

Conditions de réservation en ligne

Les présentes Conditions de réservation en ligne sont applicables à compter du 20 février 2018.

Nous Vous remercions de bien vouloir prendre connaissance des présentes Conditions Générales de la réservation en ligne et les Conditions Générales de Location. Vous serez invités à confirmer que vous avez lu et compris ces dernières en tant que partie intégrante des Conditions Générales avant la finalisation de Votre réservation.

1. Process de réservation en ligne

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

(i) Etape 1 : Recherche

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 : Choix d'offre

En fonction des critères que vous nous aurez communiqués, Europcar vous fournira plusieurs offres possibles correspondant à votre demande.

Une offre se définit par : - un service qui inclut une 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 »

Vous pourrez alors sélectionner l'offre qui correspond le mieux à Vos attentes.

(iii) Etape 3 : Choix des options

Il Vous sera alors possible de sélectionner des options ou des protections additionnelles en cliquant sur les icônes correspondantes. Le coût de chaque options et/ou protection complémentaire(s) que Vous aurez sélectionnées s'ajoutera alors au prix final de Votre location.

(iv) Etape 4 : Réservation

Une fois que Vous aurez complété Votre réservation, il Vous sera demandé de cliquer sur l'onglet « Réserver » pour réserver temporairement l'offre sélectionnée.

(v) Etape 5 : Confirmation

Après avoir complété l'ensemble de vos détails personnels, il vous sera demandé de vérifier Votre récapitulatif de réservation et de donner Votre accord. Pour se faire, Vous serez invité à prendre connaissance des Conditions Générales de Location applicables dans le lieu de votre location. Une fois ces Conditions acceptées, il Vous sera alors possible de finaliser Votre réservation soit en prépayant après avoir cliqué sur l'onglet « payer en ligne » soit en confirmant votre réservation en cliquant sur l'onglet « Payer en Agence ».

(vi) Etape 6 : Confirmation de réservation par Europcar

Europcar Vous adresse une confirmation de réservation incluant Votre numéro de réservation ainsi que l'ensemble des détails de cette dernière.

2. Courrier électronique de confirmation de réservation adressé par Europcar

A l'issue de la procédure de réservation, vous serez redirigé vers une page "confirmation de réservation" sur laquelle sera souligné le numéro de réservation. Vous recevrez également un courrier électronique de confirmation de réservation contenant tous les détails de votre réservation et une copie en pièce jointe des Conditions Générales de location applicables dans le pays de Votre location. Nous Vous recommandons d'imprimer ce dernier et le conserver aux fins d'archives.

3. Détails de réservation

Date de réservation :

Nous acceptons des réservations jusqu'à 2 heures avant la prise du véhicule.

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

Durée minimum de location :

La durée minimum de location est de 1 jour (hormis dans le cadre de l'offre « Location à l'heure »). 1 jour correspond à 24 heures. Dans ces 24 heures sont inclus le temps pour la prise et le retour du véhicule en agence. - Les locations de moins de 24 heures sont facturées au prix d'une journée entière sauf dans certaines agences où les locations à l'heure s'appliquent. Certains vouchers ou promotions nécessitent une période minimum obligatoire plus longue. Merci de vous référer aux conditions générales de l'offre ou du voucher en question.

Durée maximum de location :

Vous pouvez louer votre véhicule pour une durée maximale de 12 mois.

4. 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;
- La Young Driver Surcharge (surcharge jeunes conducteurs), si applicable ;
- Le kilométrage illimité, ou si ce n'est pas le cas, le nombre de kilomètres inclus sera indiqué dans la formule ainsi que le coût du kilomètre 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 et récapitulés dans le courrier électronique de réservation.

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 : voir le détail de nos Prestations Annexes
- La surcharge Gare ou Aéroport
- Des équipements optionnels choisis au moment de la réservation
- La surcharge "Prise du véhicule 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 véhicule de location.
- Domages et vol : jusqu'à la limite de la franchise de Votre protection si cette dernière a été souscrite ou bien jusqu'à la limite de la valeur résiduelle du véhicule.

5. Paiement / Carte de crédit

A. Paiement

"Payez maintenant" – Réservation en ligne - Prépaiement (paiement au moment de la réservation):

Si vous optez pour le tarif prépayé, le paiement du montant total de location estimé est requis au moment de la réservation.

"Payez plus tard" – Paiement en agence

Vous pouvez aussi choisir de payer en agence. Veuillez noter que certaines cartes de crédit ne sont pas toujours autorisées dans le pays où vous louez. On vous conseille de consulter à cet égard les conditions générales de location par pays.

B. Modes de paiement

Tous les paiements par Carte de Crédit sont autorisés lors de la réservation dans le cas d'un tarif prépayé.

Avertissement : le payeur (c'est-à-dire le détenteur de carte de crédit) pour la réservation prépayée doit être le conducteur principal mentionné sur le contrat de location et doit présenter une carte de crédit à son nom lors de la prise du véhicule.

- Cartes de Crédit acceptés : American Express, Diners Club, Mastercard, Visa.

Le détenteur de la carte de crédit (en cas de réservation prépayée) doit être identifié comme locateur (le « chauffeur principale » mentionné sur le contrat de location). Il est obligatoire que la carte de crédit utilisée pour le prépaiement soit présentée au comptoir au moment du « check out ».

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

Concernant les informations sur l'âge limite, le permis de conduire et les documents demandés lors d'une location, merci de vous référer directement aux Conditions Générales de Location applicables dans votre lieu de location.

7. Modifier / Annuler une réservation

a) Modification

Vous pouvez modifier votre réservation, gratuitement, sous réserve que Vous informiez Europcar **au moins 48 heures avant** le début du jour de la location.

Vous reconnaissez à cet égard que de nouveaux prix de location peuvent s'appliquer si Vous modifiez votre réservation et que Vous devriez toujours utiliser le même canal de communication que celui que Vous avez utilisé lors de la première réservation du Véhicule pour modifier votre réservation. Vous pouvez aussi téléphoner à notre Centre d'appel au numéro suivant : 02/348.92.12.

b) Annulation

En cas d'annulation/modification de réservation, des frais peuvent s'appliquer. Veuillez-vous référer aux Conditions Générales de Prépaiement, section 5.

8. Politique de Réservation

L'agence Europcar de prise en charge du véhicule est tenue de fournir un véhicule de la catégorie spécifiée dans la réservation selon les modalités suivantes. Si ce n'est pas possible, une solution sera proposée sans coût supplémentaire dans l'heure suivant votre arrivée.

8.1 Les coordonnées de la carte de paiement ne sont pas fournies dans la réservation :

Si au moment de la réservation vous n'avez pas fourni les coordonnées de votre carte de paiement, Europcar s'engage à maintenir votre réservation jusqu'à une heure après l'horaire spécifié dans la réservation. Europcar fera tout son possible pour fournir la catégorie de véhicule après l'heure de tolérance et jusqu'à son heure de fermeture. Si ce n'est pas possible, une alternative sera proposée pouvant induire un nouveau tarif.

8.2 Les coordonnées sont fournies

Si, au moment de la réservation, vous avez spécifié les coordonnées de votre carte de paiement ainsi que votre identifiant Europcar (Driver ID), l'agence s'engage à vous fournir votre catégorie de véhicule jusqu'à son horaire de fermeture. Au-delà de cette limite, si vous ne vous êtes pas présenté, des frais de non présentation ("No show") seront appliqués - cf. article 8.4).

8.3 Cas des vols et trains

Dans les aéroports et gares, la réservation est maintenue jusqu'à une (1) heure après l'heure d'arrivée spécifiée dans la réservation précisant le numéro de vol ou de train. En cas de retard du vol ou train, nous servons jusqu'à 1 heure après l'heure d'arrivée réelle. Si nous devons dépasser nos horaires d'ouverture normaux, nous serions alors en mesure d'appliquer un surcoût.

8.4. Non présentation à la prise en charge du véhicule (Frais de "No Show")

Si vous n'avez pas annulé votre réservation jusqu'à 48 heures avant la date et l'heure prévue (cf. article 7 Modifications de la Réservation: Modifications et Politique d'annulation) et ne parvenez pas à récupérer le véhicule en temps voulu avant la fermeture de l'agence (ou jusqu'à 12:00 (midi) le jour suivant pour les stations ouvertes 24/7), des frais vous seront débités par Europcar en fonction du pays de location (veuillez consulter les Conditions générales de location par pays et plus particulièrement le Guide des Tarifs du pays de location). Le montant débité sera soit dans la monnaie locale du pays de location, soit dans la devise de facturation de votre carte, à un taux de change et à des conditions valident au moment de la transaction.

8.5. Incapacité à délivrer la catégorie de véhicule pendant la période garantie

Si nous ne pouvons vous garantir la délivrance d'un véhicule de la catégorie réservée, nous vous proposerions :

- un surclassement sans frais ; OU
- un déclassement au prix correspondant assorti d'une compensation telle qu'un bon de surclassement pour une prochaine location.

Pour les cas où ces 2 alternatives ne seraient acceptables et qu'aucun véhicule de la catégorie réservée ne serait disponible pendant l'heure qui suit l'heure de départ prévue, nous vous proposerions l'alternative suivante sans frais supplémentaires :

- organisation d'un transport vers l'agence Europcar la plus proche dans la limite de 50 kms ; OU
 - la location d'un véhicule d'une autre compagnie située à proximité de l'agence Europcar.
- Dans les cas où la réglementation imposerait le paiement d'une indemnité à votre profit, l'agence procédera comme il se doit.

9. Force majeure

Aucune partie ne sera responsable de ses performances dans les cas de force majeure, tels que définis par les autorités de régulation, qui empêchent la partie de tenir ses obligations.

Ainsi, dans les cas de :

- réservation avec prépaiement : la transaction sera annulée et l'agence remboursera la somme perçue. L'agence ne sera tenue à aucune obligation conformément au remboursement ;
- réservation garantie au-delà d'une heure : la réservation expirera, aucun frais ne sera facturé et l'agence sera déchargée de ses obligations.

10. Loi Applicable – Juridiction compétente

Tout litige relatif à l'interprétation des dispositions des conditions générales de location pour un contrat de location conclu en Belgique sera de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles, le cas échéant de la Justice de Paix du canton de Forest, la législation belge étant seule applicable.

11. Protection des Données personnelles

Voir notre rubrique sur la Protection des Données Personnelles.

12. 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.

13. Conditions de réservation avec Online Check-in

Online Check-in est notre service gratuit nous permettant de préparer votre contrat de location avant votre arrivée en agence.

En activant Online Check-in, vous :

- nous donnez l'autorisation d'utiliser les données de votre réservation (carte de paiement et détails de votre profil) pour préparer votre contrat de location avant votre arrivée en agence.
- profitez d'un service plus rapide au comptoir ! Avec Online Check-in, votre contrat sera déjà prêt. Vous n'aurez plus qu'à présenter votre carte de crédit, votre permis de conduire et une pièce d'identité pour retirer votre véhicule.

Vous pourrez activer Online Check-in si :

- Vous avez payé votre location en ligne. Le paiement en agence n'est pas compatible avec Online Check-in.
- Vous avez utilisé un numéro de conducteur pour créer votre réservation
- Aucun conducteur additionnel n'a été ajouté au moment de votre réservation. (vous pourrez, le cas échéant, ajouter un conducteur additionnel en agence)
- Votre location est au départ d'un des pays suivants : France, Allemagne, Italie, Espagne, Portugal, Belgique, Royaume-Uni, Australie, Nouvelle-Zélande, Suisse.
- Tous les éléments de votre réservation ont été confirmés. (Exemple, si vous avez choisi un équipement en attente de validation, votre réservation ne sera pas éligible au service Online Check-in)

14. 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.