

# CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU LIEU DE LOCATION

FRANCE

**AVIS**<sup>®</sup>

# SOMMAIRE

I - Nouvelles informations importantes

II - Informations sur les limites d'âge

III - Options de paiement

IV - Utilisation de votre véhicule en dehors du pays

V- Options et compléments de protection

VI - Livraison et reprise du véhicule

VII - Exigences en matière d'identification et de permis de conduire

VIII - Frais de carburant

IX - Informations diverses

X - Locations Aller-simple

XI - Restitutions de véhicule

XII - Équipement spécifique

# I - Nouvelles informations importantes

Le présent document comporte les informations, que vous et tout conducteur additionnel, le cas échéant, devez savoir concernant votre location. Nous vous recommandons de lire le présent document et les conditions générales de location. Vous pourrez trouver un exemple de conditions générales de location en vous rendant sur [www.avis.fr](http://www.avis.fr). Si vous avez reçu un e-mail de confirmation de réservation, celui-ci pourra comporter un lien vers cet exemple. Veuillez noter que cet exemple est indicatif et peut ne pas correspondre aux conditions précises du contrat qu'il vous sera demandé de signer au moment du retrait du véhicule.

Nous tenons à ce que vous profitiez de votre location dans les meilleures conditions possibles, et à ce que vous ayez toutes les informations nécessaires. Cela peut paraître long dans l'immédiat, mais pourrait vous faire gagner un temps considérable par la suite.

## Ce qu'il faut savoir

La société qui vous fournit un véhicule de location est Avis Location de Voitures Immeuble Linéa 1, rue du Général Leclerc, 92800 Puteaux, FR. Il est possible que celle-ci soit différente de celle avec laquelle vous avez réservé.

Les prix indiqués dans ce document sont susceptibles de modifications, mais ils vous donneront une idée de ce à quoi vous pouvez vous attendre. Pour des prix plus précis, veuillez contacter l'agence de location ou le Service Réservations. Tous les prix incluent la TVA, lorsqu'elle s'applique.

## Pour effectuer/modifier une réservation ou nous signaler un problème pendant votre location, veuillez contacter l'agence de location ou le Service Réservations :

E-mail : Reservations: [ER.reservations@bcn.avis-europe.com](mailto:ER.reservations@bcn.avis-europe.com)

Veuillez remplir le formulaire en ligne disponible sur <http://www.avis.fr/nous-contacter/nous-ecrire> puis cliquer sur « Nous contacter »

Contactez le 36 42 (0,34€/min + prix d'un appel local) depuis la France et le + 33 (0)1 70 92 20 20 (prix d'un appel local) depuis l'étranger.

Notre accueil téléphonique est ouvert de 08h00 à 21h00, 7 j/7.

Vous trouverez les coordonnées de l'agence de location dans votre contrat de location.

## Pour nous signaler un problème après la restitution du véhicule, veuillez contacter le Service Relation Clients :

E-mail : [service\\_clients@avis-location.fr](mailto:service_clients@avis-location.fr)

Veuillez remplir le formulaire en ligne disponible sur <http://www.avis.fr/nous-contacter/nous-ecrire> puis cliquer sur « Nous contacter »

Contactez le 09.77.40.32.32 (coût d'un appel local)

Notre accueil téléphonique est ouvert de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, du lundi au vendredi.

# II - Informations sur les limites d'âge

## Quel est l'âge minimum requis pour conduire un véhicule de location ?

Pour conduire nos véhicules, vous, ainsi que tout autre conducteur, devez avoir l'âge minimum requis selon la catégorie du véhicule conduit, et être titulaire d'un permis de conduire complet valable depuis le minimum d'années requis, correspondant à la catégorie du véhicule conduit. Si vous disposez d'une carte Mou'v, vous, ainsi que tout autre conducteur, et selon la catégorie du véhicule conduit, vous pouvez bénéficier de conditions plus avantageuses. Veuillez consulter nos conditions tarifaires pour plus d'informations sur l'âge et l'ancienneté du permis de conduire requis.

## Comment savoir si un âge minimum s'applique à ma location ?

Dans le cadre de toute réservation, l'âge minimal applicable au véhicule concerné vous sera précisé. En cas de doute, veuillez vérifier votre e-mail de confirmation de réservation ou contacter le Service Réservations.

## J'ai moins de 25 ans, dois-je payer un supplément jeune conducteur ?

Si vous, ou tout autre conducteur, avez moins de 25 ans au moment du retrait du véhicule, chacun d'entre vous devra payer un supplément jeune conducteur. Le supplément jeune conducteur dépend du lieu de retrait du Véhicule, et est facturé selon les prix indiqués aux conditions tarifaires d'Avis

## Y a-t-il des restrictions d'âge maximal ?

Non, tant que vous remplissez les conditions d'âge minimum et de validité du permis de conduire correspondant à la catégorie du véhicule conduit.

# III - Options de paiement

## Quelles sont les cartes de paiement acceptées ?

Nous acceptons les cartes suivantes :

- American Express (à l'exception des cartes Travelers Cheques American Express)
- Cartes Diners

- Cartes Discover
- Cartes de crédit Visa
- Cartes de débit Visa
- Cartes de crédit MasterCard (à l'exception des cartes intégrant la mention « prepaid »)
- Cartes de débit MasterCard (à l'exception des cartes intégrant la mention « prepaid »)
- Cartes de crédit Avis

Nous n'acceptons pas les cartes de débit Visa +, Indigo, Kyriel, Cyrus, ni les cartes de retrait, ni aucune autre carte ne figurant pas dans la liste ci-dessus. Les cartes Electron ne sont pas acceptées par certains membres indépendants du réseau Avis.

#### **Puis-je payer en espèces ?**

Vous pouvez régler votre location par chèque ou en espèces, dans les limites imposées par la loi, et notamment par l'article L.112-6 du Code monétaire et financier. Avis n'accepte pas les chèques vacances. Dans ces cas-là, nous procédons toutefois à des contrôles supplémentaires d'identité, de sécurité, de permis de conduire et de solvabilité, et vous devrez présenter un justificatif de domicile.

#### **Quelles sont les sanctions en cas de retard de paiement ?**

En cas de retard de paiement, des intérêts de retard seront calculés à hauteur du taux d'intérêt légal. Nous appliquons également des frais de recouvrement de 40€.

## **IV - Utilisation de votre véhicule en dehors du pays**

#### **Dans quels pays suis-je autorisé à utiliser le véhicule ?**

Vous êtes couverts par l'assurance responsabilité civile uniquement lorsque vous utilisez le véhicule au sein des pays listés sur la carte verte du véhicule.

Vos compléments de protection ne s'appliquent que lorsque vous utilisez le véhicule dans les pays suivants :

- Andorre
- Autriche
- Belgique
- Danemark
- Espagne continentale
- Finlande
- France métropolitaine
- Irlande du Nord
- Italie
- Luxembourg
- Norvège
- Pays-Bas
- Portugal
- Royaume-Uni
- Suède
- Suisse (sauf pour les véhicules utilitaires)

## **V - Compléments de protection en option**

### **1- Dommages**

#### **Quels produits permettent de réduire le montant que je devrai payer en cas de dommages subis par le véhicule lors de la location ?**

Si vous avez souscrit au complément de protection « damage waiver » (collision damage waiver, CDW), et que le véhicule, les clés, les papiers du véhicule ou tout accessoire est endommagé, le montant que vous devrez payer sera réduit à la franchise indiquée sur votre contrat de location. Ainsi, vous devrez payer les coûts de réparation ou de remplacement, ou la franchise, selon la somme qui sera la moins élevée ; l'un comme l'autre étant majoré des frais administratifs des dommages facturés selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire. Si vous pouvez prouver que le dommage ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants. Si vous pouvez prouver que le dommage était en réalité moins important que ce que nous avons estimé, nous vous rembourserons la différence.

#### **Quel est le montant de la franchise ?**

Le montant de la franchise est indiqué sur votre contrat de location, ainsi que dans votre e-mail de confirmation de réservation. Vous pourrez réduire le montant de votre franchise davantage en achetant un complément de protection.

#### **Comment puis-je souscrire au complément de protection « damage waiver » ?**

Dans la plupart des cas, le complément de protection « damage waiver » est inclus dans votre prix de location de base. S'il est inclus, cela sera indiqué sur votre contrat de location, ainsi que dans votre e-mail de confirmation de réservation. S'il n'est pas inclus, le complément de protection « damage waiver » est facturé selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire. Le prix dépend du véhicule loué et du lieu de location.

### **Y a-t-il un produit disponible pour réduire davantage ma franchise ?**

Oui, le complément de protection renforcé « damage waiver » (super collision damage waiver, SCDW) est un produit permettant de ramener le montant de votre franchise à zéro, sauf pour les véhicules utilitaires. Il permet également de réduire les frais administratifs des dommages. Le complément de protection renforcé « damage waiver » est facturé selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire. Le prix dépend du véhicule loué et du lieu de location.

### **Devrais-je payer quoi que ce soit en cas de dommage subi par le pare-brise ou par toute autre vitre ?**

Oui. Toutefois, la protection Bris de glace (WDW) réduit le montant à payer à zéro, en cas de dommage causé au pare-brise ou à toute autre vitre (à l'exclusion des dommages causés au toit panoramique et aux miroirs des rétroviseurs).

### **Comment puis-je souscrire à la protection Bris de glace ?**

En cas de souscription à la protection Bris de glace, cela figurera sur votre contrat de location. Le complément de protection « Bris de glace » est facturé selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire. Le prix dépend du véhicule loué et du lieu de location.

### **Que se passe-t-il si les accessoires optionnels sont endommagés ?**

Si les accessoires optionnels sont endommagés, vous devrez payer le coût de remplacement, ou le coût estimatif de réparation, en plus des frais de location.

### **La franchise peut-elle ne pas être applicable ?**

Oui, le montant à payer ne sera pas réduit au montant de la franchise si le dommage est dû à l'un des événements suivants :

- dégâts des eaux ou incendie qui ne relèverait pas de votre fait ;
- conduite du véhicule en manquant de prudence et de vigilance ;
- conduite ou utilisation du véhicule en violation des obligations de votre contrat.

### **Que devrais-je payer si la franchise n'est pas applicable ou si je ne bénéficie pas du complément de protection « damage waiver » ?**

Si le véhicule, les clés, les papiers du véhicule ou tout accessoire sont endommagés durant la location, et à moins que vous puissiez prouver que le dommage ne résulte pas de votre fait ou de votre négligence, vous serez tenu de payer :

- soit le coût de remplacement ou le coût de réparations estimé (selon ce qui sera le moins cher) ;
- majoré des frais d'immobilisation
- ainsi que les frais administratifs des dommages.

### **Où puis-je trouver des renseignements sur les frais de dommages que j'ai payés ?**

En cas de dommage, nous vous débitons le montant dû sur votre carte de paiement. Sauf si vous nous avez demandé de vous envoyer un reçu par courrier ou par e-mail, vous pourrez trouver les renseignements relatifs à vos paiements ici: <https://secure.avis.fr/votre-avis/g%C3%A9rer-ma-r%C3%A9servation/ma-facture>.

## **2- Vol**

### **Quels produits permettent de réduire le montant à payer en cas de perte ou de vol du véhicule pendant la location ?**

Si vous avez souscrit au complément de protection « theft protection waiver » (TP) et que le véhicule est volé, le montant à payer sera réduit à la franchise indiquée dans votre contrat de location. Si vous êtes en mesure de prouver que le vol ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

### **Quel est le montant de la franchise ?**

Le montant de la franchise est indiqué sur votre contrat de location, ainsi que dans votre e-mail de confirmation de réservation. Vous pourrez réduire le montant de votre franchise davantage en achetant un produit de réduction de franchise complément de protection.

### **Comment puis-je souscrire au complément de protection « theft protection waiver » ?**

Dans la plupart des cas, le complément de protection « theft protection waiver » est inclus dans le prix de location de base. S'il est inclus, cela sera indiqué sur votre contrat de location, ainsi que dans votre e-mail de confirmation de réservation. S'il n'est pas inclus, son prix dépend du véhicule loué et du lieu de location. Le complément de protection « Theft protection waiver » est facturé selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire.

### **Y a-t-il un produit de réduction du montant de franchise disponible pour réduire davantage ma franchise ?**

Oui, la super protection en cas de vol (super theft protection, STP) est un produit permettant de réduire le montant de votre franchise à zéro, sauf pour les véhicules utilitaires. Il permet également de réduire les frais administratifs des dommages. Le prix dépend du véhicule loué et de l'agence de location. Le complément de protection « Theft protection waiver » est facturé selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire.

### **Qu'arrive-t-il en cas de perte ou de vol de l'un des accessoires optionnels souscrits ?**

En cas de vol ou de perte d'accessoires optionnels, vous devrez en payer le coût de remplacement, en plus des frais de location.

### **La franchise peut-elle ne pas être applicable ?**

Oui, le montant à payer ne sera pas réduit au montant de la franchise si la perte ou le vol résulte de l'un des événements suivants :

- clés laissées dans le véhicule ;
- perte ou vol des clés ;
- utilisation du véhicule en violation des conditions du contrat ;
- absence de remise du récépissé de dépôt de plainte à Avis.

### **Que devrais-je payer si la franchise n'est pas applicable ou si je n'ai pas souscrit au complément de protection « theft protection waiver » ?**

En cas de perte ou de vol du véhicule, des clés, des accessoires ou des papiers du véhicule durant votre location, vous serez tenu de payer :

- Le coût de remplacement
- majoré des frais d'immobilisation

Si vous prouvez que le vol ne résulte pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

### **Où puis-je trouver des renseignements sur les frais de vol que j'ai payés ?**

En cas de perte ou de vol, sauf si vous prouvez que cela ne résulte pas de votre fait ou d'un acte de votre négligence, nous débiteurons le montant à payer sur votre carte de paiement. Sauf si vous nous avez demandé de vous envoyer un reçu par courrier postal ou par e-mail, vous pourrez trouver les renseignements relatifs à vos paiements ici <https://secure.avis.fr/votre-avis/g%C3%A9rer-ma-r%C3%A9servation/ma-facture>.

## **3- Dommages aux personnes et à leurs biens**

### **Que devrais-je payer si je suis à l'origine d'un dommage corporel sur un tiers ?**

L'assurance responsabilité civile (third party liability, TPL) est toujours incluse dans le prix de base. Si vous êtes impliqué dans un accident avec le véhicule et que vous avez blessé qui que ce soit, notamment l'un de vos passagers, ou endommagé l'un quelconque de ses effets personnels, vous n'aurez pas à payer les frais y afférents. L'assurance responsabilité civile ne couvre pas le décès ou les dommages corporels du conducteur du véhicule ni aucun dommage aux effets personnels se trouvant dans le véhicule.

### **L'assurance responsabilité civile peut-elle être inapplicable ?**

Si nous sommes tenus, en vertu de la loi, de vous fournir une assurance responsabilité civile, la couverture minimale prévue par la loi sera toujours valable, mais nous ou notre assureur, pourrions chercher à recouvrer toutes dépenses auprès de vous

- un manquement contractuel de votre part (par exemple, si vous permettez à toute personne non autorisée de conduire le véhicule ou si vous conduisez celui-ci sous l'influence d'alcool, de drogue ou de toute autre substance illicite) ;
- toute violation de la loi de votre part ;
- à la suite d'un acte de négligence ou d'imprudence de votre part.

### **Quels produits couvrent le conducteur du véhicule ?**

L'assurance des personnes transportées (personal accident insurance, PAI), dont les conditions sont plus précisément indiquées en Annexe 3, couvre le conducteur du véhicule en cas d'accident. En cas d'accident, et sur la base des justificatifs que vous fournissez, vous pouvez obtenir le remboursement :

- En cas de décès, de perte totale et irrémédiable de la vue d'un œil ou des deux yeux rendant la personne assurée totalement aveugle ;
- Un maximum de 1 000€ au titre des frais médicaux d'urgence directement liés à l'accident
- Frais d'assistance médicale et d'intervention de secours (soumis à conditions).

### **Qui fournit l'assurance des personnes transportées ?**

L'assurance des personnes transportées est proposée par AIG Europe Limited. Vous devrez en accepter les conditions. Notre courtier, SCA retiendra 20 % du prix payé après déduction de l'impôt sur les primes d'assurance, à titre de commission.

### **Comment puis-je souscrire à une assurance des personnes transportées ?**

Si vous avez souscrit à l'assurance des personnes transportées, cela sera indiqué sur votre contrat de location. L'assurance des personnes transportées est facturée selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire. Le prix dépend du lieu de location.

### **Puis-je augmenter le niveau de ma couverture tout en réduisant le montant de ma franchise ?**

Oui, l'assurance des personnes transportée renforcée (super personal accident insurance, SPAI), dont les conditions sont plus précisément indiquées en Annexe 3, augmente votre couverture de manière suivante :

- Sur la base des justificatifs que vous fournissez, en cas de décès, de perte totale et irrémédiable de la vue d'un œil ou des deux yeux rendant la personne assurée totalement aveugle de l'œil ou des yeux sans recours possible à tout traitement chirurgical ou autre, directement lié à l'accident.
- Un maximum de 180 000 € en cas de dommages corporels directement liés à l'accident
- Frais d'assistance médicale et d'intervention de secours (soumis à conditions)
- Bagages jusqu'à 6000€ par véhicule (hors objets loués par notre intermédiaire (soumis à conditions et dans la limite de 500€ par objet, une franchise de 70€ s'applique)
- Frais de remplacement des serrures et des clés de votre résidence principale, dans la limite de 500€

- Frais de déplacement d'urgence dans la limite de 500€

### **Peut-on souscrire à la super PAI pour la location de n'importe quel véhicule ?**

Oui, vous pouvez souscrire à la super PAI quel que soit le véhicule loué.

### **Comment puis-je souscrire à la super PAI ?**

Si vous avez souscrit à la super PAI, cela sera indiqué sur votre contrat de location. La super PAI est facturée selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire.

### **Que devrais-je payer si je n'ai pas souscrit à la PAI ou à la Super PAI ?**

Si le conducteur du véhicule est impliqué dans un accident à la suite duquel il est blessé ou perd la vie, nous ne paierons aucuns frais à ce titre aucune indemnisation. Si des effets personnels présents dans le véhicule sont endommagés, perdus ou volés, nous ne paierons pas leurs frais de réparation ou de remplacement.

À titre d'information, les passagers sont assimilés à des tiers et bénéficient de l'assurance responsabilité civile fournie avec le véhicule dans le prix de location de base.

## **4- Packs de protections**

### **Si je souhaite acheter plus d'un produit de protection, puis-je obtenir un pack de protections ?**

Oui, nous proposons divers packs de protection:

**Pack Super Protection (PSP)** il comprend la Super Cover, la Super PAI, l'Assistance Dépannage Etendue et la Protection bris de glace. Le Pack Super Protection est facturé selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire. Le prix dépend du véhicule loué et du lieu de location.

## **5 - Produits de protection des tiers**

### **J'ai souscrit à un produit de protection auprès d'un prestataire externe, puis-je l'utiliser ?**

Si vous décidez de souscrire une couverture d'assurance auprès de toute autre personne, vous devrez payer nos frais en intégralité (pour en savoir plus : consulter la sous-rubrique « Que devrais-je payer si je n'ai pas souscrit à... » du présent article), vous devrez ensuite soumettre une demande d'indemnisation auprès du prestataire externe pour recouvrer votre argent. Il vous appartient de vous assurer que vous comprenez les conditions de toute couverture souscrite auprès d'un fournisseur externe, et de gérer vos demandes d'indemnisation.

## **VI - Livraison et reprise du véhicule**

### **Puis-je me faire livrer un véhicule ?**

Certaines de nos agences de location proposent un service Livraison consistant à vous remettre le véhicule et les options préalablement réservés à l'heure et à l'endroit de votre choix. Pour toute livraison de véhicule, vous devez :

- Être présent au lieu de livraison à l'heure de livraison convenue
- Disposer des éléments indiqués dans la rubrique « Éléments indispensables à toute location de véhicule » des conditions de réservation et des conditions de location.

Vous êtes redevable des frais du carburant utilisé (aux tarifs Payer au retour) pour vous faire livrer le véhicule (sauf si vous avez souscrit à l'option Carburant payé d'avance).

**Pour en savoir plus :** consulter la rubrique « options de carburant » du présent document.

Le prix de ces services dépend de la catégorie de véhicule choisie et de la distance à parcourir entre l'agence de location et le point de livraison du véhicule choisi. Veuillez consulter l'affichette tarifaire. Vous pouvez utiliser un outil de calcul d'itinéraire pour obtenir une estimation de la distance du trajet et du coût de la prestation.

Veuillez nous donner un préavis de 24 heures pour nous informer de votre souhait de bénéficier d'une livraison de véhicule. Nous pouvons peut-être vous livrer le véhicule avec un préavis plus court, vérifiez cela auprès de l'agence de location ou du Service Réservations.

### **Pouvez-vous retirer le véhicule ?**

Certaines de nos agences de location proposent un service de reprise : nous récupérons le véhicule et les options loués à l'heure et à l'endroit de votre choix. Pour faire récupérer le véhicule, vous devez pouvoir vous libérer pour nous remettre le véhicule.

Vous êtes redevable des frais du carburant utilisé (aux tarifs Payer au retour) pour faire ramener le véhicule à notre agence de location la plus proche, sauf si vous avez souscrit à l'option Carburant payé d'avance. Pour en savoir plus : consulter la rubrique « options de carburant » du présent document.

Le prix du service de reprise dépend de la catégorie du véhicule choisie, et de la distance entre le point de reprise et l'agence de location la plus proche. Veuillez consulter nos conditions tarifaires. Vous pouvez utiliser un outil de calcul d'itinéraire pour obtenir une estimation de la distance du trajet et du coût de la prestation.

Veuillez nous donner un préavis de 24 heures avant la date souhaitée pour la reprise du véhicule. Nous pourrions récupérer le véhicule dans un délai plus court, mais cela devra être confirmé par notre Service Réservations.



### **Que se passe-t-il si je ne suis pas présent au moment de la reprise du véhicule ?**

Si le véhicule, les clés, les accessoires ou les papiers du véhicule, ainsi que les éventuelles options ne sont pas présents au moment de la reprise, vous devrez tout de même payer les frais de reprise. Vous devrez ensuite réserver un nouveau rendez-vous de reprise et payer de nouveaux frais de reprise, ou ramener le véhicule vous-même à l'agence de location.

## **VII - Exigences en matière d'identification et de permis de conduire**

### **1 - Permis de conduire**

#### **Dois-je présenter mon permis de conduire ?**

Oui. Tous les conducteurs doivent se munir de tous les éléments de leur permis de conduire en cours de validité. Ils doivent présenter leur permis de conduire et soit un permis de conduire international, soit une traduction officielle en anglais, certifiée conforme par notaire, de leur permis de conduire si :

- leur permis de conduire a été délivré en Europe et que la location a lieu dans un pays en dehors de l'Europe ;
- ou leur permis de conduire a été délivré dans un pays hors de l'Europe et la location intervient en dehors de ce pays ;
- ou leur permis de conduire est établi dans un alphabet autre que l'alphabet latin, comme l'arabe, le grec, le russe, l'hébreu ou le japonais.

#### **Y a-t-il une durée minimale de détention du permis de conduire ?**

Oui. Tous les conducteurs doivent être titulaires du permis de conduire depuis un nombre d'années minimum, selon la catégorie du véhicule conduit. Référez-vous à nos conditions tarifaires.

Si le permis de conduire ne fait pas apparaître que le conducteur est titulaire du permis de conduire depuis la période minimale requise, celui-ci devra fournir les justificatifs afférents, tels que :

- Précédents permis de conduire
- Ou toute lettre de l'autorité compétente en charge de la délivrance des permis de conduire, indiquant qu'il en est titulaire depuis la période minimale requise.

### **2 - Exigences en matière d'identification**

#### **Dois-je produire des justificatifs d'identité ?**

Oui, vous devez présenter :

- la carte de paiement utilisée pour effectuer votre réservation, devant impérativement être au nom du conducteur principal. Pour certains véhicules, il vous sera demandé de présenter deux cartes de paiement à votre nom. L'une d'elle devra correspondre à la carte de paiement utilisée pour effectuer votre réservation.

- une pièce d'identité avec une photo reconnaissable prise au cours des 10 dernières années. Nous accepterons votre passeport ou permis de conduire s'il comporte une photo, toute carte d'identité nationale ou autre pièce d'identité délivrée par un gouvernement.

Vous pourrez également avoir à produire un justificatif de domicile. Il peut s'agir d'une facture d'opérateur de service ou d'un relevé bancaire récent

### **3 - Autres exigences**

#### **Dois-je procéder à une pré-autorisation ou au versement d'un dépôt de garantie ?**

Oui, vous devrez procéder à une pré-autorisation sur votre carte de paiement avant que le véhicule ne vous soit remis. Une pré-autorisation permet de bloquer une certaine somme d'argent sur votre compte.

Pour tout paiement en espèces, nous demanderons une pré-autorisation sur une carte de paiement à votre nom.

#### **Que dois-je faire pour procéder à une pré-autorisation ou pour verser un dépôt de garantie ?**

Vous devrez nous remettre une carte de paiement à votre nom présentant une quantité de fonds disponibles suffisante. Pour en savoir plus : consultez la rubrique « options de paiement » du présent document.

#### **Quel est le montant de la pré-autorisation ou du dépôt de garantie ?**

Le montant de la pré-autorisation ou du dépôt de garantie est soit forfaitaire, soit calculé sur la base :

- Majoré du prix estimé de tous les produits/services optionnels que vous auriez demandés
- Plus environ 100€ pour couvrir les frais de carburant, à moins que vous ayez souscrit à l'option Carburant payé d'avance
- Déduction faite de toute somme que vous auriez payée auprès de nous au titre de la location, durant votre réservation (par exemple, la valeur de tout bon accepté)

Le calcul varie en fonction de l'agence de location. Pour obtenir davantage d'informations, veuillez contacter le Service Réservations ou adressez-vous à un membre de notre équipe.

## **VIII - Frais de carburant**

#### **Dois-je faire le plein de carburant avant de ramener le véhicule ?**

Oui. Le véhicule sera en principe fourni avec un réservoir plein de carburant. Vous devez nous le restituer avec le même niveau



de carburant qu'au moment du retrait du véhicule (généralement un plein de carburant), selon l'indication donnée par la jauge de carburant installée par le constructeur. Nous vous recommandons de faire le plein à la station la plus proche de l'agence de retour le jour de la restitution du véhicule, et de conserver la facture de carburant afin de nous la présenter. À défaut de restituer le véhicule avec un réservoir plein et de pouvoir nous présenter une facture de carburant, nous vous facturerons des frais complémentaires.

## 1 - Options de carburant

### **J'envisage de voyager plus de 120 kilomètres en toute tranquillité, avez-vous une option de carburant à me proposer ?**

Oui, avec l'option Carburant payé d'avance, vous payez pour un plein de carburant, calculé sur la base de la capacité du réservoir de votre véhicule, telle qu'indiquée par le constructeur, ainsi que nos frais de réapprovisionnement en carburant du véhicule. Vous n'aurez ensuite qu'à nous restituer le véhicule quel que soit le niveau de carburant restant (même si le réservoir est presque vide), pourvu que le moteur tourne encore.

### **Comment calculer le coût de l'option Carburant payé d'avance ?**

Selon le lieu de location, ce coût pourra atteindre jusqu'à 0,05€ par litre de moins que le prix moyen du carburant fixé au début de votre période de location et correspondant à l'indice sur le carburant de l'UE : [http://ec.europa.eu/energy/observatory/oil/bulletin\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/observatory/oil/bulletin_en.htm). Toutefois, vous ne pourrez obtenir aucun remboursement pour le carburant non utilisé, à moins que vous ne restituiez le véhicule avec le plein de carburant, auquel cas nous vous rembourserons les frais du service Carburant payé d'avance.

### **Puis-je bénéficier de l'option Carburant payé d'avance à tout moment ?**

Non, pour profiter de l'option Carburant payé d'avance, vous devez en faire la demande lorsque vous effectuez votre réservation ou lors du retrait du véhicule.

### **J'envisage d'effectuer moins de 120 kilomètres, dois-je toujours faire le plein ?**

Oui, étant donné que les jauges de carburant ont souvent l'air « pleines », nous vous demandons de faire le plein à proximité de l'agence de retour et de nous présenter une copie de la facture de carburant. Si vous n'avez pas eu le temps de faire le plein ou que vous ne pouvez pas nous présenter une facture de carburant, nous appliquerons l'option Easyfuel pour couvrir nos frais de réapprovisionnement en carburant du véhicule.

### **Combien coûte l'option Easyfuel ?**

Selon le lieu de location, vous devez payer un montant forfaitaire indiqué sur notre affichette carburant.

### **Quelles possibilités s'offrent à moi si je ne peux pas restituer le véhicule avec un plein de carburant et que je n'ai pas souscrit à l'option Carburant payé d'avance ?**

L'option Payer au retour s'appliquera sous réserve d'avoir parcouru plus de 120 kilomètres et :

- que vous n'achetiez pas l'option Carburant payé d'avance ;
- que vous ne restituiez pas le véhicule avec un réservoir plein.

### **Comment calculer le coût de l'option Payer au retour ?**

Vous devrez payer les frais de carburant calculés sur la base de la jauge de carburant installée par le constructeur, arrondie au huitième (1/8) inférieur du réservoir. Ce calcul repose sur la capacité du réservoir de carburant indiquée par le constructeur. Nous facturons entre 1,5 et 3 fois le prix moyen du carburant à l'issue de la durée de location en France, correspondant à l'indice du carburant de l'UE : [http://ec.europa.eu/energy/observatory/oil/bulletin\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/observatory/oil/bulletin_en.htm), plus des frais de service indiqués sur notre affichette carburant. Le prix par litre sera indiqué sur votre contrat de location. Ces frais couvrent les coûts que nous subissons pour nous rendre à la station-service la plus proche, au dernier moment, et éventuellement, le retard que cela occasionne pour le client suivant.

## IX - Informations diverses

### **Puis-je laisser quelqu'un d'autre conduire le véhicule ?**

Oui, mais uniquement si nous avons accepté cette personne. Vous ne devez pas laisser quelqu'un d'autre conduire le véhicule. Nous facturons des frais pour chaque conducteur additionnel que nous autorisons à conduire le véhicule. Le prix dépend de l'agence de location, veuillez consulter notre affichette tarifaire.

Tous les conducteurs additionnels devront satisfaire à nos exigences en matière de limites d'âge, de permis de conduire et d'identification. Pour en savoir plus : consulter les rubriques « Informations sur les limites d'âge » et « Exigences en matière d'identification et de permis de conduire » du présent document.

Si un conducteur additionnel ne satisfait pas à nos critères de limites d'âge, nous devons également facturer un supplément conducteur. Pour en savoir plus : consulter la rubrique « Informations sur les limites d'âge » du présent document.

### **Proposez-vous un service « rencontre et accueil » ?**

Oui, dans certaines de nos agences de location situées dans les gares.

Les frais de « rencontre et accueil » sont facturés au montant indiqué sur notre affichette tarifaire.

Vous devez nous donner un préavis d'au moins 24 heures pour que nous puissions organiser le retrait avec « rencontre et

accueil ». Nous pourrions être en mesure de fournir le service selon un délai plus court, veuillez vérifier auprès du Service Réservations.

### **Puis-je récupérer le véhicule en dehors de vos heures normales d'ouverture ?**

Oui, certaines agences de location situées dans les aéroports et les gares proposent un service de retrait en dehors des heures normales d'ouverture, permettant de retirer le véhicule et les produits et services optionnels en dehors des heures normales d'ouverture.

Le prix du service de retrait en dehors des heures normales d'ouverture est facturé au montant indiqué sur notre affichette tarifaire.

Vous devez nous donner un préavis d'au moins 24 heures pour l'organisation d'un retrait en dehors des heures normales d'ouverture. Nous pourrions être en mesure de fournir le service selon un délai plus court, veuillez vérifier auprès du Service Réservations.

### **Ma location est assortie d'une indemnité kilométrique. J'ai roulé au-delà de mon forfait kilométrique, combien vais-je devoir payer pour les kilomètres supplémentaires ?**

La plupart de nos véhicules sont fournis avec un kilométrage illimité. Si un forfait kilométrique s'applique, cela sera indiqué sur votre contrat de location ainsi que dans votre e-mail de confirmation de réservation. Si vous roulez au-delà de votre forfait kilométrique, le prix du kilomètre supplémentaire dépendra du véhicule et de l'agence de location, veuillez consulter notre affichette tarifaire. Le prix du kilomètre supplémentaire sera indiqué sur votre contrat de location.

### **Puis-je fumer dans le véhicule ?**

Non, il est interdit de fumer dans les lieux publics en France. Le véhicule étant assimilé à un lieu public, vous n'êtes pas autorisé à fumer à l'intérieur. Si nous estimons qu'une personne a fumé dans le véhicule pendant la durée de location, des frais de nettoyage approfondi s'appliqueront.

**Pour en savoir plus :** consulter les rubriques « Informations sur les limites d'âge » et « Exigences en matière d'identification et de permis de conduire » du présent document.

### **Y a-t-il des routes ou des zones dont l'accès nécessite de payer des frais spécifiques ?**

Oui, il existe des routes et des ponts à péage. À défaut de payer les taxes requises avant de pénétrer dans ces zones ou d'utiliser ces routes ou ponts, vous encourez une amende.

Nous vous recommandons de vous renseigner sur Internet avant votre voyage, pour en savoir plus sur toutes les zones à accès réglementé. Les sites Internet tels que [www.urbanaccessregulations.eu](http://www.urbanaccessregulations.eu) fournissent des renseignements utiles. Si l'agence de location se trouve dans ou à proximité d'une zone à accès réglementé, nous vous en informerons lors du retrait du véhicule. Nous ne serons pas en mesure de vous informer sur toutes autres zones à accès réglementé.

### **J'ai été contrôlé pour excès de vitesse et n'ai pas payé mes frais de stationnement, que vais-je devoir payer ?**

Vous êtes redevable de toute amende ou frais résultant de votre utilisation du véhicule, ou de celle des conducteurs additionnels. Les amendes et frais à payer peuvent inclure :

- Des amendes ou frais de stationnement
- Taxes de péage
- Frais de remorquage
- Frais d'immobilisation
- Amendes ou frais liés à la circulation
- Amendes pour excès de vitesse
- Toutes autres taxes ou amendes

Si une amende ou des frais à payer nous sont adressés, parce que vous avez omis de les régler ou n'avez pas respecté la loi, nous prélèverons une somme au titre de :

- Nos frais administratifs d'un montant de 30 £ pour chaque amende ou frais à payer au Royaume-Uni pour couvrir nos frais administratifs, ou
- Nos frais administratifs, compris entre 24 € et 45 € pour chaque amende ou frais à payer dans tout autre pays, débités dans la devise du pays où l'amende a été établie
- Ainsi que le montant de l'amende ou des frais, si nous devons les payer

Les frais administratifs concernant la France sont mentionnés à l'affichette tarifaire.

### **J'ai sali et laissé de mauvaises odeurs à l'intérieur du véhicule. Va-t-on me facturer des frais de nettoyage ?**

Oui, si l'intérieur du véhicule est particulièrement boueux, sale, taché ou malodorant, et que notre procédure de nettoyage standard ne permet pas de régler le problème, vous devrez payer des Frais de nettoyage approfondi. Veuillez consulter le tarif des frais de nettoyage approfondi au sein de nos conditions tarifaires.

## **1 - Assistance routière**

### **Que se passe-t-il en cas de panne due à une défaillance mécanique ?**

Tous nos véhicules sont entretenus selon les normes de leur constructeur respectif, et sont en état de circuler au moment du retrait, donc toute défaillance mécanique sur nos véhicules est rare. Tant que vous utilisez le véhicule dans un pays autorisé vous pourrez bénéficier du service gratuit d'assistance. Vous ne pourrez faire appel qu'à notre fournisseur d'assistance pour vous aider. Vous trouverez ses coordonnées à l'intérieur du véhicule.

### **Que se passe-t-il si je tombe en panne en raison d'une défaillance non mécanique ou dans un autre pays ?**

Vous devez nous avertir en cas de panne ou d'accident. Si vous avez besoin d'une assistance routière, nous prendrons les dispositions nécessaires, toutefois, vous devrez en payer les frais. Vous serez également facturé des coûts que nous encourons pour la remise en circulation du véhicule dans le pays de location. Sans s'y limiter, cela pourra comprendre ce qui suit :

- Frais de service et de recouvrement, facturé selon nos conditions tarifaires
- Frais de réparation
- Perte de jouissance
- Frais de rapatriement
- Des frais administratifs facturés selon nos conditions tarifaires
- Les coûts de rapatriement vous concernant et concernant vos passagers.

### **Quels produits avez-vous pour me protéger en cas de panne due à un problème non mécanique ?**

L'assistance dépannage étendue fournit une assistance routière si vous tombez en panne à la suite de :

- Batteries déchargées
- Pneus à plat
- Fermeture du véhicule avec les clés à l'intérieur
- Perte des clés du véhicule
- Erreur de carburant

Sous réserve que vous utilisiez le véhicule dans un pays autorisé. Pour en savoir plus : consultez la rubrique « Utilisation de votre véhicule en dehors du pays » du présent document.

Vous n'aurez qu'à payer le coût des éléments nécessaires à la remise en circulation du véhicule (comme le carburant ou les pneus).

### **Combien coûte l'assistance dépannage étendue ?**

Le prix dépend du lieu de location, veuillez consulter nos conditions tarifaires.

### **Que se passe-t-il si je ne renvoie pas le formulaire de constat d'accident national ou européen ?**

Si vous êtes impliqué dans un accident, ou en cas de dommage, perte ou vol du véhicule, des clés, de tout accessoire, des papiers du véhicule ou de tout produit optionnel, vous devrez remplir, puis renvoyer un formulaire de constat d'accident et le cas échéant, le formulaire de constat d'accident européen.

## **X - Locations Aller-simple**

### **Puis-je retirer le véhicule depuis une agence de location, puis le restituer au sein d'une autre agence ?**

Oui, certaines agences de location vous permettent de retirer le véhicule et les options au sein d'une agence de location, et de nous les restituer au sein d'une autre agence.

### **Combien coûte le service Aller-simple ?**

Le prix dépend de l'agence de location. Si vous souhaitez récupérer le véhicule, puis le restituer au sein d'une autre agence de location, en France ou à l'étranger, des frais supplémentaires s'appliquent. Veuillez vous renseigner auprès d'un agent Avis.

### **Comment puis-je souscrire au service Aller-simple ?**

Vous pouvez souscrire au service Aller-simple lors de votre réservation, mais également directement en vous rendant en agence de location.

Si vous souscrivez au service Aller-simple lors de votre réservation, le prix du service sera inclus dans votre prix de location.

### **Combien cela coûtera-t-il si je restitue le véhicule dans une autre agence de location, sans avoir préalablement souscrit au service Aller-simple ?**

Vous serez facturé du service Aller-simple aux tarifs « Payer en agence » en vigueur le jour de la restitution du véhicule.

## **XI - Restitutions de véhicule**

### **Que dois-je faire pour conserver le véhicule plus longtemps que prévu ?**

Pour prolonger la durée de votre location, veuillez nous contacter dès que possible. Vous devrez nous informer au plus tard avant la date et l'heure de fin indiquées sur votre contrat de location. Les jours supplémentaires seront facturés aux tarifs « Payer en agence ».

### **Que se passe-t-il si je n'ai pas prolongé ma location ?**

Si vous ne prolongez pas votre location et restituez le véhicule en retard, nous vous facturerons la location d'une journée supplémentaire en plus des frais de restitution tardive, pour chaque jour entamé de retard, jusqu'à la restitution du véhicule. Les frais de restitution tardive sont facturés au tarif indiqué aux conditions tarifaires.

## **XII - Équipement spécifique**

Les prix correspondant aux options que nous indiquons lors de votre réservation sont généralement les prix que vous devrez

payer. Les taux de change ou tous autres motifs indépendants de notre volonté pourront entraîner des modifications de prix.

## 1 - Clients handicapés

### **Je suis handicapé, proposez-vous des véhicules adaptés ?**

Non, malheureusement, actuellement nous ne proposons pas de véhicules adaptés.

### **Je suis handicapé, proposez-vous des commandes manuelles ?**

Non, malheureusement, actuellement nous ne proposons pas de commandes manuelles ou de miroirs panoramiques.

## 2 - Options généralement proposées

### **Je voyage avec de jeunes enfants, proposez-vous des sièges-auto ?**

Oui, nous proposons des sièges comme des nacelles, sièges-bébés, sièges-enfants et réhausseurs. Une nacelle est généralement adaptée aux enfants depuis leur naissance jusqu'à leurs 12 mois, et ne pesant pas plus de 13 kilos. Un siège-bébé est généralement adapté à tout enfant ayant entre 9 mois et 4 ans et pesant entre 9 et 18 kilos. Un siège enfant est généralement adapté à tout enfant de 4 à 11 ans et pesant entre 15 et 36 kilos. Un réhausseur est généralement adapté à tout enfant âgé de 8 à 11 ans et pesant entre 20 et 45 kilos.

Dans certaines agences de location, nous pourrions demander à un tiers d'installer le siège pour vous. Toutefois, n'oubliez pas qu'il sera toujours de votre responsabilité de vérifier que le siège est bien installé avant de prendre la route.

À noter : En France, tous les enfants doivent en principe utiliser un siège-auto pour enfants jusqu'à l'âge de 10 ans.

**Pour en savoir plus :** <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F628>

### **Combien coûtent vos sièges pour enfants ?**

Le prix de ce produit optionnel dépend du lieu de location, veuillez consulter nos conditions tarifaires. En cas d'endommagement, de perte ou de vol du siège, vous devrez en payer les frais de remplacement. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

Je ne connais pas bien la région ; puis-je louer un GPS (système de navigation par satellite) ?

Oui, les frais de location de GPS dépendent du lieu de location, veuillez consulter nos conditions tarifaires. En cas d'endommagement, de perte ou de vol du GPS, vous devrez en payer les frais de remplacement. Cela vous coûtera environ 300 € en plus du prix de la location. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

À noter : dans certains pays, il est contraire à la loi d'utiliser un GPS signalant la localisation des radars. Cela est illégal en France. Si vous louez un GPS auprès de nous, il ne vous donnera aucune indication sur la localisation des radars.

### **Proposez-vous un service de guide touristique audio sur votre GPS ?**

Non, malheureusement actuellement nous ne proposons pas de service de guide touristique audio.

### **Je souhaite pouvoir accéder à Internet partout, proposez-vous une solution pour cela ?**

Oui, nous proposons un accès Wi-Fi mobile. Nous fournissons ce service pour le compte d'un tiers (il vous faudra donc lire et accepter leurs propres conditions). Nous vous communiquerons ces conditions en agence de location.

À noter : Dans bon nombre de pays, y compris en France, il est illégal de conduire en utilisant manuellement un téléphone mobile, une tablette ou tout autre dispositif de communication, ou en utilisant un dispositif audio de type écouteurs, oreillettes ou casques. Il est de votre responsabilité de conduire en toute sécurité et conformément aux lois du pays dans lequel vous conduisez.

### **Combien coûte le Wi-Fi mobile ?**

Les frais de location de l'appareil mobile d'accès au Wi-Fi dépendent du lieu de location, veuillez consulter nos conditions tarifaires.

En cas d'endommagement, de perte ou de vol de l'appareil mobile d'accès au Wi-Fi, vous devrez en payer les frais de remplacement, au prix indiqué aux conditions générales d'utilisation du Wifi Mobile, en plus du prix de la location. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

En cas d'endommagement, de perte ou de vol de la carte sim ou de tout accessoire, vous devrez payer les frais de remplacement, au prix indiqué aux conditions générales d'utilisation du Wifi Mobile, en plus du prix de la location. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants. J'envisage d'emprunter un itinéraire passant par des routes à péage ; proposez-vous un dispositif permettant de simplifier le passage des péages ?

Non, malheureusement nous ne proposons aucun dispositif de paiement de péage électronique pour le moment.

## 3 - Équipement neige à louer

### **Je m'inquiète des conditions météorologiques, proposez-vous des pneus toutes saisons ?**

Oui, si votre agence de location se trouve dans une région où il est illégal de conduire sans pneus toutes saisons durant certaines périodes de l'année, le véhicule en sera automatiquement équipé et les frais correspondants seront inclus dans votre

prix de location ou inscrits sur votre contrat.

Vous pouvez également réserver un véhicule équipé de pneus toutes saisons, les frais correspondants seront inclus dans votre prix de location ou inscrits sur votre contrat.

Vous ne savez pas s'il vous faut des pneus toutes saisons ? Veuillez poser la question à un membre de notre équipe.

#### **Je pars au ski, proposez-vous des chaînes neige ?**

Oui, si votre agence de location se trouve dans une région où il est illégal de conduire sans chaînes neige durant certaines périodes de l'année, le véhicule en sera automatiquement équipé et les frais correspondants seront inclus au prix de la location. Vous pourrez demander à ce qu'on ne les monte pas sur votre véhicule mais, dans ces agences, nous vous recommandons de prendre soit des chaînes neige, soit des pneus toutes saisons.

Les chaînes neige sont également disponibles dans d'autres agences de location. Le prix des chaînes neige dépend du lieu de location, veuillez consulter nos conditions tarifaires. En cas d'endommagement, de perte ou de vol de toute chaîne neige, vous devrez payer les frais de remplacement, en plus du prix de la location. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

Nous ne pouvons monter les chaînes neige nous-mêmes et nous ne pouvons demander leur montage par qui que ce soit d'autre.

Vous ne savez pas s'il vous faut des chaînes neige ? Veuillez poser la question à un membre de notre équipe.

#### **J'ai apporté mes skis, louez-vous des porte-skis ?**

Oui, certaines agences de location proposent des porte-skis. Le prix est facturé selon nos conditions tarifaires. Les porte-skis ne peuvent pas être montés sur tous nos véhicules, vous devrez peut-être choisir une catégorie différente pour pouvoir en bénéficier. Cela pourrait augmenter le prix du véhicule et de la franchise que vous devriez payer.

En cas d'endommagement, de perte ou de vol du porte-skis, vous devrez payer les frais de remplacement. Cela vous coûtera environ 50 € en plus du prix de la location. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

Veuillez nous donner un préavis d'au moins 24 heures si vous souhaitez louer un porte-skis. S'il vous le faut dans un délai plus court, veuillez contacter le Service Réservations.

#### **J'ai oublié mon kit mains-libres, en louez-vous ?**

Non, malheureusement nous ne proposons pas de kits mains-libres pour le moment.

#### **Je déménage des objets, louez-vous des couvertures ?**

Non, malheureusement nous ne proposons pas de couvertures pour le moment.

#### **Je déménage des objets, louez-vous des chariots ?**

Non, malheureusement nous ne proposons pas de chariots pour le moment.

## **4 - Options disponibles à l'achat**

#### **Je n'ai pas pris mon chargeur USB, en vendez-vous ?**

Non, malheureusement nous ne vendons pas de chargeurs USB pour le moment.

#### **Je n'ai pas pris mon chargeur de téléphone portable, en vendez vous ?**

Non, malheureusement nous ne vendons pas de chargeurs de téléphones portables pour le moment.

#### **Je souhaite charger mon appareil dans la voiture, vendez vous des chargeurs de voiture ?**

Non, malheureusement nous ne vendons pas de chargeurs de voiture pour le moment.

#### **Je n'ai pas pris mon câble iPhone 5, en vendez vous ?**

Non, malheureusement nous ne vendons pas de câbles iPhone 5 pour le moment.

## **Nous vous remercions d'avoir choisi Avis**

# Annexe 1 - Dispositions diverses

## Réglementation applicable et bienséance

Vous vous engagez en tout temps à respecter la réglementation applicable, et à ne pas adopter de comportements grossiers, violents, ni à ne commettre d'actes d'incivilité à l'égard des agents Avis, ainsi que de tout membre du réseau Avis avec qui vous seriez amené à être en contact dans le cadre du Contrat de location et de ses suites.

## Médiation

En application de l'article L.156-1 du code de la consommation, et uniquement dans les cas où votre litige avec Avis ne serait pas résolu après que vous ayez contacté le Service Relation Clients, vous pouvez gratuitement saisir un médiateur de la consommation aux coordonnées suivantes :

Soit en ligne, sur [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr), soit par courrier postal à Médicys, 73 boulevard de Clichy, 75009 Paris.

## Propriété des Véhicules

La société AB FleetCo SAS est propriétaire d'une partie substantielle de la flotte qu'Avis Location de Voitures loue à sa clientèle conformément aux Conditions de location.

Avis Location de Voitures a consenti un gage sur ses véhicules au profit notamment de Crédit Agricole Corporate and Investment Bank et de ses successeurs et cessionnaires. Pour les besoins de ce gage, AB FleetCo SAS a été désignée en tant que "tiers convenu" conformément à l'article 2337 du Code civil. En conséquence, il est possible que la société AB FleetCo SAS soit 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 devra être impérativement effectué auprès d'Avis Location de Voitures ou, le cas échéant, de toute autre entité qui viendrait à lui être substituée.



## Annexe 2 : Loi informatique et libertés

Avis traite vos données personnelles pour les finalités suivantes :

### Gestion du contrat de location et suivi commercial

Avis collecte les données personnelles recueillies lors de la conclusion du Contrat de Location afin de gérer votre location et les opérations s'y rapportant (réservation, facturation, traitement des sinistres...) et de vous faire parvenir des informations commerciales sur nos offres de services similaires, sauf opposition de votre part.

Pour les finalités indiquées ci-dessus, Avis communique ces données aux destinataires suivants, dans la limite de leur attribution respective : les personnes en charge des relations clients et le cas échéant, les personnes en charge du contentieux et de la gestion des sinistres au sein des sociétés du Groupe Avis, le personnel des agences de location et des prestataires de service participant à la gestion du traitement et aux assureurs.

Certains de ces destinataires sont situés en dehors de l'Union Européenne (États-Unis). Les transferts effectués vers ces destinataires sont autorisés par la CNIL, respectent l'ensemble de la réglementation applicable, et ne sont réalisés que dans la mesure où ils sont nécessaires à la bonne exécution du Contrat de location.

Avis a installé dans certains de ses Véhicules un système permettant de les localiser en temps réel afin de faciliter l'assistance aux Véhicules, la gestion du vol, des pannes et des accidents subis par les Véhicules. Le dispositif n'est cependant activé qu'en cas de non restitution du véhicule, de déclaration de vol ou d'accident. En signant le Contrat de Location, vous reconnaissez être informé(e) qu'Avis peut collecter via le système embarqué de géolocalisation et de maintenance, et utiliser pour les finalités décrites précédemment les données permettant de déterminer le positionnement géographique du Véhicule (notamment vitesse moyenne parcourue, nombre de kilomètres parcourus). Seuls les services d'Avis ayant besoin de ces données, du fait de leur fonction, y auront accès.

### Prévention des risques

Avis met en œuvre un fichier de « Gestion des personnes à risque » qui permet à Avis et aux sociétés de son groupe et aux membres de leur réseau, de refuser la location aux personnes dont les données sont associées aux actes ou faits suivants : incident de paiement d'une location, détournement ou vol de véhicules, dommages répétés sur des véhicules Avis, non respect des Conditions de location.

Ces données sont destinées au service chargé des relations clients, aux responsables d'agences de location et aux personnes en charge du contentieux au sein d'Avis et de ses filiales. Elles sont également accessibles par les prestataires de services assistant Avis dans le cadre de la mise œuvre du traitement des "personnes à risque". Ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Union Européenne. Les garanties fournies pour assurer un niveau de protection suffisante des données transférées sont celles indiquées au paragraphe 1 de la présente clause.

En outre, en sa qualité d'adhérent à la Branche Loueurs du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) certaines données, en relation avec le Contrat de Location, peuvent être transmises en vue de leur mutualisation au profit des entreprises adhérentes à cette branche les autorisant à refuser légitimement toute future location.

Vous serez préalablement informé si vous êtes concerné(e) et disposerez alors d'un droit de contester votre inscription. Une fois inscrit(e), vous pourrez exercer vos droits d'accès, de rectification et, le cas échéant, d'opposition auprès de la Branche Loueurs du CNPA (50, rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex).

Conformément aux dispositions légales, vous disposez, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de vos données personnelles, que vous pouvez exercer en adressant une demande justifiée et accompagnée d'un justificatif d'identité, à l'adresse suivante : [privacy@avis-location.fr](mailto:privacy@avis-location.fr).



# Annexe 3 : Notice d'informations assurances PAI / SPAI

## Préambule

Les formules de garanties d'assurance dénommées « PAI » et « SPAI » décrites dans la présente notice d'information sont destinées aux clients des agences de location de véhicules Avis. Ces formules de garantie sont assurées par **AIG Europe Limited**, au travers du contrat n°9.100.004 souscrit par Avis. Ces formules de garanties sont proposées aux clients, lors de la conclusion d'un contrat de location de Véhicule. Le client ou locataire peut alors souscrire à l'une ou l'autre des formules de garanties proposées, PAI ou SPAI, tant pour lui-même que pour les personnes qui prendront place avec lui dans le Véhicule loué.

## Définitions

**Accident** : Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la Personne Assurée, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure dont la Personne Assurée est victime pendant la Période d'Assurance.

**Avis** : Avis Location de Voitures SAS - Immeuble Linéa, 1 rue du Général Leclerc, 92800 Puteaux

**Bagages et Effets Personnels** : Bagages, vêtements et autres effets personnels portés, utilisés ou transportés dans le Véhicule loué et appartenant à la Personne Assurée, y compris les appareils photographiques, jumelles, appareils radios, appareils lecteur-enregistreur à cassettes, ordinateurs portables, téléphones cellulaires, et autres équipements électrique ou électronique similaires.

**Ne sont pas considérés comme Bagages et Effets Personnels au titre du présent contrat : les lunettes, verres de contacts, les prothèses de toute nature, espèces, papiers personnels, clés, documents commerciaux, documents administratifs, chèques de voyage, cartes de crédits, billets d'avion, titres de transport et « Voucher », autres titres et valeurs.**

**Clés et serrures** : Clés et serrures de l'habitation principale de la Personne Assurée, lorsque les clés sont volées avec des papiers ou documents identifiant l'adresse de la Personne Assurée.

Le remboursement est conditionné à la fourniture des justificatifs, notamment des frais engagés (identifiant l'adresse à laquelle le changement de serrure a eu lieu, le cas échéant), de la domiciliation de la Personne Assurée (carte d'identité ou document officiel) et de la déclaration de vol effectuée auprès des autorités de police.

**Compagnie** : **AIG Europe Limited**, au capital de 197 118 478 £ dont le siège social de la succursale française est situé Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense Cedex.

**Frais supplémentaires de voyage** : Lorsque des voyages réservés pour une date comprise pendant la Période d'Assurance ou au plus tard 48 heures après l'expiration de cette période, doivent être modifiés, les Frais Supplémentaires De Voyage sont les frais additionnels de voyage et d'hébergement qui ne sont pas récupérables de quelque manière que ce soit et qui sont nécessairement encourus pour permettre à la Personne Assurée de poursuivre son voyage ou de retourner dans son pays de résidence.

**Période d'Assurance** : Période de location stipulée au contrat de location de Véhicule Avis et toute période de location supplémentaire acceptée par Avis.

**Personne Assurée** : Tout conducteur ou passager d'un Véhicule qui aura acheté et payé une formule de garanties « PAI » ou « SPAI » indiquée sur le contrat de location de Véhicule ; ou uniquement dans le cadre de contrats « entreprises », en signant un contrat énonçant qu'une formule de garantie PAI ou SPAI est achetée.

**Sinistre** : La réalisation d'un événement prévu au contrat. Constitue un seul et même Sinistre, l'ensemble des réclamations se rattachant à un même événement.

**Territorialité** : Les garanties sont acquises à la Personne Assurée dans les pays où elle est autorisée à y circuler par le contrat de location de Véhicule.

**Véhicule loué** : Véhicule pris en location auprès d'Avis par la Personne Assurée, au travers du contrat de location.

## Détails des garanties

### 1 - Garanties en cas de Dommages Corporels d'origine Accidentelle :

La Garantie couvre les dommages corporels suivants subis par une Personne Assurée à la suite d'un Accident garanti survenu pendant la Période d'Assurance :

- a) Décès
- b) Perte totale et irrémédiable de la vue d'un œil ou des deux yeux rendant la Personne Assurée totalement aveugle de l'œil ou des yeux sans recours possible à tout traitement chirurgical ou autre
- c) Perte totale d'un ou des deux mains et/ou pieds par amputation ou par perte d'usage irrémédiable
- d) Invalidité Totale et Permanente empêchant la Personne Assurée de poursuivre toute occupation professionnelle

Ces indemnités ne sont dues que si l'Accident survient lorsque la Personne Assurée voyage à bord du Véhicule loué, y monte ou en descend.

## **2 - Garantie Frais médicaux d'urgence :**

En cas de dommages corporels définis ci-dessus, subis par une Personne Assurée à la suite d'un Accident garanti survenu pendant la Période d'Assurance, la Compagnie remboursera à la Personne Assurée ou à ses ayants-droits, sur justificatifs, les frais chirurgicaux, d'hospitalisation et les frais d'infirmier ambulatoire nécessairement encourus.

Toute demande de prise en charge inférieure à 70 € ne sera pas prise en compte (franchise absolue).

## **3 - Garanties Bagages et Effets personnels :**

La Compagnie garantit, la Personne Assurée contre la perte, le vol ou les dommages subis par ses Bagages et Effets personnels, lorsqu'ils sont à l'intérieur ou sur le Véhicule loué durant la Période d'Assurance, dans la mesure où :

1 - La perte ou le dommage est causé par un Accident affectant le Véhicule loué,

2 - Le Véhicule n'est plus occupé, tous ses points d'accès sont fermés et verrouillés, tous autres éléments de protection opérationnels sont en fonction et toutes les clés sont enlevées du Véhicule,

3 - Les objets volés étaient dans le coffre, dans le compartiment à bagages ou dans la boîte à gants.

Chaque article ou objet est garanti dans la limite de 350 €. Toute demande de prise en charge inférieure à 70 € ne sera pas prise en compte (franchise absolue).

## **4 - Frais Supplémentaires de Voyages**

La Compagnie garantit, les Frais Supplémentaires De Voyage encourus par la Personne Assurée résultant d'un événement garanti au titre des garanties Dommages Corporels et/ou au titre de la garantie Bagages et Effets Personnels.

## **5 - Frais de Remplacement de Clés et de Serrures**

La Compagnie garantit les frais de remplacement de Clés suite à un vol de Clés garanti au titre de la garantie Bagages et Effets Personnels. Lorsque les Clés sont volées avec des papiers ou documents identifiant l'adresse de la Personne Assurée la Compagnie couvre également les frais de remplacement des serrures des entrées de la résidence principale de la Personne Assurée.

## **Exclusions de garantie**

### **Exclusions Générales :**

En cas de Sinistre, aucune indemnité ne sera due par la Compagnie dans les cas suivants :

- Lorsque la Personne Assurée contrevient aux dispositions du contrat de location de Véhicule Avis, et dans la mesure où il en résulte une aggravation du risque pour la Compagnie,

- En cas de déclaration du Sinistre plus de 12 mois après la date de l'événement donnant lieu au Sinistre,

- Les conséquences de guerre, invasion, hostilités d'un ennemi étranger (que l'état de guerre soit déclaré ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection militaire ou usurpation de pouvoir,

- Toutes les conséquences de contamination radioactive explosion nucléaire ou bang supersonique,

- Lorsque le nombre d'occupants et/ou le poids des bagages ou biens transportés excède la capacité maximale stipulée par le fabricant du Véhicule, le montant total d'indemnité à payer par la Compagnie à chaque Personne Assurée sera réduit de manière proportionnelle,

- Lorsque la Personne Assurée conduisait le Véhicule loué avec un taux d'alcoolémie ou de stupéfiant dans le corps supérieur à celui légalement admis dans le pays où le décès ou le dommage corporel a eu lieu,

- Lors de suicide ou de tentative de suicide de la Personne Assurée,

- Lors de la participation de la Personne Assurée à une course ou compétition, tests et essais de vitesse, fiabilité ou endurance,

- Lorsque la personne Assurée commet un acte illégal ou s'expose volontairement à un danger, sauf pour assister une personne en danger.

### **Exclusions Particulières à la garantie Bagages et Effets Personnels :**

En cas de Sinistre, aucune indemnité ne sera due par la Compagnie au titre de :

- Numéraires, titres, timbrés, chèques, ordres de virements, tickets de voyage, chèques-voyage, bons d'essence et cartes de crédit,

- Tous produits, marchandises, échantillons ou outils transportés dans le cadre de tout commerce ou profession, à l'exception des articles qui sont la propriété personnelle de la Personne Assurée,

- Bijoux, pierres précieuses, articles en or argent ou tous autres métaux précieux, et fourrures,

- Toute ébréchure éraflure rayure ou destruction de verre, porcelaine ou de tout autre article fragile,

- Tous dommages causés par une brûlure de cigarette ou assimilé,

- Ne sont pas couverts les ordinateurs, téléphones cellulaires et autres équipements électriques et ou électroniques s'ils appartiennent à l'entreprise de la personne Assurée dans le cadre de ses fonctions,

- Tous les dommages ou pertes résultant d'une nationalisation ou d'une confiscation par une autorité.

### **Procédure en cas de sinistre**

Pour toute circonstance pouvant entraîner la mise en jeu des garanties, la Personne Assurée ou son représentant légal, ou ses ayants-droits, doit :

- En informer l'agence de location Avis la plus proche,
- Fournir tout certificat, preuve ou information permettant d'instruire le Sinistre,
- Déclarer immédiatement à la Police si un article est perdu ou volé ; prendre toutes les mesures utiles pour récupérer cet article ; obtenir une copie de la déclaration ou du rapport de police,
- Adresser sous cinq (5) jours ouvrés le récépissé de la déclaration de vol, la liste des effets personnels volés et les justificatifs (copie du Contrat de Location et factures d'achat des effets personnels) à l'adresse suivante :

AIG Assurance de Personnes

Tour CB21 - 92040 Paris La Défense Cedex

Ou par email à : [declarations.pa@aig.com](mailto:declarations.pa@aig.com)

Concernant les Véhicules utilitaires, le remboursement est conditionné à l'indication de l'effraction sur le dépôt de plainte. Veuillez à le signaler aux autorités de police et le faire mentionner.

### **Le règlement du sinistre**

La Personne Assurée ou son représentant légal s'engage à remettre à la Compagnie toutes les pièces lui permettant d'apprécier si le Sinistre déclaré s'inscrit bien dans le cadre de la garantie demandée.

Au cas où la Personne Assurée ou son représentant légal refuserait sans motif valable de communiquer ces pièces ou de se soumettre à un contrôle médical, d'un médecin expert mandaté par la Compagnie et si après avis donné 48 heures à l'avance par lettre recommandée, il persistait dans son refus, la Personne Assurée ou le(s) Bénéficiaire(s) serai(en) t déchu(s) de tout droit à indemnités.

Si des pièces médicales complémentaires ou tout autre document justificatif s'avèrent nécessaires, la Personne Assurée ou son représentant légal en sera personnellement avertie par courrier.

### **Aggravation indépendante du fait accidentel ou pathologique**

Si les conséquences d'un Accident sont aggravées par l'état constitutionnel, par l'existence d'une incapacité antérieure par un traitement empirique, ou par le refus ou la négligence de la part de la Personne Assurée de se soumettre aux soins médicaux nécessités par son état, l'indemnité sera calculée non pas sur les suites effectives du cas, mais sur celles qu'elles auraient eues chez un sujet de santé normale soumis à un traitement médical rationnel et approprié.

### **Expertise**

En cas de désaccord entre les parties, chacune d'entre elles choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, un tiers expert est désigné par le Président du Tribunal compétent, du lieu de Domicile de la Personne Assurée. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination.

Aucune action ne peut être exercée contre la Compagnie tant que le tiers expert n'a pas tranché le différend.

### **Délai de règlement**

L'indemnité est payable sans intérêt dans le délai de 15 jours de sa fixation. Le paiement de l'indemnité est définitif et décharge la Compagnie de tout recours ultérieur se rapportant au Sinistre ou à ses suites.

### **Délai de prescription**

Toute action liée à l'exécution du contrat ne peut valablement être engagée que dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance. La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de celle-ci, notamment par :

- une citation en justice,
- un commandement signifié à celui que l'on veut empêcher de prescrire,

Ainsi que par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre,
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par la Personne Assurée en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Le délai de prescription est porté à 10 ans en cas de décès, lorsque le Bénéficiaire est l'ayant-droit de la Personne Assurée décédée.

### **Subrogation**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-12 du Code des assurances, AIG Europe Limited est subrogée, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par elle, dans les droits et actions de la Personne Assurée à l'égard des Tiers.

### **Réclamation - Médiateur - Autorité de contrôle**

Lorsque les réponses téléphoniques ne satisfont pas à l'attente de la Personne Assurée, celui-ci a la possibilité d'adresser une réclamation à :

AIG Europe Limited, Tour CB 21, 16 place de l'Iris

92040 Paris La Défense Cedex

Si un désaccord subsiste, la Personne Assurée aura toujours la faculté de faire appel au Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance, et ce sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Les coordonnées du médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance sont :

Le Médiateur de la FFSA - BP 290 - 75425 PARIS CEDEX 09  
L'autorité chargée du contrôle de la Compagnie est :  
L'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP)  
61 rue Taitbout - 75009 Paris.

**Droit applicable et juridiction**

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

**Informatique et libertés**

Conformément à la loi n°7817 du 6 janvier 1978, la Personne Assurée peut demander communication et rectification de toute information personnelle qui figurerait sur tout fichier utilisé par la Compagnie, par ses mandataires ou ses réassureurs. Le droit d'accès et de rectification peut être exercé au Siège de la Compagnie

# Informations et réservations

Centre de Réservations :

**3642**

Service 0,34 € / min  
+ prix appel

Service Relations Clients :

**09 77 40 32 32**

Service gratuit  
+ prix appel

E-mail : [service.clients@avis-location.fr](mailto:service.clients@avis-location.fr)

Internet : [www.avis.fr](http://www.avis.fr)

# AVIS®