

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE RESERVATION AUTO EUROPE

## [ARTICLE 1 : RESERVATION D'UNE LOCATION DE VEHICULE](#)

## [ARTICLE 2 : DOCUMENTS ET GARANTIES A FOURNIR AU LOUEUR DU VEHICULE](#)

## [ARTICLE 3 : INFORMATIONS GENERALES RELATIVES A LA LOCATION](#)

## [ARTICLE 4 : TARIFS](#)

## [ARTICLE 5 : PAIEMENT](#)

## [ARTICLE 6 : ASSURANCES](#)

## [ARTICLE 7 : ANNULATION – MODIFICATIONS](#)

## [ARTICLE 8 : TERRITOIRE](#)

## [ARTICLE 9 : RECLAMATIONS](#)

## [ARTICLE 10 : MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES](#)

## [ARTICLE 11 : LOI APPLICABLE I](#)

La société Auto Europe Deutschland GmbH est un courtier de location de voiture qui agit au nom de Auto Europe LLC, 39 Commercial Street, Portland, ME 04101, USA, société enregistrée en tant que Limited Liability Company dans l'état de Delaware, USA sous le numéro 3726730 (ci-après „Auto Europe”).

Auto-Europe propose un service de réservation de location de véhicules dans le monde entier en vous mettant en relation avec des sociétés de location de voiture renommées.

Auto-Europe est indépendante des sociétés de location de véhicule et agit exclusivement en qualité d'agent de loueur de voiture.

## **ARTICLE 1 : RESERVATION D'UNE LOCATION DE VEHICULE**

### **1.1 Comment réserver?**

La réservation s'effectue sur le site internet [www.autoeurope.fr](http://www.autoeurope.fr) ou par téléphone au 0800 940 557 (appel gratuit à partir d'une ligne fixe)

Pour commander sur le site [www.autoeurope.fr](http://www.autoeurope.fr) vous devez avoir pris connaissance et accepté sans réserve l'intégralité des conditions générales d'Auto Europe et des conditions particulières de la réservation, communiquées lors de la procédure de commande. Votre acceptation intégrale de ces conditions est matérialisée par votre signature électronique, composée de la validation de la case à cocher et de la communication de vos coordonnées personnelles et/ou bancaires. De convention expresse, cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les parties. Sans votre signature électronique, votre réservation ne sera pas prise en compte.

Pour réserver, les informations suivantes doivent être communiquées à Auto-Europe :

- La ville et le lieu de prise en charge et de restitution du véhicule ;
- La date et l'heure de prise en charge et de restitution du véhicule ;
- La catégorie de véhicule ;
- Les équipements optionnels souhaités (communiqués au loueur et sous réserve de confirmation);
- Les nom et prénom du conducteur (qui doit posséder une carte de crédit internationale à son nom) ;
- L'adresse email du conducteur ;
- L'âge du conducteur.

### **1.2 Confirmation de la réservation**

Toute réservation en ligne sur le site [www.autoeurope.fr](http://www.autoeurope.fr) est soumise à la confirmation de disponibilité du véhicule chez le loueur. En conséquence, chaque réservation effectuée sur le site est considérée comme une offre ferme de réservation auprès d'Auto Europe. Si cette offre est disponible, vous recevrez un e-mail de confirmation / Bon de

réserve de la part d'Auto Europe dans les 72 heures suivant votre commande. Veuillez noter que la confirmation n'est valable que pour une catégorie de véhicule et non pour un modèle précis de voiture. Après confirmation du véhicule et réception du paiement, le client recevra un bon de réservation ou voucher, à présenter au loueur au début de la location. Le client locataire signera sur place un contrat de location délivré par le loueur et soumis aux conditions du loueur.

**Important : le Bon de réservation que vous envoie Auto Europe ne constitue pas le contrat de location. Le contrat de location est conclu entre vous et le loueur du véhicule au moment de la prise en charge du véhicule. Il est soumis à la législation du pays de prise en charge du véhicule.**

## **ARTICLE 2 : DOCUMENTS ET GARANTIES A FOURNIR AU LOUEUR DU VEHICULE**

### **2.1 Documents à fournir**

Le Bon de réservation Auto Europe doit être présenté au moment de la prise en charge du véhicule afin de garantir le tarif préférentiel Auto Europe

Outre le Bon de réservation, le conducteur locataire doit fournir au loueur lors de la prise en charge du véhicule :

- Un permis de conduire national en cours de validité, écrit en alphabet latin et détenu depuis au moins un ans (3 ans dans certains cas).

**Important : L'âge minimum requis pour un conducteur varie entre 18 et 25 ans selon le pays et le modèle de véhicule sélectionné. Certains pays prévoient également une limite d'âge maximum. Nous vous invitons à bien vérifier ces informations dans le Bon de réservation ou auprès de notre service clientèle.**

- Un passeport ou une carte d'identité à son nom en cours de validité.
- Une carte de crédit internationale à son nom et valide aux dates de location du véhicule, pour le paiement de la caution.
- Dans certains cas, un justificatif de domicile dans le pays du site de la réservation sera exigé par le loueur.

**Important : les cartes de crédit nationales, les cartes MAESTRO et ELECTRON, ainsi que les paiements en espèces ne sont pas acceptés par les loueurs.**

En cas de non-présentation de ces documents, le loueur se réserve le droit de ne pas vous remettre le véhicule. Dans ce cas, Auto-Europe ne pourra pas être tenue responsable de la non-remise du véhicule et ne vous accordera aucune indemnité ou remboursement.

### **2.2 Informations complémentaires relatives à la caution**

Une caution doit être versée au loueur lors de la prise en charge du véhicule. Le versement de la caution s'effectue par carte de crédit internationale.

Assurez-vous de la validité de votre carte de crédit internationale :

- sur le territoire de prise en charge du véhicule ;
- aux dates de location du véhicule (date d'expiration de la carte)

Assurez-vous également que votre carte de crédit internationale autorise une empreinte du montant de la caution (qui s'élève au montant de la franchise du véhicule loué, plus tarif journalier de la location, plus valeur d'un plein d'essence).

Les espèces, chèques, chèques vacances, cartes nationales de crédit, cartes MAESTRO et ELECTRON ne sont pas acceptés pour le paiement de la caution. Le montant de la caution est bloqué sur votre carte de crédit. Ce montant sera re-crédité en intégralité au retour du véhicule si celui-ci est dans le même état que lors de sa prise en charge.

## **ARTICLE 3 : INFORMATIONS GENERALES RELATIVES A LA LOCATION**

La durée de votre location commence et finit au lieu et aux heures figurant dans votre Bon de réservation ou votre contrat de location de voiture.

Le contrat de location est soumis à la législation du pays de prise en charge du véhicule.

Le client locataire et les conducteurs autorisés sont entièrement responsables du véhicule dès sa prise en charge. Les conducteurs supplémentaires doivent obligatoirement être mentionnés sur le contrat de location lors de la prise en charge du véhicule de location.

Le client précise les villes, agences, dates et horaires de prise en charge et restitution du véhicule de location dès la réservation. En cas de prise en charge à une agence d'aéroport, le client est prié d'indiquer la compagnie aérienne,

l'heure d'arrivée et le numéro de son vol, afin que la location soit assurée en cas de retard du vol.

En général, le véhicule réservé est gardé de 30 à 60 minutes après l'heure de prise en charge notée sur le bon de réservation, à condition toutefois que ce soit pendant les heures d'ouverture officielles de l'agence. Une taxe supplémentaire sera facturée en cas de prise en charge en dehors des heures d'ouverture officielles de l'agence.

Les loueurs autorisent dans certains cas la restitution du véhicule dans une ville différente de celle de sa prise en charge. Ces locations en aller simple peuvent être soumises à une facturation supplémentaire par le loueur local. Auto Europe vous informe volontiers à ce sujet.

Certains loueurs proposent des services de livraison ou reprise du véhicule de location à votre hôtel (uniquement). Ces services sont toujours sur demande et vous seront facturés sur place. Notez qu'il faut prendre en compte une tolérance de 60 minutes maximum en ce qui concerne l'heure de livraison ou de reprise de la voiture.

Auto Europe vous recommande de vérifier l'état général du véhicule au moment de la prise en charge (en particulier au niveau de la carrosserie et des vitres) et de signaler au loueur et faire noter sur le contrat de location tout défaut éventuel. Auto Europe vous recommande également de vous assurer immédiatement si le véhicule de location est une voiture diesel ou essence.

Auto Europe vous rappelle qu'il est impératif d'utiliser le véhicule loué conformément à la réglementation en vigueur dans le pays d'utilisation du véhicule.

#### **ARTICLE 4 : TARIFS**

Tous les tarifs du site [www.autoeurope.fr](http://www.autoeurope.fr) sont garantis dans la monnaie indiquée lors de l'estimation.

Les prix de location s'entendent par tranche de 24 heures et comprennent, sauf dérogation expresse :

- Un forfait pour la durée de location indiquée sur le bon de location ;
- L'assurance incendie ;
- La TVA, appliquée au taux du jour de la réservation ;
- L'assurance obligatoire responsabilité civile/tiers qui vous couvre pour les blessures ou dommages aux personnes ou aux objets en dehors du véhicule de location ;
- Les assurances complémentaires accident (CDW - collision damage waiver) et vol (TP - theft protection). Le montant de la franchise sera précisé sur le bon de réservation ;
- Les taxes locales pour les locations avec une prise en charge du véhicule à l'aéroport ;
- La participation aux frais d'immatriculation.

Les tarifs ne comprennent pas :

- Le carburant. Les véhicules sont remis avec le plein d'essence, le client devra rendre le véhicule avec le même volume d'essence et garder le reçu après avoir effectué le plein ;
- Une assurance complémentaire réduisant la franchise proposée et vendue sur place par le loueur ;
- L'assurance optionnelle couvrant les blessures / dommages corporels aux conducteurs et aux passagers (Assurance P.A.I) ;
- L'assurance optionnelle de vos effets personnels (Assurance P.E.I) ;
- Les dommages non couverts par l'assurance CDW, à savoir les dommages sur les vitres, roues, pneus, toit, dessous et intérieur du véhicule, les frais de remorquage ainsi que les dommages causés volontairement ou par négligence.
- Les équipements ou services supplémentaires en optionnels (siège enfant, porte-bagages etc.) à indiquer lors de la réservation et à payer au loueur lors de la remise du véhicule (sous réserve de leur disponibilité) ;
- Les frais éventuels pour jeunes conducteurs ou conducteurs supplémentaires ainsi que pour les conducteurs ayant atteint un certain âge ;
- Les frais d'aller simple en cas de restitution du véhicule dans une ville autre que celle de la prise en charge ;
- Les frais de livraison ou de reprise du véhicule de location à votre hôtel ;
- La caution à verser pour la location du véhicule ;
- Les frais en cas de restitution hors-délai du véhicule ;
- Les frais supplémentaires éventuels si l'agence du loueur reste ouverte pour vous servir en dehors des heures d'ouverture habituelles ;
- Les taxes locales, péages, ou vignette ;
- Les amendes de stationnement et toutes les autres contraventions et amendes encourues pendant votre location.

Ces prestations sont facturées par le loueur et doivent être payées à ce dernier.

#### **ARTICLE 5 : PAIEMENT**

Après confirmation de la réservation, le montant total de la location est à payer immédiatement à Auto Europe. Le règlement est possible avec une des cartes de crédit internationales suivantes: Visa, Mastercard, American Express.

Après vérification de votre carte de crédit, Auto-Europe vous enverra un bon de réservation, contenant les informations nécessaires pour la prise en charge du véhicule.

Les tarifs sont fixés par tranche de 24 heures à partir de l'heure de prise en charge.

En cas de restitution tardive du véhicule, le client sera soumis à des pénalités qui varient selon les loueurs.

## **ARTICLE 6 : ASSURANCES**

Auto Europe ne fournit pas d'assurance.

Les assurances obligatoires (tiers et responsabilité civile) ainsi que les assurances complémentaires accident (CDW - collision damage waiver) et vol (TP - theft protection) avec franchise sont fournies par le loueur et sont comprises dans les tarifs d'Auto Europe.

L'assurance complémentaire accident (CDW ) a pour objet de réduire ou de supprimer, selon le pays ou les loueurs, la responsabilité financière du client en cas de dommages causés au véhicule.

**Important : L'assurance complémentaire CDW ne couvre pas les dommages causés aux conducteurs et passagers, qui sont couverts par l'assurance optionnelle P.A.I.**

L'assurance complémentaire vol (TP ) a pour objet de réduire ou de supprimer, selon le pays ou les loueurs, votre responsabilité financière en cas de vol du véhicule.

Veillez noter que des assurances supplémentaires peuvent être proposées par le loueur local.

### **Remboursement de la franchise par Auto Europe**

Auto Europe offre lors de la réservation l'option d'un tarif incluant le remboursement de la franchise débitée par le loueur en cas de dommages au véhicule. Cette option remboursement de franchise n'est PAS une assurance mais un service d'Auto Europe. Les conditions pour le remboursement de franchise sont communiquées à la réservation et notées sur le bon de réservation. Pour engager la procédure de remboursement de la franchise, Auto Europe nécessite les documents suivants: contrat de location avec le loueur local, constat de dommages rempli par le loueur, rapport de police (même en cas d'absence de tiers ou tiers non identifié), relevé bancaire avec le débit du loueur.

### **Exclus du remboursement:**

- Dommages causés aux vitres, pare-brise, rétroviseurs, roues, pneus, toit, dessous & intérieur du véhicule. (Exception: certains pays notés sur le bon de réservation)
- Dommages causés pendant la conduite sur des routes non asphaltées ou dans des régions non autorisées.
- Dommages causés par un conducteur non inscrit sur le contrat de location.
- Dommages causés par un conducteur sous l'influence de drogue ou d'alcool.
- Dommages à la suite d'un acte criminel, frauduleux ou malhonnête du conducteur ou des passagers.
- Dommages causés par manque de soin ou d'attention, par imprudence ou négligence de la part des conducteurs ou passagers (par exemple : plein du réservoir avec le mauvais carburant, violation du code de la route, mauvaise utilisation de l'embrayage ou le frein à main etc.).
- Vol du véhicule après la perte des clés.
- Vol des équipements intérieurs du véhicule ou d'objets se trouvant à l'intérieur du véhicule.
- Dommages intervenus après la restitution du véhicule si celui-ci a été rendu en dehors des heures d'ouverture de l'agence et aucun employé de l'agence n'a pris réception du véhicule et/ou établi un rapport sur son état.
- Egalement exclus de tout remboursement sont les frais de remorquage, les frais d'hébergement éventuels, les frais de transports publics, les factures de taxi ainsi que les frais administratifs du loueur.

## **ARTICLE 7 : ANNULATION - MODIFICATIONS**

Toute modification de réservation doit être effectuée au moins 48 heures avant la date et heure de prise en charge du véhicule . Auto Europe ne facture pas de frais de modification; néanmoins le client est tenu de payer le nouveau tarif en vigueur et la disponibilité du véhicule nécessitera une nouvelle confirmation du loueur local.

Pas de remboursement possible en cas de réduction de la durée de location, changement de catégorie du véhicule, prise tardive ou retour anticipé du véhicule de location.

Toute modification (changement du vol d'arrivée, du conducteur principal, de la catégorie de véhicule) doit être demandée ou communiquée explicitement à Auto Europe et non par l'intermédiaire du loueur local.

Une prolongation de la location n'est plus possible après la prise en charge du véhicule. Dans ce cas le client doit effectuer une nouvelle réservation chez Auto Europe et signer un nouveau contrat avec le loueur.

Auto Europe ne facture pas de frais en cas d'annulation si le client prévient Auto Europe par email ou téléphone au moins 48 heures avant la date et heure de prise en charge du véhicule. En cas d'annulation moins de 48 heures avant la date et heure de prise en charge du véhicule, après la date de prise en charge du véhicule ou le jour même de la prise

en charge, des frais d'annulation correspondant au tarif de trois jours de location seront retenus.

Pour les annulations reconnues officiellement comme étant des cas de force majeure, Auto Europe renonce aux frais d'annulation et facture uniquement des frais administratifs de €30,00.

Le client est libre de réduire les frais d'annulation en fournissant une preuve écrite d'un moindre préjudice.

## **ARTICLE 8 : TERRITOIRE**

L'étendue territoriale du contrat de location varie selon les pays et les loueurs de véhicules.

**Important : Si vous envisagez un franchissement de frontière ou un embarquement sur ferry avec le véhicule de location, vous devez, préalablement à toute commande, vérifier auprès du loueur ou auprès du service clientèle d'Auto Europe si l'usage prévu du véhicule est autorisé. Au-delà des limites territoriales indiquées, l'assurance du véhicule, les assurances complémentaires ainsi que les montants de responsabilité financière accident ou vol ne sont plus valables.**

## **ARTICLE 9 : RECLAMATIONS**

Toute réclamation doit être formulée par écrit et envoyée dans les deux mois suivant la date de restitution du véhicule loué à l'adresse suivante : [serviceclient@autoeurope.fr](mailto:serviceclient@autoeurope.fr)

La demande doit être accompagnée des justificatifs suivants :

- Un courrier précisant l'objet de la réclamation ;
- Une copie du bon de voyage ;
- Une copie du contrat de location ;
- Une copie de tout autre document remis sur place et utile à la réclamation.

## **ARTICLE 10 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES**

Auto Europe se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis. La version en vigueur de ces conditions générale est affichée sur le site [www.autoeurope.fr](http://www.autoeurope.fr) à compter de la date à laquelle une modification prend effet. La poursuite de l'utilisation du site une modification des conditions générales, constitue l'acceptation de votre part de cette modification, étant entendu que la version des Conditions Générales applicable à votre réservation ou achat de produit ou service de voyage par l'intermédiaire du site, est celle en vigueur au jour de cette réservation ou achat.

## **ARTICLE 11 : LOI APPLICABLE**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

### **Directeur de la publication :**

Monsieur Detlef HOFFMANN

Date de mise en ligne : février 2011