Conditions générales de la réservation en ligne

Merci de lire les Conditions Générales de la réservation en ligne autant que les Conditions Générale de Location car vous serez invités à confirmer que vous avez lu et compris ces dernières avant que votre réservation puisse être confirmée. Si c'est la première fois que vous louez une voiture chez Europcar, nous vous recommandons de lire le Guide de la location pour plus d'informations détaillées. Si vous prévoyez de louer dans un autre pays, veillez à bien lire les conditions spécifiques de locations de ce pays.

I. Processus de réservation en ligne

Voici les étapes à suivre pour faire une réservation de voiture en ligne:

(i) Etape 1 : Sélection du service

Saisissez vos critères de location sur le formulaire de réservation en ligne incluant le choix des dates, l'agence de location et le véhicule.

(ii) Etape 2 : L'offre Europcar

Basée sur les critères que vous nous avez communiqués, Europcar vous fournit une offre en accord avec vos besoins récapitulée en détail dans un formulaire. L'offre est légalement définie par : - un service qui inclut une sélection de catégorie de véhicule disponible pour la durée choisie avec les options demandées - un prix qui peut-être soit un tarif « prépayé », soit un tarif « payé en agence » - les conditions de la location

(iii) Etape 3 : L'acceptation de l'offre

Nous vous demandons d'accepter l'offre Europcar

(iv) Etape 4 : Confirmation

Vous serez alors invités à confirmer cette acceptation

(v) Etape 5 : E-mail de confirmation

Europcar vous enverra une confirmation incluant votre numéro de réservation.

L'e-mail de confirmation inclura le détail de votre réservation.

II. Confirmation de Réservation par Europcar

A la fin du processus de réservation, vous trouverez la page de "confirmation de réservation" sur laquelle sera souligné le numéro de réservation. Vous recevrez également un email de confirmation contenant les détails de votre réservation. Veuillez imprimer ce dernier et le garder jusqu'au jour de votre location.

III. Contraintes de réservation

Date de réservation :
- Vous pouvez effectuer votre réservation le jour même jusqu'à 2 heures avant le retrait du véhicule ; - Vous

pouvez effectuer votre réservation jusqu'à 15 mois à l'avance.

Durée minimale de location :
- La durée minimale de location est de 1 jour (hormis dans le cadre de l'offre « Location à l'heure » proposée par certaines agences). 1 jour correspond à 24 heures. Ces 24 heures comprennent le temps de retrait et de restitution du véhicule. - Les locations de moins de 24 heures sont facturées au prix d'une journée entière, sauf dans les agences proposant des locations à l'heure. Certains vouchers ou promotions nécessitent une période minimale. Veuillez vous référer aux conditions générales de la promotion ou du voucher en question.

Durée maximale de location :
- Vous pouvez louer un véhicule pendant 12 mois maximum.

IV. Tarifs

Votre devis de location de voiture Europcar comprend toutes les charges correspond à vos critères de réservation. Ce devis inclus généralement les éléments suivants :
- La TVA ou taxe locale - Le kilométrage illimité, ou si ce n'est pas le cas, il sera indiqué le nombre de kilomètre inclus dans la formule avec le prix du kilométrage supplémentaire. - La Participation aux Frais d'Immatriculation - La Responsabilité Civile - Les garanties dommages au véhicule (CDW) et vol (TW) limitant votre plafond de responsabilité au montant de la franchise non rachetable. Ce montant peut être réduit dans certains pays en prenant une assurance complémentaire lors de la location permettant le Rachat de Franchise. La liste de ces charges est indiquée sur la confirmation de réservation. Les tarifs sont garantis pour la location associée à la réservation confirmée. Des charges additionnelles à votre location de base peuvent être incluses : - Le Conducteur Additionnel : dès qu'il y a plus d'un conducteur pour une location, le second, et/ou les autres, conducteur est un conducteur additionnel. Il peut y avoir une surcharge supplémentaire pour chaque conducteur additionnel. - La surcharge Jeune Conducteur - La surcharge Gare ou Aéroport - Des équipements optionnels choisis au moment de la réservation - La surcharge "Prise du vehicule en dehors des heures d'ouverture" : cette surcharge s'applique dans certains pays avec l'accord de la station uniquement. Merci de vous renseigner auprès de la station concernée directement. - L'option Plein d'Essence : dans certains pays vous avez la possibilité de prépayer le plein d'essence au retour de votre vehicule de location.

V. Paiement/Modalités de paiement/Conditions générales relatives au dépôt de garantie

V-A Paiement

« Réservez et payez maintenant » - Réservation en ligne - Paiement anticipé (paiement lors de la réservation) :

Si vous optez pour un/des « tarif(s) prépayé(s) » en ligne, vous devez payer la totalité du montant estimé lors de la réservation.

« Réservez et payez à l'agence » - Paiement à l'agence
Certaines sociétés de cartes de crédit peuvent ne pas être représentées dans le pays où s'effectue la location. Nous invitons dès lors nos clients à vérifier à l'avance les règles d'acceptation des cartes de crédit dans les « Conditions particulières par pays ».

V-B Modalités de paiement

Les modalités de paiement suivantes sont possibles :

- Carte(s) de crédit:

Les cartes de crédit généralement acceptées chez Europcar sont : American Express, Diners Club, Mastercard

et Visa.

Attention :

- Le(s) paiement(s) par carte de crédit est(sont) accepté(s) dans les limites autorisées par l'émetteur de la carte de crédit;

- Le titulaire d'une carte de crédit (en cas de réservation prépayée) doit être identifié comme le locataire (le «conducteur principal» dont le nom doit être mentionné sur le contrat de location). Cette personne doit présenter sa carte de crédit (au même nom) lors du retrait du véhicule.

- Carte(s) de débit:

Les cartes de débit, qui ne sont pas associées à un compte bancaire, NE sont PAS acceptées au moment de la réservation ou de la location sauf :

- les cartes «Maestro» émises par les banques britanniques et pour les clients qui louent au Royaume-Uni, et;

- les cartes «Visa Electron», qui sont acceptées en cas de paiement en ligne pour certaines destinations.

Attention: les clients qui ne possèdent pas de carte de crédit que une carte de débit doivent veiller à ce que leur compte soit suffisamment approvisionné pour le dépôt de garantie qui sera débité lors du retrait du véhicule.

- Paiements en espèces/chèque:

Les paiements en espèces ou par chèque ne peuvent être effectués que :

- pour les locations domestique;

- pour les locations de véhicules classés dans les "catégories les plus basses" (par example "Mini" ou "Economy").

Les paiements en espèces ou par chèque sont en outre soumis à :

- des références supplémentaires;

- un montant plafond maximal;

comme indiqué dans les "Conditions spécifiques de location par pays" (voir les "Conditions spécifiques de location par pays").

V-C Dépôt de garantie - Autorisation de transaction

Pendant la location

Lors du retrait du véhicule:

Lors du retrait du véhicule - après confirmation ou modification des détails de réservation avec le client - Europcar estime le montant requis pour l'autorisation et demande une autorisation électronique à la banque émettrice du titulaire de la carte (la « caution »).

La procédure d'autorisation permet à Europcar d'évaluer le montant de la transaction finale et de bénéficier de

la protection d'une autorisation avant le début de la période de location. Elle confirme que le compte en banque du titulaire de la carte est valable et couvre la limite de dépense disponible.

Attention : le montant du dépôt de garantie dépend de la réglementation locale de la ou des agences de retrait et peut varier d'un pays à l'autre (il est vivement recommandé aux clients de consulter les « Conditions particulières par pays »). D'une manière générale, il convient de souligner que :

- Le montant du dépôt de garantie couvre généralement:

- la période contractuelle de location du véhicule;

- le tarif journalier de location du véhicule, taxes incluses;

- les frais de kilométrage éventuels;

- le ou les équipement(s) et services éventuels que le client a sélectionnés.

- Le montant du dépôt de garantie reste valable pendant toute la période contractuelle de location. Pour les contrats de location d'une durée supérieure à trente (30) jours, Europcar demande une nouvelle autorisation estimée pour chaque montant périodique à la banque du titulaire de la carte.

Le montant du dépôt de garantie soumis à autorisation est expressément mentionné dans le contrat de location.

Lors de la restitution du véhicule :

Si le montant final facturé pour les services de location de véhicule prestés est inférieur au montant de l'autorisation au moment du retrait, une autorisation supplémentaire sera demandée pour couvrir le montant dû.

VI. Conditions à remplir pour louer: Documentation & âge limite

Pour des informations importantes concernant les limites d'âge, les permis de conduire et autres documents requis, veuillez lire nos Conditions générales de location et les spécificités par pays.

VII. Modifications à la réservation: Politique de modification/annulation

Vous pouvez modifier votre réservation gratuitement, à condition d'en informer Europcar au moins 48 heures avant le début de la location. Veuillez noter que de nouveaux prix de location peuvent s'appliquer si vous modifiez votre réservation et que vous devez utiliser le même canal de communication que celui que vous avez utilisé.

Vous pouvez annuler votre réservation gratuitement, à condition de prévenir Europcar au moins 48 heures avant le début de la location. Si vous annulez en donnant un préavis de moins de 48 heures à Europcar, des frais d'annulation vous seront facturés selon le pays de prise en charge (Suisse CHF 75.-, les autres pays se réfèreront aux Conditions Générales du pays de prise en charge). Le montant de ces frais ne doit pas dépasser le prix de votre réservation s'il est inférieur. Les frais seront déduits du mode de paiement que vous avez fourni.

Dans le cas d'une réservation prépayée, le montant prépayé sera remboursé moins les frais d'annulation.

Dans le cas d'une réservation "paiement à l'arrivée", les frais d'annulation seront déduits du mode de paiement que vous avez fourni.

En l'absence de détails de paiement, les frais d'annulation restent à votre charge.

VIII. Garantie de réservation

L'agence Europcar (lieu de retrait) est tenue de fournir, dans une « période de garantie » donnée (définie ci-dessous), la catégorie de véhicule demandée et confirmée lors de la réservation, à condition que le conducteur remplisse les conditions de location.
Si la catégorie de véhicule ne peut pas être fournie pendant la « période de garantie », l'agence vous proposera une autre solution dans l'heure de votre arrivée, sans frais supplémentaires.

8.1 Pas de données de carte de crédit fournies - Garantie d'une heure :
Si, au moment de la réservation, vous n'avez pas fourni les données de votre carte de paiement, de débit ou de crédit, Europcar s'engage à conserver votre véhicule pendant une (1) heure après l'heure de retrait convenue. Europcar mettra tout en œuvre pour fournir la catégorie de véhicule demandée une fois la période de garantie d'une heure dépassée et jusqu'à ce que la réservation soit considérée comme une « No Show» (à l'heure de fermeture de l'agence de location). Si ce n'est pas possible et avec votre accord, l'agence vous proposera une autre catégorie de véhicule, qui vous sera facturée (éventuellement à de nouveaux tarifs), à condition que vous remplissiez les conditions de location.

8.2 Données de carte de crédit fournies - Garantie de conservation du véhicule :
Si, au moment de la réservation, vous avez fourni les données de votre carte de paiement, de débit ou de crédit, ainsi que votre ID Europcar (ou l'ID Europcar sous lequel sont enregistrées les données de votre carte), l'agence de retrait Europcar est tenue de conserver la catégorie de véhicule demandée jusqu'à l'heure de fermeture de l'agence ou jusqu'à 12h (midi) le lendemain pour les agences ouvertes 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Si vous ne vous présentez pas pour retirer le véhicule pendant la période de garantie, des frais de No Show peuvent vous être facturés (voir « Frais de No Show», paragraphe IX).

8.3 Train/avion en retard
Dans les agences situées dans un aéroport ou une gare, la réservation est garantie pendant une (1) heure après l'heure réelle d'arrivée du train/d'atterrissage de l'avion si vous avez mentionné un numéro de vol ou de train. Si le retard dépasse la période de garantie, nous vous recevrons jusqu'à 1h après l'heure réelle d'arrivée et dans certains aéroports et gares, les agences restent ouvertes jusqu'à 2h maximum après leur heure de fermeture normale. Dans ce cas, des frais couvrant les heures supplémentaires prestées peuvent s'appliquer.

IX. Véhicule non retiré - Frais de "No Show"

Si vous n'annulez pas votre réservation et que vous ne récupérez pas le véhicule à la date et à l'heure prévues, des frais de no show vous seront facturés en fonction du pays de prise en charge (Suisse CHF 250.-, les autres pays se réfèreront aux Conditions générales du pays de prise en charge). Le montant de ces frais ne doit pas dépasser le prix de votre réservation s'il est inférieur. Les frais seront déduits du mode de paiement que vous avez fourni.

Dans le cas d'une réservation prépayée, le montant prépayé sera remboursé moins les frais de no show.

Dans le cas d'une réservation "payée à l'arrivée", les frais de no show seront déduits du mode de paiement que vous avez fourni.

En l'absence de détails de paiement fournis, vous demeurez responsable des frais de non-présentation.

X. Véhicule non fourni pendant la période de garantie

Si l'agence n'est pas en mesure de vous fournir la catégorie de véhicule demandée pendant la période de

garantie, Europcar vous offre :
- La possibilité de louer un véhicule de catégorie supérieure sans frais supplémentaires ; OU - Un véhicule de catégorie inférieure (au tarif de la catégorie en question) et une compensation (sous la forme d'un voucher pour une catégorie supérieure à valoir sur votre prochaine location, par exemple).

Dans le cas où l'offre de catégorie supérieure ou inférieure ne vous convient pas et qu'aucun véhicule de la catégorie réservée n'est disponible dans l'heure suivant l'heure de retrait convenue, Europcar vous proposera la solution suivante, sans frais supplémentaires :
- L'organisation de votre transport vers l'agence de location Europcar la plus proche (dans un rayon maximum de 50 km) OU - La location d'un véhicule via une autre société située à proximité de l'agence de location Europcar

Dans les cas où la réglementation en vigueur impose à l'agence de location à l'origine du manquement de vous payer une amende, l'agence de location se conformera aux exigences réglementaires.

XI. Force majeure

Aux fins du présent article, on entend par cas de force majeure tout retard ou empêchement dû à la guerre ou à d'autres hostilités, aux troubles civils, aux accidents, aux différends commerciaux, aux embargos ou aux restrictions gouvernementales aux importations ou aux exportations ou à toute autre cause ou circonstance hors de votre contrôle raisonnable (direct ou indirect). Aucun frais ne sera appliqué en cas d'annulation de la réservation ou de défaut de prise en charge du véhicule en raison d'un cas de force majeure.

Veuillez noter que les grèves, retards ou annulations de vos moyens de transport (train, avion, etc.) ne sont pas considérés comme des événements de force majeure et ne vous dispensent pas des frais supplémentaires pour annulation ou absence.

XII. Responsabilité - Loi Applicable - Cour Compétente

Certaines dispositions légales ne permettent pas d'exclure certaines garanties, ou la limitation ou encore l'exclusion de responsabilité pour des dommages fortuits ou indirects. En conséquence, certaines des limitations stipulées à l'article qui précède peuvent ne pas s'appliquer. En particulier, rien dans les présentes conditions d'utilisation ne pourra affecter les droits de tout consommateur ou exclure ou limiter quelque responsabilité que ce soit en cas de décès ou de dommages corporels qui surviendrait du fait de la négligence ou la faute d'Europcar. Vous reconnaissez expressément et acceptez qu'Europcar, ses dirigeants, directeurs, employés ne seront pas responsables de tout dommage direct, indirect, fortuit, consécutif ou dommages et intérêts, notamment, sans que l'énumération qui suit soit limitative, des dommages pour le manque à gagner, perte de clientèle, d'usage ou de données ou d'autres types de pertes (même si Europcar a été avisé de la possibilité de tels dommages), résultant de l'utilisation du moteur de réservation Europcar.
Ces Conditions Générales sont régies par le droit Français et sont accessibles sur www.europcar.ch hébergé sur le Territoire français. La loi française est applicable, et les Tribunaux de Paris compétents jusqu'au degré prévu par l'article 5-1 de la convention de Rome de 1980 et des articles 14 et 15 de la convention de Bruxelles.

XIII. Protection des Données personnelles

Voir notre rubrique sur la Protection des Données Personnelles.

XIV. Demande d’informations complémentaires

Si vous avez besoin d'informations complémentaires concernant votre réservation ou pour la prise de votre véhicule en agence, merci de contacter directement la Centrale de Réservations de votre pays de résidence ou

celle du pays dans lequel vous voyagez.

XV. Conditions générales du service eReady

eReady est un nouveau service proposé gratuitement par Europcar pour accélérer le processus de location dans ses agences.

Grâce à l'activation du service eReady, vous pourrez :

- Donner la permission à Europcar d'utiliser certaines informations concernant votre réservation (telles que la carte de crédit utilisée pour l'acompte ou vos détails client) afin de préparer les documents nécessaires à votre location.

- Profiter d'un service plus rapide à l'agence de location en utilisant le comptoir spécial Ready. La plupart des grandes agences Europcar sont pourvues d'un comptoir spécial pour le service Ready. Si ce n'est pas le cas, les clients eReady seront servis en priorité.

Votre réservation sera prise en compte dans le service eReady si :

- Vous avez choisi l'option de paiement en ligne

- Vous avez effectué votre réservation en utilisant votre ID Europcar (soit vous étiez connecté(e), soit vous vous êtes créé un ID Europcar lors de la réservation).

- Votre réservation porte sur l'un des pays suivants : France, Allemagne, Italie, Espagne, Portugal, Belgique, Royaume-Uni, Australie, Nouvelle-Zélande ou Suisse.

- Vous effectuez votre location auprès d'une agence participante dans l'un de ces pays (le service Ready ne vous sera proposé que dans les agences participantes)

- Aucun conducteur supplémentaire n'a été ajouté lors de la réservation (vous pourrez bien sûr toujours en ajouter d'autres lors du retrait du véhicule)

- Tous les éléments de votre réservation ont été confirmés.

À l'agence de location, on vous demandera de présenter la carte de crédit avec laquelle vous avez fait votre réservation, votre permis de conduire et une carte d'identité valable. Vous n'aurez ensuite plus qu'à signer votre contrat de location et à prendre la route !

XVI. Résidents américains et canadiens

Les tarifs excluant la garantie contractuelle en cas de dommage au véhicule et en cas de vol du véhicule sont uniquement proposés aux résidents américains et canadiens compte tenu de la couverture de carte de crédit disponible pour les titulaires américains et canadiens.
Vous devez apporter la preuve de votre pays de résidence pour bénéficier de ces tarifs.