

**Conditions générales Avis Preferred  
Belgique**

**Date : 01/03/2024**

**AVIS** Preferred®

## **TABLE DES MATIÈRES**

1.	CES CONDITIONS GENERALES.....	3
2.	INFORMATIONS NOUS CONCERNANT ET COMMENT NOUS CONTACTER .....	3
3.	DEVENIR MEMBRE D'AVIS PREFERRED.....	3
4.	NIVEAUX D'ADHÉSION AVIS PREFERRED .....	4
5.	LOCATIONS QUALIFIANTES .....	5
6.	AVANTAGES D'AVIS PREFERRED .....	6
7.	RESTRICTIONS SUR LA REMISE POUR LES MEMBRES AVIS PREFERRED ET LES SURCLASSEMENTS DE VÉHICULES .....	10
8.	CONDITIONS IMPORTANTES RELATIVES À VOTRE UTILISATION D'AVIS PREFERRED .....	11
9.	MISE À JOUR DE VOS COORDONNÉES .....	11
10.	NOS DROITS DE MODIFICATION .....	11
11.	RÉCLAMATIONS .....	12
12.	VOS DROITS DE METTRE FIN A VOTRE ADHÉSION .....	12
13.	NOS DROITS DE METTRE FIN À VOTRE ADHÉSION .....	13
14.	CE QUI SE PASSE SI VOTRE ADHÉSION PREND FIN.....	13
15.	NOTRE RESPONSABILITE EN CAS DE PREJUDICE OU DE DOMMAGE SUBI PAR VOUS.....	13
16.	COMMENT NOUS POUVONS UTILISER VOS INFORMATIONS PERSONNELLES.....	14
17.	AUTRES MENTIONS IMPORTANTES.....	14

## 1. **CONDITIONS GENERALES**

- 1.1 Les présentes conditions générales régissent votre adhésion à notre programme de fidélisation des clients (appelé « **Avis Preferred** »). Avis Preferred vous donne accès à une série d'avantages et vise à récompenser les clients qui utilisent régulièrement nos services. Pour plus d'informations concernant les avantages offerts par Avis Preferred, veuillez consulter la section 6 ci-dessous.
- 1.2 Veuillez prendre connaissance des présentes conditions générales avant de devenir membre d'Avis Preferred. Ces conditions générales vous indiquent qui nous sommes, comment demander votre adhésion, les avantages de votre adhésion, comment vous et nous pouvons modifier ou mettre fin à votre adhésion, ce qu'il faut faire en cas de problème et d'autres informations importantes.
- 1.3 Vous devrez accepter expressément les présentes conditions générales lorsque vous demanderez à devenir membre d'Avis Preferred. Vous ne pourrez pas participer à Avis Preferred si vous n'avez pas expressément accepté les présentes conditions générales.
- 1.4 Veuillez noter que si les présentes conditions générales s'appliquent à Avis Preferred, des conditions distinctes s'appliqueront au contrat de réservation et au contrat de location que vous devrez conclure (le contrat de location sera toujours conclu avec la Société exploitant Avis « Rent a Car System » dans l'agence où vous prenez le véhicule de location (le « **Prestataire de Location** »), comme indiqué dans les conditions du contrat de location en vigueur dans le pays où vous prenez possession du véhicule). Les conditions régissant la réservation et le contrat de location se trouvent sur <https://www.avis.be/fr/Condition-generales>, et vous devrez les accepter séparément avant de louer un véhicule (sauf si la clause 6.17 ci-dessous s'applique).

## 2. **INFORMATIONS NOUS CONCERNANT ET COMMENT NOUS CONTACTER**

- 2.1 Nous sommes Avis Belgique NV/SA, une société enregistrée en Belgique. Notre numéro d'enregistrement de société est BE0415 872 355 et notre siège social se trouve à Kouterveldstraat 14,1831 Diegem. Notre numéro de TVA enregistré est le BE0415 872 355.
- 2.2 Nous pouvons être contactés par téléphone (02/730.62.11) ou par écrit par notre équipe d'assistance à la clientèle – [customerservice@avis.be](mailto:customerservice@avis.be).
- 2.3 Si nous devons vous contacter, nous le ferons via l'application mobile Avis Preferred ou via votre compte d'adhésion en ligne (qui est créé lors de la demande d'adhésion à Avis Preferred). Veuillez consulter la section 3 ci-dessous pour plus de détails.

## 3. **DEVENIR MEMBRE D'AVIS PREFERRED**

- 3.1 Pour pouvoir devenir membre d'Avis Preferred, vous devez :
- 3.1.1 être une personne physique âgée d'au moins dix-huit (18) ans, mais veuillez noter que dans certains pays, il existe des restrictions d'âge plus élevées pour la location de véhicules, qui doivent être respectées dans le cadre de l'accord distinct mentionné à la section 1.4 ci-dessus ; et
- 3.1.2 résider en Belgique.
- 3.2 Pour devenir membre d'Avis Preferred, vous devez remplir le formulaire d'adhésion disponible sur notre site Internet <https://secure.avis.be/fr/signUp> et nous le soumettre (cela inclut de préciser votre nom complet, votre adresse postale et e-mail à des fins de correspondance).
- 3.3 L'adhésion à Avis Preferred est gratuite.

- 3.4 Votre adhésion débutera lorsque nous aurons accepté votre demande, ce que nous vous confirmerons par e-mail. L'adhésion est proposée à notre discrétion et nous pouvons refuser l'adhésion à tout candidat si nous avons des motifs raisonnables de le faire.
- 3.5 Si votre demande d'adhésion est acceptée, vous recevrez un numéro de membre.
- 3.6 Votre adhésion se poursuivra à moins que vous ou nous ne décidions d'y mettre fin, comme indiqué dans les présentes conditions générales.
- 3.7 Chaque année au cours de laquelle vous êtes membre d'Avis Preferred est appelée « **année d'adhésion** ». Votre première année d'adhésion commence le jour où vous devenez membre d'Avis Preferred et se termine douze (12) mois plus tard. Chaque anniversaire de votre adhésion à Avis Preferred marque le début d'une nouvelle année d'adhésion.
- 3.8 Vous aurez accès à un compte de membre Avis Preferred en ligne, qui sera accessible à l'aide de votre numéro de membre (il pourra également vous être demandé de créer un mot de passe pour utiliser votre compte de membre en ligne). Vous pouvez accéder à votre compte d'adhésion en ligne sur <https://secure.avis.be/fr/signUp>.
- 3.9 Vous ne pouvez utiliser qu'un seul compte d'adhésion à Avis Preferred à la fois, et si vous ouvrez d'autres comptes, nous pouvons annuler tous les autres comptes supplémentaires. Nous conserverons la première demande d'adhésion que nous avons traitée en direct pour que vous puissiez l'utiliser.

#### 4. **NIVEAUX D'ADHÉSION AVIS PREFERRED**

##### Les conditions de qualification pour chaque niveau d'adhésion à Avis Preferred

Avis Preferred se compose de trois « niveaux » distincts. Chaque niveau définit les avantages dont vous bénéficiez pour l'année d'adhésion concernée.

##### 4.1 Les trois niveaux sont les suivants :

###### 4.1.1 « **Niveau 1 - Avis Preferred** »

Si votre demande d'adhésion initiale est acceptée, vous serez automatiquement admis au niveau 1 - Avis Preferred pour votre première année d'adhésion.

###### 4.1.2 « **Niveau 2 - Avis Preferred Plus** »

Pour remplir les conditions d'adhésion au « Niveau 2 - Avis Preferred Plus », vous devez :

4.1.2.1 effectuer un minimum de 5 locations qualifiantes au cours d'une année d'adhésion ; et

4.1.2.2 dépenser au moins 1 000 € en locations qualifiantes au cours d'une année d'adhésion.

###### 4.1.3 « **Niveau 3 - Avis President's Club** ».

Pour remplir les conditions du « Niveau 3 - Avis President's Club », vous devez :

4.1.3.1 effectuer un minimum de 10 locations qualifiantes au cours d'une année d'adhésion ; et

4.1.3.2 dépenser un minimum de 2 000 € en locations qualifiantes au cours d'une année d'adhésion.

(Le terme « location qualifiante » est défini dans la section 5 ci-dessous).

#### Calcul des dépenses minimales

- 4.2 Les politiques suivantes s'appliquent à la manière dont nous calculons vos locations qualifiantes :
- 4.2.1 toutes les locations qualifiantes seront converties de la devise pertinente s'appliquant à la réservation en question en euros (€). Vous trouverez de plus amples informations sur le taux de change que nous utilisons sur <https://secure.avis.be/fr/Condition-générales>.
  - 4.2.2 seuls les revenus liés à la location (à l'exclusion du carburant, des amendes, des dommages et des autres frais administratifs, coûts et dépenses qui pourraient s'appliquer) seront pris en compte ; et
  - 4.2.3 le paiement intégral doit avoir été reçu par le fournisseur de services de location concerné au sein de notre réseau de location pour la location qualifiante, afin que les revenus liés à la location puissent être pris en compte.

#### Modification des niveaux d'adhésion

- 4.3 Le nombre de locations qualifiantes que vous effectuez au cours d'une année d'adhésion et leur valeur déterminent votre niveau d'adhésion au cours de chaque année d'adhésion.
- 4.4 Si, au cours d'une année d'adhésion, vous atteignez le nombre et la valeur des locations qualifiantes requis pour un niveau supérieur, vous passerez automatiquement au niveau supérieur pour le reste de l'année d'adhésion.
- 4.5 À la fin de chaque année d'adhésion, votre niveau d'adhésion actuel passera à l'année d'adhésion suivante.
- 4.6 Si vous ne continuez pas à effectuer les locations qualifiantes requises pour ce niveau au cours de l'année d'adhésion en question, votre niveau d'adhésion reviendra au niveau inférieur pour l'année d'adhésion suivante. Pour éviter toute ambiguïté, vous ne passerez pas à un niveau inférieur au cours d'une année d'adhésion, mais le niveau inférieur sera appliqué à votre compte au début de l'année d'adhésion suivante.

### 5. **LOCATIONS QUALIFIANTES**

#### Qu'est-ce qu'une location qualifiante ?

- 5.1 Pour qu'une location soit considérée comme une location qualifiante dans le cadre de notre programme Avis Preferred :
- 5.1.1 vous devez effectuer une réservation directement sur notre site Internet [www.avis.be/fr](http://www.avis.be/fr) ou auprès de nous via notre téléphone de réservation, au moins 24 heures avant l'heure de « retrait » du véhicule ;
  - 5.1.2 au moment de la réservation, vous devrez fournir votre numéro de membre Avis Preferred ; et
  - 5.1.3 la location ne doit pas tomber sous le coup des exclusions énoncées à l'article 5.2 ci-dessous,  
  
une « **location qualifiante** ».

- 5.2 Les éléments suivants ne sont pas considérés comme une location qualifiante :
- 5.2.1 les transferts d'aéroport et la conduite avec chauffeur ;
  - 5.2.2 les locations promotionnelles (telles que les prix de concours et les bons de week-end de récompense) ;
  - 5.2.3 les voitures gratuites ;
  - 5.2.4 les locations d'Avis pour le personnel et la famille ;
  - 5.2.5 les locations avec assurance et/ou leasing ;
  - 5.2.6 les locations Budget Rent A Car ;
  - 5.2.7 les locations des voyagistes ou les locations à tarif net ;
  - 5.2.8 les locations réservées par l'intermédiaire de courtiers ou de tout autre intermédiaire ; et
  - 5.2.9 les locations pour Avis Prestige, Avis Select, Avis Van et Truck

#### Réservations d'entreprise

- 5.3 Bien que vous puissiez utiliser un profil d'entreprise pour effectuer une réservation (qui sera classée comme « location qualifiante » si elle répond aux exigences de l'article 5.1), ce type de réservation ne pourra PAS bénéficier des avantages « Réduction membre Avis Preferred », « Conducteur additionnel » ou « Assistance dépannage étendue » (énoncés à l'article 6). Cela signifie que les réservations effectuées ainsi seront plus restreintes que si vous utilisez votre profil personnel.

#### Réclamations rétrospectives pour « location qualifiantes »

- 5.4 Si des locations qualifiantes n'ont pas été incluses dans votre compte de membre, mais que vous vous êtes connecté à votre compte de membre et/ou que vous avez fait connaître votre numéro de membre lors de la réservation, vous pouvez faire une demande de remboursement rétrospectif si :
- 5.4.1 vous étiez membre d'Avis Preferred au moment de la réservation ; et
  - 5.4.2 vous faites la demande dans les six (6) mois suivant la réservation de la voiture.
- 5.5 Veuillez soumettre ces réclamations à [customerservice@avis.be](mailto:customerservice@avis.be) ou faire une réclamation séparée sur le site Internet d'Avis concerné.

## **6. AVANTAGES D'AVIS PREFERRED**

- 6.1 Le niveau d'affiliation auquel vous appartenez à un moment donné détermine l'ensemble des avantages auxquels vous avez accès. Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif de ces avantages. Le reste de cette section 6 comprend plus d'informations sur chaque avantage et sur la manière dont vous pouvez en bénéficier.
- 6.2 Sauf accord contraire de notre part, les avantages Avis Preferred ne peuvent être utilisés avec d'autres promotions, coupons, bons, remises ou offres spéciales (qu'ils soient proposés par Avis ou par des tiers).

Avantages liés au service ABG	Service Prioritaire en agence*	✓	✓	✓
	Avis App <i>Sélectionnez votre véhicule</i>	✓	✓	✓
Offres liées à la location ABG	10 % de réduction**	✓	✓	✓
	Conducteur additionnel gratuit		✓	✓
	Assistance dépannage étendue gratuite			✓
	Surclassement simple***		✓	✓
	Surclassement double*** Week-ends uniquement			✓
Offres partenaires exclusives	✓	✓	✓	

\* Agences de location participantes uniquement

\*\* Sur le tarif de base applicable à votre location de véhicule, à l'exclusion de tout autre coût. Applicable sur les locations inférieures à 28 jours sous réserve de remplir les conditions générales Avis Preferred.

\*\*\* Sous réserve de disponibilité en agence

### 6.3 Les avantages Remise membre Avis Preferred, Conducteur additionnel et Assistance dépannage étendue sont uniquement disponibles :

- 6.3.1 sur les réservations de location effectuées dans les pays suivants : Afrique du Sud, Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France (à l'exception de la Corse), Grèce, Irlande, Islande, Italie (à l'exception de la Sardaigne), Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (à l'exception des Açores), République tchèque, Royaume-Uni, Suède, Suisse et Turquie ;
- 6.3.2 lorsque vous réservez par l'intermédiaire de votre compte de membre en utilisant votre numéro de membre ; et
- 6.3.3 lorsque vous sélectionnez ces avantages en tant qu'option dans le cadre de votre réservation. Ces avantages peuvent également être ajoutés lors d'une réservation par téléphone, à condition que vous ayez fourni votre numéro de membre à notre service clientèle et que vous ayez demandé l'ajout de l'avantage à la réservation.

### 6.4 Le surclassement de véhicule n'est disponible que :

- 6.4.1 sur les réservations de location effectuées dans les pays suivants : Afrique du Sud, Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne (à l'exception des îles Canaries), Finlande, France, Grèce, Irlande, Islande, Italie (à l'exception de la Sardaigne), Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (à l'exception des Açores), République tchèque, Royaume-Uni, Suède, Suisse et Turquie ;
- 6.4.2 lorsque vous réservez par l'intermédiaire de votre compte de membre en utilisant votre numéro de membre ; et
- 6.4.3 sur demande lors du retrait de votre véhicule à l'agence de retrait concernée.

Les dispositions complémentaires suivantes s'appliquent à chaque type d'avantage :

#### Remise membre Avis Preferred

- 6.5 Dans les cas où vous remplissez les conditions des articles 6.3 et 6.6, et où les restrictions de l'article 7 ne s'appliquent pas, vous aurez droit (sous réserve de l'article 6.8) à une remise de 10 % sur la durée et le kilométrage (tels que définis ci-dessous) sur toutes les locations qualifiantes (la « **remise membre Avis Preferred** »). Les prix affichés lors de la réservation refléteront automatiquement la remise membre Avis Preferred, à condition que vous ayez indiqué votre numéro de membre lors de la réservation.
- 6.6 La remise membre Avis Preferred n'est disponible que pour :
- 6.6.1 les réservations de location à court terme - la remise membre Avis Preferred ne peut pas être utilisée pour des locations de plus de 28 jours ; et
- 6.6.2 les frais de location du véhicule, et ne s'applique pas à d'autres coûts (par exemple, les services optionnels, les produits de complément de protection).
- 6.7 « **Durée et kilométrage** » est le tarif de base applicable à votre location de véhicule. Il s'agit du prix avant que nous n'ajoutions tous les coûts supplémentaires obligatoires, tels que les taxes et les suppléments applicables (par exemple, les suppléments aéroportuaires).
- Cela signifie que la remise de 10 % « Durée et kilométrage » ne représentera pas nécessairement 10 % de remise sur le prix total que vous auriez payé autrement. Si vous avez des questions sur le prix « Durée et kilométrage » de votre location, veuillez nous contacter avant de faire votre réservation.
- 6.8 Veuillez noter que si vous disposez déjà d'un code de remise (que nous appelons parfois numéro d'accord tarifaire (AWD)) actif sur votre compte de membre lors de la réservation, les prix qui vous seront affichés refléteront automatiquement le niveau de remise le plus élevé entre ce code de remise et la remise membre Avis Preferred.

#### Conducteurs additionnels

- 6.9 Lorsque vous remplissez les conditions des articles 6.3 et 6.10, les membres d'Avis Preferred Plus et Avis President's Club auront le droit d'ajouter un conducteur additionnel à toutes les locations qualifiantes réservées, sans supplément.
- 6.10 L'avantage du conducteur additionnel n'est disponible que si tous les conducteurs additionnels satisfont aux exigences minimales en matière de conduite et respectent toutes les autres exigences énoncées dans les conditions que vous devez accepter lors de la conclusion d'un contrat de réservation et d'un contrat de location avec nous. Vous trouverez ces conditions sur <https://www.avis.be/fr/Condition-générales>.

#### Assistance dépannage étendue

- 6.11 Si vous répondez aux exigences des articles 6.3 et 6.12, les membres du Avis President's Club auront droit à l'Assistance dépannage étendue sans coût pour toutes les locations qualifiantes réservées.
- 6.12 L'assistance dépannage étendue n'est disponible que :
- 6.12.1 dans les pays où l'Assistance dépannage étendue est proposée aux clients en tant que service optionnel ; et



- 6.12.2 lorsque vous vous conformez à toute autre disposition applicable relative à la fourniture de l'Assistance dépannage étendue, telle que définie dans les conditions du contrat de réservation et de location que vous êtes tenu d'accepter lors de la réservation et de la location d'un véhicule. Vous trouverez ces conditions sur <https://www.avis.be/fr/Condition-générales>.

#### Surclassement du véhicule

- 6.13 Sous réserve de disponibilité, que vous répondiez aux exigences de l'article 6.4, et que les restrictions de l'article 7 ne s'appliquent pas :

6.13.1 Les membres Avis President's Club ont droit à un double surclassement les week-ends pour toutes les locations qualifiantes (un double surclassement signifie que l'on vous proposera une catégorie de véhicule supérieure de deux groupes à celle que vous avez réservée à l'origine).

6.13.2 Les membres Avis Preferred Plus et Avis President's Club ont droit à un surclassement simple pour toutes les locations qualifiantes (un surclassement simple signifie que l'on vous proposera un véhicule d'une catégorie supérieure à celle que vous avez réservée à l'origine).

#### Service prioritaire

- 6.14 Notre service prioritaire est disponible dans toutes les grandes agences de location. Le nombre d'agences de location où le service prioritaire est disponible est régulièrement mis à jour pour refléter les changements opérationnels de notre réseau d'entreprises et de partenaires. Si vous souhaitez savoir si le service prioritaire est disponible pour votre location, veuillez nous contacter avant d'effectuer votre réservation.

- 6.15 Lorsque vous récupérez une location qualifiante, notre avantage de service prioritaire vous permet (si disponible) :

6.15.1 d'effectuer plus facilement le processus de retrait, notamment en utilisant des comptoirs dédiés, des bornes sans coût, dans toutes nos agences de location principales ; et,

6.15.2 avant la prise en charge (sous réserve de disponibilité), de sélectionner votre voiture de location par le biais de notre « Application mobile Avis Preferred ».

- 6.16 Cet avantage sera automatiquement mis à la disposition de tous les clients Avis Preferred qui effectuent une réservation de location qualifiante. Nos prestataires de location fournissent cet avantage dans les points de retrait des voitures de location participants en notre nom.

- 6.17 Veuillez noter que dans les cas où vous êtes autorisé à effectuer des retraits gratuits sans contact (pour ce faire, il peut vous être demandé de nous fournir certaines informations et/ou documents d'identification avant le retrait de votre véhicule), le retrait de vos clés sera considéré comme une acceptation des conditions générales du contrat de location s'appliquant à votre location (telles qu'elles vous ont été communiquées avant le retrait du véhicule).

#### Application Avis

- 6.18 L'application Avis permet à tous les membres d'Avis Preferred d'effectuer et de gérer leurs réservations de location.

#### Offres de partenaires tiers

- 6.19 Les membres peuvent bénéficier d'une série d'avantages préférentiels, d'offres et de remises de la part de nos partenaires tiers (« **Offres de partenaires tiers** »). Les détails des avantages actuellement offerts sont disponibles sur les pages Internet de votre compte d'adhérent Avis Preferred en ligne.
- 6.20 Les offres de partenaires tiers disponibles peuvent changer de temps à autre. Nous ne pouvons pas garantir la disponibilité permanente des offres de partenaires tiers proposées. Nous cherchons toujours à travailler avec des organisations qui, selon nous, peuvent être appréciées par nos membres Avis Preferred et leur apporter des avantages. Veuillez consulter la page Internet mentionnée ci-dessus pour obtenir des informations actualisées sur les offres de partenaires tiers actuellement disponibles.
- 6.21 Veuillez noter que nous ne sommes en aucun cas responsables des offres des partenaires tiers. L'inclusion d'un partenaire tiers dans Avis Preferred ne constitue en aucun cas une approbation ou une recommandation des produits ou services qu'il propose. Les avantages, offres et/ou remises peuvent également être soumis à leurs propres conditions générales, que vous devrez accepter et respecter.
- 6.22 Afin de profiter des offres des partenaires tiers, vous pouvez :
- 6.22.1 être amené à visiter des sites Internet de tiers - tous les liens que nous fournissons vers ces sites Internet sont fournis à titre informatif uniquement. Ces liens ne doivent pas être interprétés comme une approbation de notre part de ces sites Internet ou des informations que vous pouvez y obtenir. Nous n'avons aucun contrôle sur le contenu de ces sites ou ressources ; et
  - 6.22.2 être tenu de conclure des accords contractuels distincts avec le partenaire tiers - nous ne sommes pas signataires de tels accords et nous déclinons donc toute responsabilité à cet égard.

Pour accéder aux offres des partenaires tiers dans le cadre d'Avis Preferred, vous devez fournir un code unique au fournisseur tiers. Ce code unique sera mis à votre disposition via votre compte de membre Avis Preferred. Ce code vous est propre et ne peut être partagé avec personne d'autre.

#### Offres et promotions ponctuelles d'Avis

- 6.23 Nous pouvons également proposer des offres ou des promotions à court terme. Veuillez noter que des conditions générales supplémentaires peuvent s'appliquer à ces offres et promotions, et qu'elles vous seront communiquées lors du lancement de l'offre ou de la promotion concernée, ainsi que pendant toute la durée de l'offre ou de la promotion en cours.

### **7. RESTRICTIONS SUR LA REMISE POUR LES MEMBRES AVIS PREFERRED ET LES SURCLASSEMENTS DE VÉHICULES**

- 7.1 Nous pouvons être amenés à limiter ou restreindre le nombre de clients pouvant bénéficier de la remise membre Avis Preferred et/ou des surclassements de véhicules pour certains types de réservations et/ou à certaines dates. Nous nous efforcerons toujours de publier le plus tôt possible les limitations ou restrictions qui peuvent s'appliquer à la disponibilité de la remise membre Avis Preferred. Ces limitations seront mises en évidence sur [www.avis.be/fr](http://www.avis.be/fr).
- 7.2 Les raisons pour lesquelles nous pourrions être amenés à imposer des restrictions peuvent être, par exemple :
- 7.2.1 lorsque nous considérons (en agissant raisonnablement) que des groupes de clients cherchent de manière malhonnête à exploiter ou à abuser de la remise membre Avis Preferred et/ou des surclassements de véhicules ;

7.2.2 lorsque nous sommes tenus de le faire pour des raisons légales ou réglementaires ; et

7.2.3 lorsque nous considérons (en agissant raisonnablement) que la disponibilité continue de la remise membre Avis Preferred et/ou la disponibilité des surclassements peut avoir un impact négatif significatif et disproportionné sur les services de location offerts et/ou notre activité (ou l'activité de l'un de nos prestataires de location).

7.3 À moins que vous n'enfreigniez les présentes conditions générales, l'introduction d'une limitation de la disponibilité de la remise membre Avis Preferred et/ou du surclassement de véhicule n'aura pas d'impact sur les réservations de location qualifiante déjà effectuées.

## 8. **CONDITIONS IMPORTANTES RELATIVES À VOTRE UTILISATION D'AVIS PREFERRED**

8.1 Vous êtes le seul à pouvoir vous référer au numéro de membre et à accéder à votre compte de membre Avis Preferred en ligne et à l'utiliser.

8.2 Vous vous engagez à conserver votre numéro de membre et le mot de passe de votre compte de membre Avis Preferred en ligne en toute sécurité.

8.3 Vous devez confirmer votre numéro d'adhérent à tout moment si nous vous le demandons.

8.4 Vous devez nous informer immédiatement si vous avez connaissance d'une utilisation non autorisée de votre adhésion. Veuillez nous en informer à [security2@abg.com](mailto:security2@abg.com). Si vous ne nous informez pas, votre adhésion peut être résiliée et vous pouvez être tenu responsable de tous les préjudices, responsabilités et dommages encourus à la suite de l'utilisation non autorisée de votre adhésion.

8.5 Les avantages Avis Preferred sont réservés à votre usage exclusif et vous ne pouvez pas les donner à quelqu'un d'autre. Les codes uniques, tels que les codes utilisés pour les offres de partenaires tiers, ou ceux émis pour les offres à court terme ou les promotions organisées par Avis, ne peuvent être partagés avec personne d'autre. Le partage des avantages et des codes constituerait une violation des présentes conditions générales et pourrait entraîner la résiliation de votre adhésion à Avis Preferred.

8.6 Les avantages ne sont pas monnayables, remboursables ou échangeables.

## 9. **MISE À JOUR DE VOS COORDONNÉES**

9.1 Chaque fois que vous effectuez une location qualifiante, vous confirmez que les informations fournies dans votre « Profil Client » comme indiqué dans votre compte de membre en ligne Avis Preferred sont véridiques, exactes et complètes. Vous devez nous informer de tout changement concernant ces informations, y compris, par exemple, de tout changement relatif à votre permis de conduire ou aux détails de votre carte bancaire, de débit ou de paiement.

9.2 Vous pouvez nous informer de ces changements en mettant à jour votre profil client dans votre compte de membre en ligne Avis Preferred. Si des détails changent avant ou pendant la location du véhicule, vous devez en informer immédiatement le prestataire de services de location.

## 10. **NOS DROITS DE MODIFICATION**

### Pourquoi nous devons peut-être apporter des modifications

10.1 Nous pouvons être amenés à apporter des modifications aux présentes conditions générales ou à Avis Preferred pour diverses raisons, notamment :

- 10.1.1 si nous devons effectuer un changement pour nous conformer à une loi ou à un règlement qui s'applique à nous ;
- 10.1.2 lorsque la modification améliore Avis Preferred pour vous ou que nous rendons les présentes conditions générales plus équitables pour vous ;
- 10.1.3 pour vous protéger ou nous protéger contre la fraude ou toute autre activité préjudiciable de la part de tiers ;
- 10.1.4 si la façon dont nos systèmes fonctionnent change et que nous avons une bonne raison d'apporter des modifications pour refléter cette évolution ;
- 10.1.5 lorsque nous rectifions toute erreur manifeste dans les présentes conditions générales d'utilisation ; et
- 10.1.6 pour mettre à jour l'une ou l'autre de nos informations.

La façon dont nous traitons les modifications dépend de l'impact qu'elles ont sur vous

10.2 Voici comment cela fonctionne :

- 10.2.1 lorsque nous modifions ces conditions générales et/ou Avis Preferred, nous publierons toujours un avis de modification sur notre site Internet [www.avis.be/fr](http://www.avis.be/fr) ;
- 10.2.2 si la modification n'a pas d'impact réel sur vous ou sur le fonctionnement d'Avis Preferred, ou si la modification améliore clairement Avis Preferred pour vous, la modification prendra effet le jour suivant sa publication en ligne et nous ne vous contacterons pas séparément ; et
- 10.2.3 si la section 10.2.2 ne s'applique pas, alors en plus de l'avis mentionné à la section 10.2.1, nous vous enverrons un avis écrit vous informant du changement au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant l'entrée en vigueur du changement.

10.3 Si l'actualisation du programme de fidélité ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de vous désinscrire en envoyant un email à l'adresse suivante [customerservice@avis.be](mailto:customerservice@avis.be). Sans requête de votre part avant l'entrée en vigueur du nouveau programme de fidélité, nous continuerons à vous compter parmi nos membres Avis Preferred.

10.4 Si vous nous informez de votre décision de mettre fin à votre participation à Avis Preferred dans ces circonstances, votre participation à Avis Preferred prendra fin à l'expiration du délai de préavis que nous vous avons accordé (c'est-à-dire immédiatement avant l'entrée en vigueur des nouvelles modifications). À ce moment-là, vous n'aurez plus accès à aucun des avantages associés à Avis Preferred.

## 11. RÉCLAMATIONS

11.1 Si vous avez des questions ou des réclamations concernant les avantages associés à votre adhésion à Avis Preferred ou les présentes conditions générales, veuillez contacter notre équipe du service client (qui peut être contactée à [customerservice@avis.be](mailto:customerservice@avis.be)).

11.2 Vos droits et recours légaux ne sont pas affectés par le présent article 11 ou par toute autre disposition des présentes conditions générales.

## 12. VOS DROITS DE METTRE FIN A VOTRE ADHÉSION

12.1 Vous pouvez mettre fin à votre adhésion à tout moment en écrivant à [customerservice@avis.be](mailto:customerservice@avis.be) pour indiquer que vous ne souhaitez plus être membre d'Avis Preferred.

### **13. NOS DROITS DE METTRE FIN À VOTRE ADHÉSION**

13.1 En plus de tous les autres droits dont nous pouvons disposer, nous nous réservons le droit à tout moment, à notre entière discrétion, de mettre fin immédiatement à votre adhésion et/ou à votre droit d'effectuer une réservation en utilisant votre numéro d'adhérent :

13.1.1 en cas de fraude, de mauvaise conduite ou d'interdiction de conduire ;

13.1.2 en cas de non-respect grave des présentes conditions générales ; ou

13.1.3 si l'adresse e-mail que vous avez fournie n'est plus active.

13.2 Dans ce cas, Avis vous informera des raisons pour lesquelles il est mis fin à votre adhésion.

13.3 Si nous décidons de supprimer complètement Avis Preferred pour tous les membres, nous nous efforcerons toujours de vous donner un préavis d'au moins six (6) mois pendant lequel vous pourrez continuer à accéder aux avantages d'Avis Preferred. À l'expiration de ce préavis, vous n'aurez plus accès aux avantages Avis Preferred.

### **14. CE QUI SE PASSE SI VOTRE ADHÉSION PREND FIN**

14.1 Si votre adhésion prend fin, votre compte d'adhésion en ligne Avis Preferred sera fermé, ce qui signifie que vous ne pourrez plus y accéder.

14.2 Sauf si vous avez agi en violation des présentes conditions générales, nous ferons tous les efforts raisonnables pour honorer les réservations que vous avez effectuées sur votre compte Avis Preferred avant qu'il ne prenne fin, et ces réservations restent valables conformément aux présentes conditions générales (par exemple, si vous avez déjà effectué une réservation et bénéficié d'un conducteur additionnel, d'une remise Membre Avis Preferred et/ou d'une Assistance dépannage étendue, ces avantages resteront valables dans le cadre de votre réservation existante).

14.3 Toute réservation effectuée à la fin de votre adhésion ou après celle-ci ne bénéficiera pas des avantages d'Avis Preferred.

14.4 Veuillez noter que votre capacité à accéder et à bénéficier des offres de partenaires tiers peut être soumise à votre statut de membre d'Avis Preferred, ce qui peut signifier que vous ne serez plus en mesure d'utiliser ces offres. Veuillez consulter les conditions générales des partenaires tiers pour plus d'informations.

### **15. NOTRE RESPONSABILITE EN CAS DE PREJUDICE OU DE DOMMAGE SUBI PAR VOUS**

15.1 Si nous ne respectons pas ces conditions générales, nous serons responsables des préjudices ou des dommages vous concernant qui sont une conséquence prévisible de notre non-respect de ces conditions générales ou de notre manque de diligence et de compétence, mais nous ne serons pas responsables des préjudices ou des dommages non prévisibles. Un préjudice est prévisible s'il est évident qu'il se produira ou si, au moment de la conclusion du contrat, vous et nous savions qu'il pourrait se produire.

15.2 Veuillez également consulter les sections 6.20 à 6.22 pour plus de détails sur notre responsabilité en ce qui concerne les offres de partenaires tiers.

15.3 Nous n'excluons ni ne limitons en aucune façon notre responsabilité envers vous lorsqu'il serait illégal de le faire. Cela inclut la responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels causés par notre négligence ou la négligence de nos employés, agents ou sous-traitants, en cas de fraude ou de déclaration frauduleuse et en cas de violation de vos droits légaux.

15.4 Nous ne sommes pas responsables des préjudices commerciaux. Si vous utilisez votre adhésion à des fins commerciales, d'affaires ou de revente, nous n'aurons aucune

responsabilité envers vous pour toute perte de profit, perte d'affaires, interruption d'affaires ou perte d'opportunité d'affaires.

## 16. **COMMENT NOUS POUVONS UTILISER VOS INFORMATIONS PERSONNELLES**

- 16.1 Le consentement à recevoir des documents marketing électroniques est obtenu au moment de l'inscription. Nous et nos fournisseurs de services de location pouvons de temps à autre vous envoyer des documents promotionnels par ces moyens, présentant des détails sur les services Avis et les offres d'autres Sociétés que nous ou eux pensons susceptibles de vous intéresser, sauf si vous avez choisi de ne pas être contacté de cette manière. Tout matériel promotionnel de ce type sera envoyé par nous-mêmes ou par nos fournisseurs de services de location. Ces documents promotionnels peuvent inclure des documents provenant de partenaires privilégiés tiers offrant des avantages, des offres et des remises préférentiels, comme indiqué à l'article 6.
- 16.2 Nous (et nos fournisseurs de services de location) conservons un registre de vos informations personnelles afin de contribuer au bon fonctionnement de nos activités. Nos fournisseurs de services de location font partie de « Avis Rent A Car System » et peuvent de temps à autre partager les informations fournies avec d'autres Sociétés (situées en Europe et hors d'Europe) au sein du système à des fins de traitement des transactions.
- 16.3 Nos fournisseurs de services de location conserveront des enregistrements électroniques de tous les contrats de location et autres transactions que vous concluez avec eux.
- 16.4 Vous avez le droit d'accéder à vos informations personnelles, de demander leur rectification et de vous opposer (à tout moment et sans frais) à l'utilisation d'informations personnelles à des fins de marketing direct. Vous trouverez des informations détaillées sur la manière de procéder dans la Politique de confidentialité d'Avis à l'adresse <https://www.avis.be/fr/a-propos-d-avis/informations-legales/politique-de-confidentialite>.
- 16.5 Nous et nos prestataires de location pouvons divulguer vos informations personnelles si les autorités légales compétentes l'exigent ou à des fins de recouvrement de créances.
- 16.6 Vos informations personnelles seront contrôlées principalement par Avis Budget UK Limited, Avis Budget EMEA Limited, dont le siège social est situé à Avis Budget House, Park Road, Bracknell, Berkshire, Angleterre RG12 2EW, ainsi que par leurs successeurs et ayants droit et d'autres membres de l'Avis Budget Group.

## 17. **AUTRES MENTIONS IMPORTANTES**

- 17.1 Nous pouvons transférer nos droits et obligations en vertu des présentes conditions générales à une autre organisation, mais cela n'affectera pas vos droits en vertu des présentes conditions générales. Nous vous contacterons pour vous informer de notre intention de le faire.
- 17.2 Les présentes conditions générales sont conclues entre vous et nous. Aucune autre personne n'a le droit de faire appliquer l'une ou l'autre de ces conditions générales.
- 17.3 Chacune des sections et chacun des paragraphes des présentes conditions générales s'appliquent séparément. Si un tribunal ou une autorité compétente décide que l'un d'entre eux est illégal, les autres sections et paragraphes resteront pleinement en vigueur.
- 17.4 Si nous n'insistons pas immédiatement pour que vous fassiez ce que vous êtes tenu de faire en vertu des présentes conditions générales, ou si nous tardons à prendre des mesures à votre encontre pour violation des présentes conditions générales, cela ne signifie pas que vous n'êtes pas tenu de le faire et cela ne nous empêchera pas de prendre des mesures à votre encontre à une date ultérieure.
- 17.5 Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge et sont soumises à la compétence non exclusive des tribunaux de Belgique.