



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

## TABLE DES MATIÈRES

VOS CONDITIONS DE LOCATION EN BREF *	4
1) À QUI S'APPLIQUENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION ?	12
2) QUI PEUT LOUER ET QUI PEUT CONDUIRE ?	12
a) Qui peut louer ?	12
b) Qui peut conduire ? (le « Conducteur »)	14
c) Qui ne peut pas conduire le Véhicule ?	14
3) OÙ PUIS-JE CONDUIRE LE VÉHICULE ?	15
4) QUEL TYPE DE VÉHICULE PEUT ÊTRE LOUÉ ET À QUELLES FINS ?	15
5) QUELLES SONT MES OBLIGATIONS À L'ÉGARD DU VÉHICULE ?	15
6) QUELS SONT LES SERVICES DE MOBILITÉ INCLUS SI JE LOUE SEULEMENT UN VÉHICULE ?	19
7) QUELS AUTRES PRODUITS/SERVICES DE MOBILITÉ NE SONT PAS INCLUS DANS MA LOCATION ?	19
8) QU'EST-CE QUI EST INCLUS DANS LE PRIX QUE VOUS PAYEZ ?	20
9) QUELS SONT LES AUTRES FRAIS/DROITS QUE VOUS POUVEZ AVOIR À PAYER ?	21
10) À QUOI DEVRAI-JE FAIRE ATTENTION LORS DE LA PRISE DU VÉHICULE ?	22
11) QUELLES SONT LES PROCÉDURES DE RESTITUTION DU VÉHICULE ?	22
a) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar	22
b) Service de restitution « hors des horaires d'ouverture »	23
c) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar avec un état des lieux en votre absence	24
d) Restitution tardive du Véhicule	24
12) DOMMAGES CAUSÉS AU VÉHICULE	24
a) Dommages constatés lors de la restitution du Véhicule en Votre présence	24
b) Dommages constatés en Votre absence	25
c) Dispositions communes	25
13) QU'EST-IL ATTENDU DE MOI EN TERMES D'ENTRETIEN DU VÉHICULE ?	26
14) QUE DOIS-JE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT, DE PANNE MÉCANIQUE OU DE VOL DU VÉHICULE ?	26
15) QUAND DOIS-JE RECEVOIR MA FACTURE ET PAYER LA LOCATION ?	27
16) QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE ANNULER OU MODIFIER MA RÉSERVATION ?	28
a) Modification	28
b) Annulation ou non présentation	28



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

17)	QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE PROLONGER MON CONTRAT DE LOCATION ?	29
18)	QUELLE EST LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE CARBURANT ?	29
19)	DOIS-JE VERSER UN DÉPÔT DE GARANTIE À LA PRISE DU VÉHICULE ?	31
20)	PUIS-JE PAYER MA LOCATION DANS MA DEVISE D'ORIGINE (AUTRE QUE LA MONNAIE DU PAYS OU J'EFFECTUE MA LOCATION) ?	32
21)	QUE FAIT EUROPCAR POUR PROTÉGER MES DONNÉES PERSONNELLES ?	32
22)	LES VÉHICULES SONT-ILS ÉQUIPÉS D'UN SYSTÈME DE GÉOLOCALISATION ?	33
23)	QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE LITIGE LIÉ À MA LOCATION ?	33
a)	Droit applicable	33
b)	Service Relation Client	34
c)	Avis	34
d)	Médiation	34
e)	Mode alternatif du règlement des litiges	34
f)	Compétence juridictionnelle en cas de location en qualité de commerçant	35
g)	Documents contractuels	35
24)	EXISTE-T-IL UN CODE DE CONDUITE APPLICABLE À L'INDUSTRIE DE LA LOCATION DE VOITURE ?	35
25)	QUI EST PROPRIÉTAIRE DES VÉHICULES D'EUROPCAR FRANCE ?	35
	ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'ASSISTANCE	37



## 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 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 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-dessous, les dispositions du premier document prévalent sur le second et ainsi de suite.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

### 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 ?* » des CGL.

- **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 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 modalités de facturation du carburant :**

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 de 15.60 EUR TTC 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 ?* ».

- **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 300 EUR (ou équivalent dans la devise locale). Si Vous effectuiez 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 + 300 € (ou l'équivalent en monnaie locale). 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 être effectué à partir d'une carte de type Maestro, Electron.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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

**L'annulation tardive :** Si Vous annulez Votre location sans respecter le préavis de 48 heures (48 heures avant la date et l'heure de début mentionnées dans votre courrier électronique de confirmation de la réservation), le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité de 50 euros pour annulation tardive.

**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 (à la date et l'heure de début mentionnées dans votre courrier électronique de confirmation de réservation), le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité de 95 euros pour « non présentation ».

**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 ces jours supplémentaires au tarif de location en vigueur, le paiement d'un droit fixe de 50 euros net pendant lequel le Véhicule aura été retenu au-delà de la période de location, ainsi que des frais de gestion de dossier. 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 ?* », 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 signifie 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 la location.

La Franchise est déterminée en fonction de la catégorie de la voiture et du type du produit de protection que Vous avez souscrit. Vous pouvez réduire ou éliminer la Franchise en optant pour notre gamme



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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 de 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 :
    - o par des actes intentionnels du conducteur ;
    - o par une explosion ou un incendie survenant dans (ou contre) le Véhicule car vous *l'utilisez* pour transporter des marchandises dangereuses,
    - o parce que les clés sont perdues ou volées.
    - o par son vol total ou partiel ou par un acte de vandalisme alors que le Véhicule est en stationnement sans présence de votre part;
    - o 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) ;
  - 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 sur les conditions de Votre contrat de location. La Franchise est déterminée en fonction de la catégorie de la voiture et du type du produit de protection que Vous avez souscrit.

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'utilisez 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**

Vous bénéficiez, pendant la durée de votre location convenue sans supplément de prix, d'un service de dépannage et d'assistance 24h sur 24h lié à l'utilisation du véhicule.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

Les pannes ou erreurs de carburants dues au client, la casse ou la perte des clés du Véhicule, les pannes de batterie ainsi que les crevaisons et/ou détérioration 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.

Notre protection Assistance Plus limite votre exposition financière au titre des sommes forfaitaires dues dans les circonstances évoquées ci-dessus. Si vous optez pour notre protection assistance plus et sous réserve du respect des lois et de nos Conditions générales de location, vous serez exonéré de ces sommes moyennant un coût fixe par jour de location (cf. Guide des Tarifs 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)

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

- **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.

- **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 réduit à zéro votre exposition financière de ceux causés au Véhicule alors qu'il est sous votre garde, si Vous optez pour notre gamme supérieure de protection contre les dommages résultant d'une collision et sous réserve du respect des lois et de nos CGL...

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 :
  - o par des actes intentionnels du conducteur.
  - o par une explosion ou un incendie survenant dans (ou contre) le Véhicule car vous l'utilisez pour transporter des marchandises dangereuses.
  - o par son vol total ou partiel ou par un acte de vandalisme alors que le Véhicule est en stationnement sans présence de Votre part.
  - o 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).
  - o parce que les clés sont perdues ou volées.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

- les frais administratifs de traitement du dossier

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

Notre Super protection contre le vol réduit à zéro 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.

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 (SLDW)**

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

- Votre exposition financière de 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 de dommages causés aux vitres, aux phares ou aux pneumatiques dans le cadre d'une utilisation normale du Véhicule durant Votre location.

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

- les frais administratifs de traitement du dossier.

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

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 causés à Vos Bagages; ou
- tout dommage causé au Véhicule.





## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

- **Super Protection Personnelle Accident et Bagages (SPAI – Super Personal Accident Insurance)**  
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 :
  - o Des dommages causés par usure normale, vétusté, vice propre de vos Bagages. Les détériorations occasionnées par mites ou vermines ou par un procédé de nettoyage, de réparation ou de restauration, de mauvaise manipulation de Vos Bagages de Votre fait.
  - o Des dommages de Vos Bagages résultant de confiscation, saisie ou destruction par ordre d'une autorité administrative.
  - o Des vols de Vos Bagages commis alors que les portes, glaces et le coffre du Véhicule n'étaient pas bloqués en position de fermeture.
  - o Des vols par effraction des biens et Bagages situés dans l'habitacle des voitures découvertes ou décapotables. Les biens et Bagages situés dans les coffres du Véhicule sont toutefois garantis sous réserve que ledit coffre soit fermé à clé et soit inaccessible de l'intérieur du Véhicule.
  - o 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 contacts. 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

- **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 des options de protection Europcar, merci de consulter des Conditions générales



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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 du 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 responsables 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 ») (droit de retirer et de restituer le Véhicule dans deux agences différentes)
Plein de carburant
Service de réalimentation en carburant (indemnité carburant)
Garantie diesel
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



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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 êtes responsable envers Europcar de toute conséquence préjudiciable découlant d'un manquement aux obligations d'entretien. 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.

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.

### **Assistance :**

**Cas de Panne** - 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 Véhicule
- Assistance technique pour le Véhicule loué

Pour avoir plus de détails sur ce qui est inclut 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.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

### 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);

#### Moyens de paiement acceptés par Europcar

	Moyens de paiement acceptés en France	Moyens de paiement acceptés à l'étranger
<b>Moyens de paiement acceptés</b>	<p>- Espèces - dans la limite du montant autorisé par la législation en vigueur et en fonction de la catégorie du Véhicule loué</p> <p>- 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.</p> <p>- Cartes de paiement avec mention « <b>DEBIT</b> » - le solde de Votre compte sera débité après chaque opération (débit immédiat)</p>	<p>Vous devez savoir que les règles applicables à des moyens de paiement acceptés varient en fonction du pays de location.</p> <p>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.</p>



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cartes de paiement avec mention « <b>CREDIT</b> »</li><li>- le montant Vous sera débité en tout ou partie le jour convenu préalablement d'un mois civil donné, avec ou sans intérêts (débit différé)</li> <li>- <b>Cartes accréditives</b> – 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.</li> <li>- Cartes logées (Airplus, Amex)</li> <li>- Bons de location</li></ul>	
<b>Moyens de paiement non acceptés</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maestro/ Electron/ Ecard</li> <li>- Cartes de paiement avec mention « <b>DEBIT CARD</b> » émises par un réseau non accepté (ex : réseau local)</li> <li>- Cartes de paiement avec mention « <b>CARTE DE CREDIT</b> » - cartes liées à un crédit renouvelable</li> <li>- Cartes de paiement avec mention « <b>PREPAYEE/PREPAID</b> » - cartes bancaires permettant de stocker de la monnaie électronique au sens de l'article 2, point 2, de la directive 2009/110/CE (ex : cartes cadeaux)</li></ul>	

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

Document requis par Europcar
Carte d'identité ou Passeport
Permis de conduire en caractères latins (permis européen ou international, accompagné du permis national en cas de permis hors communauté européenne) ou accompagné d'une traduction assermentée
Justificatif de domicile – pour toute première location du Véhicule d'Europcar. <i>(Le justificatif de domicile de moins de 3</i>



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

*mois est demandé principalement pour des mesures de sécurité afin de vérifier si l'adresse fourni par le client est exact)).*

### 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	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 Elite	5 ans
Sélection	5, 7 ou 10 ans selon le type de Véhicule
Véhicule utilitaire	1 an
Véhicule à deux-roues	2 ans

### c) Qui ne peut pas conduire le Véhicule ?



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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** ») (pour la Grèce, l'Irlande et le Royaume-Uni, sous condition d'obtention d'une autorisation préalable, Veuillez consulter l'Article 5). Pour connaître 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.

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

Veuillez garder à l'esprit que Vous devez respecter les règles du Code de la route et des obligations de paiement des péages 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 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 ?



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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, 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*).
- 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 faite à la demande du Client à l'agence d'Europcar. Cette autorisation pourra être ~~est~~ délivrée dans un délai de 48 heures (sauf les week-ends et les jours fériés) à partir de Votre demande. Veuillez noter que l'autorisation préalable d'Europcar ne sera pas délivrée pour conduire le Véhicule dans les Pays qui ne sont pas couverts par une assurance, à savoir : Albanie, Monténégro, Russie, Ukraine et dans 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 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, 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 pourrai(en)t lui être réclamé(s) 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* ».
- 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 d'un montant de 50 euros par jour de location 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 ;

- o 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,
  - o 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) ;
  - o pour donner des cours de conduite ou pour la conduite accompagnée ;
  - o 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) ;
  - o 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 ;
  - o pour commettre une infraction intentionnelle ;
  - o pour être transporté à bord de tout type de bateaux, de navires, de trains, de camions ou d'avions, sauf autorisation écrite et préalable d'Europcar obtenue à Votre demande du à l'agence Europcar. Cette autorisation pourra être ~~est~~ délivrée dans un délai de 48 heures (sauf les week-ends et les jours fériés) à partir de la réception par Europcar de Votre demande. Veuillez noter que Vous et Europcar restez responsable pour des dommages causés au tiers survenus 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. En revanche, des dommages survenus pendant le transport du Véhicule qui reste « inerte » restent à Votre charge. Vous pouvez Vous tourner vers le transporteur afin de Vous faire rembourser les éventuels dommages;
  - o 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.
- Pour les clients professionnels (B2B), veuillez noter qu'Europcar Vous propose 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 % des chiffres d'affaires qu'Europcar réalise avec le client professionnel, nous nous réservons le droit de résilier le contrat de location.
  - 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.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

De même, en cas de non-respect de l'une des quelconques 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 :

<b>Services de mobilité</b>
Assistance médicale
Assistance technique pour le Véhicule
Droit de restituer le Véhicule dans une autre agence Europcar de la même ville que le départ
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. La PFI elle est applicable pour toute location en France Métropolitaine (facturation 10 jours maximum par tranche de 30 jours).  La PFI est 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 « <i>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</i> ».

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

Europcar Vous propose les divers produits et services additionnels suivants :

<b>Liste des produits/services de mobilité additionnels</b>
Siège auto pour enfant
Conducteur additionnel
Jeune conducteur (< 26 ans)
Aller simple (« One way ») (droit de retirer et de restituer le Véhicule dans deux agences différentes)
Plein de carburant



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

Service de réalimentation en carburant (indemnité carburant)
Garantie diesel
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

### 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 :

- o 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 ;
- o Les frais éventuels appliqués au titre des kilomètres supplémentaires ;
- o Tout autre service de mobilité que Vous choisissez d'ajouter à vos frais ;
- o TVA (au taux en vigueur à la date de facturation) ;
- o Tout supplément qui Vous concerne personnellement (par exemple : si Vous êtes un jeune conducteur...);
- o La participation aux frais d'immatriculation.

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.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

### 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 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. Si Vous avez besoin d'autres informations sur le dépôt de garantie, veuillez Vous référer 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 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.
  - Les Frais d'immobilisation du Véhicule en cas de Dommages.
  - 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.
  - Les frais de gestion de dossiers en cas de restitution tardive sans en avoir informé l'agence de retour.
  - La contribution à l'environnement.
- 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.
- **Amendes, redevances et frais administratifs de traitement des amendes et redevances** : Vous êtes redevable de toute amende et redevance résultant de votre utilisation du Véhicule ou de celle des conducteurs additionnels. Les amendes et redevances peuvent inclure :



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

- des amendes dues en cas de contravention aux règles de stationnement, en France ou à l'étranger,
- des forfaits post-stationnement, en l'absence de paiement immédiat de la redevance de stationnement du Véhicule sur voirie, ou en cas de paiement insuffisant,
- des amendes pour excès de vitesse, en France ou à l'étranger,
- des taxes de péage,
- toutes autres taxes ou amende.

Si le paiement d'une amende ou d'une redevance est réclamé à Europcar parce que Vous avez omis de le/la payer immédiatement ou n'avez pas respecté la législation en vigueur, Europcar se réserve le droit de Vous prélever une somme au titre :

- des frais administratifs de gestion pour chaque amende et redevance qui lui serait réclamé (Voir le Guide des Tarifs recommandés),
- du montant de l'amende ou du forfait post-stationnement payé par Europcar et des frais qu'elle a dû supporter à l'occasion de ce paiement.

Vous avez le droit de contester les frais administratifs de gestion des amendes et redevances, ainsi que le montant de l'amende ou du forfait post-stationnement dans un délai de 14 jours suivant la date de la facture envoyée par Europcar à Votre attention. Ces sommes ne vous seront remboursées que si vous pouvez établir que Vous avez procédé au paiement immédiat de la redevance due au titre du stationnement du Véhicule et avez apposé lisiblement le justificatif dans le Véhicule, ou que Vous n'êtes pas responsable des contraventions commises avec le Véhicule.

### 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 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



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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 qui vous sera communiqué sur devis.

Pour toute restitution non autorisée du Véhicule à une autre agence Europcar (« Aller simple ») Vous pouvez être amenés 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.

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

### **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.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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 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 et 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.
- 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 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





## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

Dommmages 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 en fonction que le Dommages est qualifié de léger ou pas :

- Un Dommages léger (c'est-à-dire un Dommages 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), est facturé, outre les frais d'administration des Dommages, conformément à la Grille des Tarifs Maximum Recommandés pour dommages ou éléments manquants et les frais d'immobilisation du Véhicule.
- Tout autre Dommages non inclus dans la Grille des Tarifs Maximum Recommandés pour dommages ou éléments manquants mentionnée ci-dessus et/ou tout autre Dommages sérieux (c'est-à-dire un Dommages 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 Dommages sérieux, s'ajouteront également les frais d'administration des Dommages, conformément au Guide des Tarifs recommandés et les frais d'immobilisation du Véhicule.

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 Dommages (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/connaître-les-regles/le-vehicule/la-liste-nationale-des-experts-automobile>.

### **c) Dispositions communes**



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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 « *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.

### 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 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 la 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.



## CONDITIONS GÉNÉRALES 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 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.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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 48 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 ou non présentation

- Si Vous avez prépayé votre réservation en ligne :
  - **Annulation** - Vous pouvez annuler Votre réservation gratuitement à condition d'avoir informé Europcar **au moins 48 heures avant le début du jour de la location**.
  - **Annulation tardive** - si Vous annulez Votre réservation sans respecter le préavis de 48 heures, le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité pour annulation tardive, 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.
  - **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, le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité de « non présentation », 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.

- **Annulation en cas de force majeure** - 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. Merci de noter que les grèves, retards ou annulations de Votre moyens de transport (train, avion, etc.) ne sont 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 ».
- Si Vous n'avez pas prépayé votre réservation en ligne et Vous avez fourni les détails de Votre moyen de paiement et des données permettant Vous identifier (adresse, n° de permis de conduire,...):

L'agence Europcar de Votre départ s'engage à Vous fournir la catégorie de Véhicule choisi jusqu'à son horaire de fermeture.

**Non présentation (« No show »)** - Au-delà de cette limite, si Vous n'avez pas annulé Votre réservation et que Vous ne Vous présentez pas en agence pour retirer le Véhicule, Vous serez débité d'une pénalité de « non présentation », 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.

### 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 l'Article 11 (« *Quelles sont les procédures de restitution du Véhicule* »).

### 18) QUELLE EST LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE CARBURANT ?

Les règles applicables à l'alimentation et la réalimentation en carburant 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.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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

### OPTION RÉSERVOIR PLEIN

- Au retrait du Véhicule, Vous payez le prix d'un réservoir plein de carburant, dont le montant dépend de la catégorie du 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.

### 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<sup>(1)</sup>.
- Vous ne payez rien ni en carburant ni au titre du service de réalimentation en carburant<sup>(2)</sup>.

<sup>(1)</sup> 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.

<sup>(2)</sup> **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 8<sup>e</sup> 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 8<sup>e</sup> manquant sera calculé sur la base de la graduation la plus proche. Si l'aiguille se trouve précisément au milieu de deux graduations, le 8<sup>e</sup> 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 facturés au 7<sup>ème</sup> manquant le plus proche

Ex : si la jauge indique 7.3 au retour du Véhicule, vous êtes facturés pour un 8<sup>ème</sup>.



- Si la jauge est inférieure à 7 au retour, Vous serez facturés au 8<sup>ème</sup> manquant le plus proche.

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



**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.

### 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.

- Si Vous avez effectué une location prépayée, le montant du dépôt de garantie est de 300 EUR (ou équivalent dans la devise locale).
- Si Vous n'avez pas déjà payé votre location au moment de la réservation, le montant total retenu sur votre carte de crédit sera le prix de la location, plus des éventuels achats additionnels au comptoir de l'agence Europcar, plus 300 EUR du dépôt de garantie (ou l'équivalent en monnaie locale).

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.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

### 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 ?

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](http://www.europcar.fr/EBE/module/render/Politique-de-Confidentialite) : <http://www.europcar.fr/EBE/module/render/Politique-de-Confidentialite>

Europcar collecte et traite des données personnelles 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 personnelles Vous est signalée soit en agence soit en ligne par un astérisque.

Europcar ne conserve Vos données personnelles que pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités décrites dans notre Politique de confidentialité Europcar, conformément au droit applicable.

Les destinataires des données collectées sont les agences des sociétés du groupe Europcar, leurs franchisés et partenaires les autorités notamment en cas d'infraction routière. Certains destinataires peuvent se trouver hors de l'Union Européenne et dans des pays dont la législation relative à la protection des données personnelles 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 nécessaire à la bonne exécution de votre contrat de location et fera l'objet de garanties de protection appropriés grâce à l'utilisation des clauses contractuelles types émises par la décision de la Commission Européenne, applicables au transfert de données personnelles hors de





## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

l'Espace Economique Européen en vertu de la Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil de l'Union Européenne et leurs éventuelles modifications ultérieures.

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 la mort ». 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* ou par email à [espace.relationclient@europcar.com](mailto:espace.relationclient@europcar.com) ou, pour des questions générales, au Délégué à la Protection des Données à [privacyinformation-france@europcar.com](mailto:privacyinformation-france@europcar.com)

Vous êtes informé de l'existence d'un traitement des données aux fins de prévention des risques. Ce traitement a été 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 personnelles peuvent être communiquées aux services de police locaux à leur demande dans le cas de contraventions 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 personnelles, 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**



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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: 2 rue René Caudron, Parc d'Affaires le Val Saint-Quentin, bât. L, 78960 Voisins-le-Bretonneux.
- 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](http://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 : <http://www.franchise-fff.com/fff/mediation-franchise-consommateurs.html> et en l'envoyant :

Par courrier :

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

Ou Par mail :

[info@franchise-fff.com](mailto:info@franchise-fff.com)

### e) Mode alternatif du règlement des litiges



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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'ECRCs 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'Assurances et Protection ;
- 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](http://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.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

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.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

### ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'ASSISTANCE

Pendant la durée de la Période de location convenue avec Europcar, Vous bénéficiez 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 trente jours (30) d'un montant pouvant atteindre 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 30 jours maximum) dans la limite d'un montant de 7 625 euros et de frais à hauteur de 763 euros.
  
- **Assistance technique pour le Véhicule loué**
  - 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 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 (à hauteur de 150 euros de frais de taxi)
  - Si aucun Véhicule de remplacement ne peut être identifié :
    - Soit une chambre d'hôtel pendant une nuit (frais de restauration exclus), dans la limite de 85€TTC par bénéficiaire
    - Soit un 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 100 euros TTC par bénéficiaire.
  
- **Exclusions**
  
- **Concernant l'assistance relative au Véhicule loué, ne sont pas couverts :**



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

- L'assistance des Véhicules utilitaires loués en France et conduits à l'étranger
- Tous incidents ou Dommages résultant de la participation à des événements sportifs, des
- Les changements de véhicules utilitaires à l'étranger-Les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non -carrossables.
  - Les frais de traversée en bateau,
  - Les frais de charge de batterie, de péage
  - Les frais de douane
  - Les frais de réparation
  - rallyes ou tout type de compétitions
- 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 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 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 et cures thermales

\*La référence à la 36<sup>e</sup> semaine de grossesse est conforme aux recommandations des compagnies d'aviation IATA. C