

CONDITIONS DE RÉSERVATION

Veillez lire le présent document avant de compléter la réservation, car il fournit d'**importantes informations sur la réservation** et sur la location, y compris ce qui est nécessaire de porter lors du retrait du véhicule, et **les responsabilités du Client**.

Veillez lire attentivement également les **Conditions générales de location** ("**Conditions générales**"), les **conditions spécifiques de la localité de location** ("**Conditions de la localité**") et le **contrat de location**. Le contrat de location se fonde sur les Termes et les conditions contenus dans les Conditions générales et dans les Conditions de la localité et sera livré lors du retrait du véhicule.

Veillez lire attentivement le Contrat de location livré lors du retrait car il pourrait contenir des Termes et des conditions additionnels spécifiques de la localité de location ou pourrait différer des Conditions générales fournies lors de la réservation. On conseille de prêter une attention particulière aux sections "Sinistres, vols et dommages" et "Exonérations".



Veillez noter que nous avons très récemment (octobre 2022) apporté des mises à jour à nos Conditions générales et à nos Conditions locales afin d'intégrer l'introduction des véhicules électriques à batterie (VEB) à notre flotte. Si vous effectuez une réservation pour un véhicule électrique, nous vous recommandons fortement de vous familiariser avec les récents changements concernant la nécessité de restituer ces véhicules avec pas moins de **70 % de batterie ou le même pourcentage de batterie** que celui que vous aviez au moment de la prise en charge du véhicule (sous peine de devoir subir des frais supplémentaires ; merci de consulter les Conditions locales pour obtenir plus d'informations).

En effectuant une réservation/concluant le contrat de location, vous acceptez expressément que nous puissions récupérer les suppléments définis dans les Conditions locales concernant la recharge électrique (et d'autres frais similaires tels que les coûts de réapprovisionnement en carburant).

De notre part, il est très important que le client vive une excellente expérience de location et dispose de toutes les informations nécessaires. Donc même s'il sera nécessaire un peu de temps nous invitons le client à lire attentivement le présent document.

1. Effectuer une réservation

La réservation permet de réserver un véhicule et les options extra pour le "retrait" dans une date, heure et localité fixées et pour la période de location établie. Le client est tenu de respecter nos qualités requises minimums pour la location. **Le client devra accepter** et signer le **Contrat de location**, sauf s'il est titulaire de Maggiore Club et a souscrit un contrat de location master. La réservation peut être effectuée à travers le Centre Réservations, en Agence ou bien, en ligne, sur les sites Maggiore. Les conditions tarifaires en vigueur lors de la réservation seront en tout cas assurées quand le client veillera à la souscription de la lettre de location, avec laquelle se perfectionne le contrat ; jusqu'à ce moment-là aucune information ou contenu assume un relief contractuel ou bien d'offre au public.

Il est entendu que les titulaires de Maggiore Club qui ont souscrit un contrat de location master, ont accepté les termes et les conditions de location lors de l'inscription à Maggiore Club. Toutefois, même les titulaires Maggiore Club **devront** souscrire le Contrat de location dans le cas où la réglementation en vigueur demande que soit stipulé un contrat localement, dans le cas où le Client n'ait pas opté pour le contrat de location master ou la location se réalise dans une localité qui n'offre pas le service Maggiore Club.



Le contrat de location est discipliné par la loi du Pays de retrait du véhicule et est stipulé entre le Client, qui doit satisfaire toutes les qualités requises minimums de location, et le fournisseur de la location de voitures lors du retrait. Le service de location de voitures sera fourni par la société qui fait partie du groupe Avis Rent A Car System. La réservation NE constitue PAS un contrat de location.

2. Réservations "Paiement en ligne" et "Paiement lors du retrait"

Avec les réservations "**Paiement en ligne**", le client paye ce que dû pour la période de location et pour les options extra choisies lors de la réservation. Non toutes les options extra peuvent être payées en avance. Les options extra qui ne peuvent pas être payées en avance lors de la réservation sont assujetties aux conditions du "Paiement lors du retrait". Toutes les options extra qui ne peuvent pas être prépayées, seront mises en relief et seront assujetties aux conditions du "Paiement lors du retrait".



En cas d'annulation de la réservation, sera débitée une pénale d'annulation. Le client devra payer une pénale d'annulation dans le cas où la réservation est annulée pour manque de Qualités Requises minimums de location de la part du client. **Une pénale sera débitée même dans le cas où le client n'annule pas la réservation et ne se présente pas au comptoir de location pour le retrait.** Cette pénale est appelée pénale d'annulation manquée.

La pénale d'annulation manquée pourrait correspondre au montant entier de la réservation. Pour de plus amples informations veuillez voir la section "annulations".



Dans le cas où le client choisit la réservation "Paiement en ligne", il souscrit un contrat avec **AVIS BUDGET Italia SpA en acceptant** les relatives conditions de réservation et autorisant donc cette société à débiter sur sa carte de crédit le montant mentionné dans la réservation "Paiement en ligne" et à retenir **l'éventuel montant de la pénale d'annulation ou d'annulation manquée**. Le client choisit l'option "Paiement en ligne" quand :

- il sélectionne "Paiement en ligne" durant le processus de réservation en ligne ou se sert de l'app mobile, ou bien
- utilise d'autres canaux de réservation (par ex. par téléphone) et demande ou accepte l'option de paiement en ligne du service de location; dans ce cas il devra fournir ses coordonnées de paiement

Avec les réservations "**Paiement lors du retrait**" le Client choisit de payer lors du retrait du véhicule directement au bureau de location.

Le tarif "**Paiement lors du retrait**" pourrait être moins avantageux du tarif "Paiement en ligne"



Le Client, **en acceptant** les conditions de réservation, accepte également les prévisions dont aux Conditions générales de Location et les Conditions Spécifiques du Pays de Location.

Cette réservation sera disciplinée par la loi en vigueur dans le pays où a siège le fournisseur du service de location.

CONTACTS : Pour les réservations "**Paiement en ligne**", s'adresser à **AVIS BUDGET Italia SpA (propriétaire de la Marque Maggiore)** en vous renseignant sur le site <https://www.maggiore.it/faq/faq.html>, ou en contactant le Centre Réservations (vois ci-après). Pour les réservations "**Paiement lors du retrait**", le Client peut contacter notre Centre Réservations.

3. Modifier la réservation - Tout type de réservation

Vous pourrez modifier votre réservation (que ce soit avec l'option « Payer en ligne » ou « Payer en agence ») à tout moment avant le jour prévu pour le retrait du véhicule en contactant le service Réservations ou en gérant votre réservation sur notre site internet (si possible). Vous pourrez modifier votre réservation le jour du retrait, sous réserve de vérification auprès du service Réservations.

Nous vous ferons parvenir une confirmation de la modification de réservation par e-mail à l'adresse électronique que vous nous aurez communiquée, précisant les nouvelles caractéristiques de votre réservation, ainsi que le nouveau montant payé.



Toutes les demandes de modification seront soumises à disponibilité et pourront entraîner un changement de prix, puisque la réservation modifiée sera soumise aux prix en vigueur à la date de la modification. Si le montant du "Paiement en ligne" à la fin de la réservation est :

- **Supérieur** au montant payé, le Client **devra payer** la différence
- **inférieur** à la somme que vous nous avez déjà versée, **aucun remboursement** ne sera accordé. Toutefois, si vous souhaitez acheter des services optionnels au moment du retrait du véhicule, vous pourrez utiliser cette différence pour compenser le coût de ces services optionnels.

Les modifications de réservation ne sont soumises à aucun frais. Toutefois, si une modification a le même effet qu'une annulation, nous pourrions vous facturer des frais d'annulation. Vous pourrez prétendre à un remboursement si vous avez effectué une nouvelle réservation. Pour plus d'informations, veuillez contacter le Service Relations Clients.

4. Annulations - Tout type de réservation

Vous pourrez annuler votre réservation à tout moment avant le jour prévu pour le retrait du véhicule, en contactant le service Réservations ou en gérant votre réservation sur notre site internet (si possible).



Selon les modalités d'annulation, une pénale d'annulation ou **une pénale d'annulation manquée pourrait être débitée au client**. La pénale est calculée en prenant en considération le type de réservation, le préavis du client et la localité où il aurait dû retirer le véhicule.

	Réservation « Payer en ligne »	Réservation « Payer en agence »
Avant minuit le jour de la réservation	Aucun frais d'annulation. Nous procéderons à un remboursement intégral	Aucun frais
Au moins 3 jours complets avant le « retrait »	La somme la moins élevée parmi le total de la somme que vous nous avez déjà versée ou 50 €	Aucun frais
Moins de 3 jours complets avant le « retrait »	La somme la moins élevée entre le montant total que vous nous avez déjà payé ou le montant correspondant à 3 jours de location, sur la base de votre réservation.	Aucun frais
Le jour du retrait ou si vous n'annulez pas et que vous ne vous présentez pas auprès de l'agence concernée	Aucun remboursement. Nous conserverons l'intégralité du montant.	Aucun frais

Vous avez le droit de prouver que ni le fournisseur du véhicule de location ni nous-mêmes n'avons subi de préjudice ou que tout préjudice subi est significativement inférieur au montant déduit, et en cas de preuve, vous pourrez prétendre à un **remboursement total ou partiel**.

NOUS CONTACTER: Vous devez contacter le service Relations Clients par écrit pour demander un remboursement. Il peut s'écouler jusqu'à 14 jours avant que l'établissement émetteur de votre carte ne procède au remboursement. Nous déclinons toute responsabilité quant au délai pris par l'établissement émetteur de votre carte pour procéder au remboursement.

5. Le prix

Le **prix de location du véhicule** est calculé sur la base de l'heure et de la date de retrait et restitution du véhicule, à la/aux localité/s et durée de la location et au type de véhicule demandé, selon ce que prévu dans les Barèmes de prix.

Le **prix des options extra** - comme, par exemple, les chaises hautes pour enfants, conducteur/le additionnel/s, couvertures additionnelles, frais de livraison et GPS - sont calculés sur la base de l'heure et de la date de début et fin location et de la localité de location où sera retiré le véhicule.

Sauf diversement spécifié, le prix comprend également tous les frais à correspondre - par exemple les taxes d'enregistrement du véhicule, les taxes locales et éventuel supplément aéroport/centre-ville et supplément gare/centre-ville.



Pour les locations dans certaines localités (principalement aéroports, gares de chemin de fer et quelque localité dans le centre-ville) est prévu qu'un supplément soit débité, puisque les coûts de gestion résultent pour nous plus onéreux. De toute façon, ce supplément sera inclus dans le prix indiqué dans le devis, mais pourrait être mis en évidence comme montant séparé dans le contrat de location ou sur la facture.

6. Conditions nécessaires requises de location

Code de réservation

Lors de la location, **le Client doit** exhiber le numéro de réservation ou l'e-mail de confirmation de la réservation. Ceci nous permet de retrouver rapidement les détails de la réservation et réduire les temps d'attente.

Permis de conduire



Nous pouvons nous **refuser** nous de livrer le véhicule au conducteur qui (i) **n'exhibe pas** un permis de conduire valide dans le pays de location pour toute la période de location, (ii) **n'a pas présenté** un permis de conduire international ou la traduction officielle (si applicable), (iii) ne dispose pas d'un permis de conduire valide pour la période minimum demandée par la localité de location, (iv) **a eu des condamnations relatives à la conduite**, ou (v) **ne satisfait pas nos contrôles en termes de sécurité et crédit**.

Pour de plus amples informations veuillez consulter la **section Permis de conduire et documents d'identité dans Conditions de la localité** ou d'appeler notre **Centre Réservations**.

Les conducteurs doivent exhiber un permis de conduire international ou une traduction jurée dans la langue du pays de location **si** :

- Leur permis de conduire a été délivré en Europe et sont en train d'effectuer la location en dehors de l'Europe.
- Leur permis de conduire a été délivré en un alphabet non latin, par exemple arabe, chinois, grec, russe, juif ou japonais (et d'autres langues avec alphabet non latin).
- En tout cas, lors de la location, les citoyens extra-européens doivent déclarer qu'ils ne sont pas en possession de permis de conduire en cours de validité.

Nous n'acceptons pas les permis de conduire numériques.

Les conducteurs doivent s'informer sur la réglementation en vigueur dans le pays où ils entendent guider.

Les conducteurs doivent porter les précédents permis de conduire ou une lettre de l'autorité compétente qui certifie la possession du permis de conduire pour la période minimum établie si leur permis de conduire actuel n'indique pas la période complète.

Document d'identification

On rappelle que non toutes les localités de location acceptent le permis de conduire comme document valide d'identité et de résidence. Donc, **la personne que loue le véhicule** doit présenter un document d'identification, par ex. un passeport ou une carte/document d'identité en cours de validité. La personne que loue **doit être** reconnaissable dans la photo du document. **La personne qui loue le véhicule doit** présenter un document où l'on atteste sa résidence, par exemple une quittance des usages récents ou un extrait de compte courant de banque qui contient l'adresse.

Méthodes de paiement

En général nous acceptons les carte American Express (à l'exclusion des Travellers Chèques), Diners, Visa et MasterCard (en tout cas sont exclues les cartes prépayées) et les cartes de paiement émises par Maggiore. Pour de plus amples informations veuillez lire les **Conditions de la localité – section Paiement** ou contacter notre Centre Réservations.

Le Client est obligé de présenter la carte de crédit au nom de la personne que loue le véhicule. Le conducteur, auquel a été effectué la réservation, **doit présenter deux cartes de paiement** à son nom pour pouvoir louer certains véhicules de catégorie supérieure. Veuillez contrôler à nouveau l'e-mail de confirmation de la réservation ou contacter notre Centre Réservations.

Le nom indiqué sur la/les carte/s de paiement doit être le même indiqué sur le permis de conduire du conducteur principal.

Dans le cas où le véhicule est à disposition et le client satisfait les qualités requises minimum de location et sécurité, le bureau peut, à sa total discrétion, permettre de toute façon la location. Le tarif appliquée sera celle de l'option "Paiement lors du retrait" puisque il sera considéré comme une nouvelle location.

Nous n'acceptons pas les cartes de paiement numériques.

Pré-autorisation et dépôt de sécurité

Pour finaliser la location, une **pré-autorisation** sur la carte de crédit présentée sera demandée ou un **dépôt de sécurité**. Le client devra utiliser une carte de crédit valide à son nom, qui dispose de fonds suffisants.

Qu'est-ce qu'une pré-autorisation ou un dépôt de sécurité ?

Une pré-autorisation bloque un montant d'argent sur le compte du client. Une fois exécutée la pré-autorisation, le Client ne pourra utiliser cette somme jusqu'à quand il aura payé la location et l'émetteur de la carte aura dégagé le montant bloqué pour la pré-autorisation. Tant que le paiement final ne sera pas effectué, la somme d'argent bloquée pour la pré-autorisation sera retenue et ne sera pas disponible.

Dans le cas où est disposé le dépôt de sécurité, il y aura un effectif transfert de la somme d'argent du compte du Client. Le montant du dépôt de caution sera le même de celui mis en évidence dans la pré-autorisation.

La valeur dépend du pays où vous louez. Pour obtenir une explication exhaustive, veuillez consulter les Conditions générales spécifiques au pays où vous louez ou bien vous adresser à un membre de notre Centre de réservations.

À la restitution du véhicule, sera calculé le total dû et le montant sera débité sur la carte de crédit fournie. Si le total dû sera supérieur par rapport à ce que versé avec le **dépôt de sécurité**, le Client sera obligé de payer différence auprès du bureau de location de restitution du véhicule. Si, au contraire, le total dû sera inférieur à ce que **déposé à titre de sécurité**, ou dans le cas où le Client préfère utiliser une autre méthode de paiement, il devra contacter le Service Clients pour obtenir un **remboursement**.

Si le client optera pour une autre méthode de paiement, la **pré-autorisation** sur la carte originale restera active jusqu'à quand elle sera débloquée par l'émetteur de la carte.

Le sujet tenu à **libérer le montant retenu sur la carte de crédit pour la pré-autorisation et permettre de nouveau la disponibilité du montant bloqué est seulement l'émetteur de la carte et non pas le bureau de location**. Pour ces opérations, jusqu'à un maximum de **28 jours** seront nécessaires.

Limites d'âge pour le conducteur

Les limites d'âge varient selon le véhicule. Veuillez lire les **Conditions de la localité**, dans la section **Informations sur l'âge** ou contacter notre Centre Réservations.

Si un conducteur n'a pas l'âge minimum pour conduire la catégorie de véhicule réservé, le bureau proposera au Client, si disponible, un véhicule qui demande une limite d'âge inférieure. Les conducteurs qui ont dépassé l'âge maximal, le cas échéant, pour la location **doivent** fournir des documents additionnels desquels on peut vérifier les conditions requises nécessaires à garantir l'aptitude à la conduite. Il sera nécessaire de payer un supplément dans le cas où le conducteur a dépassé ou n'a pas atteint les limites d'âge demandées. Dans le cas où le client n'atteint pas le minimum d'âge autorisé, **aucune catégorie** de véhicule ne sera de toute façon autorisée.

Comportements non autorisés

Le bureau de location peut refuser de livrer le véhicule au client, dans le cas où celui-ci, ou les personnes qui seront à bord avec lui, ne sont pas en conditions psycho-physique aptes à la conduite, par ex. si l'on pense qu'un conducteur soit **sous l'effet d'alcool ou drogues** ou si le client, ou les personnes qui seront à bord avec lui, ont une attitude **offensante ou menaçante** à l'égard du personnel ou des autres Clients présents dans le bureau.

7. Contrôles de sécurité

En effectuant une réservation, le **Client accorde** que des contrôles sur l'identité, le permis de conduire et le crédit soient effectués à son égard et aux égard de tout **conducteur additionnel ou personne chargée du paiement pour la location**. Veuillez consulter la section 9 Utilisations des données personnelles pour de plus amples informations.



Le bureau de location peut refuser de livrer le véhicule si le client, ou la personne qui effectue le paiement, ne passe pas les contrôles demandés et si, par conséquent, on pense que le client, la personne qui effectue le paiement pour le véhicule, le conducteur ou les éventuels conducteurs additionnels ne sont pas en mesure de garantir la solvabilité. **Si les vérifications concernant la solvabilité font défaut, le bureau de location peut refuser** de livrer le véhicule au client. La **location pourra être refusée**, dans la mesure permise par la loi, dans le cas où le client ou le sujet qui effectue le paiement résulte débiteur de **AVIS BUDGET Italia SpA (propriétaire de la Marque Maggiore)** ou de toute autre société du groupe Avis Budget Italia S.P.A.

Dans le cas où le client fournit des informations qui se révèlent fausses ou inexactes, **le contrat pourra être immédiatement résolu. Le Client sera tenu à la réparation des dommages subis.**

8. Disponibilité

Véhicules

Si le véhicule appartenant à la catégorie réservée n'est pas disponible, le Bureau de location s'activera pour fournir au Client un véhicule de catégorie supérieure, si disponible, **sans coûts additionnels**. Dans le cas où est disponible seulement un véhicule appartenant à une catégorie inférieure **et le Client accepte** de le louer, le tarif prévu pour la location de la catégorie inférieure sera débité. Si le paiement a déjà été effectué, le client aura droit au remboursement de la différence.

Si le client a réservé un véhicule de catégorie supérieure et celui-ci n'est pas disponible, afin de favoriser ses exigences de location, nous pourrions lui fournir, en alternative, plus qu'un véhicule ou lui proposer d'utiliser un transport substitutif jusqu'à quand sera trouvé un véhicule de la catégorie demandée.

Dans ce cas nous nous obligeons de garantir ce qu'indiqué ci-dessus et au remboursement total de ce que le Client a déjà payé.

Options extra

Le bureau de location se chargera de garantir disponibilité de toutes les options extra réservées. Dans le cas où il n'y ait pas de disponibilités, nous nous chargerons de les procurer auprès d'une autre localité de location. Si ce qui précède n'est pas possible, la **localité de location pourra, à sa discrétion** : acheter l'extra demandé, demander au client de l'acheter à un prix raisonnable, veiller par la suite au remboursement, ou bien rendre le montant payé pour l'option extra réservée non disponible.

CONTACTS : Pour obtenir le remboursement, le client doit contacter notre Service Clients muni du code de réservation.

9. Utilisation des données personnelles

En finalisant la réservation, le client nous autorise expressément à l'utilisation et au transfert des données personnelles qui seront traitées selon ce que prévu par la réglementation en vigueur et comme ci-après explicité.

Nous utiliserons (ou traiterons) les données personnelles du Client pour :



- Demander la **réservation des services de location** demandés par le Client,
- **Effectuer** les relatifs **contrôles d'identité, sécurité, permis de conduite et de crédit**,
- Effectuer le suivi et améliorer la qualité et la gestion de nos services,
- Envoyer des informations sur les produits et les services qui nous concernent et que nous pensons d'intérêt pour le Client, dans les limites prévues par la réglementation en vigueur. **Les données personnelles ne seront pas** partagées pour des buts de marketing avec de tierces sociétés qui n'ont aucune relation avec le but social de Avis Budget Group. Le client peut **renoncer** de recevoir ces informations à tout moment en contactant le Service Clients ou cliquant sur la touche d'annulation mentionnée dans l'e-mail reçu.

Nous partagerons les informations personnelles avec :



- **Affilié à Avis Budget Italia SpA et aux sociétés appartenant au groupe Avis Budget, également implantées en dehors de l'UE**
- **Les autorités de contrôle**, comme la **police** ou les **autorités locales et municipales** pour les usages consentis et nécessaires à l'applicabilité de la réglementation en vigueur ou pour vérifier la validité du permis de conduire du client.
- Les tiers, en général ayant leur siège social dans le pays de location, afin d'effectuer les **contrôles d'identité, de sécurité, permis de conduire et crédit** et pour la vérification et la prévention d'éventuels délits.
- Les tiers qui agissent pour notre compte dans la **gestion des contestations et de la récupération du crédit**.
- Les tiers qui agissent pour notre compte dans le traitement de **sondages entre les clients** que nous utilisons pour améliorer nos services.

Le client a le droit d'accéder à ses données personnelles en notre possession et à en demander la correction, la modification, le blocage ou l'effacement. Le Client a droit de connaître les modalités d'acquisition des données personnelles et de vérifier que ces données soient conformes aux normes en vigueur concernant l'intimité, sans préjudice des obligations prévues par la loi. Dans le cas où le Client ne prête pas son propre consentement au traitement des données, nous ne pourrions effectuer le service de location.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter la politique sur l'intimité disponible sur notre site web.

CONTACTS: pour accéder à ces données et demander plus d'informations, suivre les modalités indiquées sur les sites. Dans les limites consenties par la réglementation en vigueur, nous pourrions demander au Client de payer une commission comme couverture des frais soutenus pour l'élaboration d'un document qui contient les informations concernant les données personnelles.

10. Responsabilités

Nous/le fournisseur de la location de voitures (selon les cas) nous ne serons pas responsables des pertes économiques que le Client pourrait subir si nous ou le fournisseur de la location de voitures violent les présentes conditions de réservation dans le cas où ces pertes ne sont pas contemplées ni pas nous/par le fournisseur de la location de voitures ni par le client au moment où a été effectuée la réservation. Nous/le fournisseur de la location de voitures **ne sommes pas responsables d'éventuelles pertes indirectes** (telles que **pertes de profits, perte d'amusement ou de perte d'opportunité**) Ces limitations ne s'appliquent pas dans la mesure où la Loi ne les autorise pas. Est en tout cas reconnu au client le droit de présenter la demande de remboursement (si applicable).

11. Signalisation de réclamations

Nous faisons partie de **European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)** et de nombreux services de conciliation au niveau local. Ces organisations examinent de manière indépendante les contestations sans débiter aucun coût au Client. Si le client a présenté une contestation et il est insatisfait de notre réponse finale, il peut transmettre ses demandes au service de conciliation. Nous aurons soin de communiquer quel est le service compétent.

CONTACTS: pour de plus amples informations sur l'ECRCS, veuillez contacter le Service Clients.

Merci d'avoir choisi de louer avec Maggiore marque.

CONTACTS

ITALIE

Réservations	Service Clients
https://www.maggiore.it/hai-bisogno-di-aiuto/assistenza-on-line/	https://www.maggiore.it/hai-bisogno-di-aiuto/assistenza-on-line/