

Conditions locales spécifiques ITALIE

Sommaire

[Nouvelles informations importantes](#)

[Informations sur les limites d'âge](#)

[Options de paiement](#)

[Utilisation de votre véhicule en dehors du pays](#)

[Dommages au véhicule](#)

[Dommages, perte ou vol des clés, accessoires, papiers du véhicule ou services optionnels](#)

[Vol](#)

[Dommages aux personnes et à leurs biens](#)

[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](#)

Nouvelles informations importantes

Le présent document comporte des informations au sujet de votre location, que vous et tout conducteur additionnel devez impérativement avoir lu. Vous devez lire le présent document ainsi que les conditions générales de location. Vous pourrez trouver un exemple de conditions générales de location en vous rendant sur Maggiore.it. En cas de réception d'un e-mail de confirmation de réservation, celui-ci pourra comporter un lien vers cet exemple. Nous vous remercions de bien vouloir noter que l'exemple de conditions générales de location n'a aucune valeur contractuelle et peut ne pas correspondre aux conditions précises du contrat qu'il vous sera demandé de signer au moment du retour 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.

À savoir

La Société qui vous fournit un véhicule de location est Avis Budget Italia S.p.A. Via Innsbruck 31, 39100 Bolzano, Italie. Il se peut que cette société ne soit pas la même que celle auprès de laquelle vous avez effectué votre réservation.

Les prix indiqués dans ce document sont susceptibles de modifications, mais ils vous donneront une idée de ce à quoi vous pouvez vous attendre. Pour des prix plus précis, veuillez contacter l'agence de location ou le centre de réservations. Tous les prix incluent la TVA, lorsqu'elle s'applique.

Pour effectuer/modifier une réservation ou nous signaler un problème pendant votre durée de location, veuillez contacter l'agence de location ou le centre de réservations :

Appeler le 199151120, pour les appels passés depuis un autre pays que l'Italie : +39 06 22456060.

Notre accueil téléphonique est ouvert de 8 h à 18 h du lundi au vendredi.

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

Pour nous signaler tout problème après la restitution du véhicule, veuillez contacter l'équipe du Service Relation Clients :

Maggiore Assistance Routière de l'Italie 800.801.180

Maggiore Assistance Routière de l'étranger +39 02 58 24 04 77

Pour signaler un problème après la livraison ou à la suite de la restitution du véhicule contacter notre Service Clients.

Remplir le formulaire « Assistance en ligne » disponible sur le site Maggiore.it.

Appeler le numéro 06/22456014 ; de l'étranger ajouter le préfixe : +39 06 22456014.

Si vous appelez d'un téléphone fixe italien, les appels sont facturés au tarif standard du réseau. Les appels passés depuis un mobile sont facturés au tarif appliqué par votre opérateur. Les appels provenant de l'étranger sont facturés au tarif international.

Informations sur les limites d'âge

Quel est l'âge minimum requis pour conduire une voiture de location ?

Pour conduire nos véhicules, vous, ainsi que tout autre conducteur, devez être âgés d'au moins 21 ans et être titulaires d'un permis de conduire complet valable depuis au moins 2 ans au début de votre location. Pour les catégories de véhicules A, B et E, vous, et tous les conducteurs autorisés, devez être âgés d'au moins 19 ans et être titulaires d'un permis de conduire complet et valide depuis au moins 1 an.

Une limite d'âge minimum plus élevée peut s'appliquer à certains véhicules.

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 centre de 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 coût de ce supplément dépend de l'endroit où vous récupérez le véhicule, mais vous pouvez vous attendre à ce qu'il soit compris entre 21,39 € (TVA incluse) et 25,66 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses), par jour, pour chaque conducteur. Si vous louez le véhicule pendant plus de 15 jours, il ne vous sera facturé qu'un maximum de 15 jours et vous bénéficierez d'une couverture valable pour toute la durée de votre location, dans la limite de 30 jours.

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

Non, tant que vous détenez un permis de conduire complet valable depuis au moins 1 an.

Options de paiement

Quelles sont les cartes de paiement acceptées ?

Nous acceptons :

- American Express (à l'exception des cartes Express Traveller's Cheque)
- Cartes Diners
- Cartes Discover
- Cartes de crédit Visa
- Cartes de débit Visa
- Cartes de crédit Mastercard
- Cartes de débit Mastercard
- Cartes de crédit Avis

Nous n'acceptons pas les cartes Visa Electron, Maestro, Cirrus, JCB, pré-payées (même si elles portent le logo Visa ou Mastercard) ni aucune autre carte ne figurant pas dans la liste ci-dessus.

Nous n'acceptons pas les cartes de paiement numériques.

Pour certains véhicules, deux cartes bancaires traditionnelles valides sont demandées. Ces cartes doivent avoir été émises par deux circuits différents. Les deux cartes doivent impérativement être au nom du client et l'une des deux doit être la carte avec laquelle la réservation a été effectuée.

Puis-je payer en espèces ?

Nous n'acceptons les paiements en espèces que pour certaines catégories de véhicules (A, B, C). Nous devons procéder à des vérifications supplémentaires concernant l'identité, la sécurité, le permis de conduire et la solvabilité, et nous aurons besoin d'un justificatif de domicile.

Le client devra toujours présenter l'un des documents suivants :

- copie du dernier foyer (électricité, gaz, téléphone) enregistré au nom du client ;
- dernière fiche de paie du client ;
- certificat d'inscription à la chambre de commerce ou copie de la licence dans le cas des petites entreprises.

Pour le paiement comptant, outre le coût de la location (y compris l'achat d'accessoires/services supplémentaires), il est demandé le paiement d'un dépôt de garantie qui sera quantifié comme suit :

- + 300 € de garantie pour :
 - les frais de ravitaillement du véhicule (le cas échéant) ;
 - les frais supplémentaires (p. ex. : dépassement de la période de location, retour dans une autre agence de location, nettoyage extraordinaire de l'intérieur) ou tout autre supplément ;
 - les frais supplémentaires liés aux dommages (le cas échéant) ;
 - les éventuels frais supplémentaires liés à la non-restitution des services auxiliaires.

Le dépôt de garantie sera remboursé à la fin de la location, sous réserve de la compensation des frais supplémentaires mentionnés ci-dessus.

Quelles sont les sanctions en cas de retard de paiement ?

En cas de retard de paiement, des intérêts seront calculés au taux d'escompte officiel en vigueur majoré de 5 points de pourcentage, mais toujours dans le respect des limites légales.

Utilisation de votre véhicule en dehors du pays

Dans quels pays suis-je autorisé(e) à utiliser le véhicule ?

Vous n'êtes autorisé à utiliser le véhicule que dans les pays suivants :

- Allemagne
- Andorre
- Autriche
- Belgique
- Chypre
- Cité du Vatican
- Croatie
- Danemark
- Espagne
- Estonie
- Finlande
- France

- Gibraltar
- Grèce
- Hongrie
- Irlande
- Islande
- Lettonie
- Luxembourg
- Monaco
- Norvège
- Pays-Bas
- Portugal
- République tchèque
- Royaume-Uni
- Saint-Marin
- Slovaquie
- Suède
- Suisse

Certaines catégories de voitures de luxe (catégories de véhicules H et L) peuvent se voir refuser le droit de transiter par la Croatie, la Grèce, la Slovaquie, la Hongrie et Gibraltar.

À condition de payer les frais transfrontaliers indiqués ci-dessous lorsque vous traversez les frontières de l'Italie (telles que définies ci-dessus) vers un ou plusieurs des pays autorisés, votre location sera soumise à des frais transfrontaliers d'environ 6,00 € (TVA incluse) à 7,20 € (TVA et supplément inclus en cas de location effectuée depuis une agence dans un aéroport/une gare) par jour, pour un total de 4 jours maximum. Les frais transfrontaliers s'appliquent quel que soit le nombre de fois où vous franchissez les frontières entre les pays autorisés.

Veillez-vous référer à la section « Où pouvez-vous conduire ? » des Conditions de location pour plus de détails sur les coûts associés à la non-déclaration de la conduite du véhicule en dehors du pays de location.

Tout pays ne figurant pas sur la liste des pays autorisés est considéré comme un pays non autorisé.

S'il est porté à notre attention, à tout moment, que votre voiture de location a été conduite dans un pays non autorisé sans notre consentement préalable, nous pouvons, à notre discrétion, appliquer des frais d'environ 6 € (TVA incluse) à 7,20 € (TVA et supplément inclus en cas de location effectuée depuis une agence dans un aéroport ou une gare ferroviaire) par jour, pour un total de 4 jours maximum, et annuler les services optionnels que vous avez sélectionnés en cas de sinistre (tel que l'assistance dépannage) qui a lieu dans un pays non autorisé.

Veillez noter que si vous êtes autorisé à prendre le véhicule en dehors de l'Italie (tel que défini ci-dessus), il est de votre responsabilité de vous assurer que vous respectez les exigences légales applicables dans le(s) pays concerné(s) dans lequel/lesquels vous voyagez.

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.

Dommmages au véhicule

Quels montants le Client est-il tenu de payer en cas de dommages causés au véhicule pendant la location si le Client n'a pas souscrit à un complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule (CDW), si ledit complément de protection n'est pas déjà inclus dans le coût de la location ou si le complément de protection ne s'applique pas dans le cas en question ?

En cas de dommages au véhicule pendant la location, la Société évaluera à sa propre discrétion s'il convient de procéder à la réparation ou au remplacement des pièces endommagées. Dans tous les cas, le Client est tenu de payer les montants suivants :

- A. Le montant des dommages estimés, correspondant au coût estimé de remplacement des pièces endommagées ou au coût estimé de leur réparation. La méthodologie d'estimation de ces montants, qui comprennent également le coût de la main-d'œuvre et le temps d'immobilisation du véhicule, est exposée dans la Section 10 « *Dommmages, perte ou vol* » des Conditions générales de location ;
- B. 102,60 EUR (TVA incluse) ou 123,12 EUR (TVA incluse) en cas de location à l'aéroport ; ou 119,02 EUR (TVA incluse) en cas de location à la gare ferroviaire, en guise de montant tout compris pour une journée d'immobilisation du véhicule nécessaire afin de permettre à nos experts d'évaluer les dommages. Ce montant sera facturé une seule fois, même en cas de dommages multiples au véhicule ;
- C. 42,70 EUR (TVA incluse) ou 51,24 EUR (TVA incluse) en cas de location à l'aéroport ; ou 49,53 EUR (TVA incluse) en cas de location à la gare ferroviaire, en guise de montant tout compris pour la gestion logistique, informatique et comptable des dommages par la Société. Ce montant sera facturé une seule fois, même en cas de dommages multiples au véhicule.

Aucun montant ne sera facturé au Client si, après la procédure de nettoyage standard, aucun dommage n'est constaté.

Si le Client prouve que le dommage est dû à une circonstance qui ne lui est pas imputable, nous rembourserons les montants précédemment facturés. Le Client peut demander le remboursement en contactant l'équipe du Service Clients.

Si le Client prouve que l'étendue réelle des dommages et/ou le montant réel engagé pour la réparation ou le remplacement est inférieur au montant estimé conformément à la Section 10 des Conditions générales, la différence sera remboursée au Client. Le Client peut demander le remboursement en contactant l'équipe du Service Clients.

Quels compléments de protection réduisent le montant que le Client doit payer en cas de dommages au véhicule pendant la location ?

Les locations de la marque Maggiore effectuées en Italie incluent dans le tarif affiché au moment de la réservation – ainsi que dans le tarif affiché dans l'agence de location – un niveau de réduction de base de la responsabilité économique du Client en cas de dommages au véhicule pendant la période de location (« *Complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule, CDW* »).

Si la réduction de la responsabilité économique en cas de sinistre causé au véhicule est incluse dans la location ou a été achetée séparément par le Client et que le véhicule est endommagé pendant la location, le Client sera facturé du montant le plus bas entre **(i)** la franchise indiquée dans le Contrat de location, en cas d'application du CDW (complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule) et **(ii)** les montants totaux (A+B+C) indiqués ci-dessus.

En cas de dommages multiples au véhicule clairement identifiés lors du retour du véhicule et qui ne sont pas liés au même événement, le Client sera facturé, pour chaque dommage individuel, du montant le plus bas entre **(i)** la franchise indiquée dans le Contrat de Location, en cas d'application du CDW (complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule), et **(ii)** les montants totaux (A+B+C) indiqués ci-dessus, sachant que les montants des points B et C seront, dans tous les cas, facturés une seule fois.

Toute limitation ou exclusion de la responsabilité économique du Client en cas de sinistre causé au véhicule (respectivement, *Complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule (CDW)* et *Super complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule (SCDW)*, tel qu'indiqué ci-dessous) ne s'applique pas aux dommages survenus ou causés au pare-brise et aux vitres (sauf dispositions contraires ci-après).

Toute limitation ou exclusion de la responsabilité économique du Client en cas de sinistres causés au véhicule ((respectivement, *Complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule (CDW)* et *Super complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule (SCDW)*, tel qu'indiqué ci-dessous) n'est pas effective et expire dans tous les cas pour **(i)** les dommages causés par une faute intentionnelle ou une négligence grave, et pour **(ii)** les dommages à l'intérieur du véhicule, les dommages causés au toit (dus à une mauvaise évaluation de la hauteur du véhicule ou des objets dépassant du toit ou le surplombant), les dommages causés à l'embrayage, les dommages causés par une utilisation du moteur en surrégime, les dommages causés aux pneus et/ou aux jantes ou le vol des pneus et/ou des jantes, les dommages causés au châssis, sauf si le Client prouve que ces dommages (ou, dans le cas des pneus et/ou des jantes, le vol) ont été causés par une circonstance qui ne lui est pas imputable.

Quel est le montant de la franchise si le Client a souscrit au CDW (complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule) ou si ce dernier est inclus dans la location ?

La franchise, qui correspond au montant maximal de la responsabilité économique du Client pour chaque dommage clairement identifié lors du retour et non lié au même événement, est indiquée lors du processus de réservation ou dans le tarif de location affiché en agence de location, et figure dans le Contrat de Location ainsi que dans l'e-mail de confirmation de la réservation. Les taxes applicables, et éventuellement un supplément en cas de location à l'aéroport ou à la gare ferroviaire, seront ajoutés à la franchise.

Comment puis-je souscrire au complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule (CDW) ?

Le Contrat de Location et votre e-mail de confirmation de la réservation indiquent si la réduction de la responsabilité économique pour dommages (*complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule (CDW)*) est incluse dans la location. Si elle n'est pas incluse, le prix de ce service dépend du véhicule que vous louez, du lieu de location et de la durée de la location. Le prix varie approximativement entre 17,64 € (TVA incluse) et 26,47 € (TVA et éventuel supplément en cas de location à l'aéroport ou à la gare inclus) par jour. Si vous louez le véhicule pendant plus de 15 jours, il ne vous sera facturé qu'un maximum de 15 jours et vous bénéficierez d'un

complément de protection valable pour toute la durée de votre location, dans la limite de 30 jours ; à partir du 31^e jour, le supplément journalier sera appliqué.

Existe-t-il un complément de protection pouvant réduire davantage ma franchise ?

Oui, le *Super complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule (SCDW)* est un service qui réduit votre franchise à zéro en cas de sinistres causés au véhicule pendant la période de location : dans ce cas, le Client n'est pas facturé pour les dommages causés au véhicule, sous réserve de l'application des deux derniers paragraphes de la clause précédente « *Quels compléments de protection réduisent le montant que le Client doit payer en cas de dommages au véhicule pendant la location ?* » Le prix dépend du véhicule, du lieu de location et de la durée de la location, et varie approximativement entre 23,01 € (TVA incluse) et 43,92 € (TVA et éventuel supplément en cas de location à l'aéroport ou la gare ferroviaire inclus) par jour. Si vous louez le véhicule pendant plus de 15 jours, il ne vous sera facturé qu'un maximum de 15 jours et vous bénéficierez d'un complément de protection valable pour toute la durée de votre location, dans la limite de 30 jours ; à partir du 31^e jour, le supplément journalier sera appliqué.

Quels montants le Client est-il tenu de payer en cas de dommages causés au pare-brise ou aux vitres ?

En cas de dommages causés au pare-brise ou aux vitres, le Client devra payer les montants totaux (A+B+C) indiqués dans la clause précédente « *Quels montants le Client est-il tenu de payer en cas de dommages causés au véhicule pendant la location si le Client n'a pas souscrit à un complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule (CDW), si ledit complément de protection n'est pas déjà inclus dans le coût de la location ou si le complément de protection ne s'applique pas dans le cas en question ?* ».

Existe-t-il un complément de protection permettant de réduire la responsabilité économique du Client en cas de dommages causés au pare-brise ou aux vitres ?

Oui, la *Protection bris de glace* réduit le montant à payer à zéro en cas de dommages causés au pare-brise ou aux vitres.

Le prix de ce service dépend du véhicule que vous louez, du lieu de location et de la durée de la location. Le prix de ce service varie approximativement entre 5,16 € (TVA incluse) et 8,27 € (TVA et éventuel supplément en cas de location à l'aéroport ou à la gare ferroviaire inclus) par jour. En cas de souscription à la *Protection bris de glace*, cet élément figurera sur votre Contrat de location. Si vous louez le véhicule pendant plus de 15 jours, il ne vous sera facturé qu'un maximum de 15 jours et vous bénéficierez d'un complément de protection valable pour toute la durée de votre location, dans la limite de 30 jours ; à partir du 31^e jour, le supplément journalier sera appliqué.

Existe-t-il des cas dans lesquels les compléments de protection qui permettent de réduire ou d'éliminer la responsabilité économique du Client en cas de sinistre causé au véhicule ne s'appliquent pas ?

Oui. Le montant que le client devra payer ne sera pas réduit si le dommage a été causé par ou est la conséquence des cas suivants :

- les dommages causés par l'eau ou le feu, imputables au Client ;
- une faute intentionnelle ou un comportement clairement négligent, ou une conduite contraire aux dispositions de l'Article 5 (*Utilisation du véhicule*) et de la Section 8 « *Pendant la location, utilisation du véhicule* » des Conditions générales de location.

Le Client ne bénéficie pas non plus de la réduction ou de l'élimination de sa responsabilité économique lorsqu'il fournit intentionnellement des informations incorrectes dans le formulaire de constat d'accident.

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

En cas de dommage, nous vous débitons le montant dû sur votre carte de paiement. Si le Client a fourni à la Société son adresse e-mail, il recevra, immédiatement après la facturation des dommages, un e-mail contenant toutes les informations relatives au paiement effectué. Dans tous les cas, les détails du paiement effectué par le Client seront également disponibles via le lien suivant : www.avisautonoleggio.it/fattura-online.

Dommages, perte ou vol des clés, accessoires, papiers du véhicule ou services optionnels

Dommages, perte ou vol des clés, accessoires et papiers du véhicule

En cas de dommages, perte ou vol des clés, accessoires ou papiers du véhicule, la Société évaluera à sa propre discrétion s'il convient de procéder à la réparation (le cas échéant) ou au remplacement des pièces endommagées.

Dans tous les cas, le Client est tenu de payer **(i)** le montant des dommages estimés, correspondant au coût estimé de remplacement des pièces concernées ou au coût estimé de leur réparation, et **(ii)** 102,60 EUR (TVA incluse), ou 123,12 EUR (TVA incluse) en cas de location à l'aéroport ; ou 119,02 EUR (TVA incluse) en cas de location à la gare ferroviaire, en guise de montant tout compris pour une journée d'immobilisation du véhicule.

Si le Client prouve que le dommage, la perte ou le vol est dû à une circonstance qui ne lui est pas imputable, nous rembourserons le Client pour les montants précédemment facturés. Le Client peut demander le remboursement en contactant l'équipe du Service Clients.

Si le Client peut prouver que l'étendue réelle des dommages et/ou le montant réellement engagé pour la réparation ou le remplacement est inférieur au montant estimé conformément à la Section 10 des Conditions générales de Location, la différence lui sera remboursée. Le Client peut demander le remboursement en contactant l'équipe du Service Clients.

Les compléments de protection qui réduisent (*CDW*) ou éliminent (*SCDW*) la responsabilité économique du Client en cas de sinistre causé au véhicule couvrent également, dans des conditions similaires, les cas de dommages, perte ou vol des clés, accessoires ou papiers du véhicule. Plus précisément, en cas de souscription au *CDW* (complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule), le Client sera facturé du montant le plus bas entre **(i)** la franchise indiquée dans le Contrat de location et **(ii)** les coûts de remplacement ou de substitution mentionnés ainsi que le temps d'immobilisation du véhicule ; en cas de souscription au *SCDW* (super complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule), le Client ne sera facturé d'aucun montant.

Dommages, perte ou vol des services optionnels

En cas de dommages, perte ou vol des clés, services optionnels ou papiers du véhicule, la Société évaluera à sa propre discrétion s'il convient de procéder à la réparation (le cas échéant) ou au remplacement des pièces endommagées. Dans tous les cas, le Client est tenu de payer le

montant des dommages estimés, correspondant au coût estimé du remplacement des pièces endommagées ou au coût estimé de leur réparation.

Si le Client prouve que le dommage, la perte ou le vol est dû à une circonstance qui ne lui est pas imputable, nous rembourserons les montants précédemment facturés. Le Client peut demander le remboursement en contactant l'équipe du Service Clients.

Si le Client peut prouver que l'étendue réelle des dommages et/ou le montant réellement engagé pour la réparation ou le remplacement est inférieur au montant estimé conformément à la Section 10 des Conditions générales de Location, la différence lui sera remboursée. Le Client peut demander le remboursement en contactant l'équipe du Service Clients.

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 une somme inférieure ou égale à la franchise indiquée dans votre contrat de location. Vous n'aurez qu'à payer le coût de réparation ou de remplacement, ou le montant de la franchise, selon ce qui coûtera le moins cher. Si vous pouvez prouver que le dommage ne relève pas de votre fait ou d'un acte de négligence de votre part, nous vous rembourserons les frais correspondants. Si vous pouvez démontrer que le dommage était en réalité moins important que ce que nous avons indiqué, nous vous rembourserons la différence. Si vous êtes en mesure de prouver que la perte ou le vol ne relève pas de votre fait ou d'un acte de négligence de votre part, nous vous rembourserons les frais correspondants.

Quel est le montant de la franchise ?

Ce montant est indiqué sur votre contrat de location, ainsi que dans votre e-mail de confirmation de réservation, plus les taxes et le supplément. Vous pourrez réduire le montant de votre franchise davantage en achetant un produit de réduction de franchise.

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. L'assurance contre le vol est obligatoire en Italie et est déjà incluse dans le tarif.

Y a-t-il un produit de réduction de franchise disponible pour réduire davantage ma franchise ?

Oui, la *super protection en cas de vol* (STP) est un produit permettant de réduire le montant de votre franchise à zéro. Le prix dépend du véhicule et de l'agence de location, mais vous pouvez vous attendre à payer entre 19,98 € (TVA incluse) et 33,26 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) par jour. Si vous louez le véhicule pendant plus de 15 jours, il ne vous sera facturé qu'un maximum de 15 jours et vous bénéficierez d'une couverture valable pour toute la durée de votre location, dans la limite de 30 jours.

Qu'arrive-t-il en cas de perte ou de vol de l'un des services optionnels loués ?

En cas de vol ou de perte de services 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 ;
- si le vol du véhicule, des options ou le préjudice des options supplémentaires a été causé par la négligence ou la faute grave du client.

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 d'un acte de négligence de votre part, nous débitez le montant à payer sur votre carte de paiement. À moins que vous nous ayez demandé de vous envoyer un reçu par e-mail, vous trouverez les détails de ce paiement ici www.avisautonoleggio.it/fattura-online.

Dommmages 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* (TPL) est fournie avec le véhicule dans le prix de base. Si vous êtes impliqué(e) dans un accident avec notre véhicule et que vous avez blessé qui que ce soit, notamment l'un de vos passagers, ou avez 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 de notre véhicule ni aucun dommage aux effets personnels se trouvant dans notre 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 infraction à 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* (PAI) couvre le conducteur du véhicule en cas d'accident. L'assurance des personnes transportées offre les avantages suivants :

- Un maximum de 100 000 € en cas de décès, de perte de membres ou des yeux, ou d'incapacité totale permanente

- Un maximum de 25 000 € pour les frais médicaux d'urgence directement liés à l'accident
- Frais d'assistance médicale et d'intervention de secours (soumis à conditions)
- Bagages jusqu'à 2 000 € par véhicule à l'exclusion des objets loués (le cas échéant et dans la limite de 250 € par objet)
- Frais de remplacement des serrures et des clés de votre résidence principale, dans la limite de 250 €
- Frais de déplacement d'urgence, dans la limite de 250 €

Qui fournit l'assurance des personnes transportées ?

L'assurance des personnes transportées est souscrite par AIG S.p.A. (Via Della Chiusa 2 - 20123 Milano). Vous devrez en accepter les conditions générales.

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. Le prix dépend de l'agence de location, mais vous pouvez vous attendre à ce qu'il soit compris entre 7,32 € (TVA incluse) et 8,64 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) par jour.

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

Oui la *Super PAI (assurance accidents corporels renforcée)* vous garantit les privilèges suivants :

- Un maximum de 200 000 € en cas de décès, de perte de membres ou des yeux, ou d'incapacité totale permanente
- Un maximum de 50 000 € pour les frais médicaux d'urgence directement liés à l'accident
- Frais d'assistance médicale et d'intervention de secours (soumis à conditions)
- Bagages jusqu'à 6 000 € par véhicule, hors objets loués par notre intermédiaire (soumis à conditions et à une limite de 350 € par objet)
- Frais de remplacement des serrures et des clés de votre résidence principale, dans la limite de 750 €
- Frais de déplacement d'urgence, dans la limite de 750 €

Peut-on souscrire à la Super PAI (assurance accidents corporels renforcée) 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 (assurance accidents corporels renforcée) ?

Si vous avez souscrit à la Super PAI (assurance accidents corporels renforcée), cela sera indiqué sur votre contrat de location. Le prix dépend de l'agence de location, mais vous pouvez vous attendre à ce qu'il soit compris entre 10,98 € (TVA incluse) et 12,96 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) par jour.

Que vais-je payer si je n'ai pas souscrit à la couverture accident personnelle ?

Si le conducteur du véhicule est impliqué dans un accident à la suite duquel il est blessé ou perd la vie, nous ne paierons aucuns frais à ce titre.

À titre d'information, les passagers sont assimilés à des tiers et bénéficient de l'assurance responsabilité civile fournie avec le véhicule dans le prix de location de base.

Packs de protection

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

Oui, nous proposons divers packages de protection :

- Le **rachat total de franchise** comprend le complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule (CDW) et la super protection en cas de vol.
 - Le prix dépend du véhicule et de l'agence de location, mais vous pouvez vous attendre à payer entre 32,05 € (TVA incluse) et 57,98 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) par jour. Si vous louez le véhicule pendant plus de 15 jours, il ne vous sera facturé qu'un maximum de 15 jours et vous bénéficierez d'une couverture valable pour toute la durée de votre location, dans la limite de 30 jours.
- La **protection Avis semi-complète** comprend le CDW (complément de protection) en cas de sinistre causé au véhicule, la super protection en cas de vol, la protection des vitres et l'assistance dépannage étendue.
 - Le prix dépend de la catégorie de véhicule et de l'agence de location, mais se situe approximativement entre 55,17 € (TVA incluse) et 93,87 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) par jour. Si le Client loue le véhicule pour plus de 15 jours, il lui sera débité un maximum de 15 jours et la durée de la location sera couverte, jusqu'à 30 jours
- La **protection complète** comprend le complément de protection en cas de sinistre causé au véhicule renforcé (CDW), la super protection en cas de vol, la protection bris de glace, la Super PAI (assurance accidents corporels renforcée) et l'assistance dépannage étendue. **Pour en savoir plus : consulter la sous-rubrique « Assistance dépannage étendue » de la rubrique « Informations diverses »** du présent document.
 - Le prix dépend du véhicule et de l'agence de location, mais vous pouvez vous attendre à payer entre 62,49 € (TVA incluse) et 102,65 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) par jour. Si vous louez le véhicule pendant plus de 15 jours, il ne vous sera facturé qu'un maximum de 15 jours et vous bénéficierez d'une couverture valable pour toute la durée de votre location, dans la limite de 30 jours.

Toute limitation ou exclusion de responsabilité souscrite n'est pas effective et expire dans tous les cas pour les dommages causés volontairement ou par négligence, ainsi que pour les dommages à l'intérieur du véhicule, pour les dommages causés au toit (causés par un manque d'évaluation de la hauteur du véhicule et des objets dépassant ou surplombant le toit), pour les dommages causés au kit d'embrayage, pour les dommages causés par le surrégime du moteur, pour les dommages ou le vol de pneus et/ou de jantes, pour les dommages causés au bas de caisse.

Produits de protection des tiers

J'ai souscrit à un produit de protection auprès d'un fournisseur 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 faudra-t-il payer à défaut d'avoir ... » 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. Nous sommes dans l'incapacité de donner suite à votre demande d'indemnisation.

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 services optionnels préalablement réservés à l'heure et à l'endroit de votre choix. Pour toute livraison de véhicule, vous devez :

- être résident dans ce pays ;
- être présent au lieu de livraison à l'heure de livraison convenue ;
- Disposer des éléments indiqués dans la rubrique « Éléments indispensables pour louer le véhicule » des conditions générales de réservation et des conditions générales 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 Plein carburant). Pour en savoir plus : consulter la rubrique « Options de carburant » du présent document.

Le prix de ces services dépend de la distance à parcourir entre l'agence de location et le point de retour du véhicule choisi. Nous facturons un forfait de 30,50 € (TVA incluse) en ville et de 30,81 € (TVA incluse) plus 1,83 € par kilomètre pour les tronçons de routes suburbaines, le reste du trajet étant calculé sur la base d'un centime au kilomètre. Vous pouvez utiliser l'outil de calcul d'itinéraire de Google Maps pour obtenir une estimation du trajet. Nous suivrons un itinéraire raisonnable pour effectuer la livraison, de sorte que la distance et le coût de la prestation correspondent plus ou moins à ce qui est suggéré par Google Maps.

Pour recevoir la confirmation du service, le client doit appeler notre centre de réservations ou l'agence de location directement.

Pouvez-vous retirer le véhicule ?

Certaines de nos agences de location proposent un **service de reprise** : nous récupérons le véhicule et les services optionnels 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 Plein

carburant. **Pour en savoir plus** : consulter la rubrique « Options de carburant » du présent document.

Le prix du service de reprise dépend de la catégorie de véhicule choisie, et de la distance entre le point de reprise et l'agence de location la plus proche. Nous facturons un forfait de 30,81 € (TVA incluse) en ville et de 30,81 € (TVA incluse) plus 1,83 € par kilomètre pour les tronçons de routes suburbaines, le reste du trajet étant calculé sur la base d'un centime au kilomètre. Vous pouvez utiliser l'outil de calcul d'itinéraire de Google Maps pour obtenir une estimation du trajet. Nous suivrons un itinéraire raisonnable pour effectuer la livraison, de sorte que la distance et le coût de la prestation correspondent plus ou moins à ce qui est suggéré par Google Maps. Pour recevoir la confirmation du service, le client doit appeler notre centre de réservations ou l'agence de location directement.

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 éventuels produits optionnels 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.

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 de leur permis depuis au moins 12 mois (2 ans si vous êtes âgé de 21 à 24 ans et que vous louez un véhicule de catégorie supérieure à C). 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.

Des condamnations encore en instance figurent sur mon permis, puis-je quand même conduire ?

Si un conducteur présente une quelconque condamnation en instance pour :

- conduite négligente, imprudente ou dangereuse ;
- conduite ou tentative de conduite sous l'emprise d'alcool ou de drogues ;
- utilisation d'un véhicule non assuré en responsabilité civile ;
- vol ou utilisation non autorisée d'un véhicule ;
- retrait de permis ; ou si vous présentez au moins deux condamnations en instance au titre d'infractions ne figurant pas dans la liste ci-dessus, vous ne pourrez malheureusement pas conduire nos véhicules.

Exigences en matière d'identification

Dois-je présenter des justificatifs d'identité ?

Oui, vous devez présenter :

- la carte de paiement utilisée pour effectuer votre réservation ;
- pour certains véhicules, deux cartes bancaires traditionnelles valides sont demandées. Ces cartes doivent avoir été émises par deux circuits différents. Les deux cartes doivent impérativement être au nom du client et l'une des deux doit être la carte avec laquelle la réservation a été effectuée ;
- une pièce d'identité avec une photo reconnaissable prise au cours des 10 dernières années. Nous accepterons votre passeport ou permis de conduire s'il comporte une photo, toute carte d'identité nationale ou autre pièce d'identité délivrée par un gouvernement.

Vous pourrez également avoir à produire un justificatif de domicile. Il peut s'agir d'une facture d'opérateur de service ou d'un relevé bancaire récent. Si votre permis de conduire fait mention de votre adresse, nous pourrions l'accepter à titre de justificatif de domicile.

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 un dépôt de garantie.

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 paiements » du présent document.

À combien s'élève la pré-autorisation ?

Le montant de la pré-autorisation prélevé lors de la prise en charge du véhicule de location est calculé comme suit :

(Le prix de la location du véhicule* + 200 € (ou, le cas échéant, le montant équivalent dans votre monnaie locale) MOINS toute somme que vous avez déjà payée lors d'une réservation avec « Paiement immédiat »)

* Le « prix de la location du véhicule » comprend le coût de la location du véhicule et tous les services optionnels que vous avez demandé, calculés au début de la location sur la base de la durée prévue de la location. Pour éviter toute ambiguïté, tout montant « Payer en agence » que vous devez en rapport avec la location du véhicule (y compris les services optionnels) sera inclus dans la pré-autorisation et vous sera facturé à la fin de la location (en utilisant la carte fournie aux fins de la pré-autorisation, à moins qu'il n'en ait été convenu autrement).

** Si vous décidez d'opter pour l'option « carburant payé d'avance », nous réduirons les 200 € (ou, le cas échéant, le montant équivalent dans votre monnaie locale) du montant que nous vous facturons pour l'option « carburant payé d'avance »

Les 200 € (ou, le cas échéant, le montant équivalent dans votre monnaie locale) sont inclus dans la pré-autorisation au cas où nous devrions vous facturer, à la fin de la location, l'un ou l'autre des éléments suivants :

- i. les frais pour faire le plein du véhicule (le cas échéant) ;
- ii. les frais de location supplémentaires si vous ne restituez pas le véhicule ou les services optionnels à la fin de la période de location convenue [ou à l'agence de location convenue] ;
- iii. les frais ou amendes supplémentaires liés à l'utilisation du véhicule (qui nous ont été notifiés avant que vous ne restituiez le véhicule, y compris, par exemple, les frais liés aux infractions au code de la route) ; et/ou
- iv. les frais encourus en raison du dépassement de toute restriction de kilométrage.

Si la pré-autorisation que nous demandons ne couvre pas les frais que vous avez encourus, nous vous demanderons d'effectuer un paiement supplémentaire pour les montants additionnels dus

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 Plein carburant*, vous payez pour un plein de carburant, calculé sur la base de la capacité du réservoir de votre véhicule, comme 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 Plein Carburant ?

En fonction du lieu de location, nous facturons le prix moyen du carburant (hors TVA) au début de votre période de location, comme indiqué dans l'indice européen des carburants : http://ec.europa.eu/energy/observatory/oil/bulletin_en.htm. Cependant, vous n'êtes pas remboursés pour le carburant que vous ne consommez pas.

Puis-je bénéficier de l'option Plein carburant à tout moment ?

Non, pour profiter de l'option Plein carburant, 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 ?

En fonction de l'endroit où vous louez, vous payez une redevance fixe de 15,00 € (TVA incluse).

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 Plein carburant ?

L'option *Payer au retour* s'appliquera sous réserve que vous ayez parcouru plus de 120 kilomètres et :

- que vous ne souscrivez pas l'option « Option plein carburant » ;
- 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 vous recommandons de faire le plein à la station la plus proche de l'agence de retour le jour de la restitution du véhicule. Dans le cas contraire, nous facturons le prix moyen du carburant à l'issue de la période de location pour l'Italie, correspondant à l'indice du carburant de l'UE : SITE INTERNET https://energy.ec.europa.eu/index_it inclus un supplément par litre comme indiqué sur votre contrat de location. Si nous devons faire le plein après le retour du véhicule, des frais supplémentaires de ravitaillement de 5,00 € seront facturés. Ces frais couvrent les coûts que nous engageons pour nous rendre à la station-service la plus proche, au dernier moment, et pour compenser l'éventuel retard occasionné 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 %.	31,36 €
Si vous restituez le véhicule électrique avec une charge de batterie inférieure ou égale à 10 %.	49,78 €

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, mais vous pouvez vous attendre à ce qu'il soit compris entre 12,20 € (TVA incluse) et 14,64 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) par jour et par conducteur.

Si vous louez le véhicule pendant plus de 15 jours, il ne vous sera facturé qu'un maximum de 15 jours et vous bénéficiez d'une couverture valable pour toute la durée de votre location, dans la limite de 30 jours.

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 de permis de conduire et d'identification » 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 » ?

Non, malheureusement, nous ne sommes pas en mesure de proposer un service « rencontre et accueil » pour le moment.

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.

Les frais de retrait de voiture en dehors des heures de travail sont compris entre 63,00 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) et 74,47 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses).

Pour recevoir la confirmation du service, le client doit appeler notre centre de réservations ou l'agence de location directement.

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 dépassez le kilométrage autorisé, le prix dépend du véhicule et de l'agence, mais vous pouvez vous attendre à un coût compris entre 0,23 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) et 0,54 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) pour chaque kilomètre parcouru au-delà du kilométrage autorisé. Le prix du kilomètre supplémentaire sera indiqué sur votre contrat de location.

Puis-je fumer dans le véhicule ?

Non. Dans nos véhicules, il est interdit de fumer. Si nous estimons qu'une personne a fumé dans le véhicule pendant la période de location, des frais de nettoyage approfondi s'appliqueront.

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

Oui, certaines zones telles que le centre de Milan-zone C, sont taxées au titre des embouteillages, vous devrez alors payer une taxe pour conduire dans ces zones, durant des heures ou jours spécifiques. Il existe également 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 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.

Sanctions administratives pour infraction au Code de la route et défaut de paiement des frais de stationnement/péage

Vous êtes responsable de toutes les sanctions administratives imputables à votre utilisation ou à l'utilisation par d'autres conducteurs du véhicule pendant toute la période de location.

Par sanctions administratives, nous entendons :

- les sanctions administratives infligées en raison d'infractions au Code de la route dans le pays où le véhicule est conduit (p. ex., le non-respect des limites de vitesse et du Code la route et/ou de la réglementation en matière de stationnement, etc.) ;
- toute autre sanction ou demande de paiement (p. ex., en raison du défaut de paiement de frais de stationnement/péage).

Si une sanction administrative est imputable au Client, nous fournirons, le cas échéant par l'intermédiaire d'un tiers, les coordonnées du Client à l'autorité compétente ou à l'entreprise privée ayant émis la sanction administrative, afin de permettre une nouvelle notification au Client.

Maggiore se réserve le droit de facturer au Client le montant de la sanction si ce dernier ne s'acquitte pas de la sanction administrative et que l'article 196 du Code de la route italien ne s'applique pas, ou dans le cas où Maggiore serait tenu responsable du paiement de ladite sanction, ou encore si le non-paiement de la sanction administrative entraînait un préjudice grave et irréparable pour Maggiore.

Pour les clients professionnels uniquement, des frais de dossier seront facturés si nous recevons une sanction administrative imputable au client. Ces frais s'élèvent à 31,72 € (TVA incluse). Ces frais ne seront pas exigés des Clients relevant de la catégorie des consommateurs au sens du Code de la consommation italien (décret législatif numéro 206 du 6 septembre 2005).

Maggiore se réserve le droit de facturer toute dépense encourue à la suite du non-respect de la réglementation en matière de stationnement des véhicules (p. ex., frais de dépannage et frais de remorquage).

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 d'y remédier, vous devrez payer des *Frais de nettoyage approfondi* compris entre 61,00 € (TVA incluse) et 194,63 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses).

Assistance dépannage

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 d'assistance dépannage sans frais. Vous ne pourrez faire appel qu'à notre fournisseur d'assistance dépannage 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 dépannage, nous prendrons les dispositions nécessaires, toutefois, vous devrez en payer les frais. Vous serez également facturé des coûts que nous encourons pour la remise en circulation du véhicule dans le pays de location. Sans s'y limiter, cela pourra comprendre ce qui suit :

- Tout appel en vue d'un remorquage, ainsi que les coûts de l'opération (jusqu'à un maximum de 200 €, sauf si la situation commande des moyens spécifiques pour l'opération de remorquage, un rapatriement, ou en cas de violation de contrat, la facturation maximale est alors portée à 400 €)
- Frais de réparation
- La période d'inactivité du véhicule facturée par location 121,07 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses)
- Frais de rapatriement
- 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 dépannage si vous tombez en panne à la suite de...

- Batterie déchargée
- Pneus à plat
- Fermeture du véhicule avec les clés à l'intérieur
- Perte des clés du véhicule
- Panne de carburant
- Erreur de carburant
- Carburant gelé

Sous réserve que vous utilisiez le véhicule dans un pays autorisé. **Pour en savoir plus :** consultez la rubrique « Utiliser 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 dépendra de l'emplacement du lieu de location. Cependant, vous pouvez vous attendre à payer 7,02 € (TVA incluse) par jour. Si vous louez le véhicule pendant plus de 15 jours, il ne vous sera facturé qu'un maximum de 15 jours et vous bénéficierez d'une couverture valable pour toute la durée de votre location, dans la limite de 30 jours.

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

Si vous êtes impliqué(e) 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 service optionnel, vous devrez remplir, puis renvoyer un formulaire de constat d'accident et le cas échéant, le formulaire de constat d'accident européen.

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 services optionnels au sein d'une agence de location, et de nous les restituer au sein d'une autre agence.

Combien coûte le service de location aller-simple ?

Le prix dépend de l'agence de location. Si vous voulez prendre le véhicule et le restituer à une autre agence du même pays, vous pouvez vous attendre à ce que le coût soit compris entre 14,64 € (TVA incluse) et 1 332,16 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses). Si vous souhaitez récupérer le véhicule dans un pays et le renvoyer dans un autre pays, le prix varie entre 576,45 € (TVA incluse) et 2 622,95 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses).

Comment puis-je souscrire au service de location de voiture aller simple ?

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

Si vous souscrivez au service de location de voiture 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 de location de voiture aller simple ?

Vous serez facturé du service de location aller simple aux tarifs « Payer en agence » en vigueur le jour de la restitution du véhicule.

Restitutions de véhicule

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

Pour prolonger la durée de la 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 dossier 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 bancaire, au tarif « Payer en agence ». 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 dossier de restitution tardive pour chaque jour ou partie de journée jusqu'au retour du véhicule.

Les frais de dossier de restitution tardive s'élèvent à 18,30 € (TVA incluse) par jour.

Équipement spécifique

Les prix correspondant aux services optionnels 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(e), proposez-vous des véhicules adaptés ?

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

Je suis handicapé(e), proposez-vous des poignées de contrôle ?

Non, malheureusement, actuellement nous ne proposons pas de poignées de contrôle ou de miroirs panoramiques.

Services optionnels généralement loués

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

Oui, nous proposons des sièges bébés, des sièges enfants et des rehausseurs pour enfants. Un siège bébé est généralement adapté aux enfants depuis leur naissance jusqu'à leurs 12 mois, et ne pesant pas plus de 13 kilos. Un siège jeune enfant est généralement adapté à tout enfant ayant entre 9 mois et 4 ans, et pesant entre 9 et 18 kilos. Un rehausseur est généralement adapté à tout enfant âgé de 4 à 11 ans, et pesant entre 15 et 36 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.

Veuillez noter : En Italie, tous les enfants doivent normalement utiliser un siège-auto pour enfants jusqu'à l'âge de 11 ans ou 36 kg. **Pour en savoir plus** : www.poliziadistato.it

Combien coûtent vos sièges enfants ?

Les frais de location d'un siège auto dépendent de l'endroit où vous le louez, mais vous pouvez vous attendre à ce qu'ils soient compris entre 6,95 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) et 21,96 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) par jour. Si vous louez le véhicule pendant plus de 5 jours, il ne vous sera facturé qu'un maximum de 5 jours et vous bénéficierez du siège-auto pour toute la durée de votre location, dans la limite de 30 jours.

En cas d'endommagement, de perte ou de vol du siège, vous devrez en payer les frais de remplacement. Vous pouvez donc vous attendre à payer entre 30,50 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) et 148,50 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) en plus des frais de location. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou d'un acte de négligence de votre part, 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 d'un GPS dépendent de l'endroit où vous le louez, mais vous pouvez vous attendre à ce qu'ils soient compris entre 16,65 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) et 19,65 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) par jour. Si vous louez le véhicule pendant plus de 10 jours, il ne vous sera facturé qu'un maximum de 10 jours et vous bénéficierez du GPS pour toute la durée de votre location, dans la limite de 30 jours.

En cas d'endommagement, de perte ou de vol du GPS, vous devrez en payer les frais de remplacement. Les frais sont susceptibles de s'élever à :

- 100 € pour le préjudice, le vol et les dommages ;
- 25 € pour le câble de chargement ;

- 25 € pour l'accessoire de support du GPS ;
- 20 € pour la sacoche du GPS (en plus du prix de la location). Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou d'un acte de négligence de votre part, nous vous rembourserons les frais correspondants.

Le Client peut-il louer un appareil fournissant la navigation GPS, les appels et le Wi-Fi ?

Oui. Nous proposons un appareil mobile comprenant les appels et les données illimitées, un service de navigation GPS, la possibilité de se connecter en Wi-Fi et bien plus encore.

Le prix de location de l'**Assistant de voyage (TCT)** dépend de l'agence de location, mais se situe approximativement entre 14,00 € et 16,80 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) par jour. Si le Client loue le véhicule pour plus de 20 jours, il lui sera débité un maximum de 20 jours et il pourra utiliser l'appareil pendant toute la durée de la location, jusqu'à 30 jours maximum.

En cas de dommages, de vol ou de perte de l'appareil, les montants ci-dessous seront facturés au Client :

• Smartphone	220,00 €
• SIM	25,00 €
• Câble d'alimentation	8,00 €
• Câble USB	4,00 €
• Coque pour smartphone	15,00 €
• Station de charge	20,00 €
• Chargeur de voiture	4,50 €
• Ventouse	8,50 €
• Support pour grille d'aération	5,00 €
• Pochette à accessoires	2,00 €

Les coûts ci-dessous incluent la TVA et sont ajoutés au prix de la location, conformément au contrat. Si le Client est en mesure de prouver que les dommages ne relèvent pas de sa responsabilité ou de sa négligence, les frais facturés correspondant seront remboursés.

Veillez noter que dans de nombreux pays, parmi lesquels l'Italie, il est illégal d'utiliser le téléphone portable, une tablette ou tout autre dispositif de communication durant la conduite. Le Client est tenu de conduire prudemment et conformément au code de la route et aux lois applicables dans le pays.

La confirmation de la réservation de l'appareil dépend des disponibilités en moment du retrait du véhicule.

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 pour l'hiver à louer

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

Dans certaines régions d'Italie, il est recommandé d'avoir des pneus d'hiver ou un jeu de chaînes neige à bord lors de la location d'un véhicule entre le 15 novembre et le 15 avril.

Nous disposons de catégories de véhicules spécifiques équipés de pneus d'hiver, dont le prix est inclus dans le tarif.

Veillez nous donner un préavis d'au moins 2 heures si votre location n'inclut pas automatiquement des pneus toutes saisons et que vous souhaitez en louer. Si vous en avez besoin dans un délai plus court, veuillez contacter le centre de réservations.

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, si votre agence de location se trouve dans une région où il est illégal de conduire sans chaînes neige ou pneus toutes saisons durant certaines périodes de l'année, le véhicule en sera automatiquement équipé et les frais correspondants seront inclus au prix de la location. Vous pourrez demander à ce qu'on ne les monte pas sur votre véhicule, mais, dans ces agences de location, nous vous recommandons de prendre soit des chaînes neige, soit des pneus toutes saisons.

Les chaînes neige sont également disponibles dans d'autres agences de location. Les frais des chaînes neige dépendent de l'endroit où vous louez le véhicule, mais vous pouvez vous attendre à ce qu'ils s'élèvent à 8,19 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) par jour. Si vous louez le véhicule pendant plus de 5 jours, il ne vous sera facturé qu'un maximum de 5 jours et vous bénéficierez des chaînes neige pour toute la durée de votre location, dans la limite de 30 jours.

En cas d'endommagement, de perte ou de vol de toute chaîne neige, vous devrez payer les frais de remplacement. Vous pouvez donc vous attendre à payer entre 75,64 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) et 118,22 € (TVA et surtaxes aéroportuaires/urbaines incluses) en plus des frais de location. Si vous prouvez que le dommage ou la perte ne relève pas de votre fait ou d'un acte de négligence de votre part, 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.

Données E SIM

Accédez à Internet où que vous soyez grâce à une E-SIM qui vous permet de rester connecté en toute simplicité. Que vous soyez en vacances ou en voyage d'affaires, notre E-SIM offre une connexion rapide et stable pour une navigation et des téléchargements fluides. Activer votre E-SIM ne prend pas plus d'une minute et vous aurez accès à Internet immédiatement. Cerise sur le

gâteau: les toutes dernières fonctionnalités de sécurité garantissent la protection de vos données personnelles.

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.

Merci d'avoir choisi Maggiore