

TABLE DES MATIÈRES

PREAMBLE	3
ARTICLE 1 À QUI S'APPLIQUENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION ?	3
ARTICLE 2 QUI PEUT LOUER UN VÉHICULE ET QUI PEUT LE CONDUIRE ?	4
a) Qui peut louer?	4
b) Qui peut conduire ? (le "Conducteur")	5
c) Qui ne peut pas conduire?	5
ARTICLE 3 OÙ PUIS-JE CONDUIRE LE VÉHICULE ?	5
ARTICLE 4 QUEL TYPE DE VÉHICULE PEUT ÊTRE LOUÉ ET À QUELLES FINS ?	6
ARTICLE 5 QUELLES SONT MES OBLIGATIONS À L'ÉGARD DU VÉHICULE ?	6
ARTICLE 6 QUELS SONT LES SERVICES DE MOBILITÉ INCLUS SI JE LOUE SEULEMENT UN VÉHICULE ?	9
ARTICLE 7 QUELS SONT LES AUTRES SERVICES DE MOBILITÉ NON INCLUS DANS LA LOCATION ?	9
ARTICLE 8 QU'EST-CE QUI EST INCLUS DANS LE PRIX QUE JE PAIE ?	10
ARTICLE 9 QUELS SONT LES AUTRES INDEMNITES / FRAIS QUE JE DOIS PAYER ?	10
ARTICLE 10 À QUOI DEVRAIS-JE FAIRE ATTENTION LORS DU RETRAIT/DE LA LIVRAISON DU VÉHICULE ?	12
a) Retrait	12
b) Livraison du véhicule par Europcar (Delivery)	12
ARTICLE 11 QUELLES SONT LES PROCÉDURES DE RESTITUTION/ RECUPERATION DU VÉHICULE ?	13
a) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar	13
b) Restitution du Véhicule en dehors des heures d'ouverture de l'agence Europcar	13
c) Restitution du Véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence Europcar après inspection sans votre participation/présence	14
d) Reprise du Véhicule par Europcar (Collection)	14
e) Restitution tardive.....	14
ARTICLE 12 DOMMAGES CAUSÉS AU VÉHICULE	15
a) Dommages constatés lors de votre retour et en votre présence.....	15
b) Dommages constatés en votre absence (par exemple en cas de restitution du véhicule en dehors des heures d'ouverture)	15
c) Règle commune.....	16
d) Exceptions	16
ARTICLE 13 QU'EST-IL ATTENDU DE MOI EN TERMES D'ENTRETIEN DU VÉHICULE ?	16
ARTICLE 14 QUE DOIS-JE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT, DE PANNE MÉCANIQUE OU D'AUTRE INCIDENT ?	17
ARTICLE 15 QUAND VAIS-JE RECEVOIR MA FACTURE ET DOIS-JE PAYER LA LOCATION ?	18
ARTICLE 16 QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE ANNULER OU MODIFIER MA RÉSERVATION ?	19
a) Modifications.....	19
b) Annulation.....	19
ARTICLE 17 QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE PROLONGER MON CONTRAT DE LOCATION ?	20
ARTICLE 18 QUELLE EST LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE CARBURANT ?	20
ARTICLE 19 DOIS-JE VERSER UNE GARANTIE AVANT DE RETIRER MON VÉHICULE?	21
ARTICLE 20 PUIS-JE PAYER MA LOCATION AVEC UNE CARTE DE CRÉDIT ÉTRANGÈRE ?	21
ARTICLE 21 QUE FAIT EUROPCAR POUR PROTÉGER MES DONNÉES PERSONNELLES ?	21
ARTICLE 22 QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE LITIGE LIÉ À LA LOCATION ?	22
a) Droit applicable et compétence.....	22
b) Service client	23
c) Notifications	23
d) Règlement des litiges.....	23
e) Fraude	23
f) Documents contractuels.....	23
ARTICLE 23 EXISTE-T-IL UN CODE DE CONDUITE AU SEIN DU SECTEUR DE LA LOCATION DE VOITURE ?	24

ANNEXE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE ET DES PROTECTIONS	25
1. L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE	26
2. PROTECTIONS EUROPCAR.....	27
2.1 PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES AU VEHICULE(CDW)	27
2.2 PROTECTION CONTRE LE VOL (THW)	28
2.3 PROTECTION BRIS DE GLACE, PHARES ET PNEUMATIQUES (WWI)	29
2.4 PROTECTION ROADSIDE ASSISTANCE (RSA)	29
2.5 PROTECTION EMERGENCY MANAGEMENT SERVICE ABROAD(EMSA)	29
3. AUTRES PROTECTIONS.....	32
3.1 LES PROTECTIONS PERSONNELS ACCIDENT & BAGAGES (PAI & SPAI)	32
3.2 PROTECTION PERSONNELLE ACCIDENT (PAI)	33
3.3 SUPER PROTECTION PERSONNELLE ACCIDENT & BAGAGES (SPAI)	34

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 Louise 231, 1050 Bruxelles. 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 :

- 1) 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;
- 2) 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.

L'engagement contractuel entre vous-même et Europcar est régie par les documents suivants:

- 3) 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;
- 4) Le mail de confirmation (affichant votre réservation préalable);
- 5) Les Conditions Générales d'Assurance et des Protections d'Europcar;
- 6) Le Guide des Tarifs (consultable sur notre site web via le lien suivant : <https://www.europcar.be/fr/conditions-generales/tarifs-europcar>);
- 7) 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, sauf dans le cas où les frais ne peuvent pas être imputé à vous.

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
Carte de crédit (le montant de la transaction sera bloqué sur la carte et débité après) : VISA, MASTERCARD, DINERS CLUB, AMERICAN EXPRESS et JCB	<p>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.</p>
Europcar Charge Card	
Bon de commande	
Voucher	
Cash (uniquement pour les voitures des catégories MINI & COMPACT)	
Modes paiements non acceptés par Europcar	
Maestro, Electron & E-card	
Cartes de débit (le montant de la transaction est immédiatement débite de votre carte)	
Cartes prépayés (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 d'au moins 19 ans 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 autorisée. 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-dessus 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)

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-dessus. 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, sauf dans le cas où ce dommage ne peut pas être imputé à vous. Les autres provisions au niveau des restrictions territoriales se trouvent dans l'article 5 point 2.

Pour plus d'informations sur notre service d'assistance à l'étranger, veuillez consulter l'article 2.5 de nos Conditions d'Assurance et Protections.

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 Ski Box, 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 sein de la filiale d'Europcar mentionné dans le Contrat de Location. Ladite restitution aura lieu aux date et heure ultime 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 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. Vous êtes redevable de toute amende et redevance résultant de votre utilisation du Véhicule ou de celle des conducteurs additionnels. Si une amende est réceptionnée par Europcar parce que Vous n'avez pas respecté la législation en vigueur, Europcar se réserve le droit de vous facturer des frais administratifs pour la gestion des amendes (Fines Fee, dont vous trouvez le prix dans notre Guide de Tarifs consultable via le lien suivant: <https://www.europcar.be/fr/conditions-generales/tarifs-europcar>)
- 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 tant que toutes personnes normalement prudent et diligente placées dans les mêmes circonstances de la cause 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 illégitime) 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 tant que toutes personnes normalement prudent et diligente placées dans les mêmes circonstances de la cause.
- 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 du niveau 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 tant que toutes personnes normalement prudent et diligente placées dans les mêmes circonstances de la cause, 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 d'immatriculation originale 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 tant que toutes personnes normalement prudent et diligente placées dans les mêmes circonstances de la cause, 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 continuiez pas à conduire le véhicule pour éviter que le dommage ne s'empire. Ceci implique que vous fermiez le Véhicule et que vous verrouilliez les portes avec une clé lorsque vous n'utilisez pas le Véhicule, et que vous conserviez 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 mauvais carburant 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 le remorquage 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:
- Pour le sous-louer, le mettre en gage, le vendre ou, de quelque façon que ce soit, louer, mettre 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. Dans ce cas Europcar se réserve également le droit de vous refuser en tant que client. 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.
 - 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).
 - Pour transporter un nombre de personnes supérieur à celui autorisé par le certificat d'immatriculation du Véhicule.
 - 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.
 - 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;
 - 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;
 - Pour le transport d'animaux vivants (à l'exception des animaux de compagnie, moyennant autorisation écrite expresse d'Europcar à cet effet);
 - Pour donner des cours de conduite ou pour la conduite accompagnée ("*accompanied driving*");
 - 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)
 - 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 inadaptées, les chemins forestiers, les montagnes, les chantiers (...) et toute autre route non-autorisée et non asphaltée;
 - Pour commettre un délit intentionnel;
 - 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) ou par écrit, endéans les 48h avant votre départ.
 - 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 Europcar 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 Europcar.

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 sur le territoire Belge
Assurance Responsabilité Civile
Collision Damage Waiver ('CDW') : limite votre responsabilité financière par sinistre* au montant de la franchise
Theft Waiver ('TW') : limite votre responsabilité financière au montant de la franchise
Kilométrage limité comme indiqué dans le mail de confirmation de votre réservation
Restitution du Véhicule hors des heures d'ouverture (key box return)

* La totalité des dommages imputables au même fait générateur est considéré comme un seul sinistre.

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)
Assistance technique pour le Véhicule à l'étranger
Contribution Environnementale (ECO Surcharge)
One way (droit de restituer le Véhicule dans une autre agence que l'agence de départ)
Réalimentation en carburant
Option réservoir plein (FTO)
Option Diesel (choix spécifique pour une voiture Diesel) (DSL)
Choix de carburant (Fuel Choice – FCC)
Option Automatique (AUT)
Option Hybride (HYB)

Jours de location supplémentaires
Assurances & protections
Retrait et restitution en dehors des heures de bureau des gares & des aéroports (after hours)
Choix de modèle spécifique (Must Be Guarantee) (choix de modèle spécifique) (GAR)
Choix pour une solution media spécifique (Smart Way - SMA)
Système de navigation
Équipement d'hiver (pneus d'hiver et chaussettes de neige)
Autres accessoires et équipement
Frais de nettoyage (si le véhicule est rendu sale)
Perte, vol ou défectuosité des clés du Véhicule
Panne à cause d'une erreur de carburant
Crevaison de pneus
Livraison/reprise du Véhicule par Europcar
Surcharge Désinfection (titré « Enhanced Sanitizing » dans notre guide de tarifs)

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 un impact 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. Vous serez mis au courant de la facturation à l'avance et vous auriez 14 jours pour contester la facture comme spécifié dans l'article 12 des présentes Conditions Générales de Location.

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

réserve de votre Véhicule en ligne, le montant de la garantie sera rappelé dans l'e-mail de confirmation qui vous sera envoyé après réalisation de votre réservation réglée.

- Lorsque vous arriverez à la station de location, il vous sera demandé de payer une garantie. 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 des présentes Conditions Générales de Location.
- **Annulation tardive (Late Cancellation Fee):** Si Vous annulez Votre location sans respecter le préavis de 48 heures (48 heures avant la date et l'heure de début mentionnées dans votre courrier électronique de confirmation de la réservation), Europcar se réserve le droit de Vous facturer une pénalité de 50€ pour cette annulation tardive. Le montant facturé ne sera jamais plus haut que le prix total de location. Si Votre réservation est prépayé, le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité pour annulation tardive, soit Late Cancellation Fee (dont le prix figure dans notre guide de Tarifs Europcar disponible via le lien suivant : <https://www.europcar.be/fr/conditions-generales/tarifs-europcar>). S'il n'y a pas eu de prépaiement le Late Cancellation Fee sera débité du moyen de paiement choisi par Vous. S'il n'y a pas eu de prépaiement et Vous n'avez pas communiqué un moyen de paiement, Vous restez responsable pour le paiement du Late Cancellation Fee
- **Non présentation (No Show Fee):** Si Vous n'avez pas annulé votre réservation et que Vous ne Vous présentez pas en agence pour retirer le Véhicule (à la date et l'heure de début mentionnées dans votre courrier électronique de confirmation de réservation), Europcar se réserve le droit de Vous facturer une pénalité de non présentation, soit un No Show Fee (dont le prix figure dans notre Guide de Tarifs Europcar, disponible via le lien suivant : <https://www.europcar.be/fr/conditions-generales/tarifs-europcar>). Si le montant total de la location est inférieur au montant du No Show Fee, le montant du No Show Fee sera égal au montant de la location. Si Votre réservation est prépayée, le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité pour non présentation, soit No Show Fee. S'il n'y a pas eu de prépaiement le montant du No Show Fee sera débité du moyen de paiement choisi par Vous. S'il n'y a pas eu de prépaiement et Vous n'avez pas communiqué un moyen de paiement, Vous restez responsable pour le paiement du No Show Fee
- 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 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)
 - 10) Une surcharge désinfection (« Enhanced Sanitizing » dans le Guide de Tarifs) afin de couvrir les frais pour la désinfection approfondie du véhicule de location

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.

Si vous constatez des dégâts non décrits dans le Contrat de Location après votre départ, vous devez informer Europcar dans un délai de 24 heures. Vous pouvez communiquer ces dégâts par sms au numéro 3945, par téléphone à la station de départ ou par mail à l'adresse statementofdeparture@europcar.com.

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 la(les) protection(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 standards 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.

Si vous constatez des dégâts non décrits dans le Contrat de Location après votre départ, vous devrez informer Europcar dans un délai de 24 heures (vingt-quatre heures). Vous pouvez communiquer ces dégâts par sms au numéro 3945, par téléphone à la station de départ ou par mail à l'adresse statementofdeparture@europcar.com.

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 24 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 signé 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.

Considérant que 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 avec la même mention ou bien vous téléphonez à l'agence de départ

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, ainsi que ceux en vue d'obtenir 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

ATTENTION : LES BUREAUX RETOUR DES PARKINGS SONT TEMPORAIREMENT FERMÉS DANS NOS AÉROPORTS ET GARES.

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:

- Dommage 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.
- Dommage 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 b).

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) endéans les 3 (trois) jours ouvrables en mentionnant votre numéro de contrat 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 représentant 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 réserve 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 22.

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 par mail (demande via ecbe-maintenance@europcar.com) 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. Ce service est inclus dans le prix de votre location pour les interventions en Belgique. Pour en profiter à l'étranger Vous devez acheter la protection optionnelle « Emergency Management Service Abroad » dont vous trouvez plus de détails dans nos Conditions Générales d'Assurance & Protections.

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 (par mail à l'attention de ecbe-maintenance@europcar.com) 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 Europcar immédiatement et sans délai de l'incident et, au besoin (certainement en cas d'incendie et vol) informer la police locale ainsi que faire une déclaration.

Les constats faits au niveau de l'incident doivent être répertoriés dans un procès-verbal numéroté. Vous devez transmettre ce procès-verbal à Europcar dans un délai de trois jours ouvrables et vous devez immédiatement transmettre les clés du véhicule.

- 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 d'accident européen et de transmettre immédiatement à Europcar les informations suivantes: date, emplacement, moment et adresses des témoins éventuels, données d'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 :
 - o 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
 - o 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.

- o 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:
 - o 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
 - o Qu'Europcar ait le droit d'exiger la restitution immédiate du Véhicule.
- Lorsque la date indiquée sur la facture sera expirée et que Vous serez un consommateur (au sens des législations applicables), un premier rappel gratuit Vous sera adressé.

Si vous ne payez à nouveau pas dans le délai de paiement stipulé dans le premier rappel, vous serez redevable d'intérêts de retard, conformément à la loi ldu 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, et d'une indemnité forfaitaires calculée comme suit :

- 20 euro si le solde dû est inférieur ou égal à 150 euro.
- 30 euro majorés de 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 euro et 500 euro, si le solde dû se situe entre 150,01 euro et 500 euro.
- 65 euro majorés de 5% du montant sur la tranche supérieure à 500 euro, avec un maximum de 2000 euro, si le solde dû est supérieur à 500euro.

Les frais de mise en demeure pour chaque rappel supplémentaire s'élèvent à 7,50€, majorés des frais d'affranchissement applicable au moment de l'envoi.

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 & no show

- Annulation

- 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**.
- **Annulation tardive (Late Cancellation Fee):** Si Vous annulez Votre location sans respecter le préavis de 48 heures (48 heures avant la date et l'heure de début mentionnées dans votre courrier électronique de confirmation de la réservation), Europcar se réserve le droit de Vous facturer une pénalité de 50€ pour cette annulation tardive. Le montant facturé ne sera jamais plus haut que le prix total de location. Si Votre réservation est prépayée, le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité pour annulation tardive, soit Late Cancellation Fee (dont le prix figure dans notre guide de Tarifs Europcar). S'il n'y a pas eu de prépaiement le Late Cancellation Fee sera débité du moyen de paiement choisi par Vous. S'il n'y a pas eu de prépaiement et Vous n'avez pas communiqué un moyen de paiement, Vous restez responsable pour le paiement du Late Cancellation Fee
- **Non présentation (No Show Fee):** Si Vous n'avez pas annulé votre réservation et que Vous ne Vous présentez pas en agence pour retirer le Véhicule (à la date et l'heure de début mentionnées dans votre courrier électronique de confirmation de réservation), Europcar se réserve le droit de Vous facturer une pénalité de non présentation, soit un No Show Fee (dont le prix figure dans notre guide de Tarifs Europcar). Si le montant total de la location est inférieur au montant du No Show Fee, le montant du No Show Fee sera égal au montant de la location. Si Votre réservation est prépayée, le montant prépayé sera remboursé après déduction d'une pénalité pour non présentation, soit No Show Fee. S'il n'y a pas eu de prépaiement le montant du No Show Fee sera débité du moyen de paiement choisi par Vous. S'il n'y a pas eu de prépaiement et Vous n'avez pas communiqué un moyen de paiement, Vous restez responsable pour le paiement du No Show Fee.

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.

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 montant est une mécanisme de garantie 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

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, Brixtonlaan 43, 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

Le contrat de location relèvera exclusivement du droit belge

b) Compétence

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 Cour de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles et de la compétence exclusive de la justice de Paix d'Ixelles pour les litiges relevant de sa compétence *ratione materiae*. Si le client est considéré consommateur, le juge désigné par la loi, est compétent sans préjudice de l'application du Règlement Bruxelles I (1215/2012)

c) 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, Brixtonlaan 43, 1930 Zaventem T 02/709.71.15 | F 02/709.71.20

| customer.servicesbelgium@europcar.com

d) 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.

e) Règlement des litiges

Pour le règlement des litiges concernant les locations en Belgique vous pouvez prendre contact avec « Service de médiation pour le consommateur »:

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

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

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.

f) 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.

g) 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

ANNEXE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE ET DES PROTECTIONS

Qui sommes-nous ?

Nous sommes EUROPCAR Belgique, est une société anonyme, constituée conformément au droit belge, ayant son siège social à : 231 Avenue Louise, 1050 Bruxelles (Belgique). Europcar SA est inscrite au registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro (TVA BE) 0413.087.168 (ci-après « Europcar »). Nous délivrons des services de location de véhicules sous les marques « Europcar » et « InterRent ».

Merci d'avoir choisi Europcar pour votre location de véhicule. Nous espérons que tout se passera dans les meilleures conditions pour vous durant votre location, toutefois si cela ne devait pas être le cas, vous trouverez ci-après un résumé de :

- L'assurance que nous incluons dans notre service de location car nous y sommes tenus par la Loi (l'Assurance Responsabilité Civile); et
- Les protections que nous vous proposons car nous souhaitons être en mesure de vous assurer une tranquillité d'esprit durant votre location.

Cette assurance obligatoire et ces produits de protection sont destinés à couvrir votre exposition financière potentielle à des risques si l'une des circonstances suivantes survient alors que vous louez et utilisez l'un de nos Véhicules. Sans elles, vous serez responsable personnellement des conséquences financières résultant d'un(e) :

Responsabilité à l'égard des tiers

Pour un préjudice corporel ou un décès subis par des tiers ou un dommage causé à leurs biens qui survient en raison d'un accident ou d'un incident dont vous seriez responsable. Un dommage aux biens d'un tiers pourrait inclure des bâtiments ou leurs contenus, des machines ou des effets personnels. Les conséquences financières d'une telle responsabilité pourront comprendre le coût de toute interruption d'activité découlant du préjudice corporel ou du décès du tiers et/ou du dommage causé à ses biens.

Dompage causé au Véhicule ou vol du Véhicule

Le Véhicule lui-même peut être endommagé en raison d'une collision ou d'une tentative de vol et peut avoir besoin de réparations ou peut être endommagé au point d'être irréparable; ou encore il peut être volé et non retrouvé.

Vous devez savoir que si vous êtes le conducteur du Véhicule au moment d'une collision et que vous êtes responsable de la collision qui a lieu, les Passagers blessés seront couverts par notre assurance Responsabilité Civile à l'égard des tiers alors que vos propres préjudices (ainsi que les conséquences potentielles qui en découlent) ou votre décès ne seront pas couverts. Vous pouvez toutefois être protégé dans ces circonstances si vous souscrivez séparément à l'une des protections prévues par notre protection PAI (ou SPAI – voir article 5 de cet appendice)

DÉFINITIONS

Dans le cadre du présent document, nous avons donné aux termes et aux expressions listées (e)s ci-dessous la signification suivante :

Utilisation anormale

Signifie que l'utilisation du Véhicule lorsque celui-ci est sous votre garde n'est pas conforme à la réglementation en vigueur en matière de circulation routière et/ou ne respecte pas les dispositions des Conditions générales de location et/ou les normes d'utilisation et de conduite qui sont attendues d'un conducteur raisonnable et prudent.

Déclaration d'accident

Signifie une déclaration exhaustive (en ce compris tout autre document annexé) qui relate tous les éléments relatifs à un accident ou un incident tels qu'ils se sont passés (par exemple, comment le fait est survenu, la nature du dommage causé au Véhicule, le lieu où s'est déroulé l'incident, les dates et les circonstances dans lesquels ceux-ci sont intervenus et les coordonnées du/des tiers impliqués et/ou des témoins potentiels le cas échéant).

Préjudice corporel

Signifie toute atteinte physique ou mentale subie par une personne qui résulte directement d'un accident; à l'exclusion d'un acte intentionnel, auto-infligé ou résultant d'une maladie ou d'une invalidité.

Bagages

On entend par bagages à l'exclusion des marchandises, les sacs de voyage, les valises ainsi que les effets ou objets personnels du locataire et/ou de ses passagers, qu'ils contiennent. Sont assimilés aux objets personnels, les objets de valeur dont le prix est supérieur ou égal à Cinq Cent Euros (500 €) ainsi que les bijoux (les perles fines et de culture, les pierres précieuses et les pierres dures) et les fourrures appartenant au locataire et/ou à ses passagers. Sont assimilés aux bagages, les ordinateurs, les agendas électroniques, les matériels audiovisuels, les appareils photos, les appareils vidéo ou HIFI, appartenant au locataire et/ou à ses passagers.

Valeur comptable

Signifie la valeur d'un Véhicule telle qu'enregistrée dans nos livres au moment de l'incident.

Collision

Signifie le contact du Véhicule avec un corps, ou un objet qu'ils soient fixe ou mobile.

Franchise

est le montant maximum qui sous réserve du respect des Conditions générales de location et en l'absence de tout manquement grave aux lois en vigueur, vous sera facturé au titre du coût de tout dommage causé au Véhicule à la suite d'une collision ou d'une tentative de vol de celui-ci, ou au titre de la perte du Véhicule s'il est devenu irréparable ou si nous ne le récupérons pas à la suite d'un vol. La Franchise est une somme non rachatable qui s'applique suivant les conditions de la protection à laquelle vous avez souscrit.

Conditions générales de location

Signifie le document que vous reconnaissez avoir lu et accepté lors de la signature de votre contrat de location et qui définit les droits et les obligations mutuelles qui s'appliquent à la fois à vous et à nous durant la période de location.

Immobilisation

Décrit la période subie par Europcar où nous ne pouvons pas louer le Véhicule à un autre client car, suite à un dommage survenu pendant la période de location, nous devons le retirer de la circulation.

Passager

Signifie toute personne autre que le conducteur qui est transportée ou qui voyage dans ou sur le Véhicule à titre gratuit. Un Passager sera considéré comme un Tiers dans le cadre du régime obligatoire de l'assurance Responsabilité Civile.

Protection

Dans le présent document s'applique aux moyens grâce auxquels votre responsabilité financière au titre de tout dommage causé à un Véhicule ou de la perte d'un Véhicule est limitée à une Franchise non rachetable.

Sinistre

La totalité des dommages imputables au même fait générateur est considéré comme un seul sinistre.

Tiers

Signifie toute partie à un accident ou incident– autre que le conducteur du Véhicule. Pour lever tout doute à ce sujet, un Passager est réputé être un Tiers.

Assurance Responsabilité Civile

Signifie l'assurance qui couvre la responsabilité civile obligatoire du conducteur d'un Véhicule à l'égard des tiers au titre d'un dommage causé à leurs biens, d'un préjudice corporel ou d'un décès découlant d'un accident survenant alors que vous conduisiez le Véhicule. Cette Couverture est une obligation légale et elle fait dès lors partie intégrante de notre service de location. Son coût est inclus dans les frais de location.

Véhicule

Signifie le véhicule que vous louez chez nous ou que vous conduisez avec notre autorisation.

Nous ou nous/Notre ou notre/Nos ou nous

Signifie Europcar Belgique.

Vous ou vous/Votre ou votre/Vos ou vos

Signifie un conducteur désigné dans le contrat de location.

1. L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

Nous sommes tenus par le droit des pays dans lesquels nous délivrons nos services de location d'assurer nos Véhicules au titre de la Responsabilité Civile à l'égard des Tiers. Nous avons ainsi souscrit la meilleure assurance Responsabilité Civile auprès des assureurs les plus renommés du marché. Cette Assurance est automatiquement incluse dans nos services de location de véhicules. Vous êtes donc d'office couvert au niveau légalement requis dans le pays dans lequel vous louez le Véhicule pour les conséquences que d'autres peuvent subir et qui résultent directement de vos actes alors que vous conduisez le Véhicule.

Contre quoi suis-je assuré?

Ainsi que la loi le prévoit, vous êtes assuré contre les conséquences financières suivantes pouvant résulter d'un incident ou accident que vous causez alors que vous conduisez le Véhicule :

- tout préjudice corporel ou décès subits par des Tiers ;
- tout dommage causé aux biens, subi par des Tiers et les pertes et coûts découlant de ces dommages.

Qu'est-ce qui est exclu?

L'assurance Responsabilité aux tiers ne comprend pas :

- le préjudice corporel ou décès que vous (le conducteur au moment de la collision) pouvez subir ; ou
- tout dommage causé à vos biens et effets personnels transportés ; ou
- tout dommage causé au Véhicule. Aucun véhicule d'Europcar n'est couvert pour les propres dommages matériels.

Quelle est mon exposition financière au titre de la Responsabilité Civile?

Sous réserve que vous n'ayez pas commis de violation grave des lois en vigueur (y compris de toutes les règles applicables du Code de la route), vous êtes assuré contre les conséquences financières à l'égard des tiers pouvant résulter d'un incident ou d'un accident que vous causez alors que vous conduisez le Véhicule à hauteur du niveau localement exigé par le Droit en vigueur.

Cependant, si vous n'avez pas respecté ces lois et/ou ces règlements, bien que notre assureur continuera de respecter ses obligations à l'égard des Tiers en vertu du contrat d'assurance Responsabilité Civile, il pourra néanmoins vous être demandé de rembourser tout ou partie des coûts engagés par l'assureur au titre de l'incident ou accident.

Comment nous informer ?

Lorsque les circonstances impliquent des Tiers, il est important que vous remplissiez et signez avec vos meilleures diligences un constat d'accident qui nous fournira tout le détail à la fois sur l'incident ou de l'accident et sur le Tiers. Ceci nous permettra de défendre notre position face lui (si vous êtes responsable de l'incident ou de l'accident) ou de recouvrer les coûts auprès du Tiers (si le Tiers est responsable de l'incident ou de l'accident). Le constat d'accident doit nous être transmis dans un délai de trois jours ouvrables à compter de la survenance de l'incident ou de l'accident ou dès que possible compte tenu des circonstances.

2. PROTECTIONS EUROPCAR**2.1 PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES AU VEHICULE(CDW)**

Notre protection contre les dommages au Véhicule limite votre exposition financière de ceux causés au Véhicule alors qu'il est sous votre garde. Si vous optez pour notre protection standard contre les dommages et sous réserve du respect des lois et de nos Conditions générales de location, vous serez exonéré du coût de ceux causés au Véhicule qui excèdent le montant de la Franchise. Vous pouvez réduire ou éliminer la Franchise en optant pour notre gamme supérieure de protection contre les dommages au véhicule au lieu de notre protection standard.

Cette protection ne couvre pas la perte ou le vol ou les dommages causés aux objets ou de biens (y compris des Bagages ou des marchandises) qui sont déposés, conservés ou transportés dans ou sur le Véhicule par vous ou par un Passager.

Contre quoi suis-je couvert?

Ce produit limite votre exposition financière par sinistre au titre de toute somme supérieure à la Franchise relative à l'ensemble des coûts suivants :

- le coût des dommages causés au Véhicule ou de réparation du Véhicule ou sa valeur comptable s'il est irréparable ; et
- le coût de l'immobilisation du Véhicule durant la réparation ou s'il est irréparable

dans les circonstances suivantes :

- vous entrez en collision avec un objet ou un corps, fixe ou mobile; ou
- le Véhicule est l'objet d'un acte de vandalisme alors que vous le conduisez ou l'utilisez ; ou
- une vitre, des phares ou des réflecteurs sont endommagés ou cassés ou des pneumatiques sont endommagés ou crevés à l'occasion d'une collision.

Qu'est-ce qui est exclu de la protection ?

Vous restez financièrement responsable de l'intégralité des coûts des dommages au Véhicule, si ces dommages sont causés :

- par des actes intentionnels du conducteur ; ou
- par une explosion ou un incendie survenant dans (ou contre) le Véhicule car vous l'utilisez pour transporter des marchandises dangereuses (les marchandises dangereuses étant tout produit ou toute substance qui, en raison de sa nature et/ou de ses caractéristiques principales, est raisonnablement réputé(e) présenter un danger et qui, sans transport organisé avec le soin et la sécurité appropriés, est susceptible d'endommager le Véhicule et de causer un préjudice à un Tiers se trouvant à une distance raisonnable de celui-ci) ; ou
- par son vol total ou partiel ou par un acte de vandalisme alors que le Véhicule est en stationnement sans présence de votre part;
- par votre négligence (définie comme un comportement qui ne répond pas aux normes de celui attendu d'une personne raisonnablement sensée dans des circonstances similaires) ou la négligence de vos Passagers (par exemple et de façon non limitative un incident causé par l'utilisation ou l'implication de cigarettes ou de cigares) ;
- parce que les clés sont perdues ou volées.
- au véhicule loué au niveau de la suspension, si les dommages sont occasionnés au moteur, à la boîte de vitesse ou à d'autres pièces mécaniques,
- à cause de surélévations du sol/terrain et/ou de son état et si les dommages sont la conséquence de chocs sur le dessous de la carrosserie

La perte de vos propres biens ou le dommage causé à ceux-ci lorsqu'ils sont transportés ou conservés dans ou sur le Véhicule durant la location n'est pas couvert par cette protection.

Que dois-je faire pour bénéficier de la protection ?

Vous devez :

- Souscrire à cette protection ;
- respecter nos Conditions générales de location et toutes les lois et réglementations en vigueur en matière de circulation routière pendant la location;
- nous aviser dans un délai de 24 heures à compter de la date de l'incident et, en toute hypothèse, avant la fin de votre période de location. Vous devez également nous retourner une Déclaration d'accident complète et dûment remplie et/ou tout autre document que vous estimez utile à l'appui de celle-ci.

Quel est le montant de mon exposition financière?

Si pendant votre location le Véhicule est endommagé et vous n'avez pas souscrit à cette protection, vous serez redevable du coût total des dommages ainsi qu'une indemnité liée à son immobilisation. Nous calculerons le coût moyen de dommages légers sur la base d'une liste des petits dégâts que vous pouvez consulter dans nos agences. Si le dommage concerné ne figure pas dans la liste (car il ne correspond pas à ce qui est considéré comme un « petit dégât » ou s'il est impossible de calculer un prix moyen) un expert indépendant évaluera alors le coût du dommage dans la limite de la Valeur comptable totale du Véhicule.

Cependant, sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location et des lois et réglementations en vigueur en matière de circulation routière, le maximum que vous pourrez être alors amené à nous payer correspondra par sinistre au montant de la Franchise.

2.2 PROTECTION CONTRE LE VOL (THW)

Notre protection contre le vol limite votre exposition financière au titre de la perte du Véhicule s'il est volé ou au titre des dommages occasionnés lors d'une tentative de vol ou si le Véhicule est l'objet d'un acte de vandalisme pendant votre location alors que le véhicule est à en stationnement sans présence de votre part. Si vous avez opté pour cette protection, sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location, nous prendrons en charge les coûts résultant du vol, de la tentative de vol ou de l'acte de vandalisme qui seront supérieurs au montant de la Franchise. Vous pouvez réduire ou éliminer la Franchise en optant pour notre gamme supérieure de protection contre le vol au lieu de notre protection standard.

Contre quoi suis-je couvert?

Ce produit limite votre exposition financière au titre de toute somme supérieure à la Franchise relative à l'ensemble des coûts suivants :

- le coût des dommages causés au Véhicule ou de réparation du Véhicule ou sa valeur comptable s'il est irréparable ou non retrouvé ; et
- le coût de l'immobilisation du Véhicule durant la réparation ou s'il est irréparable

Dans les circonstances suivantes :

- le vol du Véhicule et de tout accessoire à la suite d'une effraction (un accessoire étant tout composant de série incorporé dans ou sur le Véhicule et livré avec par le constructeur) ;
- la tentative de vol du Véhicule et de tout accessoire ;
- tout acte de vandalisme commis contre le Véhicule alors qu'il est en stationnement sans présence de votre part;
- toute vitre, tout phare ou tout réflecteur endommagé(e) ou cassé(e) ou tout pneumatique endommagé ou crevé à l'occasion du vol ou de la tentative de vol.

Qu'est-ce qui est exclu de la protection?

Ce produit ne vous couvre pas dans les circonstances suivantes :

Si le Véhicule est volé ou endommagé en raison de votre négligence ou plus précisément (et de manière non limitative) en raison du fait que les clés aient été laissées dans le Véhicule alors qu'il était sans surveillance ou qu'il ait été confié à une personne non autorisée, votre défaut d'utilisation correcte du dispositif antivol, toute omission de nous restituer les clés ou si vous avez laissé le Véhicule non verrouillé quand vous ne l'utilisez pas. Le vol ou les dommages causés aux effets personnels et/ou professionnels et à tout bien transporté dans ou sur le Véhicule.

Que dois-je faire pour bénéficier de la protection?

Vous devez :

- **souscrire à cette protection ;
- **respecter nos Conditions Générales de location telles qu'elles s'appliquent au vol ou à la tentative de vol du Véhicule ;
- **informer la police locale de tout incident ou tout évènement, immédiatement ou dès que cela est raisonnablement possible et nous adresser le rapport de police ou toute preuve attestant que la déclaration a été faite auprès de la police ;
- Nous informer, par l'intermédiaire de l'agence de départ, dans un délai de 24 heures à compter du moment où vous avez eu connaissance de la disparition du Véhicule et nous adresser les clés à l'agence où vous avez pris le Véhicule.

** il s'agit des conditions minimales.

Quel est le montant de mon exposition financière?

Si, pendant votre location, le Véhicule est volé ou endommagé à l'occasion d'une tentative de vol ou en raison d'un acte de vandalisme alors que le Véhicule est en stationnement et sans surveillance et que vous n'avez pas souscrit à cette protection, vous serez alors pleinement redevable du coût total des dommages causés au Véhicule (si le Véhicule est retrouvé) ou de la Valeur comptable totale du Véhicule s'il n'est pas retrouvé, ainsi que d'une indemnité pour immobilisation calculée sur la base du tarif journalier de location prévu par votre contrat multiplié par le nombre de jours pendant lequel le Véhicule a été volé.

Si vous souscrivez à la protection contre le vol et sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location, le maximum que vous pourriez être alors amené à nous payer correspondra au montant de la Franchise.

2.3 PROTECTION BRIS DE GLACE, PHARES ET PNEUMATIQUES

Cette protection s'appliquera à tout dommage causé aux vitres, aux phares ou aux pneumatiques dans le cadre d'une utilisation normale du Véhicule durant votre location. Si le dommage survient en raison d'un accident de la circulation routière, le coût de réparation ou de remplacement des vitres, des phares ou des pneumatiques sera alors couvert par la protection contre les dommages résultant d'une collision.

Contre quoi suis-je couvert?

Si vous avez souscrit à cette protection, vous êtes protégé contre toute responsabilité financière au titre d'un dommage causé :

- au parebrise ; ou
- à toute vitre latérale ou arrière ; ou
- aux optiques et aux phares ; ou
- aux glaces de rétroviseur ;

qui se trouvent dans ou sur le Véhicule, si le dommage survient pendant votre location à l'exclusion du toit ouvrant et/ou panoramique;

- aux pneumatiques montés sur le Véhicule, à moins que ce dommage ne résulte d'une utilisation anormale (voir la définition en page 1) que vous faites du Véhicule.

Qu'est ce qui est exclu de la protection?

Ce produit ne vous couvre pas en cas d'exposition financière consécutive à un dommage causé au Véhicule, si celui-ci résulte de tout acte intentionnel ou d'une négligence de votre part dans l'utilisation du Véhicule.

Ce produit ne couvre pas les cas de vol, d'incendie et/ou de vandalisme.

Vous n'êtes pas couvert pour les frais administratifs de traitement du dossier.

Que dois-je faire pour bénéficier de la Protection?

Vous devez :

- souscrire à cette protection,
- respecter nos Conditions Générales de location et toutes les lois et réglementation en vigueur en matière de circulation routière pendant votre location,
- nous informer dans un délai de 24 heures à compter de la date à laquelle l'incident a eu lieu et, en toute hypothèse, avant la fin de votre période de location.

Vous devez nous retourner une Déclaration d'accident complète dûment et signée et tout autre document relatant les faits tels qu'ils se sont produits (nature du dommage causé au Véhicule, le lieu où s'est déroulé l'incident, les dates et les circonstances dans lesquels ceux-ci sont intervenus et les coordonnées des témoins potentiels). Vous pouvez, bien sûr, inclure tout autre document que vous estimez utile à l'appui de votre Déclaration d'accident.

Quel est le montant de mon exposition financière ?

Si pendant votre location toute vitre ou tout phare du Véhicule est cassé(e) et/ou tout pneumatique monté sur le Véhicule est endommagé et vous n'avez pas opté pour cette protection, vous serez alors pleinement redevable du coût total du dommage que nous subissons.

Si, en revanche, vous souscrivez à cette protection bris de glace, phares et pneumatiques seule ou dans le cadre de notre offre de protection « PREMIUM » (et sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location et des lois et réglementations en vigueur en matière de circulation routière), vous ne subirez aucune exposition financière au titre de ces dommages.

Si vous souscrivez à cette protection bris de glace, phares et pneumatiques dans le cadre de notre offre de protection « MEDIUM » (et sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location et des lois et réglementations en vigueur en matière de circulation routière), le maximum que vous pourriez être alors amené à nous payer correspondra au montant de la Franchise défini.

2.4 PROTECTION ROAD SIDE ASSISTANCE (RSA)

Vous bénéficiez, pendant la durée de votre location convenue et sur le territoire belge, sans supplément de prix, d'un service de dépannage et d'assistance 24h sur 24h lié à l'utilisation du véhicule.

Les pannes ou erreurs de carburants dues au client, la casse ou la perte des clés du Véhicule, les pannes de batterie ainsi que les crevaisons et/ou détérioration de pneumatiques sont exclus de la gratuité et feront l'objet de la facturation d'une somme forfaitaire.

Notre protection Road Side Assistance limite votre exposition financière au titre des sommes forfaitaires dues dans les circonstances évoquées ci-dessus. Si vous optez pour notre protection assistance plus et sous réserve du respect des lois et de nos Conditions générales de location, vous serez exonéré de ces sommes moyennant un coût fixe par jour de location (cf. Guide des Tarifs Europcar Belgique accessible sur le site www.europcar.be)

Contre quoi suis-je couvert?

Ce produit limite votre exposition financière au titre des sommes forfaitaires facturées par Europcar en cas d'intervention de notre service dépannage et d'assistance dans les cas de :

- pannes ou erreurs de carburants
- casse ou perte des clés du Véhicule
- Crevaisons et/ou détérioration de pneumatiques
- Panne de batterie (batterie déchargée)

Qu'est ce qui est exclu de la protection?

La casse du moteur suite à une panne ou erreur de carburant n'est pas couverte au titre de ce produit de protection. Vous n'êtes pas couvert au titre de la protection RSA pour les frais administratifs de traitement du dossier.

Quel est le montant de mon exposition financière?

Moyennant un montant fixe par jour de location sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location, vous serez exonéré des frais forfaitaires que peut être amené à vous facturer Europcar dans les cas mentionnées ci-dessus en cas d'intervention de notre service dépannage et assistance.

Que dois-je faire pour bénéficier de la Protection?

Vous devez :

- souscrire à cette protection,
- respecter nos Conditions Générales de location et toutes les lois et réglementation en vigueur en matière de circulation routière pendant votre location,

Lors de la survenance de l'une des circonstances mentionnées ci-dessus vous devez contacter notre Service de dépannage et d'assistance.

Quel est le montant de mon exposition financière?

Si durant votre location survient une panne ou une erreur de carburants, une casse ou perte des clés du Véhicule, une Crevaison et/ou une détérioration des pneumatiques ou une Panne de batterie vous serez redevable des sommes forfaitaires détaillées dans notre Guide de Tarif Europcar disponible sur notre site internet pour l'intervention de notre service dépannage et assistance.

Si vous souscrivez à la protection RSA et si vous contactez notre service assistance et dépannage à l'exclusion de tout autre service vous ne serez pas facturé des frais forfaitaires dus à Europcar dans ces circonstances.

Comment puis-je bénéficier de cette protection à l'étranger?

Vous devez souscrire à la protection Emergency Management Service Abroad, dont le prix figure dans notre Guide de Tarifs disponible sur notre site web (<https://www.europcar.be/fr/conditionsgenerales/tarifs-europcar>)

2.5 EMERGENCY MANAGEMENT SERVICE ABROAD

Cette protection vous couvre contre les frais liés à une intervention des services d'assistance à l'étranger. Si vous optez pour notre protection EMSA et sous réserve du respect des lois et de nos Conditions générales de location, vous serez exonéré de ces sommes moyennant un coût fixe par jour de location (cf. Guide des Tarifs Europcar Belgique accessible sur le site www.europcar.be)

Contre quoi suis-je couvert?

Ce produit limite votre exposition financière au titre des sommes forfaitaires facturées par Europcar en cas d'intervention de notre service dépannage et d'assistance à l'étranger dans les cas de :

- pannes ou erreurs de carburants
- casse ou perte des clés du Véhicule
- Crevaisons et/ou détérioration de pneumatiques
- Panne de batterie (batterie déchargée)

Qu'est ce qui est exclu de la protection?

La casse du moteur suite à une panne ou erreur de carburant à l'étranger n'est pas couverte au titre de ce produit de protection. Vous n'êtes pas couvert au titre de cette protection pour les frais administratifs de traitement du dossier.

Quel est le montant de mon exposition financière?

Moyennant un montant fixe par jour de location sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location, vous serez exonéré des frais forfaitaires que peut être amené à vous facturer Europcar dans les cas mentionnées ci-dessus en cas d'intervention de notre service dépannage et assistance.

Que dois-je faire pour bénéficier de la Protection?

Vous devez :

- souscrire à cette protection,
- respecter nos Conditions Générales de location et toutes les lois et réglementation en vigueur en matière de circulation routière pendant votre location,

Lors de la survenance de l'une des circonstances mentionnées ci-dessus vous devez contacter notre Service de dépannage et d'assistance.

Quel est le montant de mon exposition financière?

Si durant votre location survient une panne ou une erreur de carburants, une casse ou perte des clés du Véhicule, une Crevaillon et/ou une détérioration des pneumatiques ou une Panne de batterie vous serez redevable des sommes forfaitaires détaillées dans notre Guide de Tarif Europcar disponible sur notre site internet pour l'intervention de notre service dépannage et assistance.

Si vous souscrivez à la protection EMSA et si vous contactez notre service assistance et dépannage à l'exclusion de tout autre service vous ne serez pas facturé des frais forfaitaires dus à Europcar dans ces circonstances.

3. AUTRES PROTECTIONS

3.1 LES PROTECTIONS PERSONNELS ACCIDENT & BAGAGES (PAI & SPAI)

Les indications suivantes sont données uniquement à titre informatif, elles ne remplacent pas ni ne prévalent sur les conditions générales des polices Axa Corporate Solutions (PAI # n°XFR0078448GP / SPAI # n°XFR0078449GP) que vous pouvez consulter accessibles sur le site www.europcar.be

Nous incluons automatiquement dans nos services de location, l'assurance Responsabilité Civile (pour plus d'informations sur cette assurance, veuillez-vous reporter à la section [I] ci-dessus intitulée «Conditions Générales de l'Assurance Responsabilité Civile»), elle ne couvre pas les préjudices corporels subis par la personne conduisant le Véhicule au moment de la collision.

Si vous êtes à l'origine d'une collision alors que vous conduisez le Véhicule, vous ne serez alors pas couvert, par l'assureur du Véhicule loué, ni par l'assureur d'un tiers pour les conséquences financières liées :

- A un préjudice corporel ou à votre décès ; ou
- A tout dommage ou perte de vos Bagages ou des objets, effets personnels qu'ils contiennent.

Afin de minimiser dans ces circonstances, votre exposition financière au titre de ces dommages, pertes ou ces préjudices corporels, nous vous proposons, deux protections distinctes auxquelles vous avez la possibilité de souscrire de façon non cumulative à l'un des deux produits de protection ci-après.

- La première protection (**protection Personnelle Accident**) vous garantit une couverture pour les frais médicaux engagés au titre des blessures subies ; et/ou une indemnisation forfaitaire en cas d'invalidité ou de décès consécutif à un événement garanti par le contrat ou un accident).
- La seconde protection (**Super protection Personnelle Accident et Bagages**) vous garantit une protection plus élevée de gamme supérieure concernant les frais médicaux engagés à la suite des blessures subies ; et/ou une indemnisation forfaitaire en cas d'invalidité ou de décès consécutif à un accident ou un événement garanti par le contrat ainsi qu'une couverture pour les Bagages.

La durée de validité de ces produits correspond aux dates indiquées sur votre facture de location du véhicule avec un maximum de 120 jours consécutifs.

3.2 PROTECTION PERSONNELLE ACCIDENT (PAI)

Contre quoi suis-je couvert?

Au titre de cette protection, vous serez remboursé des conséquences financières suivantes liées à votre décès ou à tout préjudice corporel subi, directement imputable à une collision alors que vous ou un passager conduisez le Véhicule :

- une somme forfaitaire d'un montant maximum de 50 000 € par personne
 - en cas de décès (ou de présomption de décès) dans un délai de 24 mois à compter de la survenance de la collision ou du sinistre ;
 - en cas d'invalidité définitive, partielle ou totale, directement imputables à la collision ou au sinistre ;
- les frais médicaux pour un montant maximum de 2 500 € par personne (qui inclut hospitalisation, consultations et frais pharmaceutiques; radiographies et tests médicaux appropriés; traitement dentaire ou toute prothèse) occasionnés par une collision ou un événement garanti au contrat.

Sous réserve que vous ayez souscrite à cette protection la couverture s'appliquera à vous et/ou aux Passagers présents dans le Véhicule victimes de la collision survenue pendant la durée de votre location.

Vous pouvez bénéficier de cette protection quel que soit la personne responsable de la collision suivant les situations ci-après:

- Les Passagers qui sont toujours considérés comme des tiers au titre de la Responsabilité Civile pourront être indemnisés par l'assurance Responsabilité Civile mais ils pourront également recevoir l'indemnité forfaitaire à laquelle ils auront droit au titre de la protection personnelle accident
- Si vous n'êtes pas la cause de la collision survenue alors que vous conduisez le Véhicule (un conducteur non fautif ») vous pourrez être indemnisés par l'assurance Responsabilité Civile d'un tiers responsable, mais vous pourrez également recevoir l'indemnité forfaitaire à laquelle vous aurez droit au titre de la protection personnelle accident
- Si vous êtes la cause de la collision survenue alors que vous conduisez le Véhicule (un « conducteur fautif »), vous ne pourrez pas bénéficier de l'indemnisation au titre de l'assurance Responsabilité Civile mais vous pourrez recevoir l'indemnité forfaitaire à laquelle vous aurez droit au titre de la protection personnelle accident.

Qu'est ce qui est principalement exclu de la protection?

La protection Personnelle Accident ne couvre pas :

- l'un des coûts exposés ci-dessus lorsque l'engagement de la dépense n'est pas directement imputable à la collision ou au sinistre survenu alors que le Véhicule était sous votre contrôle ou lorsque vous causez ou provoquez intentionnellement l'accident ou la collision ; ou
- les coûts relatifs à un traitement que vous suiviez ou de pathologies dont vous souffriez avant la survenance de l'accident ou la collision; ou
- tout dommage ou perte causés à vos Bagages; ou
- tout dommage causé au Véhicule

Un descriptif exhaustif de la couverture de la protection Personnelle Accident peut être consulté sur le site [www.europcar.be](https://www.europcar.be/EBE/module/render/Politique-PAI-SPA1) (<https://www.europcar.be/EBE/module/render/Politique-PAI-SPA1>)

Quel est le montant de mon exposition financière?

Sous réserve du respect du droit applicable (y compris de la réglementation en vigueur en matière de circulation routière et en particulier, du respect des dispositions relatives au port des ceintures de sécurité et de la limite du nombre maximum de places régulièrement prévu selon les spécifications constructeur du véhicule loué) vous bénéficierez de la protection à hauteur des montants maximum définis ci-dessus.

Cependant, si vous n'avez pas respecté la législation et/ou la réglementation en vigueur, notre assureur pourra alors refuser le bénéfice de la couverture de la protection dans son intégralité. Par exemple, si 7 personnes sont blessées dans un véhicule prévu pour 5 personnes, la protection Personnelle Accident ne s'appliquera pas. D'autre part, s'il peut être démontré que vous étiez même partiellement responsable de l'intensité du préjudice corporel subi lors de la collision ou du sinistre, il pourra réduire l'indemnisation due au titre de cette protection.

Comment informer l'assureur?

Il est important que vous fassiez tout votre possible pour remplir correctement et signer le formulaire de Déclaration. Celui-ci sera disponible sur demande. Ce formulaire nous permet d'obtenir toutes les informations détaillées sur le sinistre et de s'assurer que votre déclaration sera traitée le plus efficacement possible. Le formulaire de Déclaration d'incident doit nous être adressé, dans un délai maximal de 2 jours ouvrables à compter de la survenance de la collision ou de l'événement garanti au contrat.

3.3 SUPER PROTECTION PERSONNELLE ACCIDENT & BAGAGES (SPAI)

Contre quoi suis-je couvert?

Au titre de cette protection, vous pourrez être remboursé des conséquences financières suivantes liées à votre décès ou à tout préjudice corporel survenues à l'occasion d'une collision alors que vous conduisez le Véhicule, et/ou à tout dommage ou perte causés à vos Bagages transportés dans le Véhicule:

- une somme forfaitaire d'un montant maximum de 200 000 € par personne
 - en cas de décès (ou de présomption de décès) dans un délai de 24 mois à compter de la survenance de la collision ou du sinistre ;
 - en cas d'invalidité définitive partielle ou totale directement imputable à la collision ou au sinistre ;
- les frais médicaux pour un montant maximum de 10 000 € par personne (qui inclut hospitalisation, consultations et frais pharmaceutiques; radiographies et tests médicaux appropriés; traitement dentaire ou toute prothèse) occasionnés par une collision ou un événement garanti au contrat.
- L'indemnisation de la perte, de la détérioration, du vol ou de la destruction de vos Bagages (avec une valeur supérieure à 500 €) résultant d'une collision ou d'un vol pour un montant maximum de 5000 € par véhicule

Sous réserve que vous ayez souscrite à cette protection la couverture s'appliquera à vous et/ou aux Passagers présents dans le Véhicule victimes de la collision survenue pendant la durée de votre location.

Vous pouvez bénéficier de cette protection quel que soit la personne responsable de la collision suivant les situations ci-après:

- Les Passagers qui sont toujours considérés comme des tiers au titre de la Responsabilité Civile pourront être indemnisés pour les préjudices corporels subis, la perte ou les dommages causés aux Bagages par l'assurance Responsabilité Civile mais ils pourront également recevoir l'indemnité forfaitaire à laquelle ils auront droit au titre de la super protection personnelle accident
- Si vous n'êtes pas la cause de la collision survenue alors que vous conduisez le Véhicule (un conducteur non fautif ») vous pourrez être indemnisés pour les préjudices corporels subis, la perte ou les dommages causés aux Bagages par l'assurance Responsabilité Civile mais vous pourrez également recevoir l'indemnité forfaitaire à laquelle vous aurez droit au titre de la super protection personnelle accident
- Si vous êtes la cause de la collision survenue alors que vous conduisez le Véhicule (un « conducteur fautif »), vous ne pourrez pas bénéficier pour les préjudices corporels et la perte ou les dommages causés aux Bagages de l'indemnisation au titre de l'assurance Responsabilité Civile mais vous pourrez recevoir l'indemnité forfaitaire à laquelle vous aurez droit au titre de la super protection personnelle accident.

Qu'est ce qui est principalement exclu de la protection ?

Cette protection super personnelle accident et Bagages ne couvre pas :

- l'un des coûts exposés ci-dessus lorsque l'engagement de la dépense n'est pas directement imputable à la collision ou à l'incident, survenu alors que le Véhicule était sous votre contrôle ou lorsque vous causez ou provoquez intentionnellement l'accident ou la collision ; ou
- les coûts relatifs à un traitement que vous suiviez ou de pathologies dont vous souffriez avant la survenance de l'accident ou la collision ; ou
- le coût relatif à la perte, à la destruction ou à la détérioration de vos Bagages résultant :
 - des dommages causés par usure normale, vétusté, vice propre de vos Bagages. Les détériorations occasionnées par mites ou vermines ou par un procédé de nettoyage, de réparation ou de restauration, de mauvaise manipulation de vos Bagages de votre fait.
- Des dommages de vos Bagages résultant de confiscation, saisie ou destruction par ordre d'une autorité administrative.
- Les vols de vos Bagages commis alors que les portes, glaces et le coffre du véhicule n'étaient pas bloqués en position de fermeture.
- Les vols par effraction des biens et Bagages situés dans l'habitacle des voitures découvertes ou décapotables. Les biens et Bagages situés dans les coffres du véhicule sont toutefois garantis sous réserve que ledit coffre soit fermé à clé et soit inaccessible de l'intérieur du véhicule.
- Les accidents de fumeurs, ainsi que les dommages causés aux objets tombés ou jetés dans un foyer.
- Sont exclus du bénéfice de la couverture les biens et bagages suivants :
- les prothèses dentaires, optiques ou autres, les lunettes, les verres de contacts. Les espèces, papiers personnels, documents commerciaux, documents administratifs, chèques de voyage, cartes de crédit, billets d'avion, titres de transport et «vouchers». Les clés et tout autre objet assimilé (exemple : cartes ou badges magnétiques), les téléphones portables et les marchandises.
- Les objets de valeur, les bijoux et les fourrures laissés dans un véhicule en stationnement, et ce, quel que soit l'heure.
- Des Bagages ou les effets et les objets personnels laissés dans un véhicule en stationnement entre Vingt Deux Heures et Six Heures.
- tout dommage causé au Véhicule

Un descriptif exhaustif de la couverture de la Super protection Personnelle Accident et Bagages peut être consulté sur le site europcar.be

Quel est le montant de mon exposition financière ?

Sous réserve du respect du droit applicable (y compris de la réglementation en vigueur en matière de circulation routière et en particulier, du respect des dispositions relatives au port des ceintures de sécurité et de la limite du nombre maximum de places régulièrement prévu selon les spécifications constructeur du véhicule loué) vous bénéficierez de la protection à hauteur des montants maximum définis ci-dessus.

Cependant, si vous n'avez pas respecté la législation et/ou la réglementation en vigueur, notre assureur pourra alors refuser le bénéfice de la couverture de la protection dans son intégralité. Par exemple, si 7 personnes sont blessées dans un véhicule prévu pour 5 personnes, la protection Personnelle Accident ne s'appliquera pas. D'autre part, s'il peut être démontré que vous étiez même partiellement responsable de l'intensité du préjudice corporel subi lors de la collision ou du sinistre, il pourra réduire l'indemnisation due au titre de cette protection.

Comment informer l'assureur ?

Il est important que vous fassiez tout votre possible pour remplir correctement et signer le formulaire de Déclaration d'incident qui vous est fourni sur le site internet www.europcar.be. Ce formulaire permet à l'assureur d'obtenir toutes les informations détaillées sur le sinistre et de s'assurer que votre déclaration sera traitée le plus efficacement possible. Le formulaire de Déclaration d'incident doit être adressé à l'assureur, dont les coordonnées sont indiquées sur le formulaire de Déclaration, dans un délai maximal de 3 jours ouvrables à compter de la survenance de la collision ou de l'événement garanti au contrat.