

## ANNEXE 5

### — POLITIQUE RELATIVE AUX DOMMAGES

*Votre responsabilité relative aux dommages pouvant être causés au véhicule est exposée dans la rubrique Dommages et Vol des présentes Conditions Générales de Location. Cette politique porte sur la façon dont nous évaluons et facturons un dommage, ainsi que la façon dont nous traitons les litiges relatifs aux dommages évalués.*

#### **VÉRIFICATION DU VÉHICULE**

Nous fournirons un récapitulatif des dommages constatés (état du véhicule) au début de la location dans la Fiche d'État du Véhicule. Vérifiez bien qu'elle est exacte afin de vous assurer qu'elle ne contient pas d'erreurs ou omissions. Nous inspecterons également le véhicule après sa restitution et fournirons une Fiche d'Etat sur laquelle nous aurons consigné les éventuels nouveaux dommages, à l'exclusion de ceux liés à l'usure consécutive à une utilisation normale.

#### ***Usure liée à une utilisation normale***

***L'usure liée à une utilisation normale consiste en bosselures et éraflures mineures, ainsi que l'usure normale des pneus et des essuie-glaces. Les critères précis peuvent varier d'un pays à l'autre - reportez-vous au verso de votre Fiche d'Etat du Véhicule pour de plus amples informations.***

Aux heures d'affluence, vous devrez prévoir 20 à 30 minutes avant que notre personnel n'ait mené à terme l'inspection et que nous nous soyons accordés sur les dommages identifiés. Si vous n'avez pas de temps à consacrer à cette inspection, les éventuels nouveaux dommages seront évalués en votre absence.

- **Dommege caché:** Certains dommages ne seront pas apparents lors de l'inspection post-location, notamment les dommages causés aux parties inaccessibles du véhicule (à savoir, le moteur, le réservoir de carburant ou l'embrayage). Il se peut également que de tels dommages soient masqués par une faible luminosité ou les conditions météorologiques. Si nous trouvons de tels dommages, nous vous le notifierons, justificatif à l'appui, avant de vous les facturer.

#### **ÉVALUATION ET FACTURATION DES DOMMAGES**

##### **-- Dommege simple - accepté à la restitution**

Pour les dommages simples constatés et acceptés avec vous à la restitution, nous vous facturerons en fonction de notre grille de forfaits dommages et répercuterons le coût sur votre facture définitive.

##### **Dommege simple - sans consensus à la restitution du fait de votre absence**

Si vous n'êtes pas présent(e) au moment de la restitution du véhicule et que le dommage constaté est un dommage simple, le personnel évaluera les frais en

s'appuyant sur notre Grille Forfait dommages. Le montant des frais vous sera ensuite notifié par email ou courrier postal avant d'être répercuté sur votre facture définitive. Nous souhaitons que ce processus soit achevé dans un délai de 24 heures suivant la fin de la location. Nous gèrerons rapidement le dossier afin que vous soyez informé du montant des dommages constatés au moins 7 jours avant que nous ne débitons votre carte de crédit.

**Grille Forfait dommages**

***Nous souhaitons gérer les dommages de façon rapide et pratique. En utilisant notre grille forfait dommages. Cette grille indique le coût moyen de réparation des dommages mineurs les plus fréquents calculé sur la base des coûts pratiqués dans les carrosseries pour les pièces détachées et la main-d'œuvre.***

### **- Dommage important**

Si le dommage est important et qu'il n'est pas couvert par la grille forfait dommages, nous ferons évaluer les dommages par des experts. Nous vous contacterons par écrit en vous indiquant le ou les dommages identifiés et en précisant le prix à payer pour cela, en joignant des justificatifs, 7 jours avant que votre carte de crédit ne soit débitée. Nous faisons notre possible pour réaliser cette évaluation dans un délai de 30 à 90 jours.

***Notification et pièces justificatives*** Nous produirons les pièces justificatives relatives aux dommages facturés, lesquelles devront inclure le numéro du Contrat de location, la date et le lieu de restitution, une évaluation de dommage émanant d'un expert et / ou la facture des réparations et une Fiche d'Etat du Véhicule au départ signée, les éventuelles déclarations d'Accident complétées, des photos du dommage et du compteur kilométrique.

### LITIGES

1 - Si vous contestez les frais qui vous sont facturés pour un dommage, nous transmettrons l'ensemble des informations se rapportant au dommage, notamment vos arguments et les pièces justificatives que vous pourrez produire, à notre Service de Recouvrement, qui réévaluera votre cas. S'ils abondent dans votre sens, rien ne vous sera facturé ou vous serez remboursé(e) en totalité ou en partie de ce que vous pourriez déjà avoir réglé. A défaut, ils procéderont au recouvrement de la somme à payer figurant sur votre facture.

3 - Si nous ne sommes toujours pas en mesure de résoudre le problème à votre entière satisfaction, nous vous orienterons, dans la mesure du possible, vers un conciliateur indépendant dont la décision aura force de loi pour nous. Pour de plus amples informations et les coordonnées des personnes à contacter, veuillez-vous reporter à l'Annexe 3 (Contacts).

### Véhicules utilitaires

Garantie aux parties hautes du véhicule Garantie optionnelle vous exonérant de toute responsabilité financière pour tous dommages résultant d'une mauvaise appréciation de la hauteur ou du gabarit du véhicule, sous réserve d'avoir souscrit au préalable à laTR+

Somme forfaitaire obligatoire pour recouvrement de créance

En cas de retard de paiement, tout professionnel sera redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de 40€/jours.