

## Termes et Conditions

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

#### DOCUMENTS NÉCESSAIRES

- Pour prendre en charge votre véhicule, vous devrez présenter la carte de crédit avec laquelle vous avez effectué la location (si vous avez utilisé une carte à débit immédiat, vous devrez l'avoir en plus d'une carte de crédit valable à votre nom) et un permis de conduire en cours de validité pour chaque conducteur.
- Le nom et les coordonnées du conducteur principal doivent être identiques à ceux de la personne qui a effectué la réservation.

#### PAIEMENT, TARIFS ET FRAIS SUPPLÉMENTAIRES.

- La plupart des agences acceptent les cartes à débit immédiat. Si vous avez des questions concernant l'acceptation de votre moyen de paiement à l'agence de prise en charge ou à propos de toute autre condition en vigueur, veuillez consulter les 'TERMES ET CONDITIONS de location du pays de prise en charge' ci-dessous.
- Bien que nous mettons tout en œuvre pour que les **tarifs** affichés sur nos sites Internet soient exacts, des erreurs peuvent se produire. Nous vous informerons dans les plus brefs délais si nous nous rendons compte que le tarif de votre réservation est erroné et vous permettrons de la confirmer au tarif en vigueur ou de l'annuler sans frais. Si vous annulez une réservation prépayée, vous serez intégralement remboursé. Si nous ne sommes pas en mesure de vous contacter, votre réservation sera considérée comme annulée.
- Des frais supplémentaires pourront être facturés pour les **conducteurs de moins de 25 ans** (veuillez consulter les 'TERMES ET CONDITIONS du pays de prise en charge' ci-dessous).
- Un supplément **Frequent Flyer** d'un montant de 1,00 USD maximum par jour, plafonné à 5,25 USD par location peut être facturé si vous utilisez vos Miles ou crédits avec un programme 'Frequent Flyer' américain ou canadien.
- Le montant estimé à régler au comptoir est basé sur les informations fournies au moment de la réservation, pour les clients âgés d'au moins 25 ans. Les services optionnels sélectionnés en agence, tels que l'option achat de carburant, la Super Cover, etc..., ne sont pas inclus dans ce montant.
- Si la réservation est prépayée et qu'un service optionnel est sélectionné, le montant total à payer sera estimé en devise locale, en fonction du taux de change en vigueur au moment de la prise en charge.

#### MODIFIER VOTRE RÉSERVATION

- Vous pouvez modifier gratuitement votre réservation en ligne en cliquant sur l'onglet 'Modifier/ Annuler une réservation' ou sur le lien **Contact**. Nous nous réservons le droit de facturer des frais de gestion.
- Si vous modifiez votre réservation, nous recalculerons vos frais de location en fonction du tarif en vigueur, il peut être supérieur ou inférieur à celui proposé au moment de la réservation initiale.
- Veuillez noter que vous devrez utiliser la carte de crédit avec laquelle vous avez effectué la réservation initiale ou vous devrez l'annuler (voir la rubrique **Annulations** ci-dessous) et recommencer une nouvelle.
- Nous ne sommes pas en mesure de traiter les modifications concernant le **conducteur principal** ou **l'agence de prise en charge**. Si vous souhaitez changer ces éléments, vous devrez annuler la réservation (voir la rubrique **Annulations** ci-dessous) et recommencer une nouvelle.

- Il est possible d'ajouter un **numéro de remise CDP** à une réservation. S'il n'est pas associé à un tarif négocié ou à un tarif en prépaiement, la modification ne pourra être effectuée et le message 'Tarif prépayé non disponible' s'affichera. Vous pouvez annuler votre réservation initiale (voir la rubrique **Annulations** ci-dessous) et recommencer une nouvelle en ajoutant le numéro de remise CDP.
- Désolé, vous n'êtes pas en mesure d'ajouter votre numéro de membre Hertz Gold Plus Rewards® à une réservation déjà effectuée en ligne.

## MODIFICATION DE L'HEURE DE PRISE EN CHARGE

- Si vous souhaitez louer un véhicule de catégorie supérieure ou prolonger la réservation, vous pourrez effectuer ces modifications à l'agence lors de la prise en charge. Ces modifications sont soumises à disponibilité, sous réserve du paiement de frais supplémentaires facturés en devises locales.
- Veuillez noter que les bons de location prépayés peuvent être utilisés uniquement à la date indiquée au moment de la réservation. Si vous souhaitez changer la date de prise en charge, vous devrez annuler la réservation (voir la rubrique 'Annulations' ci-dessous) et recommencer une nouvelle.

## ANNULATIONS

- Vous pouvez modifier votre réservation en ligne en cliquant sur l'onglet 'Modifier/ Annuler une réservation' ou sur le lien **Contact**.
- Si la réservation est annulée dans un délai de 7 jours, elle vous sera intégralement remboursée. Des **frais de gestion** d'un montant de 45,00 EUR (ou l'équivalent en devise locale, veuillez consulter les rubriques PREPAIEMENT EN LIGNE, FRAIS D'ANNULATIONS ET DE NON-PRESENTATION) seront facturés après ce délai ; ils seront directement prélevés sur la carte de crédit utilisée pour effectuer la réservation.

## NON-PRÉSENTATION / LOCATION ANNULÉE

- Si vous avez **prépayé**, n'avez pas annulé pas votre réservation et ne prenez pas en charge le véhicule à la date convenue, nous nous réserverons le droit de facturer des **frais de non-présentation / d'annulation** d'un montant de 95,00 EUR (ou l'équivalent en devise locale) pour couvrir nos frais de gestion et indemniser la société Hertz pour le manque à gagner dû à l'immobilisation du véhicule.
- Dans ce cas, nous vous rembourserons le montant prépayé moins les frais non-présentation / d'annulation, à condition de nous écrire à Prepaid Accounting Department, Hertz Europe Service Centre, Swords Business Park, Swords, Co. Dublin, Ireland, dans les 90 jours qui suivent la date de la location, en y joignant une copie de la confirmation de votre réservation.
- Si vous réglez à l'agence, n'annulez pas votre réservation et ne prenez pas en charge le véhicule, nous nous réservons le droit de vous facturer des frais de non-présentation / d'annulation d'un montant de 45,00 EUR (ou l'équivalent en devise locale, veuillez consulter la rubrique **PREPAIEMENT EN LIGNE, FRAIS D'ANNULATION ET DE NON-PRESENTATION** ci-dessous) pour couvrir nos frais de gestion. Ils seront directement prélevés sur la carte de crédit utilisée pour effectuer la réservation.

## RESTITUTION ANTICIPÉE / FRAIS DE RESTITUTION TARDIVE

- Si vous réglez à l'agence, nous nous réservons le droit de vous facturer des frais de restitution anticipée d'un montant de 8,00 EUR ; 7,00 GBP ; 10,00 CHF ; 72,00 SEK ; 65,00 NOK ; 61,00 DKK ; 349,00 RUB ; 39,00 AED ; 39,00 SAR ; 39,00 QAR ; 3,00 KWD ; 4,00 OMR ; 4,00 BHD ; 11,00 USD ; 35,00 PLN ou 106,00 ZAR, en fonction du pays de prise en charge. Cette mesure vise

à nous dédommager en partie du manque à gagner dû à l'immobilisation du véhicule. Ces frais seront facturés uniquement pour les locations effectuées en Europe.

- Si vous payez en ligne ou réglez une location en agence, nous nous réservons le droit de facturer des frais de restitution tardive d'un montant de 11,50 EUR ; 10,00 GBP ; 14,00 CHF ; 102,00 SEK ; 92,00 NOK ; 87,00 DKK ; 499,00 RUB ; 56,00 AED ; 56,00 SAR ; 55,00 QAR ; 4,00 KWD ; 5,80 OMR ; 5,70 BHD ; 15,00 USD ; 50,00 PLN ou 151,00 ZAR, en fonction du pays de prise en charge. Cette mesure vise à nous dédommager en partie des coûts engagés pour trouver un véhicule de remplacement afin d'assurer la prochaine location. Des frais de gestion seront également facturés pour couvrir le coût des moyens mis en œuvre pour vous contacter. Ces frais seront facturés uniquement pour les locations effectuées en Europe.
- Veuillez noter que nous ne serons pas en mesure d'accorder un remboursement si le véhicule est restituée avant la date convenue.

## **NATURE DU CONTRAT**

- Les conditions générales de location couvrent la réservation effectuée avec nous (Hertz Europe Service Centre Limited, une société immatriculée en Irlande) et sont soumises à la législation irlandaise. Vos conditions de location vous sont fournies par la société Hertz, qui met le véhicule à votre disposition. Ces conditions sont soumises à la législation locale en vigueur. Si vous êtes membre du club Hertz Gold Plus Rewards®, les termes et conditions de ce club s'appliquent à votre location.
- L'acceptation de votre réservation et la validation de ce contrat concernant la mise à disposition du véhicule de location par la société Hertz seront effectives lorsque vous prendrez en charge le véhicule à la date convenue.

## **TERMES ET CONDITIONS du pays de prise en charge**

- A la prise en charge du véhicule, vous devrez présenter un passeport en cours de validité, un permis de conduire et une carte de crédit avec des fonds suffisants pour régler le montant estimé des frais de location, plus un montant déterminé par Hertz pour couvrir tous frais supplémentaires éventuels.
- Veuillez noter que nous retiendrons sur votre carte de crédit ou carte à débit immédiat (i) pour une location non-prépayée, un montant équivalent au coût estimé de la location, ou (ii) pour une location prépayée, un montant équivalent au coût estimé de la location plus le coût de frais supplémentaires éventuels.
- Au moment de la prise en charge du véhicule au comptoir Hertz, vous devrez présenter une carte de crédit au même nom que votre permis de conduire.
- Un supplément de frais de nettoyage de 15€ HT vous sera facturé lors de la prise en charge du véhicule. Ce montant vous sera remboursé sous réserve de la restitution du véhicule dans un état de propreté interne et externe identique à celui du départ.