
• Si la jauge est entre 7 et 8 au retour du Véhicule, Vous serez facturé au 8ème manquant le plus proche

Ex : si la jauge indique 7.3 au retour du Véhicule, vous êtes facturé pour un 8ème.



• Si la jauge est inférieure à 7 au retour, Vous serez facturé au 8ème manquant le plus proche.

Par exemple : si le Véhicule est retourné à 5,8, Vous devrez payer deux 8ème.



Sans égard à la méthode de calcul de facturation de carburant : S'il manque plus de sept litres à la restitution, une indemnité de réalimentation en carburant supplémentaire Vous sera facturée (veuillez consulter le Guide des tarifs recommandés). S'il manque moins de sept litres à la restitution, aucune indemnité de réalimentation supplémentaire ne Vous sera facturée.

2 - Véhicule électrique et/ou hybride rechargeable (pour ce qui concerne la partie Electricité)

Chaque Véhicule Electrique est remis avec une batterie chargée à 80% lors du retrait.

Concernant le retour du Véhicule, vous aurez le choix entre deux possibilités :

1 - <u>Vous choisissez de restituer le véhicule avec un niveau de charge équivalent à 80%</u>

Aucune somme ne vous est facturée si ce niveau de charge est constaté lors de la restitution du véhicule.
Au départ de l'agence, nous vous recommandons de vérifier que le niveau de charge électrique de votre véhicule correspond à celui indiqué sur votre contrat de réservation. A défaut, merci de bien vouloir le signaler au personnel présent avant de quitter la station.
A défaut de respecter ce niveau de charge, vous serez redevable d'une indemnité d'alimentation, dont le montant est indiqué dans le Guide des Tarifs recommandés, correspondant aux frais de recharge et à la prestation correspondante d'Europcar.

2 – <u>Vous choisissez de souscrire l'option vous permettant de restituer le véhicule sans minimum de charge</u>

Cette option, dont le montant est indiqué dans le Guide des Tarifs recommandés, vous sera facturée et vous permettra de rendre le véhicule sans vous préoccuper du niveau de charge. Cette option n'est pas remboursable quel que soit le niveau de charge du Véhicule lors de sa restitution.

Location d'un véhicule hybride rechargeable

En cas de location d'un Véhicule hybride (essence/électricité), Europcar fera ses meilleurs efforts pour vous mettre à disposition un véhicule chargé à 80 (quatre-vingt) %. Cependant, nous ne garantissons aucun niveau de charge de la batterie au moment du retrait du Véhicule. Il est de votre responsabilité de recharger le Véhicule pendant la durée de votre location. Aucun seuil minimum de charge ne sera exigé lors de la restitution du Véhicule.

Toute restitution du Véhicule avec une quantité de carburant inférieure à celle présente au départ de l'agence, entraînera la facturation d'une indemnité de réalimentation dont le tarif est mentionné dans le Guide des Tarifs recommandés en sus du prix du carburant qui est facturé selon le prix du litre affiché à l'agence Europcar le jour de la restitution du Véhicule.

- **Bonnes pratiques d'utilisation de votre Véhicule électrique**

Nous vous recommandons de charger la batterie aussi souvent que possible afin de la maintenir dans une fourchette de 20 à 80 % de charge. Le fait de charger le Véhicule électrique lorsque l'autonomie de la batterie est inférieure à 20 % entraîne un allongement du temps de charge.

IMPORTANT : Vous ne devez pas laisser la charge de la batterie descendre en dessous de 10 %, car cela réduit considérablement la durée de vie de la batterie et peut endommager cette dernière. Les pannes causées par une batterie faible relèvent de votre seule et entière responsabilité.
Vous devez veiller à utiliser la borne de recharge et le câble (soit le câble fourni avec le Véhicule électrique, soit un câble attaché au chargeur public) de manière responsable et attentionnée, afin de ne pas engendrer de risque de trébuchement ou d'autres risques pour le public.
Lorsque vous utilisez une borne de recharge, vous êtes tenu(e) de déplacer le véhicule dès la recharge terminée. À défaut, vous vous exposez au paiement de frais supplémentaires par l'exploitant de la borne électrique, voire une amende de stationnement que nous vous transmettrons, accompagnés de frais administratifs pour gestion des amendes (voir Guide des Tarifs Recommandés).

- **Câbles**

Un ou plusieurs câbles de recharge seront fournis avec le Véhicule électrique. Veuillez informer le personnel Europcar si aucun câble ne vous est fourni lors de la prise en charge du Véhicule électrique. Si ce manquement n'est pas consigné au moment de la prise en charge, vous serez redevable du coût de remplacement du ou des câbles (voir Guide des Tarifs Recommandés)

IMPORTANT : Seuls les câbles fournis avec le véhicule doivent être utilisés pour recharger ce dernier (hormis si l'utilisation d'un Point de recharge rapide du réseau impose l'emploi d'un câble attaché à la borne). Vous êtes responsable de toute perte ou dégradation du ou des câbles, au-delà de l'usure normale.

Les câbles de recharge doivent être utilisés avec soin et attention et conformément aux manuels d'utilisation. Si vous utilisez un câble ailleurs que dans une prise de recharge pour véhicules électriques, vous êtes responsable de toute perte ou de tout dommage occasionné.

Dispositions spécifiques en cas de location d'un véhicule de marque TESLA

En cas de location d'un véhicule de marque TESLA, vous êtes informé que le prix des recharges effectuées sur les Superchargeurs TESLA vous sera facturé par Europcar en sus du prix de la location, de même que les éventuelles pénalités qui pourraient être dues si vous laissez le véhicule branché sur un Superchargeur au-delà du temps nécessaire à son rechargement total.

Le prix applicable à ces rechargements sur les Superchargeurs TESLA est indiqué sur l'écran du Véhicule, ainsi que sur le site de TESLA (www.tesla.com). Ce prix diffère selon la localisation du chargeur et selon la date de rechargement. Nous vous invitons à prendre connaissance de ces tarifs avant de procéder au rechargement.

Pour chaque rechargement, Europcar appliquera des frais de transaction d'un (1) euro TTC. La facturation de ces rechargements interviendra au plus tard dans les sept (7) jours ouvrés suivant la fin de la location concernée et sera prélevée sur le mode de paiement communiqué pour le paiement de votre location.

Pour les locations supérieures ou égales à 30 jours, la 1ère facturation interviendra après les 30 1ers jours de location. Les autres suivront au même rythme que pour les locations inférieures à 30 jours c'est à dire tous les 7 jours ouvrés.

Les rechargements effectués sur des points de recharge autres que les Superchargeurs TESLA restent intégralement à votre charge.

- Pénalités en cas de dépassement du temps de rechargement sur les Superchargeurs TESLA

Afin de permettre un accès le plus fluide possible à ses Superchargeurs, TESLA applique des pénalités par minute lorsque le client laisse son véhicule branché au-delà du temps nécessaire à son rechargement total, temps qui est indiqué sur le tableau de bord du véhicule lors de son branchement.

Vous serez donc refacturé par Europcar des pénalités appliquées par TESLA au titre du rechargement pendant la durée de votre location. Cette pénalité, dont le tarif est à la discrétion de TESLA, s'élève à 1€TTC/min à la date du 27 Novembre 2023 et est susceptible d'évoluer.

En cas de location de longue durée, vous allez disposer, pendant toute la durée de votre location, d'un accès à l'application TESLA qu'il vous sera possible de télécharger sur votre téléphone mobile afin de disposer de toutes les fonctionnalités, telles que le contrôle à distance.

19) DOIS-JE VERSER UN DÉPÔT DE GARANTIE À LA PRISE DU VÉHICULE ?

Avant la prise du Véhicule, Vous laissez une autorisation de débit sur votre carte de paiement à hauteur du montant du dépôt de garantie. Vous pouvez également payer le dépôt de garantie par chèque bancaire dans toutes les agences Europcar l'acceptant, sous réserve de l'obtention au bénéfice d'Europcar France d'une garantie de l'authenticité du chèque accordée par un prestataire externe. Cette opération s'effectue directement au comptoir de l'agence Europcar.

Le montant du dépôt de garantie diffère selon les cas suivants :

- **1500 EUR** (ou équivalent dans la devise locale) pour tout véhicule Prestige issu de la gamme « PREMIUM » correspondant à l'une des catégories suivantes : WFAR / WFAE / WFAI / WSAR / WFDI / PNAR / XSAE,
- **1000 EUR** (ou équivalent dans la devise locale) pour tout véhicule Prestige issu de la gamme « PREMIUM » correspondant à l'une des catégories suivantes : GFAR / UFAR / UWAR / UEAR / UDAI / WDAR / UVAR / UFAE.
- **800 euros** (ou équivalent dans la devise locale) pour la location d'un Véhicule utilitaire ou d'un Véhicule avec Keddy by Europcar
- **500 euros** (ou équivalent dans la devise locale) pour la location d'un Véhicule de tourisme.

Ces montants peuvent être réduits à :

- **300 euros** (ou équivalent dans la devise locale) en cas de souscription d'une protection limitant votre exposition financière au montant réduit de la franchise (protection Medium ou SCDW)
- **100 euros** (ou équivalent dans la devise locale) en cas de souscription d'une protection limitant votre exposition financière à 0€ (protection Premium ou GOZEN)
- **100 EUR** (ou équivalent dans la devise locale) pour tout véhicule réservé avec la souscription d'un rachat partiel de franchise (protection SELECT)

Dans le cas de réservation d'un véhicule Prestige, seront demandés :

- Deux cartes bancaires dont 1 majeure (American Express, Diner's Club, Visa Premier, Gold Mastercard, ou JCB) dans le cadre de location d'un véhicule Prestige (à partir des 7 ans de permis de conduire et jusqu'aux 10 ans de permis, ou présenter une AMEX BLACK)
- 1 CARTE majeure seulement (American Express, Diner's Club, Visa Premier, Gold Mastercard, ou JCB) ou Bon de location (voucher) et carte bancaire majeure (American Express, Diner's Club, Visa Premier, Gold Mastercard, ou JCB) ou classique (Carte Bleue VISA ou Eurocard Mastercard) pour les véhicules de prestige nécessitant 5 ans de permis.

Le montant retenu au titre du dépôt de garantie servira à couvrir toutes les dégradations et/ou coûts supplémentaires engendrés pendant la durée de location. Cette somme sera ainsi retenue pendant toute la durée de location. Le dépôt de garantie vous sera restitué en totalité à la fin de Votre Contrat de location dans le cas où aucun dommage et/ou coût supplémentaire n'a été constaté lors de la restitution du Véhicule loué.

20) PUIS-JE PAYER MA LOCATION DANS MA DEVISE D'ORIGINE (AUTRE QUE LA MONNAIE DU PAYS OU J'EFFECTUE MA LOCATION) ?

Si Vous êtes un locataire étranger titulaire d'une carte de paiement Visa ou MasterCard (dont la devise d'origine est différente de la monnaie du pays de la location), Vous pouvez bénéficier de la conversion et payer dans votre devise d'origine. L'agent d'Europcar qui Vous offre ce service saisit votre réponse dans le système et le Contrat de location spécifie l'option choisie. Dans ce cas, Europcar effectue la conversion à la fin de Votre location, en utilisant un taux de change calculé par notre fournisseur de solution de conversion de devise. Le taux de change inclura la majoration de change (actuellement 3,25 %).

Si Vous souhaitez changer d'avis, Vous pouvez le faire en faisant la déclaration appropriée lorsque Vous restituez le Véhicule au comptoir Europcar et votre facture définitive Vous sera établie en euros.

Si pour des raisons techniques, Europcar est dans l'impossibilité de Vous fournir ce service ou si Vous êtes titulaire d'une carte Visa ou Mastercard destinée à payer en euros, la conversion dans la devise d'origine de la carte sera alors effectuée conformément aux conditions de votre banque.

21) QUE FAIT EUROPCAR POUR PROTÉGER MES DONNÉES PERSONNELLES ?

Lorsque vous effectuez une location, Europcar est amené à collecter et traiter des données personnelles vous concernant et des données concernant le ou les Conducteur(s) désigné(s) afin de :

- gérer votre réservation, votre contrat de location ainsi que le paiement associé,
- gérer et mettre à jour une liste de clients à risque,
- vous communiquer des informations sur des services similaires qui pourraient, selon nous, vous intéresser, dans le cadre des dispositions légales applicables. Vous pouvez vous désabonner de ces communications à tout moment en contactant notre service relation client, via votre compte client dans l'onglet gestion des préférences de communications ou via le lien de désabonnement figurant dans l'email que vous aurez reçu,

Et, le cas échéant, afin de :

- gérer votre programme de fidélité,
- gérer des contraventions suite aux infractions au code de la route commises avec votre véhicule pendant le temps de la location,
- gérer la géolocalisation de votre véhicule de location si le véhicule était équipé d'un tel dispositif.

Europcar conserve vos données personnelles pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées supra, le cas échéant, complétées de celles mentionnées dans notre Politique de confidentialité.

Les destinataires des données collectées sont les sociétés et agences du groupe Europcar, leurs franchisés et partenaires ainsi que les autorités compétentes notamment en cas d'infraction aux règles de la circulation routière commise pendant votre location. Les destinataires de vos données personnelles peuvent se trouver au sein ou hors de l'Union Européenne. En cas de transfert de données vers un destinataire situé dans un pays dont la législation relative à la protection des données personnelles ne prévoit pas un niveau de protection adéquat au sens de la réglementation relative à la protection des données, Europcar France met en place des garanties appropriées au sens de cette même réglementation.

De plus, Europcar étant membre de la Branche Loueurs du « Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) », certaines données, liées au contrat de location, peuvent être transmises en vue de leur mutualisation entre les sociétés membres de cette Branche Loueurs, afin de leur permettre de décliner légitimement toute future location. Conformément à la délibération de la CNIL n°2006-235 du 9 novembre 2006, vous serez informé à l'avance si vous êtes concerné par ces mesures et aurez le droit de contester cette inscription, d'avoir accès à vos données personnelles, de les rectifier et de les supprimer en contactant la Branche Loueurs du CNPA (50 rue Rouget de Lisle – 92158 Suresnes Cedex).

Conformément au droit applicable, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données vous concernant, du droit à l'oubli, du droit d'opposition au traitement de vos données, d'un droit à la portabilité et du droit d'organiser le sort de vos données personnelles après votre mort. Vous pouvez exercer ces droits en adressant votre demande :

- par lettre simple à l'adresse suivante : Europcar France Service Relation Client, 13ter Boulevard Berthier – 75017 Paris, France
- ou par email à l'adresse suivante : dpo@europcar.com

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).
Nous vous invitons à nous contacter aux coordonnées ci-dessus avant d'introduire toute réclamation auprès de la CNIL.
Pour de plus amples informations sur la façon dont nous traitons vos données personnelles, vous pouvez prendre connaissance de Politique de confidentialité accessible à l'adresse suivante sur : https://www.europcar.fr/EBE/module/render/Politique-de-Confidentialite
et sur n'importe lequel de nos sites nationaux. Vous pouvez également la demander dans votre agence de location.

Dans la mesure où votre numéro de téléphone est collecté, nous vous rappelons l'existence du dispositif BLOCTEL :
- Si vous ne souhaitez pas recevoir d'appels commerciaux de notre part, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en ligne sur le site : www.bloctel.gouv.fr
ou par courrier à : Worldline - Service Bloctel CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX

22) LES VÉHICULES SONT-ILS CONNECTES ET ÉQUIPÉS D'UN SYSTÈME DE GÉOLOCALISATION ?

Pour améliorer la gestion de notre flotte (kilométrage, niveau de carburant, voyants moteur et alerte collision), protéger le Véhicule, prévenir et détecter des infractions, Europcar peut utiliser des appareils électroniques pour surveiller l'état, la performance et le fonctionnement du Véhicule et/ou suivre les mouvements du Véhicule. Ces informations peuvent être utilisées à la fois pendant et après la fin de la Période de location. En acceptant les présentes CGL, Vous donnez votre consentement à l'utilisation de ces appareils électroniques. Les boîtiers ou autres technologies utilisés par Europcar pour connecter sa flotte de véhicules ne doivent en aucun cas être débranchés par le Client, sous peine de facturation de pénalités. De même, le Client s'expose à des pénalités si les appareils électroniques permettant de connecter la flotte Europcar sont endommagés ou non restitués par le Client.

Conformément au droit applicable, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données Vous concernant, Vous bénéficiez du « droit à l'oubli », « du droit d'opposition » au traitement des données, du droit à la « portabilité des données » ou du droit « d'organiser le sort de ses données personnelles après sa mort ». Vous pouvez exercer ces droits en adressant votre demande par lettre simple à l'adresse suivante : *Europcar France Service Relation Client, 13ter Boulevard Berthier – 75017 Paris, France* ou par email à espace.relationclient@europcar.com ou, pour des questions générales, au Délégué à la Protection des Données à dpo@europcar.com.

23) QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE LITIGE LIÉ À MA LOCATION ?

a) Droit applicable

En cas de litige survenant entre Vous et Europcar concernant Votre location, le droit applicable est le droit du pays où le Véhicule a été loué. Par exemple, si Vous louez le Véhicule en France, le droit applicable est le droit français. Mais, si Vous louez un Véhicule en Allemagne, votre location sera alors soumise au droit allemand.

b) Service Relation Client

Où que votre location ait eu lieu, Vous pouvez choisir de consulter l'agence de départ dans laquelle Vous avez loué le Véhicule ou le Service Relation Client de votre pays de résidence.

Celui-ci prendra alors contact avec le pays de location en votre nom afin de résoudre votre réclamation.

Vous pouvez prendre contact avec le Service Relation Client aux adresses et numéros de téléphone suivants :

- Adresse : Europcar France, Service Relation Client : *13ter Boulevard Berthier – 75017 Paris*.
- Téléphone : 09 69 39 32 29 (prix d'un appel local depuis la France) ou + 33 1 30 44 95 01 (depuis l'étranger exclusivement).
- Via internet : www.europcar.fr, rubrique Nous Contacter.

c) Avis

Tous les avis qui doivent Vous être notifiés ou être notifiés à Europcar en vertu de votre Contrat de location sont envoyés aux adresses indiquées dans ce dernier, adresses auxquelles Vous et Europcar élisent domicile à toute fin. Tout changement d'adresse au cours de la Période de Location doit être communiqué à l'autre partie.

d) Médiation

Après épuisement des voies de recours internes, en cas d'absence de réponse d'Europcar dans un délai d'un mois, ou de réponse négative, Vous pouvez soumettre votre différend au Médiateur de la Commission Médiation Franchise-

Consommateurs en remplissant le formulaire de réclamation que Vous trouverez sur le site suivant : https://mediation-franchise-consommateurs.com/ et en l'envoyant :

Par courrier :

Médiation Franchise-Consommateurs (MFC)
Fédération Française de la Franchise
29 Boulevard de Courcelles
75008 PARIS

Ou Par mail :

mediation-franchise-consommateurs@franchise-fff.com

e) Mode alternatif du règlement des litiges

Litige transfrontalier - Si le pays de location et votre pays de résidence sont différents Vous pouvez déposer une réclamation auprès du Service européen de conciliation de location de voitures (ECRCS) (http://www.ecrcs.eu), sous condition d'avoir au préalable déclaré un litige auprès du pays de location et/ou de Votre pays de résidence.

En effet, Europcar a souscrit au programme de l'ECRCS afin de permettre à ses clients de résoudre les litiges en matière de location de Véhicules transfrontalière au sein de l'Europe.

Il est à noter que ce service ne peut que servir aux différends impliquant une transaction de location « transfrontalière » se produisant au sein de l'Europe — le pays où la réservation est faite doit être différent de celui où la location réelle a eu lieu. Si votre plainte concerne une location non transfrontalière, l'ERCRS ne pourra pas être saisi.

f) Compétence juridictionnelle en cas de location en qualité de commerçant

Si Vous avez loué en qualité de commerçant, les litiges entre Vous et Europcar seront soumis à la compétence du Tribunal de Commerce de Versailles ou, lorsqu'il s'agit d'un franchisé Europcar, du lieu du siège social de ce dernier.

g) Documents contractuels

Les documents qui lient Europcar et Vous sont, par ordre de priorité, les suivants :

- le Contrat de location et ses conditions particulières, si applicables (le document que Vous avez signé au moment du retrait ou du premier jour de location) ;
- le courrier électronique de confirmation (lorsque Vous avez réservé d'avance votre location en ligne) ;
- les Conditions Générales d'Assurance et Protections ;
- Le Guide des Tarifs recommandés ;
- les présentes Conditions Générales de Location avec ses Annexes qui s'appliquent à tous les documents listés ci-dessus.

24) EXISTE-T-IL UN CODE DE CONDUITE APPLICABLE À L'INDUSTRIE DE LA LOCATION DE VOITURE ?

Leaseurope a publié un Code de conduite pour l'industrie de la location de voiture. Vous pouvez en obtenir un exemplaire à l'adresse suivante : www.leaseurope.org.

25) QUI EST PROPRIÉTAIRE DES VÉHICULES D'EUROPCAR FRANCE ?

Les sociétés Securitifleet SAS, Securitifleet GmbH, Securitifleet SL, Securitifleet S.p.A. et Goldfleet SAS sont ou seront propriétaires d'une partie substantielle de la flotte louée par Europcar France SAS à sa clientèle conformément aux présentes conditions générales et ont consenti un gage sur leurs véhicules au profit notamment de Crédit Agricole Corporate and Investment Bank et de ses successeurs et cessionnaires. Pour les besoins de ce gage, Europcar France SAS a été désignée en tant que "tiers convenu" conformément à l'article 2337 du Code Civil.

En conséquence, si la société Securitifleet SAS, Securitifleet GmbH, Securitifleet SL, Securitifleet S.p.A. ou Goldfleet SAS est désignée sur le certificat d'immatriculation dont une copie Vous a été remise comme propriétaire du véhicule loué au titre des présentes, tout retour de véhicule par un client d'Europcar France SAS devra être impérativement effectué auprès d'Europcar France SAS en sa qualité de tiers convenu ou, le cas échéant, de toute autre entité qui viendrait à lui être substituée en cette qualité et en aucun cas à Securitifleet SAS, Securitifleet GmbH, Securitifleet SL, Securitifleet S.p.A. ou Goldfleet SAS. Pour toute information, veuillez contacter le service juridique d'Europcar France à l'adresse suivante : Europcar International, Service Juridique, 13 ter Boulevard Berthier, 75017, Paris, France.

ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'ASSISTANCE

Pendant la durée de la Période de location convenue avec Europcar, et sous réserve de ne pas Vous trouver dans un des cas d'exclusion énumérés ci-dessous, Vous bénéficiez en France Métropolitaine de prestations d'assistance aux personnes en cas d'accident et d'un service gratuit de dépannage permanent lié à l'utilisation du Véhicule, qu'il s'agisse d'un véhicule de tourisme ou d'un véhicule utilitaire.

Pour ce qui concerne l'utilisation du Véhicule loué à l'étranger, les prestations d'assistance et de dépannage seront différentes selon les cas tel qu'indiqué ci-dessous.
Enfin, Europcar se réserve le droit de facturer le Client dans le cas où celui-ci utiliserait le service de gestion d'assistance sans raison.

Les prestations d'assistance, dans la limite des territoires autorisés, sont assurées par Assurima - SA au capital de 6 200 000€, immatriculée sous le numéro 481 514 149 RCS Niort, et dont le siège social est situé 118 Avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT

a) Assistance aux personnes en cas de Dommage/préjudices physiques résultant d'un accident de voiture

Ces prestations d'assistance aux personnes sont valables en France Métropolitaine pour les locations de véhicules de tourisme ou de véhicules utilitaires.
En cas d'utilisation du véhicule loué à l'étranger (dans les territoires autorisés), seules les locations de véhicules de tourisme bénéficieront de ces prestations d'assistance aux personnes.

- Prestations incluses :
  - Prise de contact avec les services médicaux,
  - Transport d'un patient malade ou blessé, selon les besoins médicaux et la décision prise par les médecins du service d'assistance,
  - Coûts du transport à l'hôpital d'une personne lorsqu'un bénéficiaire a été hospitalisé, si ce dernier est dans l'impossibilité d'être transporté pendant au moins 3 jours,
  - Avance (remboursable dans le délai de trente jours (30)) d'un montant pouvant atteindre six mille cent (6 100) euros destinée à couvrir les frais médicaux en cas d'hospitalisation dans un pays autre que celui dans lequel réside normalement le bénéficiaire (une garantie sera requise si le bénéficiaire n'est pas immatriculé à la sécurité sociale française),
  - Rapatriement de la dépouille mortelle vers le pays de résidence en cas de décès pendant la location,
  - En cas de procédure pénale engagée contre Vous (hors de votre pays de résidence) en raison d'un accident : avance d'une caution (à rembourser dans le délai de trente (30) jours maximum) dans la limite d'un montant de sept mille six cent vingt-cinq (7 625) euros et de frais à hauteur de sept cent soixante-trois (763) euros.

- Ne sont pas couverts par l'assistance aux personnes en cas de Dommages/préjudices physiques résultant d'un accident de voiture, les cas suivants :
  - Grossesse, en dehors de complications imprévues et, en toute hypothèse, pas au-delà de la 36e semaine de grossesse (*)
  - Convalescence et maladies en cours de traitement et non encore stabilisées
  - Maladie préexistante diagnostiquée et/ou traitée qui a nécessité une hospitalisation pendant les six mois précédant la demande d'assistance
  - Voyage qui a été entrepris en vue d'obtenir un diagnostic ou un traitement
  - Les tentatives de suicide
  - Les frais d'appareillage médicaux, orthèse, prothèse ou les frais d'optique
  - Les états résultants de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools,

- Les frais de recherche et de secours en mer ou en montagne
- Les séjours en maison de repos, de rééducation, de désintoxication, et cures thermales.
- Les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie ;
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- Les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination,
- Les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés dans le pays d'origine du Bénéficiaire,
- Les frais de consultations et de chirurgie ophtalmologique (sauf s'ils sont la conséquence directe d'un événement garanti),
- Les frais médicaux engagés dans le pays de résidence du Bénéficiaire ou à l'étranger,
- Les frais de confort personnel (radio, télévision, coiffeur, etc.) souscrits pendant l'hospitalisation
- Les hospitalisations en lien aux voyages à visée diagnostique et/ou thérapeutique, c'est-à-dire ayant pour objectif de consulter un praticien ou d'être hospitalisé ainsi que les hospitalisations pour greffe d'organe,
- Les dépenses liées au changement de sexe, à la stérilisation, les traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles,
- Les soins de chirurgie plastique entrepris pour des raisons exclusivement esthétiques en dehors de toute intervention à la suite de blessure, malformation ou lésion liées à des maladies,
- Les frais engagés par le Bénéficiaire de sa propre initiative, sans l'accord préalable d'IMA, sauf cas de force majeure.
- Les événements, et leurs conséquences, survenus lors de la pratique de sports à titre professionnel ou dans le cadre d'une compétition.
- L'achat ou la location d'appareils de climatisation, d'humidificateurs, d'appareils à aérosol et des appareils pour exercices physiques, pendant l'hospitalisation
- Les dépenses occasionnées par les proches ou les membres de la famille du Bénéficiaire pendant sa période d'hospitalisation.

*La référence à la 36e semaine de grossesse est conforme aux recommandations des compagnies d'aviation IATA.

b) Prestations d'assistance technique pour le Véhicule loué

- Prestations d'assistance techniques incluses :
  - En cas de panne – si le Véhicule ne peut pas être réparé sur place, l'assistance organise et prend en charge les frais de remorquage jusqu'au concessionnaire ou agent de la marque du véhicule le plus proche
  - Organisation et paiement des coûts de dépannage d'un Véhicule qui a été impliqué dans un accident ou est tombé en panne et ne peut pas être réparé immédiatement,
  - Recherche d'un Véhicule de remplacement dans un périmètre de 100 km, si le Véhicule ne peut pas être réparé immédiatement (N.B. : le contrat de location continuera de courir jusqu'au dernier jour de la location initialement convenue). Pour procéder à ce changement de véhicule, un Véhicule de catégorie identique sera prioritairement recherché, mais aucune garantie ne pourra être donnée sur ce point. Il en sera de même pour les équipements spécifiques ou si le Véhicule loué était un véhicule électrique, l'assistance s'efforcera de le remplacer par un véhicule de même nature, mais ne saurait le garantir,
  - Transport des bénéficiaires jusqu'à l'agence de location où se trouve le Véhicule de remplacement (à hauteur de 200 euros de frais de taxi)
  - Si aucun Véhicule de remplacement ne peut être identifié :
    - Soit le client attend sur place la réparation et bénéficie à ce titre d'une chambre d'hôtel pendant une nuit (frais de restauration exclus), dans la limite de quatre-vingt-cinq euros toutes taxes comprises (85€TTC) par bénéficiaire

- Soit le client est rapatrié à son domicile ou à l'agence de location de départ : prise en charge soit d'un billet de train 2nde classe (à défaut première classe) ou un billet d'avion classe économique si le trajet en train est supérieur à 6 heures dans la limite de 200€ TTC par personne, soit un taxi dans la limite de 200€ TTC en cas d'immobilisation du véhicule garanti en France. En cas d'impossibilité de rapatriement, le client se verra proposer de rester sur place une chambre d'hôtel pendant une nuit (frais de restauration exclus), dans la limite de quatre-vingt-cinq euros toutes taxes comprises (85€TTC) par bénéficiaire

- Les cas d'exclusions :

Les pannes causées par le Client ou résultant de l'utilisation d'un mauvais carburant, le bris ou la perte des clés/ carte de démarrage du véhicule de location, ainsi que les crevaisons et/ou les dommages aux pneus sont exclus du champ d'application du service gratuit et seront soumis à la facturation d'une somme forfaitaire telle qu'indiquée dans le Guide des Tarifs recommandés :

En souscrivant notre **protection Assistance Plus** (RSA), et sous réserve du respect des lois et de nos Conditions générales de location, Vous serez exonéré du paiement de ces sommes forfaitaires. Pour ce faire, Vous devrez souscrire notre protection Assistance Plus moyennant un coût fixe par jour de location tel qu'indiqué dans le Guide des Tarifs Recommandés. La protection Assistance Plus (RSA) est détaillée dans les Conditions générales d'assurance et protections.

En cas de location d'un véhicule de tourisme, Vous pouvez bénéficier d'un service de dépannage gratuit même à l'étranger dans la limite des Territoires autorisés si vous avez déclaré vouloir utiliser le véhicule dans ces conditions et avez souscrit la Couverture Transfrontalière. Cette Couverture Transfrontalière vous permet de bénéficier d'un **Service d'Assistance à l'étranger**.
En cas de panne ou d'accident, la Couverture Transfrontalière vous exonère du forfait de remorquage et d'assistance routière

Les clients bénéficiant de ce service d'Assistance à l'Etranger pourront ainsi profiter de services de prise en charge / rapatriement en cas de panne du Véhicule dans un des Territoires autorisés :

- En cas de panne – si le Véhicule ne peut pas être réparé sur place, l'assistance organise et prend en charge les frais de remorquage jusqu'au concessionnaire ou agent de la marque du véhicule le plus proche
- Organisation et paiement des coûts de dépannage d'un Véhicule qui a été impliqué dans un accident ou est tombé en panne et ne peut pas être réparé immédiatement,
- Recherche d'un Véhicule de remplacement dans un périmètre de 100km, si le Véhicule ne peut pas être réparé immédiatement (N.B. : le contrat de location continuera de courir jusqu'au dernier jour de la location initialement convenue). Pour procéder à ce changement de véhicule, un Véhicule de catégorie identique sera prioritairement recherché, mais aucune garantie ne pourra être donnée sur ce point. Il en sera de même pour les équipements spécifiques ou si le Véhicule loué était un véhicule électrique, l'assistance s'efforcera de le remplacer par un véhicule de même nature, mais ne saurait le garantir,
- Transport des bénéficiaires jusqu'à l'agence de location où se trouve le Véhicule de remplacement (à hauteur de 400 euros de frais de taxi)
- Si aucun Véhicule de remplacement ne peut être identifié :
    - Soit le client attend sur place la réparation et bénéficie à ce titre d'une chambre d'hôtel pendant une nuit (frais de restauration exclus), dans la limite de cent vingt euros toutes taxes comprises (120€ TTC) par bénéficiaire,
    - Soit le client est rapatrié à son domicile ou à l'agence de location de départ : transport par taxi, par train ou par avion (lorsque seul ce moyen peut être utilisé) jusqu'au domicile ou à la destination en France ou au point de départ de France pour les non-résidents dans la limite de 400€ euros TTC par bénéficiaire. En cas d'impossibilité de rapatriement, le client se verra proposer de rester sur place dans une chambre d'hôtel pendant une nuit (frais de restauration exclus), dans la limite de cent vingt euros toutes taxes comprises (120€ TTC) par bénéficiaire.

En cas de location d'un véhicule utilitaire, Vous pouvez bénéficier d'un service de dépannage gratuit même à l'étranger dans la limite des pays frontaliers, y compris au Portugal, si vous avez souscrit la Couverture Transfrontalière. Cette Couverture Transfrontalière vous permet de bénéficier d'un **Service d'Assistance à l'étranger** en cas de panne ou d'accident, et vous exonère du forfait de remorquage et d'assistance routière.

Le Service de Couverture Transfrontalière est détaillé dans les Conditions générales d'assurance et protections, et son tarif est indiqué dans le guide des Tarifs recommandés.

c) III - Les cas de dépannage et d'assistance listés ci-après sont systématiquement exclus du service de dépannage gratuit et/ou payant et donneront lieu à facturation :

- L'assistance des Véhicules loués en France Métropolitaine ne respectant pas les règles de territorialité définies au point 3) Où puis-je conduire le véhicule ?
- L'assistance des Véhicules circulant dans les Territoires autorisés sans avoir souscrit la Couverture Transfrontalière
- L'assistance des Véhicules utilitaires loués en France et conduits dans les pays frontaliers sans avoir souscrit la Couverture Transfrontalière, ou conduits à l'étranger
- Les changements de Véhicules utilitaires à l'étranger
- Tout incident ou tout Dommage résultant de la participation à des essais, à des évènements sportifs, des rallyes ou tout type de compétitions.
- Les interventions sur les chemins ruraux et pistes non-carrossables, ou les interventions suite à un enlisement
- les immobilisations du véhicule par les forces de l'ordre ou les immobilisations légales (mise sous séquestre) dès lors que les causes sont imputables au Client
- Les frais de traversée en bateau qu'Europcar serait contraint de payer pour assurer le rapatriement du Véhicule loué,
- Les frais de douane qu'Europcar serait tenu d'acquitter pour assurer le rapatriement du véhicule
- Les frais de réparation engagés par le client indépendamment de l'assistance ne seront pas remboursés
- Les problèmes et panne de climatisation, code anti-démarrage et l'alarme/anti-vol du véhicule dès lors qu'ils ne sont pas immobilisant,
- Les problèmes ou les dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule,
- Les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- Les frais de réparations des véhicules, les pièces détachées, (hors cas spécifiques)
- Les véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel qu'auto-école, ambulance, taxi, véhicule funéraire, véhicule de location autres que les véhicules garantis,
- Les marchandises et les animaux transportés,
- Les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure, les campagnes de rappel de constructeur et les immobilisations consécutives à des interventions prévues.

Europcar France S.A.S
13, ter Boulevard Berthier
75017 Paris
FRANCE

S.A.S au Capital de 10 080 000 EUR
RCS : Paris 303 656 847
Identifiant TVA : FR00303656847

www.europcar.fr