

## FAQ?

### **L'annulation d'une réservation génère-t-elle des frais ?**

L'annulation de votre réservation est gratuite jusqu'à 48 heures avant votre arrivée et vous donne droit à un remboursement intégral du montant. Si vous annulez dans les 24 heures précédant votre arrivée, des frais de 30% du montant total seront appliqués. En cas de "No Show" ou de départ anticipé, des frais de 50% du montant total seront également facturés.

### **Quelle est ma responsabilité en cas de dommage du véhicule loué ?**

Votre responsabilité en cas de dommage dépend du type de véhicule loué. Lors de la réservation en ligne, vous aurez la possibilité de choisir une assurance complémentaire pour une protection maximale. Vous recevrez également des informations détaillées concernant la franchise en cas de dommages.

### **Ai-je droit à un conducteur supplémentaire ?**

Oui, vous pouvez ajouter un conducteur supplémentaire, sous réserve qu'il soit présent au bureau lors de la prise en charge du véhicule et qu'il dispose d'un permis de conduire valide. Un supplément sera demandé pour ce conducteur, afin qu'il soit couvert par le contrat de location. Le montant à payer sera indiqué dans votre devis en ligne.

### **Le carburant est-il inclus dans le tarif ?**

Les véhicules sont remis avec un minimum de carburant, suffisant pour rejoindre la station-service la plus proche. Veuillez noter qu'aucun remboursement ne sera effectué pour le carburant restant dans le réservoir à la fin de votre location. ZROUKI CAR ne bénéficie pas de ce carburant ; il sera donc utilisé par le client suivant.

### **Puis-je louer une voiture avec un permis de conduire étranger ?**

Oui, vous pouvez louer une voiture avec votre permis de conduire étranger, à condition que celui-ci soit valide depuis au moins un an.

### **Puis-je restituer mon véhicule dans une autre agence ?**

Nous recommandons de restituer votre véhicule dans la même agence de départ afin d'éviter des frais supplémentaires. Toutefois, si vous choisissez une restitution dans une autre agence, un tarif supplémentaire vous sera indiqué lors de votre réservation en ligne.

### **Que se passe-t-il si mon vol a du retard ?**

Si vous ne pouvez pas récupérer votre véhicule à l'heure prévue en raison d'un retard de vol, un tarif supplémentaire de 200 Dhs sera appliqué si vous récupérez le véhicule après la fermeture de nos agences.

### **Quand ma caution m'est-elle rendue ?**

Une fois le véhicule restitué sans dommage, le processus de déblocage de la caution commence automatiquement. Votre établissement bancaire sera informé et vos fonds seront de nouveau accessibles sur votre compte. Le délai de restitution dépend de votre banque et échappe au contrôle de ZROUKI CAR.

**Quels types de cartes devrais-je éviter pour le paiement de ma location de voiture ?**

Nous vous déconseillons d'utiliser des cartes de débit pour le paiement de votre location et de votre caution, car le remboursement de la caution peut prendre plusieurs mois, en fonction du temps de traitement par le Centre Monétaire Interbancaire et votre banque. Nous vous recommandons d'utiliser une carte de crédit afin d'éviter tout désagrément lié à ce délai de remboursement.