

## Conditions spécifiques du lieu de location FRANCE

- » Nouvelles informations importantes
- » Informations sur les limites d'âge
- » Options de paiement
- » Utilisation de votre véhicule en dehors du pays
- » Compléments de protection en option
- » Livraison et reprise du véhicule
- » Exigences en matière d'identification et de permis de conduire
- » Frais d'électricité et de carburant
- » Informations diverses
- » Locations Aller-simple
- » Restitutions de véhicule
- » Équipement spécifique
- » Annexe 1 : Dispositions diverses
- » Annexe 2 : Loi informatique et libertés
- » Annexe 3 : Notice d'informations assurances PAI / SPAI

### Nouvelles informations importantes

Le présent document comporte les informations, que vous et tout conducteur additionnel, le cas échéant, devez savoir concernant votre location. Nous vous recommandons de lire le présent document et les conditions générales de location. Vous pourrez trouver un exemple de conditions générales de location en vous rendant sur [www.avis.fr](http://www.avis.fr). Si vous avez reçu un e-mail de confirmation de réservation, celui-ci pourra comporter un lien vers cet exemple. Veuillez noter que cet exemple est indicatif et peut ne pas correspondre aux conditions précises du contrat qu'il vous sera demandé de signer au moment du retrait du véhicule.

Nous tenons à ce que vous profitiez de votre location dans les meilleures conditions possibles, et à ce que vous ayez toutes les informations nécessaires. Cela peut paraître long dans l'immédiat, mais pourrait vous faire gagner un temps considérable par la suite.

#### Ce qu'il faut savoir

La société qui vous fournit un véhicule de location est Avis Location de Voitures Immeuble Linéa 1, rue du Général Leclerc, 92800 Puteaux, FR. Il est possible que celle-ci soit différente de celle avec laquelle vous avez réservé.

**Pour effectuer/modifier une réservation ou nous signaler un problème pendant votre location, veuillez contacter l'agence de location ou le Service Réservations :**

E-mail : Reservations: [FR.reservations@bcn.avis-europe.com](mailto:FR.reservations@bcn.avis-europe.com)

Veuillez remplir le formulaire en ligne disponible sur <http://www.avis.fr/nous-contacter/nous-ecrire> puis cliquer sur « Nous contacter »

Contactez le 36 42 (0,34€/min + prix d'un appel local) depuis la France et le + 33 (0)1 70 92 20 20 (prix d'un appel local) depuis l'étranger.

Notre accueil téléphonique est ouvert de 08h00 à 21h00, 7 j/7.

Vous trouverez les coordonnées de l'agence de location dans votre contrat de location.

**Pour nous signaler un problème après la restitution du véhicule, veuillez contacter le Service Relation Clients :**

E-mail : [service.clients@avis-location.fr](mailto:service.clients@avis-location.fr)

Veuillez remplir le formulaire en ligne disponible sur <http://www.avis.fr/nous-contacter/nous-ecrire> puis cliquer sur « Nous contacter »

Contacter le 09.77.40.32.32 (coût d'un appel local)

Notre accueil téléphonique est ouvert de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, du lundi au vendredi.



[Back to Top](#)

## Informations sur les limites d'âge

### Quel est l'âge minimum requis pour conduire un véhicule de location ?

Pour conduire nos véhicules, vous, ainsi que tout autre conducteur, devez avoir l'âge minimum requis selon la catégorie du véhicule conduit, et être titulaire d'un permis de conduire complet valable depuis le minimum d'années requis, correspondant à la catégorie du véhicule conduit. Si vous disposez d'une carte Mou'v, vous, ainsi que tout autre conducteur, et selon la catégorie du véhicule conduit, vous pouvez bénéficier de conditions plus avantageuses. Veuillez consulter nos conditions tarifaires pour plus d'informations sur l'âge et l'ancienneté du permis de conduire requis.

### Comment savoir si un âge minimum s'applique à ma location ?

Dans le cadre de toute réservation, l'âge minimal applicable au véhicule concerné vous sera précisé. En cas de doute, veuillez vérifier votre e-mail de confirmation de réservation ou contacter le Service Réservations.

### J'ai moins de 25 ans, dois-je payer un supplément jeune conducteur ?

Si vous, ou tout autre conducteur, avez moins de 25 ans au moment du retrait du véhicule, chacun d'entre vous devra payer un supplément jeune conducteur. Le supplément jeune conducteur dépend du lieu de retrait du Véhicule, et est facturé selon les prix indiqués aux conditions tarifaires d'Avis

### Y a-t-il des restrictions d'âge maximal ?

Non, tant que vous remplissez les conditions d'âge minimum et de validité du permis de conduire correspondant à la catégorie du véhicule conduit.



[Back to Top](#)

## Options de paiement

### Quelles sont les cartes de paiement acceptées ?

Nous acceptons les cartes suivantes :

- American Express (à l'exception des cartes Travelers Cheques American Express)
- Cartes Diners
- Cartes Discover
- Cartes de crédit Visa
- Cartes de débit Visa
- Cartes de crédit MasterCard (à l'exception des cartes intégrant la mention « prepaid »)
- Cartes de débit MasterCard (à l'exception des cartes intégrant la mention « prepaid »)
- Cartes de crédit Avis

Nous n'acceptons pas les cartes de débit Visa +, Indigo, Kyriel, Cirrus, ni les cartes de retrait, ni aucune autre carte

ne figurant pas dans la liste ci-dessus. Les cartes Electron ne sont pas acceptées par certains membres indépendants du réseau Avis.

Nous n'acceptons pas les cartes de paiement numériques.

### **Puis-je payer en espèces ?**

Vous pouvez régler votre location par chèque ou en espèces, dans les limites imposées par la loi, et notamment par l'article L.112-6 du Code monétaire et financier. Avis n'accepte pas les chèques vacances. Dans ces cas-là, nous procédons toutefois à des contrôles supplémentaires d'identité, de sécurité, de permis de conduire et de solvabilité, et vous devrez présenter un justificatif de domicile.

### **Quelles sont les sanctions en cas de retard de paiement ?**

En cas de retard de paiement, des intérêts de retard seront calculés à hauteur du taux d'intérêt légal. Nous appliquons également des frais de recouvrement de 40€.



[Back to Top](#)

## **Utilisation de votre véhicule en dehors du pays**

### **Dans quels pays suis-je autorisé à utiliser le véhicule ?**

Vous êtes couverts par l'assurance responsabilité civile uniquement lorsque vous utilisez le véhicule au sein des pays listés sur la carte verte du véhicule.

Vos compléments de protection ne s'appliquent que lorsque vous utilisez le véhicule dans les pays suivants :

- Allemagne
- Andorre
- Autriche
- Belgique
- Danemark
- Espagne continentale
- Finlande
- France métropolitaine
- Irlande du Nord
- Italie
- Luxembourg
- Monaco
- Norvège
- Pays-Bas
- Portugal
- Royaume-Uni
- Suède
- Suisse (sauf pour les véhicules utilitaires)

### **Puis-je acheter un produit qui m'autoriserait à conduire le véhicule dans d'autres pays ?**

Non, malheureusement, nous ne proposons aucun produit permettant de conduire nos véhicules dans d'autres pays.



[Back to Top](#)

## **Compléments de protection en option**

## **Dommmages**

### **Quels produits permettent de réduire le montant que je devrai payer en cas de dommages subis par le véhicule lors de la location ?**

Si vous avez souscrit au complément de protection « damage waiver » (collision damage waiver, CDW), et que le véhicule, les clés, les papiers du véhicule ou tout accessoire est endommagé, le montant que vous devrez payer sera réduit à la franchise indiquée sur votre contrat de location, applicable pour chaque événement distinct. Ainsi, vous devrez payer les coûts de réparation ou de remplacement, ou la franchise pour chaque événement distinct, selon la somme qui sera la moins élevée; l'un comme l'autre étant majoré des frais d'administration des dommages et des frais d'immobilisation, facturés selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire. Si vous pouvez prouver que le dommage ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants. Si vous pouvez prouver que le dommage était en réalité moins important que ce que nous avions estimé, nous vous rembourserons la différence.

### **Quel est le montant de la franchise ?**

Le montant de la franchise, applicable pour chaque événement distinct, est indiqué sur votre contrat de location, ainsi que dans votre e-mail de confirmation de réservation. Vous pourrez réduire le montant de votre franchise davantage en achetant un complément de protection.

Veuillez noter que si le véhicule est endommagé lors de plusieurs événements distincts, vous serez redevable de la franchise indiquée sur votre contrat de location pour chaque événement distinct, dans les limites prévues par la loi applicable.

### **Comment puis-je souscrire au complément de protection « damage waiver » (CDW) ?**

Dans la plupart des cas, le complément de protection « damage waiver » (ou CDW) est inclus dans votre prix de location de base. S'il est inclus, cela sera indiqué sur votre contrat de location, ainsi que dans votre e-mail de confirmation de réservation. S'il n'est pas inclus, le complément de protection « damage waiver » (ou CDW) est facturé selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire. Le prix dépend du véhicule loué et du lieu de location.

### **Y a-t-il un produit disponible pour réduire davantage ma franchise ?**

Oui, le complément de protection renforcé « Super Cover » est un produit permettant de ramener le montant de votre franchise à zéro, sauf pour les véhicules utilitaires. Il permet également de supprimer l'application des frais d'administration des dommages, ainsi que l'application des frais d'immobilisation. Il ne couvre pas les bris de glace, haut de caisse et dessous de caisse du Véhicule. Le complément de protection renforcé « Super Cover » est facturé selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire. Le prix dépend du véhicule loué et du lieu de location.

### **Devrais-je payer quoi que ce soit en cas de dommage subi par le pare-brise ou par toute autre vitre ?**

Oui. Toutefois, la protection Bris de glace (WDW) réduit le montant à payer à zéro, en cas de dommage causé au pare-brise ou à toute autre vitre (à l'exclusion des dommages causés au toit panoramique et aux miroirs des rétroviseurs).

### **Comment puis-je souscrire à la protection Bris de glace ?**

En cas de souscription à la protection Bris de glace, cela figurera sur votre contrat de location. Le complément de protection « Bris de glace » est facturé selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire. Le prix dépend du véhicule loué et du lieu de location.

### **Que se passe-t-il si les accessoires optionnels sont endommagés ?**

Si les accessoires optionnels sont endommagés, vous devrez payer le coût de remplacement, ou le coût estimatif de réparation, en plus des frais de location.

### **La franchise peut-elle ne pas être applicable ?**

Oui, le montant à payer ne sera pas réduit au montant de la franchise si le dommage est dû à l'un des événements

suivants :

- dégâts des eaux ou incendie qui ne relèverait pas de votre fait ;
- conduite du véhicule en manquant de prudence et de vigilance ;
- conduite ou utilisation du véhicule en violation des obligations de votre contrat.

#### **Que devrais-je payer si la franchise n'est pas applicable ou si je ne bénéficie pas du complément de protection « damage waiver » ?**

Si le véhicule, les clés, les papiers du véhicule ou tout accessoire sont endommagés durant la location, et à moins que vous puissiez prouver que le dommage ne résulte pas de votre fait ou de votre négligence, vous serez tenu de payer :

- soit le coût de remplacement ou le coût de réparations estimé (selon ce qui sera le moins cher) ;
- majoré des frais d'immobilisation
- ainsi que les frais administratifs des dommages.

#### **Où puis-je trouver des renseignements sur les frais de dommages que j'ai payés ?**

En cas de dommage, nous vous débiterons le montant dû sur votre carte de paiement. Sauf si vous nous avez demandé de vous envoyer un reçu par courrier ou par e-mail, vous pourrez trouver les renseignements relatifs à vos paiements ici: <https://secure.avis.fr/votre-avis/g%C3%A9rer-ma-r%C3%A9servation/ma-facture> .

### **Vol**

#### **Quels produits permettent de réduire le montant à payer en cas de perte ou de vol du véhicule pendant la location ?**

Si vous avez souscrit au complément de protection « theft protection waiver » (TP) et que le véhicule est volé, le montant à payer sera réduit à la franchise indiquée dans votre contrat de location, majoré des frais administratifs des dommages, facturés selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire. Si vous êtes en mesure de prouver que le vol ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

#### **Quel est le montant de la franchise ?**

Le montant de la franchise est indiqué sur votre contrat de location, ainsi que dans votre e-mail de confirmation de réservation. Vous pourrez réduire le montant de votre franchise davantage en achetant un complément de protection.

#### **Comment puis-je souscrire au complément de protection « theft protection waiver » ?**

Dans la plupart des cas, le complément de protection « theft protection waiver » est inclus dans le prix de location de base. S'il est inclus, cela sera indiqué sur votre contrat de location, ainsi que dans votre e-mail de confirmation de réservation. S'il n'est pas inclus, son prix dépend du véhicule loué et du lieu de location. Le complément de protection « Theft protection waiver » est facturé selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire.

#### **Y a-t-il un produit disponible pour réduire davantage ma franchise ?**

Oui, la Super Cover est un produit permettant de réduire le montant de votre franchise à zéro, sauf pour les véhicules utilitaires. Il permet également de supprimer l'application des frais administratifs des dommages. Il ne couvre pas les bris de glace, haut de caisse et dessous de caisse du Véhicule. Le prix dépend du véhicule loué et de l'agence de location. Le complément de protection « Super Cover » est facturé selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire.

#### **Qu'arrive-t-il en cas de perte ou de vol de l'un des accessoires optionnels souscrits ?**

En cas de vol ou de perte d'accessoires optionnels, vous devrez en payer le coût de remplacement, en plus des frais de location.

## La franchise peut-elle ne pas être applicable ?

Oui, le montant à payer ne sera pas réduit au montant de la franchise si la perte ou le vol résulte de l'un des événements suivants :

- clés laissées dans le véhicule ;
- perte ou vol des clés ;
- utilisation du véhicule en violation des conditions du contrat ;
- absence de remise du récépissé de dépôt de plainte à Avis.

## Que devrais-je payer si la franchise n'est pas applicable ou si je n'ai pas souscrit au complément de protection « theft protection waiver » ?

En cas de perte ou de vol du véhicule, des clés, des accessoires ou des papiers du véhicule durant votre location, vous serez tenu de payer :

- Le coût de remplacement
- majoré des frais d'immobilisation

Si vous prouvez que le vol ne résulte pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

## Où puis-je trouver des renseignements sur les frais de vol que j'ai payés ?

En cas de perte ou de vol, sauf si vous prouvez que cela ne résulte pas de votre fait ou de votre négligence, nous débourserons le montant à payer sur votre carte de paiement. Sauf si vous nous avez demandé de vous envoyer un reçu par courrier postal ou par e-mail, vous pourrez trouver les renseignements relatifs à vos paiements ici <https://secure.avis.fr/votre-avis/g%C3%A9rer-ma-r%C3%A9servation/ma-facture> .

## Dommages aux personnes et à leurs biens

### Que devrais-je payer si je suis à l'origine d'un dommage corporel sur un tiers ?

L'assurance responsabilité civile (third party liability, TPL) est toujours incluse dans le prix de base. Si vous êtes impliqué dans un accident avec le véhicule et que vous avez blessé qui que ce soit, notamment l'un de vos passagers, ou endommagé l'un quelconque de ses effets personnels, vous n'aurez pas à payer les frais y afférents. L'assurance responsabilité civile ne couvre pas le décès ou les dommages corporels du conducteur du véhicule ni aucun dommage aux effets personnels se trouvant dans le véhicule.

### L'assurance responsabilité civile peut-elle être inapplicable ?

Si nous sommes tenus, en vertu de la loi, de vous fournir une assurance responsabilité civile, la couverture minimale prévue par la loi sera toujours valable, mais nous ou notre assureur, pourrions chercher à recouvrer toutes dépenses auprès de vous si l'accident a été provoqué par :

- un manquement contractuel de votre part (par exemple, si vous permettez à toute personne non autorisée de conduire le véhicule ou si vous conduisez celui-ci sous l'influence d'alcool, de drogue ou de toute autre substance illicite) ;
- toute violation de la loi de votre part ;
- à la suite d'un acte de négligence ou d'imprudence de votre part.

## Quels produits couvrent le conducteur du véhicule ?

L'assurance des personnes transportées (*personal accident insurance, PAI*) , couvre le conducteur du véhicule en cas d'accident, ainsi que les bagages et effets personnels du conducteur du véhicule en cas de dommage, vol ou perte. Sur la base des justificatifs que vous fournissez, vous pouvez obtenir le versement d'une indemnisation :

- D'un maximum de 100 000 Euros en cas de décès, de perte de la vue ou d'un ou plusieurs membres, ou d'invalidité permanente totale, directement lié à l'accident
- D'un maximum de 25 000€ au titre des frais médicaux d'urgence directement liés à l'accident, avec une franchise de 70 Euros par sinistre.
- Au titre des bagages et effets personnels jusqu'à 2000€ par véhicule, hors objets loués par notre intermédiaire (soumis à conditions et dans la limite de 250€ par objet, avec une franchise de 75€ par sinistre), sous réserve qu'ils aient été dans le coffre à bagages, dans le coffre de toit ou dans la boîte à gants du véhicule, étant précisé qu'en cas de vol, la déclaration de vol effectuée auprès des autorités compétentes devra impérativement contenir la liste des objets volés qui seront seuls pris en compte pour l'indemnisation

#### **Qui fournit l'assurance des personnes transportées ?**

L'assurance des personnes transportées est proposée par AIG Europe Limited. Vous devrez en accepter les conditions. Notre courtier, SCA retiendra 20 % du prix payé après déduction de la taxe sur les primes d'assurance, à titre de commission.

#### **Comment puis-je souscrire à une assurance des personnes transportées ?**

Si vous avez souscrit à l'assurance des personnes transportées, cela sera indiqué sur votre contrat de location..

#### **Puis-je augmenter le niveau de ma couverture tout en réduisant le montant de ma franchise ?**

Oui, l'assurance des personnes transportée renforcée (super personal accident insurance, SPAI), dont les conditions sont plus précisément indiquées en Annexe 3, limite votre franchise à 50€ par sinistre et augmente votre couverture de manière suivante :

- Un maximum de 200 000 Euros sur la base des justificatifs que vous fournissez, en cas de décès, , de perte de la vue ou d'un ou plusieurs membres, ou d'invalidité permanente totale directement lié à l'accident
- Un maximum de 50 000 € au titre des frais médicaux d'urgence directement liés à l'accident, avec une franchise de 70 Euros par sinistre.
- Bagages et effets personnels jusqu'à 6000€ par véhicule (hors objets loués par notre intermédiaire (soumis à conditions et dans la limite de 350€ par objet), sous réserve qu'ils aient été dans le coffre à bagages, dans le coffre de toit ou dans la boîte à gants du véhicule, étant précisé qu'en cas de vol, la déclaration de vol effectuée auprès des autorités compétentes devra impérativement contenir la liste des objets volés qui seront seuls pris en compte pour l'indemnisation
- Frais de remplacement des serrures, dans la limite de 750€
- Frais supplémentaires de voyage dans la limite de 750€

#### **Peut-on souscrire à la super PAI pour la location de n'importe quel véhicule ?**

Oui, vous pouvez souscrire à la super PAI quel que soit le véhicule loué.

#### **Comment puis-je souscrire à la super PAI ?**

Si vous avez souscrit à la super PAI, cela sera indiqué sur votre contrat de location. La super PAI est facturée selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire.

#### **Que devrais-je payer si je n'ai pas souscrit à la PAI ou à la Super PAI ?**

Si le conducteur du véhicule est impliqué dans un accident à la suite duquel il est blessé ou perd la vie, aucune indemnisation ne sera possible par notre intermédiaire. Si des effets personnels présents dans le véhicule sont endommagés, perdus ou volés, leurs frais de réparation ou de remplacement ne seront pas pris en charge.

#### **Packs de protections**

#### **Si je souhaite acheter plus d'un produit de protection, puis-je obtenir un pack de protections ?**

Oui, nous proposons divers de protection:

Pack Super Protection (PSP) il comprend la Super Cover, la Super PAI, l' Assistance Dépannage Etendue et la Protection bris de glace. Le Pack Super Protection est facturé selon les prix indiqués à l'affichette tarifaire. Le prix

dépend du véhicule loué et du lieu de location.

## Produits de protection des tiers

### J'ai souscrit à un produit de protection auprès d'un prestataire externe, puis-je l'utiliser ?

Si vous décidez de souscrire une couverture d'assurance auprès de toute autre personne, vous devrez payer nos frais en intégralité ( **pour en savoir plus** : consulter la sous-rubrique « Que devrais-je payer si je n'ai pas souscrit à... » du présent article), vous devrez ensuite soumettre une demande d'indemnisation auprès du prestataire externe pour recouvrer votre argent. Il vous appartient de vous assurer que vous comprenez les conditions de toute couverture souscrite auprès d'un fournisseur externe, et de gérer vos demandes d'indemnisation.



[Back to Top](#)

## Livraison et reprise du véhicule

### Puis-je me faire livrer un véhicule ?

Certaines de nos agences de location proposent un service Livraison consistant à vous remettre le véhicule et les options préalablement réservés à l'heure et à l'endroit de votre choix. Pour toute livraison de véhicule, vous devez :

- Être présent au lieu de livraison à l'heure de livraison convenue
- Disposer des éléments indiqués dans la rubrique « Éléments indispensables à toute location de véhicule » des conditions de réservation et des conditions de location.

Vous êtes redevable des frais du carburant utilisé (aux tarifs Payer au retour) pour vous faire livrer le véhicule (sauf si vous avez souscrit à l'option Carburant payé d'avance). **Pour en savoir plus** : consulter la rubrique « options de carburant » du présent document.

Le prix de ces services dépend de la catégorie de véhicule choisie et de la distance à parcourir entre l'agence de location et le point de livraison du véhicule choisi. Veuillez consulter l'affichette tarifaire. Vous pouvez utiliser un outil de calcul d'itinéraire pour obtenir une estimation de la distance du trajet et du coût de la prestation.

Veuillez nous donner un préavis de 24 heures pour nous informer de votre souhait de bénéficier d'une livraison de véhicule. Nous pouvons peut-être vous livrer le véhicule avec un préavis plus court, vérifiez cela auprès de l'agence de location ou du Service Réservations.

### Pouvez-vous retirer le véhicule ?

Certaines de nos agences de location proposent un **service de reprise** : nous récupérons le véhicule et les options loués à l'heure et à l'endroit de votre choix. Pour faire récupérer le véhicule, vous devez pouvoir vous libérer pour nous remettre le véhicule.

Vous êtes redevable des frais du carburant utilisé (aux tarifs Payer au retour) pour faire ramener le véhicule à notre agence de location la plus proche, sauf si vous avez souscrit à l'option Carburant payé d'avance. **Pour en savoir plus** : consulter la rubrique « options de carburant » du présent document.

Le prix du service de reprise dépend de la catégorie du véhicule choisie, et de la distance entre le point de reprise et l'agence de location la plus proche. Veuillez consulter nos conditions tarifaires. Vous pouvez utiliser un outil de calcul d'itinéraire pour obtenir une estimation de la distance du trajet et du coût de la prestation.

Veuillez nous donner un préavis de 24 heures avant la date souhaitée pour la reprise du véhicule. Nous pourrions récupérer le véhicule dans un délai plus court, mais cela devra être confirmé par notre Service Réservations.

### Que se passe-t-il si je ne suis pas présent au moment de la reprise du véhicule ?



Si le véhicule, les clés, les accessoires ou les papiers du véhicule, ainsi que les éventuelles options ne sont pas présents au moment de la reprise, vous devrez tout de même payer les frais de reprise. Vous devrez ensuite réserver un nouveau rendez-vous de reprise et payer de nouveaux frais de reprise, ou ramener le véhicule vous-même à l'agence de location.



**[Back to Top](#)**

## **Exigences en matière d'identification et de permis de conduire**

### **Permis de conduire**

#### **Dois-je présenter mon permis de conduire ?**

Oui. Tous les conducteurs doivent se munir de tous les éléments de leur permis de conduire en cours de validité. Ils doivent présenter leur permis de conduire et soit un permis de conduire international, soit une traduction officielle en anglais, certifiée conforme par notaire, de leur permis de conduire si :

- leur permis de conduire a été délivré en Europe et que la location a lieu dans un pays en dehors de l'Europe ;
- ou leur permis de conduire a été délivré dans un pays hors de l'Europe et la location intervient en dehors de ce pays ;
- ou leur permis de conduire est établi dans un alphabet autre que l'alphabet latin, comme l'arabe, le grec, le russe, l'hébreu ou le japonais.

Nous n'acceptons pas les permis de conduire numériques.

#### **Y a-t-il une durée minimale de détention du permis de conduire ?**

Oui. Tous les conducteurs doivent être titulaires du permis de conduire depuis un nombre d'années minimum, selon la catégorie du véhicule conduit. Référez-vous à nos conditions tarifaires.

Si le permis de conduire ne fait pas apparaître que le conducteur est titulaire du permis de conduire depuis la période minimale requise, celui-ci devra fournir les justificatifs afférents, tels que :

- Précédents permis de conduire
- Ou toute lettre de l'autorité compétente en charge de la délivrance des permis de conduire, indiquant qu'il en est titulaire depuis la période minimale requise.

### **Exigences en matière d'identification**

#### **Dois-je produire des justificatifs d'identité?**

Oui, vous devez présenter :

- la carte de paiement utilisée pour effectuer votre réservation, devant impérativement être au nom du conducteur principal. Pour certains véhicules, il vous sera demandé de présenter deux cartes de paiement à votre nom. L'une d'elle devra correspondre à la carte de paiement utilisée pour effectuer votre réservation.
- une pièce d'identité avec une photo reconnaissable prise au cours des 10 dernières années. Nous accepterons votre passeport s'il comporte une photo, toute carte d'identité nationale ou autre pièce d'identité délivrée par un gouvernement.

Vous devez impérativement vous assurer que le contrat de location fait mention de votre adresse postale personnelle.

Vous pourrez avoir à produire un justificatif de domicile. Il peut s'agir d'une facture d'opérateur de service ou d'un

relevé bancaire récent.

## **Autres exigences**

### **Dois-je procéder à une pré-autorisation ou au versement d'un dépôt de garantie ?**

Oui, vous devrez procéder à une pré-autorisation sur votre carte de paiement avant que le véhicule ne vous soit remis. Une pré-autorisation permet de bloquer une certaine somme d'argent sur votre compte.

Pour tout paiement en espèces, nous demanderons une pré-autorisation sur une carte de paiement à votre nom.

### **Que dois-je faire pour procéder à une pré-autorisation ou pour verser un dépôt de garantie ?**

Vous devrez nous remettre une carte de paiement à votre nom présentant une quantité de fonds disponibles suffisante. **Pour en savoir plus** : consultez la rubrique « options de paiement » du présent document.

### **Quel est le montant de la pré-autorisation ou du dépôt de garantie ?**

Le montant de la pré-autorisation ou du dépôt de garantie est précisé au sein de nos Conditions tarifaires.



**Back to Top**

## **Frais d'électricité et de carburant**

### **Véhicules à carburant et hybrides**

#### **Dois-je faire le plein de carburant avant de ramener le véhicule ?**

Oui. Le véhicule sera en principe fourni avec un réservoir plein de carburant. Vous devez nous le restituer avec le même niveau de carburant qu'au moment du retrait du véhicule (généralement un plein de carburant), selon l'indication donnée par la jauge de carburant installée par le constructeur. Nous vous recommandons de faire le plein à la station la plus proche de l'agence de retour le jour de la restitution du véhicule, et de conserver la facture de carburant afin de nous la présenter. À défaut de restituer le véhicule avec un réservoir plein et de pouvoir nous présenter une facture de carburant, nous vous facturerons des frais complémentaires.

### **Options de carburant**

#### **J'envisage de voyager plus de 120 kilomètres en toute tranquillité, avez-vous une option de carburant à me proposer ?**

Oui, avec l'option Carburant payé d'avance, vous payez pour un plein de carburant, calculé sur la base de la capacité du réservoir de votre véhicule, telle qu'indiquée par le constructeur, ainsi que nos frais de réapprovisionnement en carburant du véhicule. Vous n'aurez ensuite qu'à nous restituer le véhicule quel que soit le niveau de carburant restant (même si le réservoir est presque vide), pourvu que le moteur tourne encore.

#### **Comment calculer le coût de l'option Carburant payé d'avance ?**

Selon le lieu de location, ce coût pourra atteindre jusqu'à 0,05€ par litre de moins que le prix moyen du carburant fixé au début de votre période de location et correspondant à l'indice sur le carburant de l'UE : [http://ec.europa.eu/energy/observatory/oil/bulletin\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/observatory/oil/bulletin_en.htm) . Toutefois, vous ne pourrez obtenir aucun remboursement pour le carburant non utilisé, à moins que vous ne restituiez le véhicule avec le plein de carburant, auquel cas nous vous rembourserons les frais du service Carburant payé d'avance.

#### **Puis-je bénéficier de l'option Carburant payé d'avance à tout moment ?**

Non, pour profiter de l'option Carburant payé d'avance, vous devez en faire la demande lorsque vous effectuez

votre réservation ou lors du retrait du véhicule.

### **J'envisage d'effectuer moins de 120 kilomètres, dois-je toujours faire le plein ?**

Oui, étant donné que les jauges de carburant ont souvent l'air « pleines », nous vous demandons de faire le plein à proximité de l'agence de retour et de nous présenter une copie de la facture de carburant. Si vous n'avez pas eu le temps de faire le plein ou que vous ne pouvez pas nous présenter une facture de carburant, nous appliquerons l'option Easyfuel pour couvrir nos frais de réapprovisionnement en carburant du véhicule.

### **Combien coûte l'option Easyfuel ?**

Selon le lieu de location, vous devez payer un montant forfaitaire indiqué sur notre affichette carburant.

Quelles possibilités s'offrent à moi si je ne peux pas restituer le véhicule avec un plein de carburant et que je n'ai pas souscrit à l'option Carburant payé d'avance ?

L'option Payer au retour s'appliquera sous réserve d'avoir parcouru plus de 120 kilomètres et :

- que vous n'achetiez pas l'option Carburant payé d'avance ;
- que vous ne restituiez pas le véhicule avec un réservoir plein.

### **Comment calculer le coût de l'option Payer au retour ?**

Vous devrez payer les frais de carburant calculés sur la base de la jauge de carburant installée par le constructeur, arrondie au huitième (1/8) inférieur du réservoir. Ce calcul repose sur la capacité du réservoir de carburant indiquée par le constructeur.

Nous facturons entre 1,5 et 3 fois le prix moyen du carburant à l'issue de la durée de location en France, correspondant à l'indice du carburant de l'UE : [http://ec.europa.eu/energy/observatory/oil/bulletin\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/observatory/oil/bulletin_en.htm) , plus des frais de service indiqués sur notre affichette carburant. Le prix par litre sera indiqué sur votre contrat de location. Ces frais couvrent les coûts que nous subissons pour nous rendre à la station-service la plus proche, au dernier moment, et éventuellement, le retard que cela occasionne pour le client suivant.

## **Véhicules électriques**

### **Avec quelle charge de batterie dois-je restituer un véhicule électrique ?**

Vous devez restituer le véhicule avec une charge de batterie d'au moins 70 %, ou le même pourcentage de charge de batterie que lorsque vous avez pris en charge le véhicule.

### **Quelles sont les conséquences si je ne restitue pas le véhicule électrique avec la charge de batterie requise de 70 %, ou le même pourcentage de charge de batterie que celui qu'il avait au moment du retrait ?**

Nous facturons un montant fixe selon le niveau de batterie affiché sur l'indicateur de batterie installé en usine. Il s'agit du taux de « Paiement au retour ». Les montants facturés sont indiqués ci-dessous :

Charge de la batterie	Coût fixe (TVA comprise)
Si vous restituez le véhicule électrique avec une batterie chargée à 70 % ou plus.	Aucun coût.
Si vous restituez le véhicule électrique avec une batterie chargée entre 11 et 69 %.	EUR 23.39
Si vous restituez le véhicule électrique avec une charge de batterie inférieure ou égale à 10 %.	EUR 36.24



**[Back to Top](#)**

## Informations diverses

### Puis-je laisser quelqu'un d'autre conduire le véhicule ?

Oui, mais uniquement si nous avons accepté cette personne. Vous ne devez pas laisser quelqu'un d'autre conduire le véhicule.

Nous facturons des frais pour chaque conducteur additionnel que nous autorisons à conduire le véhicule. Le prix dépend de l'agence de location, veuillez consulter notre affichette tarifaire.

Tous les conducteurs additionnels devront satisfaire à nos exigences en matière de limites d'âge, de permis de conduire et d'identification. **Pour en savoir plus** : consulter les rubriques « Informations sur les limites d'âge » et « Exigences en matière d'identification et de permis de conduire » du présent document.

Si un conducteur additionnel ne satisfait pas à nos critères de limites d'âge, nous devons également facturer un supplément conducteur. **Pour en savoir plus** : consulter la rubrique « Informations sur les limites d'âge » du présent document.

### Proposez-vous un service « rencontre et accueil » ?

Oui, dans certaines de nos agences de location situées dans les gares.

Les frais de « rencontre et accueil » sont facturés au montant indiqué sur notre affichette tarifaire.

Vous devez nous donner un préavis d'au moins 24 heures pour que nous puissions organiser le retrait avec « rencontre et accueil ». Nous pourrions être en mesure de fournir le service selon un délai plus court, veuillez vérifier auprès du Service Réservations.

### Puis-je récupérer le véhicule en dehors de vos heures normales d'ouverture ?

Oui, certaines agences de location situées dans les aéroports et les gares proposent un service de retrait en dehors des heures normales d'ouverture, permettant de retirer le véhicule et les produits et services optionnels en dehors des heures normales d'ouverture.

Le prix du service de retrait en dehors des heures normales d'ouverture est facturé au montant indiqué sur notre affichette tarifaire.

Vous devez nous donner un préavis d'au moins 24 heures pour l'organisation d'un retrait en dehors des heures normales d'ouverture. Nous pourrions être en mesure de fournir le service selon un délai plus court, veuillez vérifier auprès du Service Réservations.

### Ma location est assortie d'une indemnité kilométrique. J'ai roulé au-delà de mon forfait kilométrique, combien vais-je devoir payer pour les kilomètres supplémentaires ?

La plupart de nos véhicules sont fournis avec un kilométrage illimité. Si un forfait kilométrique s'applique, cela sera indiqué sur votre contrat de location ainsi que dans votre e-mail de confirmation de réservation. Si vous roulez au-delà de votre forfait kilométrique, le prix du kilomètre supplémentaire dépendra du véhicule et de l'agence de location, veuillez consulter notre affichette tarifaire. Le prix du kilomètre supplémentaire sera indiqué sur votre contrat de location.

### Puis-je fumer dans le véhicule ?

Non, il est interdit de fumer dans les lieux publics en France. Le véhicule étant assimilé à un lieu public, vous n'êtes pas autorisé à fumer à l'intérieur. Si nous estimons qu'une personne a fumé dans le véhicule pendant la durée de location, des frais de nettoyage approfondi s'appliqueront.

**Pour en savoir plus** : consulter les rubriques « Informations sur les limites d'âge » et « Exigences en matière

d'identification et de permis de conduire » du présent document.

### **Y a-t-il des routes ou des zones dont l'accès nécessite de payer des frais spécifiques ?**

Oui, il existe des routes et des ponts à péage. À défaut de payer les taxes requises avant de pénétrer dans ces zones ou d'utiliser ces routes ou ponts, vous encourez une amende.

Nous vous recommandons de vous renseigner sur Internet avant votre voyage, pour en savoir plus sur toutes les zones à accès réglementé. Les sites Internet tels que [www.urbanaccessregulations.eu](http://www.urbanaccessregulations.eu) fournissent des renseignements utiles. Si l'agence de location se trouve dans ou à proximité d'une zone à accès réglementé, nous vous en informerons lors du retrait du véhicule. Nous ne serons pas en mesure de vous informer sur toutes autres zones à accès réglementé.

### **J'ai été contrôlé pour excès de vitesse et n'ai pas payé mes frais de stationnement, que vais-je devoir payer ?**

Vous êtes redevable de toute amende ou frais résultant de votre utilisation du véhicule, ou de celle des conducteurs additionnels. Les amendes et frais à payer peuvent inclure :

- Des amendes ou frais de stationnement
- Taxes de péage
- Frais de remorquage notamment suite à une immobilisation du véhicule dans le cadre de la loi Montagne (Voir affichette tarifaire)
- Frais d'immobilisation
- Amendes ou frais liés à la circulation
- Amendes pour excès de vitesse
- Amendes ou frais liés au non-respect des obligations d'équipement du véhicule en zone concernée par la loi Montagne
- Toutes autres taxes ou amendes

Si une amende ou des frais à payer nous sont adressés, parce que vous avez omis de les régler ou n'avez pas respecté la loi, nous préleverons une somme au titre de :

- Nos frais administratifs pour chaque amende ou frais à payer, débités dans la devise du pays où l'amende a été établie
- Ainsi que le montant de l'amende ou des frais, si nous devons les payer

Les frais administratifs concernant la France sont mentionnés à l'affichette tarifaire.

### **J'ai sali et laissé de mauvaises odeurs à l'intérieur du véhicule. Va-t-on me facturer des frais de nettoyage ?**

Oui, si l'intérieur du véhicule est particulièrement boueux, sale, taché ou malodorant, et que notre procédure de nettoyage standard ne permet pas de régler le problème, vous devrez payer des Frais de nettoyage approfondi. Veuillez consulter le tarif des frais de nettoyage approfondi au sein de nos conditions tarifaires.

### **Assistance routière**

#### **Que se passe-t-il en cas de panne due à une défaillance mécanique ?**

Tous nos véhicules sont entretenus selon les normes de leur constructeur respectif, et sont en état de circuler au moment du retrait, donc toute défaillance mécanique sur nos véhicules est rare. Tant que vous utilisez le véhicule dans un pays autorisé vous pourrez bénéficier du service gratuit d'assistance. Vous ne pourrez faire appel qu'à notre fournisseur d'assistance pour vous aider. Vous trouverez ses coordonnées à l'intérieur du véhicule.

#### **Que se passe-t-il si je tombe en panne en raison d'une défaillance non mécanique ou dans un autre pays ?**

Vous devez nous avertir en cas de panne ou d'accident. Si vous avez besoin d'une assistance routière, nous prendrons les dispositions nécessaires, toutefois, vous devrez en payer les frais. Vous serez également facturé des coûts que nous encouons pour la remise en circulation du véhicule dans le pays de location. Sans s'y limiter, cela pourra comprendre ce qui suit :

- Frais de service et de recouvrement, facturé selon nos conditions tarifaires Frais de réparation
- Perte de jouissance
- Frais de rapatriement
- Des frais administratifs facturés selon nos conditions tarifaires
- Des frais d'immobilisation facturés selon nos conditions tarifaires
- Les coûts de rapatriement vous concernant et concernant vos passagers.
- Recharge électrique pour les véhicules électriques (lorsque le câble est en état de fonctionnement)

### Quels produits avez-vous pour me protéger en cas de panne due à un problème non mécanique ?

L'assistance dépannage étendue fournit une assistance routière si vous tombez en panne à la suite de :

- Batteries déchargées
- Pneus à plat
- Fermeture du véhicule avec les clés à l'intérieur
- Perte des clés du véhicule
- Erreur de carburant

Sous réserve que vous utilisiez le véhicule dans un pays autorisé. **Pour en savoir plus** : consultez la rubrique « Utilisation de votre véhicule en dehors du pays » du présent document.

Vous n'aurez qu'à payer le coût des éléments nécessaires à la remise en circulation du véhicule (comme le carburant ou les pneus).

### Combien coûte l'assistance dépannage étendue ?

Le prix dépend du lieu de location, veuillez consulter nos conditions tarifaires.

Que se passe-t-il si je ne renvoie pas le formulaire de constat d'accident national ou européen ?

Si vous êtes impliqué dans un accident, ou en cas de dommage, perte ou vol du véhicule, des clés, de tout accessoire, des papiers du véhicule ou de tout produit optionnel, vous devrez remplir, puis renvoyer un formulaire de constat d'accident et le cas échéant, le formulaire de constat d'accident européen.



[Back to Top](#)

## Locations Aller-simple

### Puis-je retirer le véhicule depuis une agence de location, puis le restituer au sein d'une autre agence ?

Oui, certaines agences de location vous permettent de retirer le véhicule et les options au sein d'une agence de location, et de nous les restituer au sein d'une autre agence.

### Combien coûte le service Aller-simple ?

Le prix dépend de l'agence de location. Si vous souhaitez récupérer le véhicule, puis le restituer au sein d'une autre agence de location, en France ou à l'étranger, des frais supplémentaires s'appliquent. Veuillez vous renseigner auprès d'un agent Avis.

### Comment puis-je souscrire au service Aller-simple ?

Vous pouvez souscrire au service Aller-simple lors de votre réservation, mais également directement en vous rendant en agence de location.

Si vous souscrivez au service Aller-simple lors de votre réservation, le prix du service sera inclus dans votre prix de location.

### **Combien cela coûtera-t-il si je restitue le véhicule dans une autre agence de location, sans avoir préalablement souscrit au service Aller-simple ?**

Vous serez facturé du service Aller-simple au tarif en vigueur au jour de la restitution du véhicule conformément à l'affichette tarifaire.

Pour les catégories de véhicules équipées de pneu hiver, un tarif spécifique s'applique.



**[Back to Top](#)**

## **Restitutions de véhicule**

### **Que dois-je faire pour conserver le véhicule plus longtemps que prévu ?**

Pour prolonger la durée de votre location, veuillez nous contacter dès que possible. Vous devrez nous informer au plus tard avant la date et l'heure de fin indiquées sur votre contrat de location. Les jours supplémentaires seront facturés aux tarifs « Payer en agence ».

### **Que se passe-t-il si je n'ai pas prolongé ma location ?**

Si vous ne prolongez pas votre location et restituez le véhicule en retard, nous vous facturerons la location d'une journée supplémentaire en plus des frais de restitution tardive, pour chaque jour entamé de retard, jusqu'à la restitution du véhicule.

Si vous ne prolongez pas votre location et restituez votre véhicule en retard, le troisième jour après la date de retour convenue nous effectuerons une pré-autorisation pour le paiement de 5 jours de location supplémentaires sur votre carte de débit, ou de 10 jours si vous utilisez une carte de crédit, au tarif « Payer sur place ». Si vous restituez le véhicule pendant cette période de 5 ou 10 jours (selon le cas), seuls les jours effectifs de location et les autres frais que vous nous devez vous seront facturés.

Si vous ne restituez pas votre véhicule comme convenu, nous vous facturerons également des frais de restitution tardive pour chaque jour ou partie de journée jusqu'au retour du véhicule.

Les frais de restitution tardive sont facturés au tarif indiqué aux conditions tarifaires.



**[Back to Top](#)**

## **Équipement spécifique**

Les prix correspondant aux options que nous indiquons lors de votre réservation sont généralement les prix que vous devrez payer. Les taux de change ou tous autres motifs indépendants de notre volonté pourront entraîner des modifications de prix.

### **Clients handicapés**

#### **Je suis handicapé, proposez-vous des véhicules adaptés ?**

Non, malheureusement, actuellement nous ne proposons pas de véhicules adaptés.

#### **Je suis handicapé, proposez-vous des commandes manuelles ?**

Non, malheureusement, actuellement nous ne proposons pas de commandes manuelles ou de miroirs panoramiques.

## **Options généralement proposées**

### **Je voyage avec de jeunes enfants, proposez-vous des sièges-auto ?**

Oui, nous proposons des sièges comme des nacelles, sièges-bébés, sièges-enfants et réhausseurs. Une nacelle est généralement adaptée aux enfants depuis leur naissance jusqu'à leurs 12 mois, et ne pesant pas plus de 13 kilos. Un siège-bébé est généralement adapté à tout enfant ayant entre 9 mois et 4 ans et pesant entre 9 et 18 kilos. Un siège enfant est généralement adapté à tout enfant de 4 à 11 ans et pesant entre 15 et 36 kilos. Un réhausseur est généralement adapté à tout enfant âgé de 8 à 11 ans et pesant entre 20 et 45 kilos.

Dans certaines agences de location, nous pourrions demander à un tiers d'installer le siège pour vous. Toutefois, n'oubliez pas qu'il sera toujours de votre responsabilité de vérifier que le siège est bien installé avant de prendre la route.

À noter : En France, tous les enfants doivent en principe utiliser un siège-auto pour enfants jusqu'à l'âge de 10 ans.  
**Pour en savoir plus :** <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F628>

### **Combien coûtent vos sièges pour enfants ?**

Le prix de ce produit optionnel dépend du lieu de location, veuillez consulter nos conditions tarifaires. En cas d'endommagement, de perte ou de vol du siège, vous devrez en payer les frais de remplacement. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

### **Je ne connais pas bien la région ; puis-je louer un GPS (système de navigation par satellite) ?**

Oui, les frais de location de GPS dépendent du lieu de location, veuillez consulter nos conditions tarifaires. En cas d'endommagement, de perte ou de vol du GPS, vous devrez en payer les frais de remplacement. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

À noter : dans certains pays, il est contraire à la loi d'utiliser un GPS signalant la localisation des radars. Cela est illégal en France. Si vous louez un GPS auprès de nous, il ne vous donnera aucune indication sur la localisation des radars.

### **Proposez-vous un service de guide touristique audio sur votre GPS ?**

Non, malheureusement actuellement nous ne proposons pas de service de guide touristique audio.

### **Je souhaite pouvoir accéder à Internet partout, proposez-vous une solution pour cela ?**

Oui, nous proposons un accès Wi-Fi mobile. Nous fournissons ce service pour le compte d'un tiers (il vous faudra donc lire et accepter leurs propres conditions). Nous vous communiquerons ces conditions en agence de location.

À noter : Dans bon nombre de pays, y compris en France, il est illégal de conduire en utilisant manuellement un téléphone mobile, une tablette ou tout autre dispositif de communication, ou en utilisant un dispositif audio de type écouteurs, oreillettes ou casques. Il est de votre responsabilité de conduire en toute sécurité et conformément aux lois du pays dans lequel vous conduisez.

### **Combien coûte le Wi-Fi mobile ?**

Les frais de location de l'appareil mobile d'accès au Wi-Fi dépendent du lieu de location, veuillez consulter nos conditions tarifaires.

En cas d'endommagement, de perte ou de vol de l'appareil mobile d'accès au Wi-Fi, vous devrez en payer les frais de remplacement, au prix indiqué aux conditions générales d'utilisation du Wifi Mobile, en plus du prix de la location. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.



En cas d'endommagement, de perte ou de vol de la carte sim ou de tout accessoire, vous devrez payer les frais de remplacement, au prix indiqué aux conditions générales d'utilisation du Wifi Mobile, en plus du prix de la location. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

**J'envisage d'emprunter un itinéraire passant par des routes à péage ; proposez-vous un dispositif permettant de simplifier le passage des péages ?**

Non, malheureusement nous ne proposons aucun dispositif de paiement de péage électronique pour le moment.

**Équipement neige à louer**

**Je m'inquiète des conditions météorologiques, proposez-vous des pneus toutes saisons ?**

Oui, si votre agence de location se trouve dans une région où il est illégal de conduire sans pneus toutes saisons durant certaines périodes de l'année, le véhicule en sera automatiquement équipé et les frais correspondants seront inclus dans votre prix de location ou inscrits sur votre contrat.

Vous pouvez également réserver un véhicule équipé de pneus toutes saisons, les frais correspondants seront inclus dans votre prix de location ou inscrits sur votre contrat.

Vous ne savez pas s'il vous faut des pneus toutes saisons ? Veuillez poser la question à un membre de notre équipe.

**Je pars au ski, proposez-vous des chaînes neige ?**

Oui. Dans la plupart des communes des massifs montagneux français (Alpes, Corse, Massif central, Massif jurassien, Pyrénées, Massif vosgien) il est obligatoire en période hivernale, en vertu de la loi Montagne, d'avoir des chaînes à neige à bord du véhicule ou de circuler dans un véhicule équipé de pneus hiver. Si votre agence de location se trouve dans un département au sein duquel s'applique la loi Montagne, le véhicule en sera automatiquement équipé, et le prix de votre location sera automatiquement augmenté du coût de l'option correspondante. Si vous décidez de ne pas souscrire à cette option, et que nous constatons au retour du véhicule que les chaînes neige ont été utilisées, vous serez facturé du prix correspondant.

Vous pouvez également opter pour une catégorie de véhicules équipée de pneus hiver.

Les chaînes neige peuvent également être disponibles dans d'autres agences de location, renseignez-vous auprès de l'agence. Le prix des chaînes neige figure au sein de nos conditions tarifaires. En cas d'endommagement, de perte ou de vol de toute chaîne neige, vous devrez payer les frais de remplacement, en plus du prix de la location. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

Nous ne pouvons monter les chaînes neige nous-mêmes et nous ne pouvons demander leur montage par qui que ce soit d'autre.

Vous ne savez pas s'il vous faut des chaînes neige ? Veuillez poser la question à un membre de notre équipe.

**J'ai apporté mes skis, louez-vous des porte-skis ?**

Oui, certaines agences de location proposent des porte-skis. Le prix est facturé selon nos conditions tarifaires. Les porte-skis ne peuvent pas être montés sur tous nos véhicules, vous devrez peut-être choisir une catégorie différente pour pouvoir en bénéficier. Cela pourrait augmenter le prix du véhicule et de la franchise que vous devriez payer.

En cas d'endommagement, de perte ou de vol du porte-skis, vous devrez payer les frais de remplacement. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou de votre négligence, nous vous rembourserons les frais correspondants.

Veuillez nous donner un préavis d'au moins 24 heures si vous souhaitez louer un porte-skis. S'il vous le faut dans un délai plus court, veuillez contacter le Service Réservations.

**J'ai oublié mon kit mains-libres, en louez-vous ?**

Non, malheureusement nous ne proposons pas de kits mains-libres pour le moment.

**Je déménage des objets, louez-vous des couvertures ?**

Non, malheureusement nous ne proposons pas de couvertures pour le moment.

**Je déménage des objets, louez-vous des chariots ?**

Non, malheureusement nous ne proposons pas de chariots pour le moment.

**Options disponibles à l'achat**

**Je n'ai pas pris mon chargeur USB, en vendez-vous ?**

Non, malheureusement nous ne vendons pas de chargeurs USB pour le moment.

**Je n'ai pas pris mon chargeur de téléphone portable, en vendez-vous ?**

Non, malheureusement nous ne vendons pas de chargeurs de téléphones portables pour le moment.

**Je souhaite charger mon appareil dans la voiture, vendez-vous des chargeurs de voiture ?**

Non, malheureusement nous ne vendons pas de chargeurs de voiture pour le moment.

**Je n'ai pas pris mon câble iPhone 5, en vendez-vous ?**

Non, malheureusement nous ne vendons pas de câbles iPhone 5 pour le moment.



[Back to Top](#)

## **Annexe 1 : Dispositions diverses**

### **Réglementation applicable et bienséance**

Vous vous engagez en tout temps à respecter la réglementation applicable, et à ne pas adopter de comportements grossiers, violents, ni à ne commettre d'actes d'incivilité à l'égard des agents Avis, ainsi que de tout membre du réseau Avis avec qui vous seriez amené à être en contact dans le cadre du Contrat de location et de ses suites.

### **Médiation**

En application de l'article L.156-1 du code de la consommation, et uniquement dans les cas où votre litige avec Avis ne serait pas résolu après que vous ayez contacté le Service Relation Clients, vous pouvez gratuitement saisir un médiateur de la consommation aux coordonnées suivantes :

Soit en ligne, sur [www.mediateur-mobilians.fr](http://www.mediateur-mobilians.fr), soit par courriel à l'adresse [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr), ou par courrier postal adressé à M. le Médiateur de Mobilians, 43 bis route de Vaugirard CS 80016, 92197 Meudon CEDEX.

### **Propriété des Véhicules**

La société AB FleetCo SAS est propriétaire d'une partie substantielle de la flotte qu'Avis Location de Voitures loue à sa clientèle conformément aux Conditions de location.

AB FleetCo SAS a consenti un gage sur ses véhicules au profit notamment de Crédit Agricole Corporate and Investment Bank et de ses successeurs et cessionnaires. Pour les besoins de ce gage, Avis Location de Voitures a été désignée en tant que "tiers convenu" conformément à l'article 2337 du Code civil. En conséquence, il est possible que la société AB FleetCo SAS soit désignée sur le certificat d'immatriculation dont une copie vous a été remise, comme propriétaire du véhicule loué au titre des présentes. Tout retour de véhicule devra être impérativement effectué auprès d'Avis Location de Voitures en sa qualité de tiers convenu ou, le cas échéant, de

toute autre entité qui viendrait à lui être substituée en cette qualité, et en aucun cas à AB FleetCo SAS.

#### **Démarchage téléphonique**

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez conformément à l'article L223-1 du code de la consommation, vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, sur le site Internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement par Avis ou l'un de ses partenaires, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes. Si vous êtes déjà inscrit sur la liste Bloctel, le fait que vous nous communiquiez vos coordonnées téléphoniques nous autorise, ainsi que nos partenaires, à utiliser celles-ci pour vous rappeler à des fins de prospection commerciale.



**[Back to Top](#)**

Nous vous remercions d'avoir choisi Avis