

TABLE DES MATIÈRES

1) À QUI S'APPLIQUENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION ?.....	2
2) QUI PEUT LOUER ET QUI PEUT CONDUIRE ?	2
a) Qui peut louer ?	2
b) Qui peut conduire ? (le « Conducteur »)	2
c) Qui ne peut pas conduire le Véhicule ?	3
3) OÙ PUIS-JE CONDUIRE LE VÉHICULE ?.....	3
4) QUEL TYPE DE VÉHICULE PEUT ÊTRE LOUÉ ET À QUELLES FINS ?	3
5) QUELLES SONT MES OBLIGATIONS À L'ÉGARD DU VÉHICULE ?	3
6) QUELS SONT LES SERVICES DE MOBILITÉ INCLUS SI JE LOUE SEULEMENT UN VÉHICULE ?.....	5
7) QUELS AUTRES SERVICES DE MOBILITÉ NE SONT PAS INCLUS DANS MA LOCATION ?.....	5
8) QU'EST-CE QUI EST INCLUS DANS LE PRIX QUE VOUS PAYEZ ?.....	6
9) QUELS SONT LES AUTRES FRAIS/DROITS QUE VOUS POUVEZ AVOIR À PAYER ?.....	6
10) À QUOI DEVRAI-JE FAIRE ATTENTION LORS DE LA PRISE DU VÉHICULE ?	7
11) QUELLES SONT LES PROCÉDURES DE RESTITUTION DU VÉHICULE ?.....	7
a) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar.....	7
b) Service restitution « hors des horaires d'ouverture »	7
c) Restitution du Véhicule en votre absence pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar	8
12) DOMMAGES CAUSÉS AU VÉHICULE	8
13) QU'EST-IL ATTENDU DE MOI EN TERMES D'ENTRETIEN DU VÉHICULE ?	9
14) QUE DOIS-JE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT, PANNE MÉCANIQUE OU VOL DU VEHICULE ?	9
15) QUAND DOIS-JE RECEVOIR MA FACTURE ET PAYER LA LOCATION ?	9
16) QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE ANNULER OU MODIFIER MA RÉSERVATION ?.....	10
a) Modification.....	10
b) Annulation.....	10
17) QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE PROLONGER MON CONTRAT DE LOCATION ?.....	10
18) QUELLE EST LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE CARBURANT ?.....	11
19) DOIS-JE VERSER UN DÉPÔT DE GARANTIE À LA PRISE DU VÉHICULE ?	11
20) PUIS-JE PAYER MA LOCATION AVEC UNE CARTE DE CRÉDIT ÉTRANGÈRE ?.....	11
21) QUE FAIT EUROPCAR POUR PROTÉGER MES DONNÉES PERSONNELLES ?	12
22) LES VÉHICULES SONT-ILS ÉQUIPÉS D'UN SYSTÈME DE GÉOLOCALISATION ?	12
23) QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE LITIGE LIÉ À MA LOCATION ?.....	13
a) Droit applicable	13
b) Service Relation Client	13
c) Avis	13
d) Conciliation devant l'ECRCS	13
e) Compétence juridictionnelle en cas de location en qualité de commerçant.....	13
f) Documents contractuels	13
24) EXISTE-T-IL UN CODE DE CONDUITE APPLICABLE À L'INDUSTRIE DE LA LOCATION DE VOITURE ?	13
25) QUI EST PROPRIÉTAIRE DES VÉHICULES D'EUROPCAR FRANCE ?	13
ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'ASSISTANCE	14

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 2 rue René Caudron – Parc d’Affaires « Le Val Saint Quentin » Bât. L – 78960 Voisins-le-Bretonneux. Elle est immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Versailles 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 (n'excédant pas 30 jours) 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 Assurances et Protection ("**CG Assurances et Protection**") ;
- Le Guide des Tarifs recommandés ;
- les présentes CGL qui s'appliquent à tous les documents listés ci-dessus.

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

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.

Toutes les personnes désignées au Contrat de location sont solidaires du paiement des sommes dues en exécution de ce contrat.

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), de la location du Véhicule et de tout coût y afférent ;

Moyens de paiement acceptés par Europcar
Espèces/chèques
Cartes de crédit (le type de carte de crédit accepté peut différer en fonction de la catégorie du véhicule loué) Les cartes Maestro, Electron, Indigo, Kyriel, Cyrus ainsi que toutes les cartes de débit ou non rattachée à un compte bancaire ne sont pas acceptées.
Cartes accréditives
Bons de location

Et

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

Document requis par Europcar
Carte d'identité ou Passeport
Permis de conduire en caractère latins (permis européen ou international) ou accompagné d'une traduction assermentée

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 (et il peut s'agir également de la personne qui paye 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) ;

- 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	FR
Mini	1 an
Économique	1 an
Compacte	1 an
Économique Elite	3 ans
Prestige	5, 7 ou 10 ans selon le type de véhicule
Véhicule utilitaire	1 an

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 ?

Vous pouvez conduire un Véhicule dans les pays suivants :

Autriche, Andorre, Belgique, Danemark, Finlande, France (Corse comprise et DOM-TOM exclus), Allemagne, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Espagne (en-dehors des Îles et des enclaves de Ceuta et Melilla), Suède, Suisse et Royaume-Uni (« le Territoire »)

La restitution du Véhicule au Royaume-Uni et en Corse est néanmoins exclue. Des solutions de mobilité sont néanmoins

proposées. Veuillez contacter notre Service Relation Client aux coordonnées figurant à l'article 23-b) ci-dessous.

Veuillez garder à l'esprit que Vous devez respecter les règles du Code de la route 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 à deux roues, soit un véhicule utilitaire et Vous devez conduire le Véhicule conformément à l'usage prévu, à savoir :

- les véhicules de tourisme et les véhicules à deux roues 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 informés 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 d'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, Europcar pourra prendre toutes les mesures nécessaires décrites dans les présentes Conditions Générales et notamment à l'article 11 (Quelles sont les procédures de Restitution du Véhicule).
- Vous et/ou le Conducteur ne devez jamais conduire le Véhicule hors du Territoire. Si Vous et/ou le Conducteur souhaitez conduire le Véhicule hors du Territoire, Vous et/ou le Conducteur devez obtenir

l'autorisation écrite préalable d'Europcar. 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 approprié 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 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 tel un bon père de famille 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 est susceptible d'altérer votre aptitude à conduire ou celle de tout 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 la section ci-dessous (*Dommages causés au Véhicule*).
- 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 encore 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), sauf accord écrit préalable d'Europcar ;
 - 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 satisfaire des besoins 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, sauf autorisation écrite et préalable donnée par Europcar,
 - 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 de l'huile et de l'eau et la pression des pneumatiques.

Vous pourrez être tenus 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 quelconque des obligations listées ci-dessus, Europcar se réserve le droit 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
Droit de restituer le Véhicule dans la même agence
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) Applicable seulement lorsque Vous louez le Véhicule en qualité de Consommateur au sens des

dispositions de l'article 2de 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 SERVICES DE MOBILITÉ NE SONT PAS INCLUS DANS MA LOCATION ?

Europcar Vous propose les divers services supplémentaires suivants :

Liste des produits/services de mobilité additionnels
Siège auto pour enfant
Conducteur additionnel
Jeune conducteur
Aller simple (droit de retirer et de restituer le véhicule dans deux agences différentes)
Plein de carburant
Service de réalimentation en carburant (indemnité carburant)
Jours de location supplémentaires
Garanties/autres protections
Retrait et restitution en dehors des horaires d'ouverture d'agence
GPS
Equiperment d'hiver
Kit sangles et couverture
Autres Accessoires (ex : galerie, barre de toits, diable)
Nettoyage intérieur du véhicule
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 une Relais éloigné ou saisonnier
Prise d'un véhicule utilitaire dans une agence parisienne

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 de la réservation.

Le prix que Vous payez comprend les coûts suivants :

- Les frais journaliers de location pour le Véhicule pendant le nombre de jours convenu (ils comprennent les services de mobilité décrits ci-dessus)
- Les frais éventuels appliqués au titre des kilomètres supplémentaires ;
- Tout autre service de mobilité que Vous choisissiez d'ajouter à vos frais
- TVA (au taux en vigueur à la date de facturation)
- Tout supplément qui Vous concerne personnellement (par exemple : si Vous êtes un jeune conducteur...).

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 exprès 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 un dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie prend la forme d'une pré-autorisation bancaire. Si vous avez effectué une 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.
- Le montant de ce dépôt de garantie est déterminé en fonction de plusieurs critères tels que la catégorie de Véhicule que Vous louez, la Période de location et tous les services de mobilité additionnels que vous souscrirez lors du retrait du Véhicule. D'autres caractéristiques de votre

réservation peuvent aussi avoir un effet sur le montant du dépôt de garantie. Si Vous avez besoin d'autres informations sur le dépôt de garantie, veuillez Vous référer au paragraphe ci-dessous (*Dois-je payer un dépôt de garantie avant de prendre le Véhicule ?*).

- 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 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.

Ces frais et ces droits comprennent:

- Les Frais administratifs de traitement des amendes. Veuillez noter que ces frais administratifs sont dus en sus de l'amende qu'ils concernent et Vous êtes pleinement responsable du paiement de ces amendes.
- Les Frais de nettoyage du Véhicule retourné dans un état impropre à sa relocation.
- Les Frais pour clés perdues ou volées.
- 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.
- Tout le carburant utilisé pendant la Période de location, auquel pourra se rajouter une indemnité carburant ;
- 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 autre que celle où Vous l'avez retiré ; (iii) la prolongation de votre location.

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

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 signiez le changement apporté à cette section. En cas d'omission de votre part de demander la mention de ce défaut ou 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 en acquittant le coût mentionné sur 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 restituez le Véhicule à l'agence Europcar et remettez les papiers et les clés du Véhicule à un agent d'Europcar ou son représentant désigné.

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

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 Vous remettra un document signé dans lequel Europcar déclare que le Véhicule a été régulièrement restitué à Europcar.

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

b) Service 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.

Veillez 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.

Une fois l'inspection réalisée et à défaut de Dommage, Europcar Vous adressera un document dans lequel Europcar déclare que le Véhicule a été régulièrement restitué.

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

c) Restitution du Véhicule en votre absence pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar

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 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 24 heures s'écoule sans nouvelles 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, le paiement d'un droit fixe de 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, ainsi que 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 juridiques pour demander la restitution immédiate du Véhicule, les protections et services complémentaires contractuels étant privés de leurs effets.

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

une estimation des coûts de réparation qui pourront être facturés.

Les coûts de réparation varient en fonction que le Dommage est qualifié de léger ou pas :

- Un 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 : petite(s) rayure(s) ; pare-brise légèrement impacté, est facturé, outre les frais d'immobilisation du Véhicule et les frais d'administration des Dommages, conformément à la liste des prix recommandés Europcar disponible en agence. Cette liste est également disponible sur le site internet europcar.fr : [Dommages Légers - Grille de prix recommandés](http://www.europcar.fr/files/live/sites/Europcar.fr/files/contributed/Pages/EUROPCAR%20facturation%20forfaitaire%202015.pdf) (<http://www.europcar.fr/files/live/sites/Europcar.fr/files/contributed/Pages/EUROPCAR%20facturation%20forfaitaire%202015.pdf>).
- Tout autre Dommage non inclus dans la liste de prix recommandés mentionnée 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, notamment ; 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.

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 cas de restitution du Véhicule en dehors des heures d'ouverture de l'agence Europcar et 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 ou 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.

c) Dispositions communes

Veillez 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 disponible 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.

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.

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

En cas de panne mécanique ou d'accident qui Vous empêche de continuer votre voyage et/ou Vous oblige à arrêter le Véhicule pour éviter une panne, Vous bénéficiez 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.

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 (ou l'Assistance Europcar) et, le cas échéant, les autorités de police locales ; (ii) remettre, dans le même délai, ou adresser à Europcar un constat amiable d'accident.

Dans ces cas, 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.

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 station) 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. De plus, le montant prépayé sera mentionné sur la facture définitive et déduit du montant total restant éventuellement à payer.
- 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 ou 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 2 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"), Vous acceptez explicitement :

- Que Vous êtes passible 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 40 € dans les conditions prévues à l'article L.441-6 du Code de commerce.
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures à échoir, et la résiliation de plein droit du Contrat de location, et
- qu'Europcar ait le droit d'exiger la restitution immédiate du Véhicule.

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 **au moins 24 heures avant** le début du jour de la location.

Vous reconnaissez à cet égard que de nouveaux prix de location 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/1min 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

- Si Vous avez prépayé votre réservation en ligne :
 - Vous pouvez annuler votre réservation gratuitement à condition d'avoir informé Europcar **au moins 24 heures avant le début du jour de la location**.
 - Si Vous annulez sans respecter ce préavis de 24 heures, le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité pour annulation tardive d'un montant de 50,00 euros net.
 - Si Vous n'avez pas annulé votre réservation et que Vous ne Vous présentez pas en agence pour retirer le Véhicule, le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité de « non présentation » d'un montant de 50,00 euros net.
 - Dans le cadre de la présente section, l'annulation de la réservation ou le défaut de prise du Véhicule dû à un cas de Force majeure signifie que Vous êtes empêché ou retardé en raison d'une guerre et d'autres hostilités, d'émeutes, d'un accident, de conflits commerciaux, d'embargos ou de restrictions gouvernementales des importations ou des exportations ou de toute autre cause ou circonstance qui échappe à votre contrôle (direct ou indirect) raisonnable.
- Si Vous n'avez pas prépayé votre réservation en ligne :
 - Vous pouvez modifier ou annuler votre réservation gratuitement jusqu'au moment de la prise du Véhicule.
 - Faute d'annulation de votre réservation ou de retrait du Véhicule en temps et en heure nous facturerons des frais de non présentation de 50,00 euros net.

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 24h soit téléphoner à l'agence ou Vous rendre dans l'agence Europcar de restitution du Véhicule
- Pour toute prolongation de plus de 24h, 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 la section ci-dessus (Restitution du véhicule).

18) QUELLE EST LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE CARBURANT ?

Vous devez savoir que les règles applicables à l'alimentation et la réalimentation en carburant d'un Véhicule de location varient en fonction du pays de location et du type de produit choisis lors de votre location.

Veillez vérifier soigneusement les règles en vigueur pour chaque location que Vous effectuez.

Europcar fait ses meilleurs efforts pour Vous remettre un Véhicule avec le plein de carburant.

A la restitution du Véhicule, trois (3) situations peuvent se présenter :

- 1) Restitution du Véhicule avec la même quantité de carburant qu'au départ de l'agence de location
 - Nous Vous fournissons un Véhicule avec le plein de carburant ou un niveau de carburant déterminé dans le Contrat de location.
 - Vous restituez le Véhicule avec le même niveau de carburant.
 - Vous ne payez rien au titre de la réalimentation en carburant.

A cet égard, Europcar se réserve la possibilité de Vous demander de présenter un justificatif d'achat de carburant.

- 2) Restitution du Véhicule sans quantité de carburant identique qu'au départ de l'agence de location (indemnité carburant)

- Si Vous n'avez pas choisis l'option « Réservoir Plein » ci-dessus et que le Véhicule n'est pas restitué avec une quantité de carburant identique à celle constatée au départ de l'agence de location, le coût du carburant manquant Vous sera facturé, plus une indemnité de réalimentation en carburant dont

le montant est mentionné dans le Guide des Tarifs recommandés joint à votre courrier électronique de confirmation si vous avez effectué une réservation en ligne et qui peut être consulté en agence et/ou sur le site Internet Europcar.

- 3) Option Réservoir Plein (FTO)

- Au retrait du Véhicule, Vous avez la faculté de payer le prix d'un réservoir plein de carburant dont le montant dépend de la catégorie de Véhicule loué.
- Vous pouvez restituer le Véhicule avec la quantité de carburant qui reste dans le réservoir, quelle qu'elle soit.
- Europcar ne Vous facturera pas d'indemnité carburant au titre de la réalimentation du Véhicule, mais ne Vous remboursera pas le carburant non utilisé.

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

Avant la prise du Véhicule, Vous laissez une autorisation de débit de votre carte de crédit 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. Le montant du dépôt de garantie tient compte de la catégorie de Véhicule que Vous louez, de la Période de location et tous les services de mobilité additionnels que vous souscrivez lors du retrait du Véhicule.

Le dépôt de garantie est destiné à couvrir les coûts de location supplémentaires.

La méthode de calcul appliquée pour déterminer le montant du dépôt de garantie est expliquée sur le site Internet Europcar dans une rubrique dédiée et pourra vous être explicitée au comptoir.

Dans tous les cas, son montant définitif est spécifié dans le courrier électronique de confirmation qui Vous est envoyé au moment de votre réservation et dans le Contrat de location.

Le dépôt de garantie sera libéré à la fin de votre Contrat de location en l'absence de coûts supplémentaires. Si le dépôt de garantie est payé par chèque, Vous serez remboursé dans le délai de 8 jours ouvrés.

20) PUIS-JE PAYER MA LOCATION AVEC UNE CARTE DE CRÉDIT ÉTRANGÈRE ?

Si Vous êtes un locataire étranger titulaire d'une carte de crédit Visa ou MasterCard (dont la devise d'origine est différente de l'euro), Vous pouvez bénéficier de la

conversion dans la devise d'origine de la carte lorsque Vous payez votre location. 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, en utilisant un taux de change fondé sur l'indice Reuters, majoré d'une commission de change de 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 transmise 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 ?

Europcar peut utiliser toute information que Vous avez communiquée à Europcar, y compris les renseignements relatifs à tout Conducteur désigné, dans le cadre de votre location, pour vérifier l'identité, recouvrer le paiement, surveiller la fraude et traiter toute question avant, pendant et après la Période de location.

Notre politique de protection des données peut être consultée en cliquant ici : [Politique de confidentialité Europcar](#)

Europcar collecte et traite des données afin de Vous délivrer des services de location de véhicules et à des fins de marketing telles que des promotions spéciales et des programmes de fidélité. Toute information qui doit être collectée par Europcar lors de la saisie des données Vous est signalée soit en agence soit en ligne par un astérisque. Les destinataires des données collectées sont les agences Europcar ainsi que l'ensemble de nos franchisés. Certains destinataires peuvent se trouver hors de l'Union Européenne et dans des pays dont la législation relative à la protection des données à caractère personnel ne prévoit pas un niveau de protection adéquat, au sens des dispositions législatives et réglementaires nationales et européenne en vigueur et des recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Toutefois, ce transfert de vos données personnelles vers ces pays n'est effectué que dans le cas où vous réservez un Véhicule pour une location réalisée par un franchisé du Groupe Europcar situé hors de l'Union Européenne. Ce transfert est autorisé dans la mesure où il est nécessaire à la bonne exécution de votre contrat de location, exception

admise par l'article 69 de la Loi Informatique et Libertés No.78-17 6 janvier 1978, modifiée en 2004.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données Vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en adressant votre demande par lettre simple à l'adresse suivante : *Europcar France Service Relation Client, Bâtiment L – Parc d'Affaires « Le Val Saint Quentin », 2 rue René Caudron, 78960 Voisins le Bretonneux, France.*

Vous êtes informé de l'existence d'un traitement des données aux fins de prévention des risques. Ce traitement est mis en œuvre conformément aux dispositions de l'Autorisation unique AU-011 délivrée par la CNIL qui permet à Europcar de refuser la location de véhicules à toute personne figurant au fichier "Gestion des personnes à risques".

A cet égard, Vous êtes informé que vos données à caractère personnel peuvent être communiquées aux services de police locaux à leur demande dans le cas de contravention aux règles de la circulation routière et/ou de toute infraction pénale commise pendant votre location.

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 à caractère personnel, de les rectifier et de les supprimer en contactant la Branche Loueurs du CNPA (50 rue Rouget de Lisle – 92158 Suresnes Cedex).

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

Pour conserver et protéger le Véhicule et 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.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données Vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en adressant votre demande par lettre

simple à l'adresse suivante : *Europcar France Service Relation Client, Bâtiment L – Parc d'Affaires « Le Val Saint Quentin », 2 rue René Caudron, 78960 Voisins le Bretonneux, France.*

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 numéro de téléphone suivants :

- Adresse : Europcar France : 2 rue René Caudron, Parc d'Affaires le Val Saint-Quentin, bât. L, 78960 Voisins-le-Bretonneux.
- Téléphone : + 33 (0) 9 69 39 32 29 (prix d'un appel local depuis la France hors frais supplémentaires pouvant être appliqués par votre opérateur) ou + 33 (0) 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) Conciliation devant l'ECRCS

Vous pouvez choisir de soumettre votre réclamation aux *European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)* (<http://www.ecrcs.eu/>).

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 à celui où la location réelle a eu lieu. Si votre plainte concerne une location non transfrontalière, l'ECRCS ne pourra pas être saisi.

e) 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.

f) Documents contractuels

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

- le Contrat de location et ses 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 d'avance votre location) ;
- les CG Assurances et Protection ;
- Le Guide des Tarifs recommandés ;
- les présentes CGL 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 ?

La société Securitifleet SAS est le propriétaire d'une partie importante de la flotte louée par Europcar France SAS à ses clients conformément aux présentes CGL, et a consenti un gage sur ses véhicules en faveur, entre autres, du Crédit Agricole — Banque de financement et d'investissement — et ses successeurs et ayants droit. Aux fins de ce gage, Europcar France SAS a été désignée comme « tiers convenu », conformément à l'article 2337 du Code civil français. Il en résulte que si la société Securitifleet SAS est nommée comme propriétaire du Véhicule sur la carte grise dont une copie Vous a été remise, toute restitution du Véhicule par un client d'Europcar France SAS doit être strictement effectuée à Europcar France SAS, en sa qualité

de « tiers convenu » ou, si cela est nécessaire, à toute autre entité qui pourra remplacer Europcar France en cette qualité et, en aucun cas, à Securitifleet. Pour toute information relative à Securitifleet SAS, veuillez prendre contact avec le service juridique d'Europcar France à l'adresse suivante : Europcar France, Service Juridique, Bâtiment L – Parc d'Affaires « Le Val Saint Quentin », 2 rue René Caudron, 78960 Voisins le Bretonneux, France.

ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'ASSISTANCE

Pendant la durée de la Période de location convenue avec Europcar, Vous bénéficiez sans supplément* d'un service de dépannage permanent lié à l'utilisation du véhicule.

Le service d'Assistance comprend, entre autres avantages :

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

- 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 trois mois) d'un montant pouvant atteindre 15 000 EUR 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 30 jours maximum) dans la limite d'un montant de 15 000 EUR et de frais à hauteur de 3 000 EUR.

- **Assistance technique pour le véhicule loué**

- Déplacement d'un véhicule en panne,
- Organisation et paiement des coûts de dépannage d'un véhicule qui n'a pas 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 50 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),

- Transport des bénéficiaires jusqu'à l'agence de location où se trouve le véhicule de remplacement
- Si aucun véhicule de remplacement ne peut être identifié :
 - Soit une chambre d'hôtel avec petit déjeuner pendant une nuit
 - Soit un transport par taxi ou par train jusqu'au domicile ou à la destination en France ou au point de départ de France pour les non-résidents. Cet avantage est consenti dans la limite de 150 EUR pour le Véhicule de tourisme et 120 EUR pour les Véhicules utilitaires par location.

- **Exclusions**

- **Concernant l'assistance relative au Véhicule loué**

- Tout incident ou Dommage résultant de la participation à des événements sportifs, des rallyes ou tout type de compétitions
- Les véhicules utilitaires loués en France qui ont été conduits à l'étranger

- **Concernant l'assistance aux personnes en cas de Dommage/préjudices (physiques) résultant d'un accident de voiture, ne sont pas couverts :**

- Grossesse, en dehors de complications imprévues et, en toute hypothèse, pas au-delà de la 36^e 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

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