

FAQ: nos réponses aux questions les plus fréquentes sur Abo@Europcar

1	Où et comment puis-je souscrire l'abonnement ?	Vous pouvez souscrire votre abonnement directement en ligne via notre portail de réservation sur europcar.ch. Il n'est pas possible de souscrire un abonnement sur place dans une agence Europcar.
2	Dans quel délai vais-je obtenir ma voiture électrique ?	Le véhicule est mis à disposition pour être récupéré à l'agence choisie au plus tard 72 heures après la souscription de l'abonnement.
3	Où puis-je récupérer ma voiture ?	Vous pouvez récupérer votre voiture dans l'une des agences d'abonnement que vous sélectionnez lors du processus de réservation. Lors de la remise à l'agence, vous recevrez ensuite des instructions pour votre véhicule électrique et d'autres informations utiles.
4	Puis-je me faire livrer la voiture ?	Non, la livraison n'est pas possible.
5	De quels équipements dispose ma voiture d'abonnement ?	Notre flotte de véhicules se compose de modèles récents et modernes bénéficiant d'équipements haut de gamme. Côté couleurs, les véhicules sont discrètement revêtus de couleurs standard.
6	Quel âge ont les voitures d'abonnement ?	L'âge moyen de nos véhicules est inférieur à 6 mois. Nous pouvons ainsi vous garantir que vous roulez toujours dans un véhicule récent et quasi neuf.
7	Qu'est-ce que l'option voiture thermique ?	L'option voiture thermique est la possibilité d'utiliser gratuitement une voiture équivalente avec moteur à combustion (essence ou diesel) à la place de la voiture électrique pendant 3 jours par mois entamé. Les «jours d'échange» non utilisés sont cumulables et peuvent donc être économisés sur toute la durée de l'abonnement. Pour une durée d'abonnement de 4 mois, vous pouvez par exemple rouler jusqu'à 12 jours consécutifs avec un véhicule à moteur à combustion (ou plusieurs fois pendant au moins 3 jours).
8	Quel véhicule vais-je obtenir avec l'option voiture thermique ?	Si vous prenez l'option voiture thermique, nous échangeons votre véhicule électrique contre un véhicule équivalent avec moteur diesel ou essence. Selon le modèle de voiture électrique réservé, nous mettons à votre disposition un véhicule à moteur à combustion spécifique, conformément à nos conditions spéciales pour Abo@Europcar .
9	Puis-je échanger la voiture électrique contre un autre modèle ?	Vous pouvez changer de modèle de voiture électrique après la durée minimale de 30 jours en mettant fin à votre abonnement actuel et en souscrivant un nouvel abonnement pour le véhicule de votre choix.
10	Où puis-je recharger ma voiture électrique ?	Vous pouvez recharger votre voiture électrique à des stations de recharge publiques. À cet effet, nous mettons à votre disposition les câbles de recharge nécessaires dans le coffre de votre véhicule. Avec l'application gratuite Swisscharge et la carte de recharge Swisscharge disponible en option, vous avez accès à un très vaste réseau de stations de recharge en Suisse et en Europe.
11	Les frais de recharge sont-ils inclus dans le prix de l'abonnement ?	Dans le cadre de notre abonnement voiture, les frais de recharge de votre voiture électrique sont à votre charge personnelle. Grâce à l'application gratuite Swisscharge, vous pouvez facilement garder un œil sur vos dépenses de recharge externe.

12	Combien me coûte la recharge d'une voiture électrique ?	Le coût de recharge de votre voiture électrique dépend de la station et de l'infrastructure de recharge utilisées. Les stations de recharge publiques appliquent des tarifs différents selon le fournisseur, ainsi qu'en fonction de la puissance et de l'emplacement.
13	Quels sont les avantages de la carte de recharge Swisscharge ?	Avec la carte de recharge Swisscharge en option, vous pouvez recharger votre voiture électrique très facilement dans plus de 6500 stations de recharge en Suisse et plus de 130 000 dans toute l'Europe. Ce faisant, vous démarrez et terminez le processus de recharge avec la carte directement à la station de recharge, sans être dépendant d'une connexion internet (en particulier en cas d'utilisation à l'étranger). Les stations de recharge disponibles et les frais de recharge vous sont indiqués dans l'application Swisscharge. Vous trouverez de plus amples informations sur les points de recharge à proximité de chez vous et les frais de recharge sur www.swisscharge.ch
14	Quelles sont les prestations comprises dans le prix fixe de l'abonnement mensuel ?	Abo@Europcar est une offre tout comprise. Notre tarif d'abonnement mensuel comprend tous les frais pour l'utilisation du véhicule dans le cadre du kilométrage choisi en fonction du pack. Il s'agit notamment des frais d'immatriculation provisoire, de la couverture avec l'assurance Basic Protection, des taxes automobiles, des frais d'immatriculation et de la vignette autoroutière suisse. De plus, en tant qu'offre sérénité, toutes les prestations liées au bon fonctionnement de votre véhicule sont comprises, comme les frais de service, d'entretien et de réparation éventuellement nécessaires sur le véhicule, un service de dépannage 24 heures sur 24 et la pose des pneus été et hiver. Seuls les coûts de l'électricité pour la recharge de votre voiture électrique (ou du carburant en cas de recours à l'option voiture thermique) sont à votre charge. Les kilomètres supplémentaires parcourus et les prestations supplémentaires optionnelles que vous choisirez lors de la réservation vous seront facturés séparément à la fin de la durée d'abonnement.
15	Quel est le montant de la franchise en cas de sinistre ?	Le véhicule d'abonnement mis à disposition est couvert par notre pack Basic Protection. Il comprend une assurance casco complète, une assurance contre le vol et une assurance responsabilité civile avec une franchise de CHF 2000.–. La franchise peut être réduite à CHF 500.– en souscrivant une assurance complémentaire optionnelle lors du processus de réservation. (Vous trouverez de plus amples informations dans nos conditions générales de vente.)
16	Quels frais supplémentaires peuvent s'appliquer ?	Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour des services supplémentaires que vous ajoutez lors du processus de réservation sur europcar.ch (par exemple, conducteur supplémentaire, options d'assurance ou sièges pour enfants). Ces frais seront débités sur la dernière facture mensuelle pour toute la durée d'abonnement. Le montant exact des coûts finaux pour les services supplémentaires est indiqué en détail dans le processus de réservation. En outre, tout kilomètre supplémentaire sera facturé à la fin de l'abonnement.

17	Comment sont calculés les kilomètres supplémentaires parcourus ?	Les kilomètres mensuels inclus selon la formule choisie sont additionnés sur toute la durée d'abonnement (par ex. 2000 kilomètres gratuits/30 jours x 75 jours de durée d'abonnement = 5000 kilomètres gratuits). Les kilomètres supplémentaires parcourus au-delà de ce volume total de kilomètres gratuits seront facturés au kilomètre à la fin de la durée d'abonnement, conformément à la liste des frais Abo@Europcar en vigueur.
18	Puis-je reporter les kilomètres gratuits non utilisés sur le mois suivant ?	Oui, vous pouvez utiliser les kilomètres gratuits même plus tard pendant votre abonnement. Pour ce faire, les kilomètres mensuels inclus sont additionnés sur toute la durée de l'abonnement et soldés à la fin avec les kilomètres que vous avez réellement parcourus, lors de la restitution. Ces derniers comprennent également les kilomètres parcourus avec un véhicule à moteur à combustion utilisé en option.
19	Le véhicule peut-il être utilisé par d'autres conducteurs ?	Oui, des conducteurs supplémentaires peuvent être ajoutés en option moyennant des frais. Vous trouverez les frais qui en découlent dans le processus de réservation ainsi que dans la liste des frais Abo@Europcar . Les conducteurs supplémentaires doivent remplir les conditions minimales conformément à nos conditions générales de vente .
20	Y a-t-il des limites d'âge ?	Oui, l'abonné doit être âgé d'au moins 19 ans et en possession d'un permis de conduire valide depuis au moins un an. En fonction de la catégorie de véhicule, l'âge minimum peut être plus élevé. Les conditions générales de vente s'appliquent.
21	Puis-je me rendre à l'étranger avec le véhicule ?	En général, vous pouvez vous rendre à l'étranger avec votre véhicule. Veuillez tenir compte des dispositions spéciales pour certains pays conformément à nos conditions générales de vente . L'abonné doit se procurer lui-même les vignettes ou plaquettes antipollution obligatoires dans les pays étrangers concernés.
22	Dois-je déposer une caution pour le véhicule ?	Lors de la livraison de votre véhicule, vous déposez une caution de CHF 350.-. Ce montant est exclusivement bloqué sur votre carte de crédit et sera libéré à la fin de l'abonnement.
23	Comment puis-je payer ?	Vous pouvez payer votre abonnement et la caution uniquement par carte de crédit (VISA ou Mastercard). Le montant de l'abonnement est débité chaque mois sur la carte de crédit enregistrée. Pour la caution, le montant correspondant est bloqué une seule fois au début de la durée d'abonnement et libéré à la fin.
24	Quels frais me seront facturés et à quel moment ?	Vous payez le premier mois d'abonnement à l'avance lorsque vous récupérez votre véhicule dans votre agence Europcar. Les frais mensuels suivants seront automatiquement débités sur votre carte de crédit à la fin de chaque mois. Les frais pour les prestations supplémentaires optionnelles et les kilomètres supplémentaires vous seront facturés à la fin de l'abonnement.

25	Comment puis-je résilier l'abonnement ?	Vous pouvez résilier votre abonnement en restituant le véhicule au point de retrait. Une fois la durée minimale de 30 jours écoulée, l'abonnement est décompté au jour près (voir les conditions spéciales pour Abo@Europcar).
26	Puis-je résilier l'abonnement de manière anticipée ?	À l'expiration de la durée minimale de 30 jours, vous pouvez résilier votre abonnement à tout moment et sans frais. Après la restitution du véhicule au point de retrait, votre abonnement sera alors facturé au jour près (voir les conditions spéciales pour Abo@Europcar).
27	Puis-je prolonger mon abonnement ?	Vous pouvez prolonger votre abonnement dans votre agence d'abonnement Europcar par téléphone ou directement sur place. La durée d'abonnement maximale est de 6 mois (180 jours).
28	Où dois-je restituer ma voiture ?	À la fin de la durée d'abonnement, veuillez restituer votre voiture dans la même agence d'abonnement que celle où vous l'avez réceptionnée. La restitution dans une autre agence entraîne des frais supplémentaires (voir liste des frais Abo@Europcar).
29	Dans quel état dois-je restituer le véhicule ?	Le véhicule et tous les accessoires mentionnés dans le contrat de location doivent être restitués en bon état. En cas de salissures importantes ou de dommages, des frais supplémentaires seront facturés (conformément à nos conditions générales de vente).