

TABLE DES MATIÈRES

<b>PREAMBLE</b> .....	<b>2</b>
<b>ARTICLE 1 À QUI S'APPLIQUENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION ?</b> .....	<b>2</b>
<b>ARTICLE 2 QUI PEUT LOUER UN VÉHICULE ET QUI PEUT LE CONDUIRE ?</b> .....	<b>3</b>
a) Qui peut louer?.....	3
b) Qui peut conduire ? (le "Conducteur").....	4
c) Qui ne peut pas conduire? .....	4
<b>ARTICLE 3 OÙ PUIS-JE CONDUIRE LE VÉHICULE ?</b> .....	<b>4</b>
<b>ARTICLE 4 QUEL TYPE DE VÉHICULE PEUT ÊTRE LOUÉ ET À QUELLES FINS ?</b> .....	<b>5</b>
<b>ARTICLE 5 QUELLES SONT MES OBLIGATIONS À L'ÉGARD DU VÉHICULE ?</b> .....	<b>5</b>
<b>ARTICLE 6 QUELS SONT LES SERVICES DE MOBILITÉ INCLUS SI JE LOUE SEULEMENT UN VÉHICULE ?</b> .....	<b>8</b>
<b>ARTICLE 7 QUELS SONT LES AUTRES SERVICES DE MOBILITÉ NON INCLUS DANS LA LOCATION ?</b> .....	<b>8</b>
<b>ARTICLE 8 QU'EST-CE QUI EST INCLUS DANS LE PRIX QUE JE PAIE ?</b> .....	<b>9</b>
<b>ARTICLE 9 QUELS SONT LES AUTRES INDEMNITES / FRAIS QUE JE DOIS PAYER ?</b> .....	<b>9</b>
<b>ARTICLE 10 À QUOI DEVRAIS-JE FAIRE ATTENTION LORS DU RETRAIT/DE LA LIVRAISON DU VÉHICULE ?</b> .....	<b>10</b>
a) Retrait.....	10
b) Livraison .....	10
<b>ARTICLE 11 QUELLES SONT LES PROCÉDURES DE RESTITUTION DU VÉHICULE ?</b> .....	<b>11</b>
a) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar.....	11
b) Restitution du Véhicule en dehors des heures d'ouverture de l'agence Europcar.....	11
c) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar après inspection sans votre participation/présence.....	12
d) Reprise du Véhicule par Europcar .....	12
e) Restitution tardive.....	12
<b>ARTICLE 12 DOMMAGES CAUSÉS AU VÉHICULE</b> .....	<b>12</b>
a) Dommages constatés lors de votre retour et en votre présence.....	12
b) Dommages constatés en votre absence (par exemple en cas de restitution du véhicule en dehors des heures d'ouverture) .....	13
c) Règle commune.....	13
d) Exceptions .....	13
<b>ARTICLE 13 QU'EST-IL ATTENDU DE MOI EN TERMES D'ENTRETIEN DU VÉHICULE ?</b> .....	<b>15</b>
<b>ARTICLE 14 QUE DOIS-JE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT, DE PANNE MÉCANIQUE OU D'AUTRE INCIDENT ?</b> .....	<b>15</b>
<b>ARTICLE 15 QUAND VAIS-JE RECEVOIR MA FACTURE ET DOIS-JE PAYER LA LOCATION ?</b> .....	<b>16</b>
<b>ARTICLE 16 QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE ANNULER OU MODIFIER MA RÉSERVATION ?</b> .....	<b>17</b>
a) Modifications.....	17
b) Annulation.....	17
<b>ARTICLE 17 QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE PROLONGER MON CONTRAT DE LOCATION ?</b> .....	<b>17</b>
<b>ARTICLE 18 QUELLE EST LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE CARBURANT ?</b> .....	<b>18</b>
<b>ARTICLE 19 DOIS-JE VERSER UNE GARANTIE AVANT DE RETIRER MON VÉHICULE?</b> .....	<b>18</b>
<b>ARTICLE 20 PUIS-JE PAYER MA LOCATION AVEC UNE CARTE DE CRÉDIT ÉTRANGÈRE ?</b> .....	<b>19</b>
<b>ARTICLE 21 QUE FAIT EUROPCAR POUR PROTÉGER MES DONNÉES PERSONNELLES ?</b> .....	<b>19</b>
<b>ARTICLE 22 QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE LITIGE LIÉ À LA LOCATION ?</b> .....	<b>20</b>
a) Droit applicable et compétence .....	20
b) Service client .....	20
c) Notifications .....	20
d) Règlement des litiges .....	21
e) Fraude.....	21
f) Documents contractuels .....	21
<b>ARTICLE 23 EXISTE-T-IL UN CODE DE CONDUITE AU SEIN DE L'INDUSTRIE DE LA LOCATION DE VOITURE ?</b> ....	<b>21</b>

## PREAMBLE

Merci d'avoir choisi Europcar !

Europcar SA est une société anonyme, constituée conformément au droit belge, dont le siège social est sis à l'Avenue d'Auderghem 68-74, 1040 Etterbeek. Europcar SA est inscrite au registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro (TVA BE) 0413.087.168 (dénommée ci-après « **Europcar** »).

Conformément aux présentes Conditions Générales de Location, Europcar s'engage à :

- Vous (étant la personne désignée dans le Contrat de Location – telle que définie ci-dessous - et qui le signe) louer un Véhicule (de tourisme ou utilitaire) pendant la durée spécifiée dans le Contrat de Location (la « Période de Location ») y compris tout accessoire que vous souhaitez louer et qui sera également mentionné dans le Contrat de Location;
- fournir certains services de mobilité, disponibles dans tous nos biens en location, et d'autres services qui vous seront offerts moyennant un supplément.

Le Contrat de Location prendra cours au moment de la signature dudit contrat tant par Europcar que par vous-même. Sauf accord préalable et écrit conclu avec Europcar, la durée de validité dudit contrat ne pourra en aucun cas excéder une durée de 12 mois.

La relation contractuelle entre vous-même et Europcar est régie par les documents suivants:

- Le Contrat de Location (soit le document que vous signez au moment du retrait ou le premier jour de la Période de Location) et les conditions particulières liées aux produits ou au Véhicule que Vous avez choisis;
- L'e-mail de confirmation (reproduisant votre réservation préalable);
- Les Conditions Générales d'Assurance et des Protections d'Europcar;
- Le Guide des Tarifs (consultable sur notre site web via le lien suivant : <https://www.europcar.be/fr/conditions-generales/tarifs-europcar>);
- Les présentes Conditions Générales applicables à tous les documents mentionnés ci-dessus;

En cas de contradiction relative au contenu des documents ci-dessus, les conditions du document cité en premier l'emporteront sur celles du suivant.

## ARTICLE 1 À QUI S'APPLIQUENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION ?

Les Conditions Générales de Location s'appliqueront à vous-même, personne répondant du paiement de la Location et des frais supplémentaires (et qui sera le cas échéant aussi le conducteur), ainsi qu'à tout (autre) conducteur expressément désigné dans le Contrat de Location et dès lors autorisé à conduire le Véhicule.

Toutes les personnes désignées dans le Contrat de Location seront conjointement et solidairement tenues au paiement de tous les frais résultant du Contrat de Location.

**ARTICLE 2 QUI PEUT LOUER UN VÉHICULE ET QUI PEUT LE CONDUIRE ?**

**a) Qui peut louer?**

Toute personne physique :

- Juridiquement capable de conclure un contrat avec Europcar et prête à assumer la responsabilité du Véhicule durant toute la Période de Location; et
- Disposant d'un des moyens de paiement acceptés par la section locale d'Europcar (voir tableau ci-dessous) pour payer la location du Véhicule et tout coût supplémentaire;

Modes de paiement acceptés par Europcar en Belgique	Modes de paiement acceptés par Europcar à l'étranger
<b>Carte de crédit</b> (le montant de la transaction sera bloqué sur la carte et débité après) : VISA, MASTERCARD, DINERS CLUB, AMERICAN EXPRESS et JCB	Les règles et les procédures en termes de l'acceptation des modes de paiement varient en fonction du pays où Vous louez le Véhicule. On Vous conseille fortement de Vous informer au préalable auprès de la station de location à l'étranger afin de Vous assurer que le mode paiement utilisé par Vous sera accepté.
<b>Europcar Charge Card</b>	
<b>Bon de commande</b>	
<b>Voucher</b>	
<b>Cash</b> (uniquement pour les voitures des catégories MINI & COMPACT)	
<b>Modes paiements non acceptés par Europcar</b>	
<b>Maestro, Electron &amp; E-card</b>	
<b>Cartes de débit</b> (le montant de la transaction est immédiatement débité de votre carte)	
<b>Cartes prépayés</b> (et autres cartes non-liées à un compte bancaire)	

Et

- Pouvant présenter une carte d'identification valable mentionnée dans le tableau ci-dessous.

Documents exigés par Europcar	
Carte d'identité ou passeport	√
Permis de conduire en caractères latins (permis européen et/ ou international ou traduction notariée)	√
Preuve d'adresse, ticket de retour avion/train	•

[√] Obligatoire – [•] Facultatif

### b) Qui peut conduire ? (le "Conducteur")

Tant le preneur que le(s) conducteur(s) agréé(s) devront être âgés de 19 ans au moins au moment de la signature du contrat. Les limites d'âge varieront en fonction de la catégorie de véhicule choisie (cf. « *Limites d'âge par Catégorie de Véhicule* »).

On entend par Conducteur autorisé d'un Véhicule toute personne physique répondant aux conditions requises suivantes:

- Être expressément reprise dans la liste des conducteurs et être entièrement identifiée dans le Contrat de Location (il peut également s'agir de vous-même);
- Disposer d'un permis de conduire valable, délivré 12 mois au moins avant la prise de possession du véhicule et conforme à la législation belge;
- Pour la location de certaines voitures de luxe (véhicules de la catégorie Premium, Luxury, Prestige (special cars) et de la catégorie Selection): disposer d'un permis de conduire valable, délivré 24 mois au moins avant la prise de possession du véhicule et conforme à la législation belge
- Disposer d'un document d'identification valable (carte d'identité nationale ou passeport) conforme à la législation belge ;

Seul vous (pour autant que vous soyez repris dans la liste des conducteurs) ou le(s) conducteur(s) agréé(s) par Europcar dont vous demeurez également responsable, comme prévu à l'article 1384 du code civil, serez autorisés à conduire le véhicule. Si vous ne respectez pas lesdites dispositions, vous serez considéré comme non assuré et non couvert.

### c) Qui ne peut pas conduire?

Ne sera pas autorisée à conduire le Véhicule, toute personne non désignée dans le contrat de location. Il en va de même pour les personnes ne pouvant pas présenter de carte d'identification valable telle que mentionnée aux sections 2 a) et 2 b).

Si vous permettez à une personne non autorisée de conduire le Véhicule, ceci sera considéré comme une violation des Conditions Générales de Location et vous serez tenu pour responsable de toutes les conséquences éventuelles, y compris la responsabilité envers Europcar du fait des préjudices causés par vous-même et/ou un conducteur non autorisé. Dans un tel cas, ni vous ni le conducteur non autorisé ne sera couvert par les protections offertes par Europcar. Seule l'assurance Responsabilité Civile sera d'application. En cas de non-respect des provisions ci-dessous Europcar se réserve le droit de facturer une pénalité pour le non-respect des conditions générales « T&C Violation Fee » dont le prix figure dans notre Guide de Tarifs disponible sur notre site web: <https://www.europcar.be/fr/conditionsgenerales/tarifs-europcar>

## ARTICLE 3 OÙ PUIS-JE CONDUIRE LE VÉHICULE ?

En tenant compte des risques accrus de vol, les restrictions suivantes seront applicables à la location de véhicules à partir d'une agence belge:

- 1) L'utilisation du véhicule loué, quel que soit la catégorie ou le groupe auquel il appartient, ne sera autorisée que dans les pays européens suivants, à l'exclusion de tous autres: Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lichtenstein, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse. Europcar autorisera toutefois la location de véhicules qui seront utilisés dans des pays de l'Europe de l'Est, membres de la communauté européenne (Bulgarie, Croatie, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Pologne, Roumanie, Slovaquie, Slovénie et Tchéquie).

- 2) Sur tout le territoire de la République italienne et dans les états-membres de l'Europe de l'Est de la communauté européenne (Bulgarie, Croatie, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Pologne, Roumanie, Slovaquie, Slovénie et Tchéquie), le preneur sera tenu pour entièrement responsable en cas de vol ou de disparition de véhicules des catégories Premium, Luxury, Spécial, Cabriolet, Prestige et Selection ainsi que de tout véhicule de la classe Elite (\*), quelle que soit la catégorie. Ladite responsabilité sera également d'application si le preneur a souscrit une couverture supplémentaire contre le vol (THW). (\* toutes les catégories de véhicule avec un code SIPP commençant par N, H, D, J, R, G, U ou W)

Europcar se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis la liste des restrictions territoriales mentionnées ci-dessus. Vous êtes supposé consulter vous-même ladite liste auprès d'une agence agréée d'Europcar afin de vérifier si dans votre itinéraire planifié et pour votre destination finale vous traversez un ou plusieurs de ces pays. Vous devez également contrôler si vous avez le droit de conduire le véhicule loué et certaines catégories de véhicules dans certains pays se trouvant sur l'itinéraire. Veuillez garder à l'esprit que vous devez respecter les règles de circulation routière dans le pays où vous conduisez le véhicule.

Il vous est autorisé de transporter votre véhicule par bateau ou ferry à condition que l'île ou le pays d'arrivée soit répertorié dans la liste des pays autorisés ci-dessous. Vous serez tenu responsable pour chaque dommage survenu sur le véhicule pendant ce transport à concurrence de la franchise liée à la protection contre les dommages (CDW) souscrite par vous. Les autres provisions au niveau des restrictions territoriales se trouvent dans l'article 5 point 2.

#### ARTICLE 4 QUEL TYPE DE VÉHICULE PEUT ÊTRE LOUÉ ET À QUELLES FINS ?

Vous pouvez louer soit une voiture de tourisme soit un véhicule utilitaire. Vous devez conduire le Véhicule conformément à l'usage prévu, à savoir :

- les voitures de tourisme sont destinées au transport d'un nombre variable de personnes (en fonction du nombre autorisé figurant sur le certificat d'immatriculation du véhicule) ; et
- les véhicules utilitaires peuvent être utilisés pour le transport de marchandises dans la limite du poids maximal indiquée sur le certificat d'immatriculation du véhicule.

A signaler qu'Europcar ne couvre pas les marchandises transportées dans le Véhicule et n'est pas responsable des marchandises et objets laissés par vous par oubli dans le Véhicule ni des conséquences qu'entraîne une telle perte. En outre, Europcar ne sera pas responsable des dommages causés au véhicule à la suite du transport de marchandises ou d'accessoires tels que SkiBox, bicyclette sur porte-bagages etc.

#### ARTICLE 5 QUELLES SONT MES OBLIGATIONS À L'ÉGARD DU VÉHICULE ?

Si vous louez un Véhicule d'Europcar, vous et/ou chaque Conducteur devrez respecter les obligations suivantes:

- 1) Vous et/ou le Conducteur devrez restituer le Véhicule et ses clés, accessoires et documents au lieu de restitution d'Europcar mentionné dans le Contrat de Location. Ladite restitution aura lieu aux date et heure limite telles que spécifiées dans le Contrat de Location (Europcar accordera une période de tolérance de 29 minutes) et dans l'état où le Véhicule se trouvait au commencement de la Période de Location. Si le Véhicule n'est pas restitué de la manière décrite ci-avant, Europcar pourra prendre toutes les mesures nécessaires telles que mentionnées à l'article 11 des présentes Conditions Générales de Location.
- 2) Vous et/ou le Conducteur devrez respecter à tout moment les restrictions de circulation mentionnées ci-dessus et ne pourrez en aucun cas conduire le Véhicule dans les pays non autorisés. Si vous et/ou le Conducteur désirez vous écarter des restrictions de circulation en vigueur, vous et/ou le Conducteur devrez obtenir à cet effet l'autorisation préalable (48h en avance) et écrite de la Direction d'Europcar. Vous devez envoyer un mail à [be-assurances@europcar.com](mailto:be-assurances@europcar.com) pour faire la demande. Pour les pays suivants aucune autorisation ne sera donnée: Azerbaïdjan, Belarus, Iran, Israël, Macédoine, Moldavie et

Russie. En cas de non-respect Europcar se réserve le droit de vous facturer une pénalité pour le non-respect des conditions générales

- 3) Vous devrez aussi toujours vérifier avant votre départ si le Véhicule dispose des documents et/ou équipement requis pour satisfaire aux règles locales de circulation routière du pays par lequel vous et/ou le Conducteur passez.
- 4) Vous et/ou le Conducteur devrez conduire le Véhicule conformément à toutes les législations relatives à la circulation routière en vigueur et bien connaître également toutes les règles locales de circulation routière pertinentes.
- 5) Vous devrez vous assurer que tous les accessoires, bagages ou marchandises transportés dans le Véhicule sont sécurisés conformément à la législation belge et de manière à ne pas pouvoir causer un dommage au Véhicule (ni à l'intérieur, ni à l'extérieur) ni aux passagers.
- 6) Vous et/ou le Conducteur devrez surveiller le Véhicule en bon père de famille et ce en toute circonstance. Vous et/ou le Conducteur prendrez toujours à cet effet les mesures de précaution nécessaires pour éviter que le Véhicule ne soit volé, notamment en vous assurant que le Véhicule est fermé en toute circonstance et protégé grâce à son dispositif antivol incorporé lorsqu'il est garé ou laissé sans surveillance.
- 7) Vous et/ou le Conducteur ne pourrez sous aucun prétexte conduire le Véhicule sous l'influence de l'alcool, de drogues hallucinogènes, de stupéfiants, de barbituriques, d'autres drogues illégales ou de toute autre substance (légitime ou illégale) susceptible d'altérer vos aptitudes à conduire ou celles du Conducteur.
- 8) Vous et/ou le Conducteur ne pourrez sous aucun prétexte conduire le Véhicule en état d'ébriété, d'intoxication alcoolique, de somnolence ou de fatigue extrême.
- 9) Vous et/ou le Conducteur ne pourrez sous aucun prétexte conduire le Véhicule si pour quelque raison que ce soit vous vous trouvez dans un état mental ou physique ne vous permettant de conduire le Véhicule en bon père de famille.
- 10) Vous et/ou le Conducteur ne pourrez pas apposer de publicité sur le Véhicule, sauf autorisation écrite préalable donnée par Europcar.
- 11) Vous et/ou le Conducteur ne pourrez apporter aucune modification, même minime, au véhicule.
- 12) Vous et/ou le Conducteur devrez effectuer les inspections d'usage au Véhicule, telles que le contrôle des niveaux de l'huile et de l'eau et la pression des pneumatiques dans la mesure où ceci est signalé via les signaux d'avertissement sur le tableau de bord du Véhicule. En outre, vous devrez prendre toutes les mesures possibles afin de garder le Véhicule dans le même état que celui au moment où vous en avez pris possession.
- 13) Vous et/ou le Conducteur vous engagerez à utiliser le véhicule en bon père de famille, ce qui implique que vous respectiez les présentes dispositions des conditions générales de location; le preneur entretiendra bien le véhicule et le restituera en bon état de propreté. Le véhicule sera également muni de la plaque minéralogique d'origine et Europcar se réservera le droit de réclamer le remboursement du coût éventuel nécessaire à sa remise en état ou à la remise en état d'autres choses. En bon père de famille, vous prendrez toutes les dispositions nécessaires pour éviter que le Véhicule ne soit endommagé, accidenté ou volé. Ceci implique qu'après une constatation de dommage, vous ne continuerez pas à conduire le véhicule pour éviter que le dommage ne s'amplifie. Ceci implique que vous fermerez le Véhicule et que vous verrouillerez les portes avec une clé lorsque vous n'utilisez pas le Véhicule, et que vous conserverez la clé sur vous ou à tout le moins en un lieu sûr.
- 14) Vous et/ou le Conducteur devrez alimenter le Véhicule avec le carburant approprié. Si un carburant inapproprié venait à être utilisé, il vous sera interdit de continuer à rouler avec le Véhicule et, à moins de démontrer que l'erreur est imputable à une tierce personne, les frais engagés pour l'enlèvement du Véhicule et/ou la réparation du dommage causé au Véhicule et tous les frais en résultant, calculés conformément aux règles décrites dans le paragraphe relatif au *Dommages causés au Véhicule*, vous seront imputés.
- 15) Vous et/ou le Conducteur ne pourrez pas utiliser le Véhicule ni permettre que le Véhicule soit utilisé:
  - a) Pour le sous-louer, l'affecter en gage, le vendre ou, de quelque façon que ce soit, louer, affecter en gage ou vendre (partiellement) le Véhicule, le Contrat de Location, les clés, les documents, l'équipement, les instruments et/ou l'un des accessoires du Véhicule. Si vous ne respectez pas les dispositions mentionnées ci-dessus, Europcar se réserve le droit de Vous facturer une pénalité

journalière pour le « non-respect des conditions générales » (T&C Violation Fee) dont le prix figure dans notre Guide de Tarifs.

Seul vous et le(s) conducteur(s) et personnes agréés par Europcar figurant dans le contrat de location et dont vous demeurez également responsable, comme prévu à l'article 1384 du Code Civil, seront autorisés à conduire le véhicule.

- b) Pour transporter des passagers à titre onéreux ou contre rémunération, sauf accord contraire exprès et écrit conclu avec Europcar (par exemple à des fins de covoiturage).
- c) Pour transporter un nombre de personnes supérieur à celui autorisé par le certificat d'immatriculation du Véhicule.
- d) Pour le transport de choses inflammables et/ou dangereuses, de produits toxiques, nocifs et/ou radioactifs ou le transport de tout autre produit contrevenant à la législation actuelle.
- e) Pour le transport de choses dont le poids, la quantité et/ou le volume ne sont pas autorisés conformément au certificat d'immatriculation et/ou au certificat du contrôle technique du Véhicule;
- f) Pour participer à des courses, faire du tout-terrain, participer à des tests de fiabilité ou de vitesse ou à des rallyes, des compétitions ou des essais, quel que soit le lieu où ils se déroulent, officiels ou non;
- g) Pour le transport d'animaux vivants (à l'exception des animaux de compagnie, moyennant autorisation écrite expresse d'Europcar à cet effet);
- h) Pour donner des cours de conduite ou pour la conduite accompagnée ("*accompanied driving*");
- i) Pour pousser ou tirer un autre véhicule, une caravane ou une remorque (à moins que le Véhicule que vous louez, ne soit déjà équipé d'un crochet de remorquage et pour autant que la charge maximale soit de 1.000 kg)
- j) Pour l'usage sur des routes non asphaltées ou des routes dont la surface, le sous-sol, la largeur ou l'état constituent un risque pour le Véhicule, comme les plages, les routes impraticables, les chemins forestiers, les montagnes, les chantiers (...) et toute autre route non-autorisée et non asphaltée;
- k) Pour commettre un délit intentionnel;
- l) Pour être transporté vous-même à bord d'un avion, train ou camion sauf autorisation écrite expresse donnée par Europcar. Vous devez envoyer cette demande au département d'Assurances par mail ([be-assurances@europcar.com](mailto:be-assurances@europcar.com)) ou par écrit, endéans les 48h avant votre départ.
- m) Dans les parties interdites à la circulation des ports et/ou aéroports et/ou sur des terrains ayant un caractère apparenté ou similaire et inaccessibles à la circulation publique, dans les raffineries, sur les chantiers et les terrains de compagnies pétrolières, sans autorisation écrite expresse donnée par Europcar à cet effet. Si elle donne son accord à cet effet, Europcar vous donnera les informations sur l'assurance responsabilité civile applicable dans ce cas et dont les conditions diffèrent en fonction des circonstances.

Vous pourriez être tenu pour responsable envers Europcar de toute conséquence dommageable résultant d'une violation des obligations mentionnées ci-dessus. Sachez que le non-respect desdites obligations peut faire en sorte que vous perdiez tout droit à une limitation/exclusion de votre responsabilité et que vous soyez dès lors éventuellement tenu pour responsable du dommage complet et de tous les frais en résultant.

A son tour, Europcar se réserve le droit de demander la restitution immédiate du Véhicule et de Vous facturer une pénalité pour le « non-respect des conditions générales » (T&C Violation Fee) dont vous trouvez le prix dans notre Guide de Tarifs.

**ARTICLE 6 QUELS SONT LES SERVICES DE MOBILITÉ INCLUS SI JE LOUE SEULEMENT UN VÉHICULE ?**

Le prix de location de base comprend les services de mobilité suivants:

Services de mobilité inclus dans la location
Assistance technique pour le Véhicule
Assurance Responsabilité Civile
Collision Damage Waiver ('CDW') : limite votre responsabilité financière au montant de la franchise
Theft Waiver ('TW') : limite votre responsabilité financière au montant de la franchise
Kilométrage limité
Restitution du Véhicule hors des heures d'ouverture (key box return)

**ARTICLE 7 QUELS SONT LES AUTRES SERVICES DE MOBILITÉ NON INCLUS DANS LA LOCATION ?**

En fonction du pays de location, Europcar Vous offrira les services supplémentaires suivants:

Liste des produits / services non inclus dans la location
Siège auto pour enfant
Conducteur supplémentaire
Jeune conducteur (de moins de 25 ans)
One way (droit de restituer le Véhicule dans une autre agence que l'agence de départ)
Réalimentation en carburant
Plein de carburant
Jours de location supplémentaires
Assurances & protections
Retrait et restitution en dehors des heures de bureau des gares & des aéroports (after hours)
Système de navigation
Équipement d'hiver (pneus d'hiver et chaussettes de neige)
Autres accessoires et équipement
Perte, vol ou défectuosité des clés du Véhicule
Panne à cause d'une erreur de carburant
Crevaision de pneus
Livraison/reprise du Véhicule par Europcar

## ARTICLE 8 QU'EST-CE QUI EST INCLUS DANS LE PRIX QUE JE PAIE ?

Les informations que vous communiquerez à Europcar au moment de votre réservation (comme la durée de la location, votre âge ou l'âge de tout Conducteur supplémentaire) auront une incidence sur le prix que vous payerez au bout du de compte. Toute modification desdites informations pourra donc induire une adaptation du prix. Les prix appliqués seront ceux en vigueur au moment de votre réservation ou au moment où vous apportez des modifications à votre réservation.

Le prix que vous payez couvrira les coûts suivants :

- Les frais journaliers de location pour le Véhicule pendant le nombre de jours civils convenu (y compris les services de mobilité standard énumérés ci-dessus) ;
- Tout autre service de mobilité ajouté à votre demande ;
- Les frais supplémentaires éventuels appliqués à l'occasion du dépassement du nombre maximum autorisé de kilomètres;
- La TVA;
- Tout supplément lié à votre personne (par exemple si vous êtes un jeune conducteur, ...).

En signant le contrat de location, vous autorisez expressément Europcar à débiter le moyen de paiement indiqué par vous de tout montant en souffrance lié à votre location. Par la remise de votre moyen de paiement à la réception lors de votre départ, vous donnez votre accord exprès à cet égard.

## ARTICLE 9 QUELS SONT LES AUTRES INDEMNITES / FRAIS QUE JE DOIS PAYER ?

- **La garantie.** En plus du prix de location (soit que vous avez payé au moment de la réservation, soit que vous paierez au moment du retrait du Véhicule), Europcar vous demandera de lui payer une garantie pécuniaire. Le montant de la garantie sera bloqué sur votre carte de crédit. Si vous avez effectué une réservation de votre Véhicule en ligne, le montant de la garantie sera rappelé dans l'e-mail de confirmation qui vous sera envoyé une fois votre réservation réglée.
- Ladite garantie est destinée à couvrir les coûts de location supplémentaires. Le montant est de: 300 € (ou £250). Si vous n'avez pas encore payé la location au moment de la réservation, le montant de location sera aussi retenue sur votre carte de crédit. Dans ce cas, le montant total à bloquer sur votre carte de crédit sera calculé comme suite: montant de la location + 300€ (ou £250). Pour plus d'informations, Vous pouvez consulter l'article 19
- Europcar pourra également mettre à votre charge les frais pour tous les services qu'Europcar devra prêter en cas d'accidents survenus pendant la Période de Location et/ou en raison de la manière dont vous avez utilisé le Véhicule.  
Les montants (TVA incluse) desdits frais et indemnités seront énumérés dans le Guide des Tarifs joint en annexe à votre e-mail de confirmation et disponible sur notre site web: <https://www.europcar.be/fr/conditions-generales/tarifs-europcar>
- Lesdits frais et indemnités comprendront (sans limitation):
  - 1) Les frais pour le traitement et/ou recouvrement des amendes ou autres sanctions. Europcar est autorisé à recouvrer auprès de Vous et/ou le Conducteur, tous les frais (au sens le plus large) qu'Europcar a subi ou va subir (ou tous les frais refacturés par une tierce partie) en relation avec le traitement ou recouvrement de toutes les amendes ou taxes causées directement ou indirectement par Votre utilisation du Véhicule pendant la période de location (comme spécifié dans l'article 5.4), y compris et sans restrictions : les frais d'avocat, les frais d'huissier, les taxes, les frais administratifs, les frais de procédure pour le recouvrement des amendes et taxes.
  - 2) Les frais de nettoyage du Véhicule ramené dans un état inacceptable et/ou sale (autre que résultant de l'utilisation du Véhicule conformément aux conditions contractuelles) ;

- 3) Frais pour clés perdues ou volées ;
- 4) Les « **Dégâts** » au Véhicule (tout dégât matériel ou résultant d'un acte de vandalisme au Véhicule autre que le bris de glace ou la crevaison) et/ou le « **Vol du Véhicule** » (vol du Véhicule lui-même ou des accessoires et/ou tentative de vol du Véhicule ou des accessoires). Votre responsabilité à cet égard pourra être limitée en fonction du type de protection que vous aurez choisi (voir à cet égard les Conditions Générales d'Assurances et des Protections d'Europcar jointes à votre e-mail de confirmation ou disponibles dans les agences de location d'Europcar);
- 5) Les frais administratifs de traitement des dégâts constatés au Véhicule ou en cas de dégâts encourus à la suite d'un acte de vandalisme ou de grêle (éléments naturels)
- 6) Tout le carburant consommé pendant la Période de Location (auquel pourrait s'ajouter un coût fixe de réalimentation en carburant);
- 7) Le kilométrage supplémentaire par rapport au kilométrage tel que fixé (éventuellement) dans le prix de location;
- 8) Tout frais ou indemnité supplémentaire en rapport avec l'un des événements suivants survenus pendant votre Période de Location: (1) le coût de restitution du Véhicule à une agence de location Europcar autre que celle où vous l'avez retiré (2) le coût supplémentaire pour la location d'un Véhicule via une agence Europcar située dans un aéroport ou une gare (« APT Surcharge » dans le Guide des Tarifs) (3) les frais pour la prolongation de votre location.
- 9) Une surcharge environnementale (« Eco Surcharge » dans le Guide des Tarifs)

## ARTICLE 10 À QUOI DEVRAIS-JE FAIRE ATTENTION LORS DU RETRAIT/DE LA LIVRAISON DU VÉHICULE ?

### a) Retrait

Lorsque vous retirez le Véhicule chez Europcar, il vous sera entre autres demandé de signer une section du Contrat de Location décrivant l'état du Véhicule à ce moment particulier.

Si vous constatez à ce moment-là que le Véhicule présente un vice ou dommage apparent non décrit dans le Contrat de Location, vous devez vous assurer qu'il en soit fait mention dans le Contrat de Location et que tant vous que l'agent d'Europcar signiez également ladite mention. A défaut d'une mention d'un tel vice ou dommage, Europcar pourra partir du principe que vous avez accepté le Véhicule dans l'état tel que mentionné dans le Contrat de Location. Dans ce cas, Europcar pourra également vous facturer tout nouveau dommage constaté par vous ou par l'agent d'Europcar lorsque le Véhicule sera inspecté par les deux parties au moment de sa restitution.

Sauf si des dommages ou des pannes mécaniques sont explicitement mentionnés dans le Contrat de Location où l'état du Véhicule est précisé, vous reconnaissez avoir reçu le Véhicule dans l'état exact tel que décrit dans le Contrat de Location. Des frais éventuels pour réparations de dégâts au Véhicule constatés au moment de la restitution du Véhicule et non mentionnés dans le Contrat de Location, pourront être mis ultérieurement à votre charge, à l'exception des choses couvertes par l'( les) assurance(s) choisie(s) par vous.

Chaque véhicule d'Europcar sera toujours pourvu, lors de la remise, de tout l'équipement : plein de carburant, les niveaux des réservoirs d'huile et autres liquides adaptés, une roue de secours équipée d'un pneumatique neuf ou un kit de réparation, les accessoires automobiles standard et les documents de bord légalement obligatoires.

### b) Livraison

Si le véhicule doit être livré à une adresse désignée par vous endéans les 60 minutes après l'heure d'ouverture de l'agence désignée, vous acceptez tacitement qu'Europcar vous livre ce véhicule le jour ouvrable précédant. En état de bon père de famille vous ne prenez pas charge du véhicule avant le jour et l'heure de départ de facturation qui figure sur votre contrat de location. Chaque infraction dans ce sens pourrait être considérée comme un non-respect des présentes conditions générales de location et vous pourriez être considéré comme étant en état de non-assurance, perdant dans ce cas chaque avantage liée aux protections que vous avez souscrites.

Le véhicule livré doit être inspecté immédiatement par le conducteur qui prend charge du véhicule ou par le responsable de flotte. Le délai maximum pour ce faire est de deux heures après l'heure de départ de votre location mentionnée sur votre contrat de location. Après ce délai vous êtes tenu responsable pour chaque dommage survenu au véhicule qui n'est pas répertorié sur l'état du véhicule au départ figurant sur votre contrat de location.

## **ARTICLE 11 QUELLES SONT LES PROCÉDURES DE RESTITUTION DU VÉHICULE ?**

### **a) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar**

Vous devez restituer le Véhicule à l'agence de retrait Europcar à l'endroit et à l'heure indiqués dans le Contrat de Location. Vous pouvez restituer le Véhicule à une autre agence de location Europcar, mais un supplément sera imputé à cet effet. Le supplément de prix qui vous êtes facturé, est mentionné sur la confirmation de réservation (si vous avez communiqué que vous restituez le véhicule dans une autre agence) ou sera calculé au moment de la restitution par l'agence de retour.

La Période de Location prendra fin lorsque vous ramenez le Véhicule à l'agence de location d'Europcar et uniquement après que vous avez remis les clés et les documents de bord du Véhicule à un agent d'Europcar. Une restitution anticipée avant la date convenue dans le Contrat de Location ne donnera pas droit à un remboursement d'une partie du Prix de Location.

Lorsque vous restituez le Véhicule à Europcar, vous devrez inspecter le Véhicule avec un agent d'Europcar et contresigner pour « l'Etat du véhicule lors de la Restitution ». Europcar vous remettra un document signé dans lequel elle déclare que le Véhicule a été restitué et accepté par elle.

Europcar ne saurait en aucun façon voir sa responsabilité engagée pour toute perte, tout vol ou dommage de quelque nature que ce soit, concernant des objets et/ou des outils transportés ou retrouvés dans le Véhicule, y compris les bagages et/ou marchandises, sauf preuve du contraire.

### **b) Restitution du Véhicule en dehors des heures d'ouverture de l'agence Europcar**

Europcar préconise la restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de ses agences. Afin de satisfaire aux besoins de certains de ses clients, Europcar offre la possibilité de restituer le Véhicule en dehors des heures d'ouverture.

Si vous optez pour une restitution du véhicule en dehors des heures d'ouverture, vous acceptez que l'Etat du Véhicule lors de la Restitution soit établi par un agent d'Europcar en dehors de votre présence.

Si vous êtes impliqué dans un accident et/ou le Véhicule est endommagé pendant la Période de Location, il vous faudra en faire mention dans le Contrat de Location dans la section « remarques ». La section complétée du Contrat de Location sera signée par vous et laissée dans le Véhicule. Il y aura lieu de laisser les clés dans la « key box » prévue à cet effet.

Veillez noter que le Contrat de Location ne prendra pas automatiquement fin lors de la restitution des clés: le Véhicule restera sur le parking où vous l'aurez laissé jusqu'à l'ouverture de l'agence Europcar qui procédera à l'inspection du Véhicule et à la clôture du Contrat de Location. Dans ce contexte, Europcar vous rappelle que vous devez garer le Véhicule sur le parking prévu à cet effet et de manière à ne pas constituer un danger pour des tiers ou une gêne pour la circulation. Vous devez en outre laisser les documents de bord du Véhicule dans la boîte à gants.

Dans la mesure où le Véhicule sera inspecté ultérieurement – pendant les heures d'ouverture de l'agence –, Europcar vous recommande de prendre des photos de l'état du Véhicule de façon à avoir des pièces justificatives relatives à l'état du Véhicule au moment où vous l'avez garé.

Une fois l'inspection effectuée et à défaut de constatation de dommage, Europcar vous fournira un document signé dans lequel il est déclaré que le Véhicule a été restitué dans un bon état.

Europcar ne saurait en aucun façon voir sa responsabilité engagée pour toute perte, tout vol ou dommage de quelque nature que ce soit, concernant des objets et/ou des outils transportés ou retrouvés dans le Véhicule, y compris les bagages et/ou marchandises, sauf preuve du contraire.

#### c) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar après inspection sans votre participation/présence

Si vous n'êtes pas en mesure et/ou refusez d'inspecter le Véhicule avec un agent d'Europcar, celle-ci sera autorisée à procéder elle-même à son inspection en votre absence.

La même procédure que celle mentionnée à l'article 11b sera d'application.

#### d) Reprise du Véhicule par Europcar

Si vous faites reprendre le véhicule par Europcar, vous acceptez que l'état du véhicule au retour soit fait par un représentant Europcar au moment de la réception des clefs. Vous restez responsable pour chaque dommage survenu au véhicule jusqu'au moment que les clefs sont en possession du représentant Europcar.

Vous signez pour la restitution des clefs et du véhicule.

Dans tous les cas vous devez informer Europcar au plus vite que le véhicule est à récupérer:

- Soit vous envoyez un sms au 3945 avec la mention « Votre véhicule avec plaque <plaque> peut être récupéré à l'adresse <adresse> »
- Soit vous envoyez un mail à [collection.belgium@europcar.com](mailto:collection.belgium@europcar.com) avec la même mention

#### e) Restitution tardive

Si le Véhicule n'était pas restitué à la date prévue dans le Contrat de Location et dans la mesure où une période de 24 heures s'écoule sans nouvelles de votre part concernant le retard, Europcar considérera le Véhicule comme illégalement approprié et pourra en informer les autorités locales compétentes. Il vous faudra collaborer entièrement à l'investigation et remettre en outre sur-le-champ à Europcar l'original des clés du véhicule.

Dans ce cas, Europcar sera habilitée à vous imputer un jour supplémentaire pour chaque jour de retard dans la restitution au tarif en vigueur pour votre Contrat de Location, majoré d'une pénalité pour la restitution tardive « Overdue Fee / Late return fee » et à réclamer une indemnité du chef de :

- tous les frais résultant de l'investigation menée par Europcar et/ou son assureur
- tous les frais relatifs au dépannage et au transport du véhicule et frais d'entreposage du service de dépannage concerné
- tous les dommages et pertes subis par Europcar et obtenir remboursement de tous les frais résultant d'amendes, taxes, sanctions, saisie à charge du Véhicule faisant suite à des demandes des autorités pour identifier l'auteur ou éclaircir des circonstances relatives à une infraction ou à un délit sauf si vous pouvez démontrer que le Véhicule n'est plus en votre possession et/ou ne peut plus être restitué par une faute ne relevant pas de votre fait.

Europcar aura également le droit d'entreprendre des démarches légales pour assurer la restitution immédiate du Véhicule. Dans un tel cas, les couvertures et services complémentaires repris dans le Contrat de Location ne seront plus d'application.

### ARTICLE 12 DOMMAGES CAUSÉS AU VÉHICULE

S'il existe des différences entre l'état du véhicule tel que décrit dans votre Contrat de Location au moment de votre départ et celui établi au moment de votre retour, des frais pourront vous être imputés suivant les règles décrites ci-dessous.

#### a) Dommages constatés lors de votre retour et en votre présence

Si vous constatez avec le représentant d'Europcar des dommages lors du retour du véhicule, vous pouvez reconnaître et accepter lesdits dommages en signant « l'Etat de retour du véhicule ». Europcar vous remettra alors une facture avec les coûts de réparation et imputera des frais administratifs pour le traitement du dossier de sinistre et l'immobilisation du véhicule.

Les coûts de réparation pourront varier en fonction de la gravité des dommages:

- **Dommmage Léger:** dommage mineur, non substantiel causé au Véhicule, sans incidence sur sa libre circulation, tel que, par exemple : rayures légères, petites bosses, éclat dans le pare-brise. La facturation du dommage est basée sur la Liste des Prix d'Europcar pour Dommage Léger disponible dans toute agence et via notre site web.
- **Dommmage plus substantiel** compromettant une utilisation normale du véhicule et nécessitant son immobilisation temporaire, comme des dégâts causés au moteur. Ce type de dommage sera évalué par un expert ou un garage de réparation automobile indépendant et facturé suivant le rapport de l'expert ou suivant une analyse des coûts effectuée par un garage de réparation automobile indépendant.

Si vous contestez les dommages et décidez de ne pas signer « l'Etat de retour du véhicule », Europcar appliquera la procédure ci-dessous (section 2).

En cas d'implication de partie tierce, vous devez envoyer le constat amiable d'accident (+ si disponible la déclaration écrite du client), bien rempli et signé au département d'assurances d'Europcar (ou l'agence de retour) éndans les 5 (cinq) jours ouvrables en mentionnant votre numéro de contract de location. Si vous ne respectez pas ce délai, Europcar se réserve le droit de vous facturer une pénalité pour le « non-respect des conditions générales » (pour laquelle vous trouver le prix dans notre guide de tarifs).

#### **b) Dommages constatés en votre absence (par exemple en cas de restitution du véhicule en dehors des heures d'ouverture)**

Si l'employé ou le représenant d'Europcar constate des dommages après votre retour en votre absence, Europcar vous adressera les documents suivants :

- L'Etat de retour du véhicule décrivant l'ensemble des dommages constatés ;
- Des photographies desdits dommages ;
- Une estimation des coûts de réparation variant en fonction de la gravité du dommage (cf. ci-dessus) et des frais administratifs pour le traitement du dossier de sinistre et l'immobilisation du véhicule.

Si vous souhaitez contester les dommages constatés ou le coût de réparation, il y aura lieu de prendre contact avec nous par mail ou par lettre dans un délai de 14 jours à compter de l'envoi des documents susmentionnés.

Si dans le délai susmentionné de 14 jours vous omettez de contester les dommages, Europcar se réservera le droit de vous facturer le coût de réparation et les frais administratifs.

#### **c) Règle commune**

Veillez noter qu'en fonction du type de couverture que vous avez souscrit pour la location, Vous ne devrez peut-être pas payer pour les dommages constatés ou seulement en partie. Voir les Conditions Générales d'Assurance et des Protections d'Europcar: <https://www.europcar.be/EBE/module/render/Conditions-generales-des-assurances-et-des-protections>

En tout cas, vous aurez la possibilité de contester les dommages constatés et leur facturation suivant les principes mentionnés à l'article 23.

#### **d) Exceptions**

- 1) Les dommages occasionnés au véhicule loué au niveau de la suspension, les dommages occasionnés au moteur, à la boîte de vitesse ou à d'autres pièces mécaniques, les **dommages occasionnés au** véhicule à cause de surélévations du sol/terrain et/ou de son état **et les dommages qui sont la conséquence** de chocs sur le dessous de la carrosserie seront entièrement à votre charge, même si vous avez souscrit une assurance complémentaire telle que décrite dans les Conditions Générales d'Assurance et des Protections en annexe.
- 2) Le coût de réparation des dommages occasionnés au toit et/ou au dessus des véhicules donnés en location, ainsi que de tout autre dommage causé à ces mêmes véhicules s'il est une conséquence directe de chocs subis au toit et/ou au dessus du véhicule et/ou du non respect par le preneur des restrictions de hauteur, sera à votre charge, même si vous avez souscrit une assurance complémentaire telle que décrite dans les Conditions d'Assurance et des Protections en annexe, sauf si les dommages sont la conséquence d'un accident.
- 3) En cas de dommage au véhicule résultant d'une faute grave commise par vous ou par le conducteur agréé lui-même, ou en cas de dommage occasionné intentionnellement par vous ou le(s) conducteur(s) agréé(s), Vous perdrez automatiquement tout droit à invoquer une couverture et vous serez tenu d'indemniser Europcar du montant total des dommages réellement subis, quelles que soient les assurances souscrites par vous.
- 4) Les dommages subis tant à l'intérieur qu'à l'extérieur d'un véhicule, qui sont la conséquence d'un acte de vandalisme, vous seront portés en compte. A moins d'avoir fait une déclaration auprès des services de police compétents dans les 3 jours qui suivent les faits, vous devrez répondre du coût réel des réparations à effectuer au véhicule. En cas de déclaration faite à temps, le montant sera limité au montant de la franchise contractuelle majorée des frais administratifs. A moins d'être reprise dans la protection PAI/SPAI signée par vous, vous ne pourrez pas revendiquer l'intervention d'Europcar en cas de perte ou de défaillance de matériel ou d'objets abandonnés dans le véhicule ou vous appartenant et/ou appartenant aux personnes transportées par vous dans le véhicule loué.
- 5) Les dommages occasionnés au véhicule loué par des éléments naturels seront pris en charge par Europcar, à condition que vous payiez la franchise prévue comme mentionné dans le contrat. Par dommages on entend : tout dommage qui est la conséquence directe ou indirecte d'inondations, grêle, explosions volcaniques, tremblements de terre, effondrement de rochers, chutes de pierres/gravats, glissements de terrain, avalanches, ouragans, cyclones ou raz-de-marée. Les frais administratifs pour le traitement seront à votre charge.
- 6) Le véhicule loué ne sera assuré que pour la durée mentionnée dans le contrat de location. Dès l'expiration de ladite période et sans prolongation du contrat accordée par Europcar, vous répondrez solidairement, conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Assurance et des Protections, de toutes les conséquences financières et autres, et de tout sinistre pouvant survenir au véhicule, y compris le vol du véhicule ou des dommages au véhicule. Si à l'issue de la période de prolongation du contrat de location original le véhicule n'a pas été restitué à temps, à la date d'échéance convenue, vous répondrez entièrement de tout sinistre éventuel auquel le véhicule peut être exposé, y compris le vol, les accidents ou les dommages.
- 7) Le conducteur du véhicule loué, à savoir vous, le(s) conducteur(s) agréé(s) ou toute autre personne quelconque, ne serez couverts par aucune assurance si, au moment des faits, vous ne possédez pas un permis de conduire valable, en cas d'ébriété, d'intoxication alcoolique, de somnolence, ou si au moment des faits vous êtes est sous l'influence de l'alcool, de la drogue, de médicaments ou autres substances légales ou illégales altérant la vigilance au volant ou le pouvoir de réaction.
- 8) Europcar décline toute responsabilité concernant les accidents survenus pendant la période locative dans lesquels la responsabilité de tiers est engagée ou des dommages ont été occasionnés au véhicule de tiers et dont la responsabilité vous incombe, aux motifs suivants : vous avez fourni de fausses informations concernant votre identité, âge, adresse, la validité du permis de conduire, etc. Dans ce cas, Europcar se fera rembourser par vous l'ensemble des préjudices financiers encourus.

Pour chacun des cas susmentionnés, Europcar se réservera le droit d'imputer le coût administratif des dommages dont le prix figure dans nos "Tarifs Europcar" sous la mention Damage Fee (DAF).

**ARTICLE 13 QU'EST-IL ATTENDU DE MOI EN TERMES D'ENTRETIEN DU VÉHICULE ?**

Pendant votre période de location, vous devrez prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que le véhicule soit restitué dans le même état que celui dans lequel vous l'avez reçu.

Toute modification ou toute intervention mécanique relative au véhicule sans autorisation préalable d'Europcar est interdite. Si ladite règle n'est pas respectée, vous devrez répondre des coûts dûment justifiés nécessaires pour rétablir le véhicule dans l'état où vous l'avez reçu, outre une indemnité compensatoire due à l'immobilisation du véhicule, calculée sur la base des critères suivants : les frais d'entreposage + les frais de transport + les jours supplémentaires.

Vous répondrez envers Europcar de toute conséquence préjudiciable découlant d'une violation des obligations d'entretien mentionnées ci-dessus.

**ARTICLE 14 QUE DOIS-JE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT, DE PANNE MÉCANIQUE OU D'AUTRE INCIDENT ?**

En cas de panne mécanique ou d'accident vous empêchant de continuer votre voyage et/ou vous obligeant à cesser d'utiliser le véhicule pour éviter une telle panne, vous bénéficierez d'un service d'assistance inclus dans le prix de votre location.

Si le véhicule est hors service à la suite d'une panne mécanique ou d'un accident, vous ne pourrez en aucun cas entreprendre vous-même des démarches pour faire effectuer des réparations au véhicule, sauf autorisation préalable et écrite d'Europcar à cet effet et en tenant compte de ses instructions. Si tel devait être le cas, vous devrez soumettre à Europcar un devis estimatif des réparations. Si le preneur ne respecte pas les prescriptions mentionnées dans le présent article, dans le cas d'une réparation non autorisée, le bailleur se réservera le droit de facturer la totalité du montant des dommages encourus au preneur, même si ce dernier a signé pour une ou plusieurs assurances décrites.

Si un incident quelconque survient dans lequel le véhicule de location est impliqué, tel qu'un accident, vol ou incendie (même si aucun tiers n'y est impliqué) et que vous êtes au courant dudit incident, vous devrez informer immédiatement et au plus tard dans les 5 (cinq) jours ouvrables de l'accident Europcar et, au besoin, la police locale ainsi que faire une déclaration.

- a) Il y aura lieu d'établir un procès-verbal si le véhicule est impliqué dans un accident où les passagers ou des tiers ont encouru des dommages corporels, mais aussi pour toute tentative de vandalisme ou d'incendie suspect au véhicule loué ou de vol de ce dernier, etc.
- b) Il y aura lieu d'établir sur-le-champ le rapport de l'accident sur un constat amiable et de transmettre immédiatement à Europcar les informations suivantes: date, emplacement, moment et adresses des témoins éventuels, identité et adresse du propriétaire du véhicule du tiers impliqué et/ou du conducteur, le numéro de la plaque minéralogique, les coordonnées, les dommages occasionnés au véhicule et le numéro de police de l'assurance R.C. du véhicule de la partie adverse.
- c) Outre le rapport officiel, dont question au point ci-dessus, il y aura également lieu de fournir à Europcar l'original ou au moins une copie du procès-verbal établi par la police et les déclarations éventuellement faites.
- d) Vous ne vous prononcerez en aucun cas sur la responsabilité à l'égard de l'accident et ne prendrez aucun arrangement concernant les suites à donner après un accident.
- e) Vous n'abandonnez pas le véhicule loué s'il ne peut pas être dépanné immédiatement, sauf si vous avez pris des arrangements garantissant la sécurité du véhicule. Dans ledit cas, il vous faudra prendre contact avec le service d'assistance au numéro de téléphone suivant : à partir de la Belgique et du Luxembourg : 0800 13 091 et à partir de l'étranger : 0032 2 660 03 62

En cas de non-respect des dispositions susmentionnées du présent article, de détournement du véhicule loué par vous, de délit de fuite, si vous ne collaborez pas entièrement ou faites chez Europcar une déclaration incomplète, frauduleuse ou tardive (pas de réaction dans un délai raisonnable après notification écrite de la part d'Europcar), cette dernière se réserve le droit de vous facturer les préjudices financiers en résultant, même si vous avez souscrit une couverture complémentaire telle que décrite à l'art. 7 susmentionné.

En cas de survenance d'un accident ou d'un dommage mécanique dont la responsabilité vous incombe clairement ou incombe clairement à un conducteur agréé, indépendamment du fait de savoir si au moment des faits vous étiez au volant ou non, ou si le véhicule a été confié à un tiers conducteur non agréé, ou par extension si vous et/ou le(s) conducteur(s) agréé(s) ne s'en tiennent pas aux conditions prévues à l'article 5 ci-dessus, vous serez invité par lettre recommandée à venir inspecter les dommages occasionnés au véhicule loué à une date et à une heure à fixer par Europcar. En outre, vous pourrez toujours vous faire assister par un expert indépendant de votre choix pour faire effectuer une expertise du véhicule en question. Le préjudice financier ainsi constaté, en présence ou non des deux parties, sera ensuite entièrement à votre charge.

### ARTICLE 15 QUAND VAIS-JE RECEVOIR MA FACTURE ET DOIS-JE PAYER LA LOCATION ?

Vous recevrez une facture définitive dès que tous les éléments de votre location auront été établis. Le montant total devra être payé en une ou plusieurs fois en fonction de la situation.

- Si Vous réservez un Véhicule en ligne :
  - Vous pourrez décider ce que vous payez anticipativement, par exemple, le prix journalier de location du Véhicule, des accessoires pendant la Période de Location et de tout service de mobilité supplémentaire. Le moyen de paiement que vous avez choisi sera débité à concurrence du montant convenu. Vous recevrez une facture pour ledit paiement anticipatif et ledit paiement sera mentionné sur la facture définitive et déduit du montant total (encore) à payer.
  - Si vous décidez de ne pas payer anticipativement, vous ne devrez payer qu'au moment du retrait du véhicule dans l'agence de location d'Europcar. Ledit paiement englobera le montant de la garantie, majoré du prix de la location du véhicule, des accessoires, de services supplémentaires, de conducteurs ou du niveau de couverture choisis par vous avant le retrait du véhicule. Le coût sera mentionné dans le Contrat de Location et déterminé de commun accord avant la signature du Contrat de Location.
  - Les coûts ou frais supplémentaires seront facturés au moment de la restitution du véhicule (dans la mesure où ils pourront être établis à ce moment-là).  
Si vous avez engagé des frais supplémentaires tels qu'amendes ou taxes, ou que vous avez occasionné des dommages au véhicule, Europcar vous les portera ultérieurement en compte avec les frais administratifs y relatifs dont elle sera informée après la cessation de la Période de Location. Les frais administratifs pour le traitement d'une amende sont listés dans le Guide des Tarifs (consultable sur notre site web via le lien suivant : « Tarifs Europcar » <https://www.europcar.be/fr/conditionsgenerales/tarifs-europcar>).  
Vous disposerez d'un délai de 14 jours à compter de la date d'envoi de la notification pour contester une amende ou taxe moyennant production de pièces justificatives démontrant que vous n'êtes pas l'objet de l'amende/taxe. A défaut de contestation desdits frais de votre part dans le délai susmentionné, les frais administratifs vous seront facturés.
- La facture définitive avec un aperçu de tous les frais vous sera adressée électroniquement. Si vous ne souhaitez pas recevoir votre facture définitive par voie électronique, il vous sera loisible de recevoir une version papier de votre facture sans frais supplémentaires.
- Si la date mentionnée sur la facture a expiré et que vous n'êtes pas un consommateur (tel que défini dans les législations applicables), vous répondrez automatiquement et sans la moindre mise en demeure formelle des paiements tardifs et ce à un taux d'intérêt égal à celui de la BCE appliqué à son « opération de refinancement » majoré de 10 pour cent et d'une compensation de 40€, et tous les frais seront réclamés dans les conditions de la Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales (*Moniteur belge* du 7 août 2002).

- En cas d'expiration de la date limite de paiement figurant sur la facture, vous accepterez explicitement:
  - Que la non-exécution d'un seul paiement dû ou le défaut de paiement après avoir été mis formellement en demeure (soit après réception d'une lettre recommandée avec demande de procéder au paiement dans les 15 jours civils), entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les factures impayées et la résiliation de plein droit du Contrat de Location, sans que l'intervention du tribunal ne soit requise ou sans qu'Europcar ne soit redevable à cet égard de dommages-intérêts ; et
  - Qu'Europcar ait le droit d'exiger la restitution immédiate du Véhicule.

## ARTICLE 16 QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE ANNULER OU MODIFIER MA RÉSERVATION ?

### a) Modifications

Vous pourrez modifier votre réservation gratuitement, dans la mesure où vous informerez Europcar **au plus tard 48 heures avant** le début de la Location. Tenez compte du fait que de nouveaux prix de location peuvent s'appliquer au moment où vous modifiez votre réservation. Veuillez également toujours utiliser le même canal de communication que celui que vous avez utilisé lors de la première réservation. Si vous le souhaitez, vous pouvez aussi téléphoner à notre Centre d'appel au numéro suivant : 02/348.92.12

### b) Annulation

- Si vous avez payé un acompte lors de votre réservation en ligne:
  - Vous pourrez annuler votre réservation gratuitement à condition d'avoir informé Europcar **au plus tard 48 heures avant le début de la Période de Location.**
  - Si vous n'informez Europcar de votre annulation qu'au cours des dernières 48 heures, l'acompte sera remboursé après déduction d'un frais d'annulation (« Cancellation Fee ») dont le prix figure dans notre Guide de Tarifs.
  - Si vous n'avez pas annulé votre réservation et que vous ne parvenez pas à retirer le Véhicule, l'acompte sera remboursé après déduction d'un frais d'annulation (« Cancellation Fee ») dont le prix figure dans notre Guide de Tarifs.

Pour une bonne compréhension du présent paragraphe, l'annulation de la réservation/l'impossibilité de retirer le Véhicule due à un cas de force majeure signifie que vous êtes empêché ou retardé en raison d'une guerre ou d'autres hostilités, d'émeutes, d'un accident, de grèves, de lock-out, de conflits commerciaux, d'embargos ou de restrictions gouvernementales des importations ou des exportations ou de toute autre cause ou circonstance échappant à votre contrôle (direct ou indirect) raisonnable.

- Si vous n'avez pas payé d'acompte lors de votre réservation:
  - Vous pouvez adapter ou annuler votre réservation gratuitement jusqu'au moment du retrait.
  - Faute d'annuler votre réservation ou de parvenir à retirer le véhicule, des frais « no show fee » vous seront facturés (dont le prix figure dans notre Guide de Tarifs)

## ARTICLE 17 QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE PROLONGER MON CONTRAT DE LOCATION ?

Si vous souhaitez prolonger la Période de Location mentionnée dans votre Contrat de Location, il vous faudra entreprendre les démarches suivantes:

- Prendre contact avec notre service clientèle ou l'agence de retrait;
- Vous rendre dans l'agence de retrait d'Europcar;

- Effectuer une inspection du Véhicule avec un agent d'Europcar ;
- Payer la location et les frais supplémentaires;
- Signer un nouveau Contrat de Location ou un Contrat de Prolongation.

Si vous ne vous conformez pas aux conditions mentionnées ci-dessus et que vous gardez le véhicule, il sera fait application de la procédure telle que prévue à l'article 11 (retour du véhicule).

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

La politique en matière de carburant sera déterminée par le pays de location du Véhicule et est tributaire du type de véhicule. Veuillez vérifier soigneusement les règles applicables avant le début de chaque location.

Tous les véhicules seront remis avec le plein de carburant. A l'issue de la Période de Location, les situations suivantes peuvent se présenter :

#### 1) De réservoir plein à réservoir plein

- Europcar fournit un Véhicule avec le réservoir de carburant plein.
- Vous restituez le Véhicule avec le réservoir de carburant plein.
- Des frais supplémentaires pour le carburant ne seront pas portés en compte.

#### 2) Retour du Véhicule avec un niveau de carburant inférieur à celui au moment du départ (Frais de réalimentation en carburant)

- Si vous n'avez pas choisi l'Option Réservoir Plein et que le Véhicule n'est pas restitué avec un réservoir plein de carburant, vous devrez rembourser le coût du carburant manquant, majoré des frais de réalimentation en carburant de 20 EUR hors TVA (comme mentionné dans le Guide des Tarifs d'Europcar joint au mail de confirmation de votre réservation et disponible en ligne via notre site web).

#### 3) Option Réservoir Plein

- Lors du retrait du véhicule, vous payez le prix d'un réservoir plein de carburant. Les frais à cet égard dépendent du type de véhicule.
- Vous pouvez restituer le Véhicule sans prêter attention à la quantité de carburant encore présente dans le réservoir. Puisqu'elle ne vous facturera rien pour la réalimentation du Véhicule, Europcar ne devra pas non plus vous rembourser le carburant non utilisé.

### ARTICLE 19 DOIS-JE VERSER UNE GARANTIE AVANT DE RETIRER MON VÉHICULE?

Lors du retrait du véhicule, vous nous fournirez à titre de garantie une autorisation de débit de votre carte de crédit.. Le montant de la garantie tiendra compte de la catégorie de véhicule, de la Période de Location et de tous les produits ou services de mobilité additionnels que vous aurez choisis lors du retrait du Véhicule.

Ladite garantie est destinée à couvrir les coûts de location supplémentaires.

Le montant est de: **300 € (ou £250)**

Si vous n'avez pas encore payé la location au moment de la réservation, le montant de location sera aussi retenue sur votre carte de crédit. Dans ce cas, le montant total à bloquer sur votre carte de crédit sera calculé comme suite: **montant de la location + 300€ (ou £250).**

En tout cas, le montant de la garantie sera communiqué dans l'e-mail de confirmation qui vous sera envoyé au moment de votre réservation, et aussi dans le contrat de location. Si vous achetez des services supplémentaires au comptoir de l'agence de location, le montant de ces services supplémentaires sera rajouté au montant de la garantie et bloqué sur votre carte de crédit.

En l'absence de coûts de location supplémentaires, la garantie sera libérée à la fin de la location dans les 8 jours ouvrables.

#### **ARTICLE 20 PUIS-JE PAYER MA LOCATION AVEC UNE CARTE DE CRÉDIT ÉTRANGÈRE ?**

Si vous êtes un preneur étranger et titulaire d'une carte de crédit Visa ou MasterCard (dont la devise d'origine est différente de l'euro), vous pourrez bénéficier de la possibilité de change dans ladite devise d'origine lorsque vous payez la location. Le représentant d'Europcar qui vous offre cette possibilité, saisira votre demande dans le système et le Contrat de Location spécifiera l'option choisie. Dans ce cas, Europcar effectuera la conversion.

Si vous changez d'avis, vous pourrez le faire en faisant une déclaration appropriée lorsque vous restituez le véhicule à la réception d'Europcar où vous recevrez la facture définitive établie en euros.

Si, pour l'une ou l'autre raison technique, Europcar n'est pas en mesure de fournir ledit service ou qu'en tant que titulaire d'une carte Visa ou Mastercard vous avez choisi de payer en euros, la conversion dans la devise d'origine de votre carte se fera alors conformément aux conditions de votre banque.

#### **ARTICLE 21 QUE FAIT EUROPCAR POUR PROTÉGER MES DONNÉES PERSONNELLES ?**

Europcar pourra utiliser toutes les informations que vous lui aurez communiquées dans le cadre de votre location, y compris les données personnelles de chaque Conducteur désigné, pour vérifier l'identité, recouvrer des paiements, surveiller la fraude et traiter tout problème éventuel avant, pendant et après la Période de Location.

Europcar pourra recueillir chez des tiers des informations vous concernant ou concernant chaque Conducteur désigné pour décider si un véhicule vous sera donné en location ou non. Avant le début de votre location, Europcar vérifiera votre identité et l'identité de chaque Conducteur désigné au moyen d'un contrôle d'identité. Ledit contrôle d'identité laissera un marquage électronique ou « empreinte » dans votre dossier, qui ne portera toutefois pas atteinte à votre solvabilité; ce ne sera en effet pas utilisé comme élément d'une procédure de vérification du crédit et les informations ne seront pas vendues à des tiers.

Europcar pourra fournir des données personnelles résultant du Contrat de Location et des données relatives au respect de vos obligations du chef du Contrat de Location à des bureaux d'information sur le crédit, DVLA, HM Revenue & Customs, la police, des bureaux d'encaissement (y compris les avocats) et toute autre organisation pertinente.

Europcar pourra également fournir des données personnelles à la British Vehicle Rental & Leasing Association (« **BVRLA** »), qui pourra transmettre lesdites données à ses membres pour les aider dans la décision de vous accepter ou non vous ou tout Conducteur désigné comme client. Notre politique de protection des données est disponible sur : [www.europcar.be](http://www.europcar.be)

Europcar collectera et traitera des données pour vous offrir des services de location de véhicules et à des fins de marketing telles que des promotions spéciales et des programmes de fidélité. Vous aurez le droit de vous opposer gratuitement au traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct.

Toute information à collecter par Europcar vous sera signalée en agence de location ou en ligne par un astérisque. Seules les entreprises faisant partie du Groupe Europcar ainsi que les franchisés recevront lesdites informations. Une partie des destinataires des données collectées pourra éventuellement être établie dans des pays où la

législation relative aux données à caractère personnel ne prévoit pas un niveau de protection efficace équivalent à la protection offerte par les lois belges et les règles et directives de la Commission belge de la Protection de la Vie Privée. Toutefois le transfert de données à un pays offrant un niveau de protection insuffisant ne sera accordé que sur la base de l'exception de l'exécution d'un contrat entre le responsable du traitement des données et la personne concernée ou pour l'exécution de mesures préalables au contrat prises à la demande de la personne concernée (article 22 §1, 2° de la Loi relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel).

Sur cette base, vous bénéficierez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant, vous pourrez exercer ledit droit en envoyant une lettre à Europcar à l'adresse suivante : Europcar Customer Services, Weiveldlaan 8, 1930 Zaventem.

Il vous est signalé à vous et/ou au Conducteur que vos/ses données personnelles peuvent être fournies sur demande à la police en cas d'infraction au code de la route et/ou tout délit commis pendant la location.

Europcar étant en outre membre de la Branche Loueurs du « *Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA)* », un certain nombre de données résultant du Contrat de location pourront être transmises en vue de leur mutualisation entre les membres de ladite branche, afin de leur permettre de décliner légitimement une location. Conformément à la procédure de la CNIL n°2006-235 du 9 novembre 2006, vous serez informé au préalable si vous êtes concerné par lesdites mesures, et aurez le droit de vous opposer audit enregistrement, d'examiner vos données à caractère personnel, de les rectifier et de les supprimer en contactant la Branche Loueurs du CNPA (50 rue Rouget de Lisle – 92158 Suresnes Cedex).

En acceptant les présentes Conditions Générales de Location, vous déclarez expressément acquiescer à la politique de respect de la vie privée susmentionnée d'Europcar.

## **ARTICLE 22 QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE LITIGE LIÉ À LA LOCATION ?**

### **a) Droit applicable et compétence**

Le contrat de location relèvera exclusivement du droit belge. Tout litige entre les parties contractantes suivant le contrat de location conclu en Belgique et ne pouvant pas être arrangé à l'amiable relèvera de la compétence des tribunaux et cours de la région bruxelloise, et si d'application, de la Justice de Paix du canton de Forest.

Si Vous avez loué un Véhicule alors que vous étiez à l'étranger, le droit du pays où vous avez signé le contrat de location, s'appliquera à la location.

### **b) Service client**

Quel que soit l'endroit de votre location, vous pourrez toujours choisir de consulter le Service Client du pays de votre résidence. L'équipe de votre Service Client prendra ensuite contact en votre nom avec le pays de location et tentera de résoudre votre problème.

Vous pouvez prendre contact avec le Service Client aux adresses et numéros de téléphone suivants : Europcar Customer Services, Weiveldlaan 8, 1930 Zaventem T 02/709.71.15 | F 02/709.71.20 | [customer.servicesbelgium@europcar.com](mailto:customer.servicesbelgium@europcar.com)

### **c) Notifications**

Toutes les notifications devant être faites à vous ou à Europcar dans le cadre du Contrat de Location seront envoyées aux adresses indiquées dans le Contrat de Location, confirmées par Vous et Europcar comme étant le domicile élu à toutes fins et via lequel toutes les modifications devront être communiquées à l'autre partie.

#### d) Règlement des litiges

Pour le règlement des litiges concernant les locations en Belgique vous pouvez prendre contact avec « De Consumentenombudsdienst »:

North Gate II  
Koning Albert II-laan 8  
1000 Brussel  
Tel: 02 702 52 00  
Fax: 02 808 71 20  
E-mail: [contact@consumentenombudsdienst.be](mailto:contact@consumentenombudsdienst.be)  
Web: <http://www.consumentenombudsdienst.be>

Si le pays de location et votre pays sont différents, Vous pourrez également choisir de soumettre votre réclamation aux European Car Rental Conciliation Services.

E-mail : [complaint@ecrcs.eu](mailto:complaint@ecrcs.eu)

Europcar a souscrit au programme de l'ECRS afin de permettre à ses clients de trancher des litiges concernant la location transfrontalière de véhicules au sein de l'Europe. La condition est que le pays où la réservation a été faite, doit être différent de celui où la location effective a lieu.

#### e) Fraude

En cas de fraude, tous les frais résultant des actions prises par Europcar ou par son assureur pour démontrer la fraude pourront vous être facturés. Europcar se réserve le droit de ne plus louer de véhicules au preneur et/ou conducteur en question. Ledit droit s'étend à toutes les sociétés faisant partie du groupe Europcar, aussi bien en Belgique que dans d'autres pays.

#### f) Documents contractuels

Les documents contraignants entre vous et Europcar sont, par ordre d'importance, les suivants :

- Le Contrat de location;
- Les Conditions Générales de Location et leurs annexes ;
- Les Conditions Générales d'Assurance et des Protections d'Europcar ;
- Le Guide des Tarifs ;
- L'e-mail de confirmation que vous avez reçu lors de la réservation d'un Véhicule.

#### ARTICLE 23 EXISTE-T-IL UN CODE DE CONDUITE AU SEIN DE L'INDUSTRIE DE LA LOCATION DE VOITURE ?

Leaseurope a publié un code de conduite pour l'industrie de la location de voiture. Vous pouvez en obtenir une copie à l'adresse suivante: [www.leaseurope.org](http://www.leaseurope.org)

