

Veillez lire le présent document avant de remplir le formulaire de réservation, car il comporte des **informations importantes sur votre réservation** et votre location, y compris sur les éléments à présenter au moment du retrait du véhicule et **vos responsabilités**.

Veillez également lire les **Conditions générales de location** (« **Conditions générales** »), les **Conditions spécifiques du lieu de location** (« **Conditions locales** ») et votre **Contrat de location**. Votre Contrat de location est basé sur les stipulations des Conditions générales et des Conditions locales et vous sera remis lors du retrait du véhicule.

Vous devez lire attentivement le Contrat de location remis au moment du retrait, car il pourrait comporter des conditions locales spécifiques complémentaires ou pourra différer des Conditions générales communiquées lors de la procédure de réservation. Nous vous recommandons de porter une attention particulière aux articles « Accidents, vols et dommages » et « Compléments de protection ».

Nous tenons à vous offrir les meilleures conditions pour profiter de votre location et à vous communiquer toutes les informations nécessaires. Cela peut paraître long dans l'immédiat, mais pourrait vous faire gagner un temps considérable par la suite.

1. Procédure de réservation

Une réservation vous permet de réserver un véhicule et des services optionnels en vue d'un « retrait » à un moment et un endroit donnés, et pour une durée de location convenue. Pour ce faire, vous devez satisfaire aux Exigences de location. Vous **devez accepter le Contrat de location** en le signant, sauf dans les cas où vous êtes un membre Avis Preferred et avez choisi de ne pas signer vos contrats.

Les membres Avis Preferred ayant choisi de ne pas signer leurs contrats ont accepté les conditions de location au moment de leur adhésion à Avis Preferred. Néanmoins, les membres Avis Preferred **seront également tenus** de signer le Contrat de location dans les cas où cela résulterait d'une obligation légale locale, s'ils n'ont pas opté pour ne pas signer leurs contrats de location, et/ou au sein des agences ne proposant pas le service Avis Preferred.



Le Contrat de location est soumis à la législation du pays de retrait du véhicule et est conclu entre vous et le prestataire de service de location lors du retrait du véhicule, si vous répondez à toutes les Exigences de location. Le prestataire de service de location de véhicule sera un membre, agent ou représentant du système Avis Rent A Car. Cette réservation NE CONSTITUE PAS un Contrat de location.

En procédant à toute réservation, vous **convenez** de recevoir un exemplaire des conditions de réservation, des **Conditions générales** et des **Conditions locales** sous format électronique via l'adresse e-mail que vous avez communiquée.

2. Réserver avec les options « Payer en ligne » ou « Payer en agence »

Les **réservations** effectuées avec l'option « **Payer en ligne** » impliquent le paiement de votre location et des services optionnels dès la réservation. Certains services optionnels ne peuvent être prépayés. Les services optionnels ne pouvant être prépayés au moment de la réservation sont soumis aux conditions de l'option « Payer en agence ». Les services optionnels ayant été réservés à l'avance mais qui ne peuvent être prépayés, seront soumis aux conditions « Payer en agence ».



Vous devrez payer des frais d'annulation si vous annulez votre réservation. **Vous devrez payer des frais d'annulation** si nous annulons votre réservation en raison du fait que vous ne répondez pas aux Exigences de location. **Vous devrez payer des frais si vous n'annulez pas votre réservation et que vous ne vous présentez pas à l'agence concernée pour le retrait du véhicule.** Il s'agit de frais de non-annulation.

Les frais de non-annulation peuvent atteindre le montant total de votre réservation. Veuillez consulter l'article « Annulation » pour plus de renseignements.

Un contrat de réservation sera conclu entre vous et **Avis Finance Company Limited** dès lors que vous aurez **accepté** les conditions de réservation et que vous nous aurez autorisés à débiter votre carte de paiement du montant de l'option « Payer en ligne » et à retenir le **montant des frais d'annulation** ou **des frais de non-annulation** s'il y a lieu. Cela peut avoir lieu lorsque vous :



- cliquez sur le bouton « Payer en ligne » lors de la réservation en ligne ou si vous utilisez l'application mobile ou
- communiquez vos coordonnées de paiement et demandez ou acceptez de « Payer en ligne » en utilisant tout autre moyen de paiement (par téléphone par exemple)

Ces réservations sont soumises aux lois d'Angleterre et du Pays de Galles.

Pour les réservations avec l'option « **Payer en agence** », vous demandez votre véhicule maintenant, mais vous réglez la location au moment du retrait du véhicule.

Les prix de locations « Payer en agence » peuvent être moins attractifs que les prix « Payer en ligne ». Vous **devez payer des frais** si vous n'annulez pas votre réservation et que vous ne vous présentez pas à l'agence concernée pour le retrait du véhicule. Il s'agit de **frais de non-annulation**. Veuillez consulter l'article « Annulation » pour plus de renseignements.



Vous **acceptez** les conditions de réservation et autorisez le prestataire de service de location de véhicule à débiter votre carte de paiement du montant des **frais de non-annulation**, lorsque vous (i) cliquez sur le bouton « Payer en agence » lors de toute réservation en ligne ou en utilisant l'application mobile ou (ii) communiquez vos coordonnées de paiement et demandez ou acceptez de « Payer en agence » par tout autre moyen (au téléphone par exemple).

La législation du pays de résidence du prestataire de service de location de véhicule s'appliquera à cette réservation.

NOUS CONTACTER : Pour les **réservations** comprenant l'option « **Payer en ligne** », **Avis Finance Company Limited** pourra être contactée directement par écrit à Avis Budget House, Park Road, Bracknell, Berkshire, RG12 2EW, au Royaume-Uni ou en contactant le service Réservations (voir ci-dessous). Pour les **réservations** comprenant l'option « **Payer en agence** », le prestataire de service de location de véhicule sera la personne désignée sur votre page de confirmation de réservation et dans votre courrier électronique de confirmation. Autrement, veuillez contacter le service Réservations.

3. Modifier votre réservation (tous les types de réservations)

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 accordées sous réserve de disponibilité et pourront donner lieu à une **modification des prix**, puisque la réservation modifiée sera fonction des prix en vigueur à la date de la modification. Si le montant de l'option « Payer en ligne » à la fin de la réservation est :

- **supérieur** à la somme que vous nous avez déjà versée, vous **devrez payer** le solde ;
- **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.

Si vous avez réservé un véhicule Avis Select Series et que vous changez d'agence pour une agence ne proposant pas de véhicule de cette gamme, vous ne pourrez peut-être pas obtenir la marque et le modèle initialement choisis.

4. Annulation (tous les types de réservations)

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 le moment où interviendra votre annulation, **vous serez potentiellement facturé des frais d'annulation ou de non-annulation**. Les frais sont calculés en tenant compte du type de réservation, du délai de préavis que vous aurez donné et de l'agence retenue pour le retrait du véhicule.

	Réservation « Payer en ligne »	Réservation « Payer en agence »
Jusqu'à 24 heures avant le début initialement prévu de votre location	Aucun frais d'annulation. Nous procéderons à un remboursement intégral	Aucun frais
Moins de 24 heures avant le début initialement prévu de votre location	Le montant le plus bas entre (i) une journée de location ou (ii) 60 GBP, 65 EUR, 76 CHF, 425 ZAR, 645 NOK, 485 DKK, 693 SEK ou 281 PLN, suivant le pays dans lequel vous avez effectué votre réservation, ou le montant équivalent dans votre devise locale. Les frais sont assujettis aux taxes applicables. Ou, dans le cas d'un véhicule Avis Prestige La somme la moins élevée entre (i) le montant total que vous nous avez déjà payé ou (ii) selon le pays d'où vous avez effectué votre réservation, 80 £, 90 € ou 100 CHF	Aucun frais
Moins de 3 jours complets avant le « retrait »	La somme la moins élevée entre (i) le montant total que vous nous avez déjà payé ou (ii) le montant correspondant à 3 jours de location, sur la base de votre réservation.	Aucun frais
Si vous n'annulez pas et ne vous présentez pas	Aucun remboursement. Nous conserverons l'intégralité du montant.	Selon le pays dans lequel vous devez louer, les frais seront fixés à £60, €65, CHF 76, ZAR 500, NOK 645, DKK 485, SEK 693, PLN 281 ou le montant équivalent dans la devise locale. Les frais sont assujettis aux taxes applicables.

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** se calcule en fonction des dates et horaires de départ et de retour souhaités pour la location, des agences de location, de la durée de la location et du type de véhicule souhaité.

Le **prix des services optionnels** (tels que les sièges bébé, conducteur(s) additionnel(s), rachats de franchise, frais de livraison et GPS) se calcule sur la base des dates de départ et de retour du véhicule et de l'agence de location de retrait du véhicule que vous avez sélectionnées.

Sauf indication contraire, le prix comprend également tous les frais que vous devrez payer (tels que par exemple les frais d'immatriculation, taxes locales ou Suppléments d'Emplacement).

Certaines agences (principalement dans les aéroports, les gares et dans certains emplacements de centre-ville) appliquent un « Supplément d'Emplacement » afin de couvrir les frais d'exploitation qui sont plus onéreux dans ces emplacements. Rassurez-vous, ces frais sont inclus dans le prix qui vous est indiqué, mais ils peuvent apparaître de façon séparée sur votre contrat de location ou votre facture.

En cas de location aux îles Canaries, votre prestataire de location de véhicule sera Alquile un Coche en Canarias S.L., un concessionnaire indépendant membre du système Avis Rent A Car. Alquile un Coche en Canarias S.L. impose au locataire l'achat de l'option « Plein Carburant ». Veuillez consulter les **Conditions locales pour les îles Canaries** pour de plus amples informations.

6. Exigences pour la location

Référence de réservation

Vous devez vous munir de votre numéro de réservation ou e-mail de confirmation. Ainsi, l'agence pourra retrouver votre dossier plus facilement afin que vous puissiez retirer le véhicule le plus rapidement possible.

Permis de conduire

Nous **pouvons refuser** d'autoriser la conduite du véhicule par tout conducteur qui (i) **n'est pas** titulaire d'un permis de conduire valable dans le pays de l'agence, durant la durée de location ; (ii) **n'est pas** en mesure de produire de permis de conduire international ou toute traduction officielle (le cas échéant) ; (iii) **n'est pas** titulaire du permis de conduire depuis assez longtemps ; (iv) a fait l'objet de **condamnations** liées à la conduite ou (v) **ne satisfait pas** à nos **contrôles de sécurité ou de solvabilité**.

Veuillez consulter les **Conditions locales (relatives au contrôle de l'identité et au permis de conduire)** ou contacter le service **Réservations** pour de plus amples informations.

Les **conducteurs doivent** présenter un permis de conduire international **ou** toute traduction officielle de celui-ci dans la langue du pays de location **si** :

- leur permis de conduire a été délivré en Europe et ils effectuent la location dans un pays en dehors de l'Europe ;
- leur permis de conduire a été délivré dans un pays non européen et ils effectuent la location en dehors de ce pays ;
- leur permis de conduire a été délivré dans une langue n'utilisant pas l'alphabet latin, comme l'arabe, le chinois, le grec, le russe, l'hébreu ou le japonais (et toute autre langue semblable ne reposant pas sur des bases latines).

Les conducteurs sont tenus de s'informer de la réglementation applicable au sein du pays dans lequel ils entendent conduire.

Les **conducteurs doivent** produire leur(s) précédent(s) permis de conduire ou toute lettre émanant de l'autorité compétente pour la délivrance des permis de conduire, indiquant qu'ils sont titulaires du permis de conduire depuis la durée minimale nécessaire, si leur permis de conduire en cours de validité n'indique pas la période totale de détention du permis de conduire.

Pièce d'identité, photo d'identité et justificatif de domicile

Veuillez noter que certaines agences n'accepteront pas les permis de conduire à titre de justificatif de domicile ou de pièce d'identité. En conséquence, **la personne louant le véhicule devra** produire la preuve de son identité (passeport ou carte/pièce d'identité en cours de validité par exemple). La photo d'identité **permettra de** vous reconnaître. La **personne louant le véhicule doit** également produire son justificatif de domicile. Il peut s'agir d'une facture de fourniture d'énergie ou d'un relevé de banque récent, indiquant l'adresse du locataire du véhicule.

Les conducteurs doivent s'assurer que le contrat de location indique leur adresse postale personnelle.

Moyens de paiement

Nous acceptons généralement les cartes American Express (hormis les cartes Travellers Cheque), Diners, Visa et MasterCard (dans les deux cas à l'exclusion des cartes prépayées) ainsi que les cartes de crédit Avis. Pour de plus amples informations, veuillez consulter l'article « **Paiement** » des **Conditions locales** ou contacter le service Réservations.

Vous devez présenter la carte de paiement utilisée pour effectuer votre réservation, cela permet de vérifier votre identité afin de nous assurer que le véhicule est remis à la personne ayant effectué la réservation. Pour certains véhicules de grande valeur, **vous devez présenter deux cartes de paiement** au nom de la personne ayant effectué la réservation qui devra également être le conducteur principal. Veuillez consulter votre e-mail de confirmation de réservation ou contacter le service Réservations.



Le nom figurant sur la (les) carte(s) de paiement doit être le même que celui figurant sur le permis de conduire pour le conducteur principal.

À défaut d'avoir sur vous la carte de paiement utilisée pour effectuer la réservation, **nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation et de débiter votre carte de paiement enregistrée au titre du préjudice causé (dans la limite des dispositions légales impératives applicables).** L'agence de location pourra, à sa seule discrétion, tout de même maintenir la location, sous réserve d'avoir un autre véhicule disponible, et que vous respectiez toutes les Exigences de location. Toutefois, vous devrez payer le tarif « Payer en agence » applicable au jour de la location, cette opération étant considérée comme une nouvelle location.

Pré-Autorisations et dépôts de garantie :

Avant que l'agence de location ne vous autorise à louer un véhicule, elle procédera à une **pré-autorisation** ou vous demandera un **dépôt de garantie**. **Vous devez** utiliser une carte de paiement approuvée délivrée en votre nom et présentant suffisamment de fonds disponibles.

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



Une pré-autorisation permet de bloquer une somme d'argent sur votre compte bancaire. Une fois la pré-autorisation effectuée, vous ne serez pas en mesure d'utiliser cet argent à toute autre fin, tant que vous n'aurez pas payé la location et que l'établissement émetteur de votre carte n'aura pas levé la pré-autorisation. Alors qu'une pré-autorisation est en cours, il se peut que le montant apparaisse comme déduit de votre compte. Ce n'est pas réellement le cas, l'argent est tout simplement « **mis en réserve** » jusqu'à ce qu'un paiement final intervienne.

Un dépôt de garantie, en revanche, prélève de l'argent sur votre compte. En cas de dépôt de garantie, le montant de celui-ci sera le même que pour une 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, le montant du paiement final sera calculé et traité à l'aide de la carte de paiement fournie. Si le paiement final est supérieur au **dépôt de garantie**, l'agence de location vous demandera de payer la différence. Si le paiement final est inférieur au **dépôt de garantie** (ou si vous décidez de payer à l'aide d'un autre moyen de paiement), vous devrez contacter le Service Relations Clients pour obtenir un **remboursement**.

En cas d'utilisation d'un autre moyen de paiement, sachez que la **pré-autorisation** effectuée sur la carte utilisée au départ sera maintenue jusqu'à ce que l'établissement émetteur de votre carte l'annule.

Seul l'établissement émetteur de votre carte, et non pas l'agence de location, sera responsable de la **levée de la pré-autorisation et du traitement des remboursements approuvés**, un tel processus pouvant prendre jusqu'à **28 jours**.

Limites d'âge applicables aux conducteurs

Il existe des limites d'âge, mais elles varient selon le véhicule choisi et en fonction de chaque pays. Veuillez consulter l'article **informations sur les limites d'âge des Conditions locales**, ou contacter le service Réservations.



Si un conducteur a moins que l'âge minimal requis pour conduire la catégorie de véhicule réservé, l'agence de location fera son possible pour lui proposer un véhicule soumis à une limite d'âge inférieure. Les conducteurs ayant plus d'un certain âge **devront** produire d'autres documents afin de prouver leur bon état de santé et leur aptitude à la conduite. Les conducteurs de certaines tranches d'âges **devront** payer un supplément conducteur. Les conducteurs étant en-dessous de l'âge minimal requis, ou au-dessus de l'âge maximal autorisé, ne pourront pas conduire **nos véhicules**.

Comportements inacceptables

L'agence de location peut refuser de vous louer tout véhicule si vous ou toute autre personne vous accompagnant adopte un comportement inacceptable (tel que, par exemple, un conducteur sous l'**emprise de l'alcool ou de drogues**, ou adoptant un comportement **grossier ou menaçant** à l'égard des membres de l'agence ou des autres clients).

7. Contrôles de sécurité

En procédant à toute réservation, **vous acceptez de vous soumettre** à tous les contrôles d'identité, de sécurité, de permis de conduire et de solvabilité qui seront réalisés sur vous ainsi que sur les **autres conducteurs, ou personnes effectuant tout paiement au titre de la location**. Voir l'article 9 Utilisation de vos données personnelles pour de plus amples informations.



L'agence de location pourra refuser de louer le véhicule si vous ou la personne procédant au paiement échoue à l'un des contrôles, ce qui nous amènerait à croire que vous, la personne procédant au paiement de la location du véhicule, le conducteur ou tout autre conducteur de la location présenterait un haut risque. L'agence de location pourra refuser d'autoriser un conducteur à conduire le véhicule s'il ne remplit pas l'ensemble des conditions prévues aux différents contrôles. L'agence de location pourra, dans la limite des dispositions légales applicables, **refuser** de louer le véhicule si vous ou toute personne procédant au paiement, êtes redevable de toute somme à ladite agence ainsi qu'à tout autre membre du système Avis Rent A Car ou autre société du groupe.

Si les informations que vous avez communiquées se révèlent fausses ou inexactes, cela sera considéré comme un **manquement à vos obligations contractuelles**. **Vous nous serez alors redevable de tous frais et/ou dommages que nous aurions subis**.

8. Disponibilité

Véhicules

En l'absence de disponibilité d'un véhicule de la catégorie que vous avez réservée, l'agence de location tentera de vous proposer un véhicule d'une catégorie supérieure **sans frais supplémentaires**. Si elle ne peut vous proposer qu'un véhicule de catégorie inférieure **et que vous acceptez** de le louer, vous serez facturé du tarif applicable à la catégorie effectivement louée. En cas de règlement préalable de la location, vous aurez droit à un **remboursement** de la différence.

En cas d'indisponibilité d'un véhicule de plus grande taille que vous auriez réservé, afin de maintenir votre voyage, l'agence de location pourra vous fournir plus d'un véhicule ou vous suggérer d'utiliser d'autres moyens de transport jusqu'à ce qu'elle puisse obtenir un véhicule de la catégorie souhaitée.

Bien que ce genre de situation ne survienne qu'en de rares occasions, **à défaut de véhicules disponibles**, vous aurez bien sûr droit à un **remboursement intégral** de tout montant déjà versé.

Services optionnels

Il est rare que l'agence de location ne dispose pas d'un produit optionnel que vous auriez pré-réservé. En de telles circonstances, elle tentera d'en obtenir un auprès d'une autre agence de location. À défaut, l'**agence de location pourra (à sa discrétion)** : acheter un nouveau service/produit pour vous, vous proposer d'acheter un service/produit à un prix raisonnable dans un autre établissement et vous rembourser le prix payé ou vous rembourser le coût du service/produit optionnel pré-réservé.

NOUS CONTACTER : Contactez le Service Relations Clients avec votre numéro de référence de réservation pour obtenir un remboursement.

9. Utilisation de vos données personnelles

En effectuant une réservation, **vous acceptez expressément** que nous utilisions et transférions vos données personnelles, dans les limites autorisées par la loi applicable.

Nous utilisons et/ou traitons vos données personnelles aux fins suivantes :



- mettre en œuvre votre **réservation de services de location** ;
- effectuer les **contrôles** pertinents en matière **d'identité, de sécurité, de permis de conduire et de solvabilité** ;
- assurer et améliorer le **traitement administratif et la gestion** de nos services ;
- vous communiquer des informations sur des biens et services similaires qui semblent pouvoir vous intéresser, dans la limite des dispositions légales applicables. **Nous ne partageons pas** vos données personnelles avec des tiers à des fins marketing et sans rapport avec Avis. Vous pourrez vous **désinscrire** d'une telle liste de diffusion à tout moment en contactant le Service Relations Clients ou en cliquant sur le bouton de désabonnement figurant dans l'e-mail que vous aurez reçu.

Nous ne partageons vos données personnelles qu'avec :



- le prestataire de location du véhicule, **membre du système Avis Rent a Car**. Le prestataire de location du véhicule peut être localisé **au sein de l'Union européenne mais également en dehors de celle-ci**. Toutefois nous ne lui transmettons vos données personnelles que dans la mesure où cela lui est nécessaire pour vous fournir les services de location ;
- **Wizard Co. Inc.**, le propriétaire du système de réservation, basé aux **États-Unis d'Amérique**, pour les stricts besoins de traitement de votre réservation par l'intermédiaire du système de réservation ;
- **Les autorités compétentes** telles que la **police, les municipalités ou les autorités locales**, si nous estimons qu'elles ont un droit à l'information et dans la mesure permise par les lois applicables ou pour contrôler la validité de votre permis de conduire ;
- Des tiers, généralement basés au sein du pays de location, afin de réaliser les **contrôles d'identité, de sécurité, de permis de conduire et de solvabilité** à réaliser et afin de repérer et de prévenir toute forme de criminalité ;
- Des tiers agissant pour notre compte dans le cadre **de la mise en œuvre d'actions et de recouvrements** ;
- Des tiers agissant pour notre compte dans le cadre de la réalisation **de sondages auprès de la clientèle** destinés à améliorer les services que nous vous proposons.

Vous disposez d'un droit d'accès aux données personnelles que nous détenons sur vous et, sous réserve de justification valable, vous pourrez demander toute correction, modification ou suppression de ces données personnelles, voire tout blocage de l'accès à celles-ci. Vous avez le droit de demander toute explication sur le traitement de vos données, ainsi que sur les droits établis par la législation en vigueur en matière de données personnelles, dans la mesure où cela est nécessaire pour garantir un traitement loyal de vos données. Vous avez également le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles, pour toute raison impérieuse et légitime.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter notre politique de confidentialité, disponible sur notre site Internet.

NOUS CONTACTER : Pour accéder à ces informations, veuillez contacter le Service Relations Clients afin de demander de plus amples renseignements. Il pourra vous être demandé de payer des frais de demande d'accès à vos données personnelles, si la loi nous le permet.

10. Responsabilités

Ni nous ni le prestataire de location de véhicule (le cas échéant) **ne saurions voir notre responsabilité engagée au titre des préjudices** que vous auriez subis du fait de toute violation des présentes conditions de réservation commise par nos soins ou le prestataire de location de véhicule, dès lors que de tels préjudices **n'auraient pu être** envisagés par notre société/le prestataire de location de véhicule et vous-même au moment de la réservation. Nous/le prestataire de location de véhicule **ne saurions voir notre responsabilité engagée** au titre de tous **préjudices indirects** (tels que des **manques à gagner, pertes de jouissance ou pertes de chance**). Ces limitations s'appliquent dans la limite des dispositions légales impératives applicables. Aucune stipulation des présentes conditions de réservation ne saurait réduire vos droits à remboursement en vertu de la réglementation applicable.

11. Traitement des plaintes

Nous sommes membre de l'**European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)** et de certains services de conciliation locaux en matière de location de véhicules. Ces organismes examinent les litiges en toute indépendance sans application de frais supplémentaires. Si vous faites une réclamation et que la réponse définitive que nous y apportons ne vous satisfait pas, vous pouvez soumettre votre litige au service de conciliation compétent. Nous vous préciserons de qui il s'agira.

NOUS CONTACTER : Pour de plus amples informations sur l'ECRCS, veuillez contacter le Service Relations Clients

Nous vous remercions d'avoir choisi Avis pour votre location.

NOUS CONTACTER	
AUTRICHE	
Réervations	Service Relations Clients
https://www.avis.at/kontakt	https://www.avis.at/kontakt
BELGIQUE	
Réervations	Service Relations Clients
https://www.avis.be/contact-opnemen	https://www.avis.be/contact-opnemen
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	
Réervations	Service Relations Clients
https://www.avis.cz/en/contact-us	https://www.avis.cz/en/contact-us
DANEMARK	
Réervations	Service Relations Clients
https://www.avis.dk/kontakt	https://www.avis.dk/kontakt
FRANCE	
Réervations	Service Relations Clients
https://www.avis.fr/aide	https://www.avis.fr/aide
ALLEMAGNE	
Réervations	Service Relations Clients
http://www.avis.de/hilfe	http://www.avis.de/hilfe

ITALIE	
Réervations	Service Relations Clients
http://www.avisautonoleggio.it/aiuto	http://www.avisautonoleggio.it/aiuto
LUXEMBOURG	
Réervations	Service Relations Clients
https://www.avis.lu/nous-contacter	https://www.avis.lu/nous-contacter
NORVÈGE	
Réervations	Service Relations Clients
https://www.avis.no/kontakt-oss	https://www.avis.no/kontakt-oss
PAYS-BAS	
Réervations	Service Relations Clients
https://www.avis.nl/contact-opnemen	https://www.avis.nl/contact-opnemen
POLOGNE	
Réervations	Service Relations Clients
https://www.avis.pl/skontaktuj-sie-z-nami	https://www.avis.pl/skontaktuj-sie-z-nami
PORTUGAL	
Réervations	Service Relations Clients
http://www.avis.com.pt/ajuda	http://www.avis.com.pt/ajuda
ESPAGNE	
Réervations	Service Relations Clients
http://www.avis.es/ayuda	http://www.avis.es/ayuda
SUÈDE	
Réervations	Service Relations Clients
https://www.avis.se/kontakta-oss	https://www.avis.se/kontakta-oss

SUISSE	
Réservations	Service Relations Clients
https://www.avis.ch/kontakt	https://www.avis.ch/kontakt
ROYAUME-UNI	
Réservations	Service Relations Clients
http://www.avis.co.uk/help	http://www.avis.co.uk/help