



## CONDITIONS GENERALES DE LOCATION - PARTICULIERS -

### INFORMATIONS GENERALES

Afin que votre expérience avec DLM se passe dans des conditions vous permettant d'apprécier la qualité des services, vous êtes conviés à prendre rigoureusement connaissance des dispositions suivantes relatives à la location d'un véhicule.

En vous confiant ce véhicule, D.L.M. Location, qui est une société par action simplifiée au capital de 2 310 880 € dont le siège social est situé au 32 Place de la Gare 59000 LILLE, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lille sous le numéro : 469 500 540, s'engage envers Vous et Vous vous engagez en retour dans les conditions générales contractuelles qui vous sont exposées ci-après, sous réserve des cas de force majeure. Toute dérogation à ces conditions doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit de DLM.

Vous êtes également invités à lire attentivement les dispositions relatives à l'application des assurances ainsi que le barème de facturation des dommages causés aux véhicules.

DLM vous indique qu'en cas de non-respect des Conditions de location, les assurances complémentaires inscrites sur votre contrat seront inapplicables.

### SOMMAIRE

#### 1 – DEFINITIONS ET NOTIONS GENERALES

#### 2 – CONDITIONS A REMPLIR POUR LOUER

2-1 QUI PEUT LOUER ?

2-2 DOIS-JE VERSER UN DEPOT DE GARANTIE A LA PRISE DU VEHICULE ?

2-3 QUI PEUT CONDUIRE LE VEHICULE ?

2-4 QUI NE PEUT PAS CONDUIRE LE VEHICULE ?

#### 3 – LE VEHICULE

3-1 RETRAIT DU VEHICULE

3-2 ETAT DU VEHICULE

3-3 USAGE DU VEHICULE

*A-Où puis-je conduire le Véhicule ?*

*B-Quel type de véhicule peut être loué et à quelles fins ?*

*C-Quels sont les services de mobilité inclus dans le tarif forfaitaire ?*

*D-Quels autres frais ne sont pas inclus dans ma location ?*

3-4 ENTRETIEN / PROBLEME MECANIQUE

## **4 – PERIODE DE LOCATION**

### **4-1 NOTION ET CALCUL**

*A-Qu' est-ce qui est inclus dans le tarif de location ?*

*B-Quels sont les autres frais / droits que je pourrai avoir à Payer ?*

*C-Quelle est la politique en matière d'énergie du véhicule ?*

### **4-2 PROLONGATION**

### **4-3 FIN DE LOCATION**

*A-Quelles sont les procédures de restitution du véhicule ?*

*B-Dommages causés au véhicule*

*C-Quand vais-je recevoir ma facture et payer la location ?*

## **5 – ASSURANCE**

### **5-1 CONDITIONS GENERALES DE L'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE CIRCULATION**

*A-Contre quoi je suis assuré ?*

*B-Qu' est ce qui est exclu ?*

*B-1 Responsabilité civile fonctionnement*

*C-Quelle est mon exposition financière au titre de la Responsabilité Civile circulation ?*

*D-Comment informer DLM ?*

### **5-2 CONDITIONS GENERALES DES PRODUITS DE PROTECTION OPTIONNELS DLM**

*A-Protection contre les dommages résultant d'une collision (CDW)*

*B-Protection contre le vol (TW)*

*C-Protection personnelle accident (PAI)*

### **5-3 CONDITIONS GENERALES DES PRODUITS DE SUPER PROTECTION OPTIONNELS**

**DLM : PACK PRIVILEGE LOC'ASSIST**

*A-Bris de glace*

*B-Effets personnels*

*C-Accident responsable*

*D-Vol / Incendie*

## **6 – LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE**

## **7 – RESPECT DE VOTRE VIE PRIVEE**

---

## 1 – DEFINITIONS ET NOTIONS GENERALES

Les différentes notions auxquelles font référence les présentes conditions devront être interprétées au regard de la Recommandation 96-02 de la Commission des Clauses Abusives et du droit commun applicable aux contrats de louage (article 1713 et suivants du Code Civil).

Le contrat de location est conclu intuitu personae et ne saurait faire l'objet d'une cession.

Les Conditions générales de location s'appliquent à Vous, à savoir la personne physique désignée sur le Contrat de location, qui paie ledit contrat et/ou désignée en tant que conducteur principal, ainsi qu'à tout (autre) conducteur expressément désigné dans le Contrat de location et qui est par conséquent autorisé à conduire le Véhicule.

Toutes ces personnes sont solidaires du paiement des sommes dues en exécution de ce contrat.

L'acceptation des conditions générales de location est requise lors d'une réservation effectuée sur le site internet de DLM. Lorsque les réservations sont effectuées directement en agence, les conditions générales vous sont soumises afin que vous puissiez en prendre connaissance avant même de signer votre contrat de location. Il vous sera demandé de signer ces conditions.

## 2 – CONDITIONS A REMPLIR POUR LOUER

### 2-1 Qui peut louer ?

Toute personne physique, disposant d'un permis de conduire depuis au moins un (1) an, juridiquement capable de conclure avec DLM et prête à assumer la responsabilité du véhicule pendant la période de location et titulaire d'un des moyens de paiement acceptés par la société DLM.

Moyens de paiement acceptés par DLM :

-Espèces

-Cartes de crédit (le type de carte de crédit accepté peut différer en fonction de la catégorie du véhicule loué). Les cartes Maestro, Electron, Indigo, Kyriel, Cyrus ainsi que toutes les cartes de débit ou non rattachées à un compte bancaire ne sont pas acceptées. Les cartes accréditives et bons de commandes sont autorisés en cas d'ouverture de compte accepté par DLM. La carte de crédit présentée doit être valable jusqu'à la fin de la location.

Doivent également être présentés les documents d'identification : Carte d'identité ou Passeport, Permis de conduire en caractère latins (permis européen ou international) ou accompagné d'une traduction assermentée. Ces documents d'identification doivent être en cours de validité au moment de la période de location du véhicule.

## 2-2 Dois-je verser un dépôt de garantie à la prise du véhicule ?

Avant la prise du véhicule, Vous laissez une autorisation de débit de votre carte de crédit à hauteur du montant du dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie doit être effectué avec la carte bancaire du locataire. Le montant du dépôt de garantie tient compte de la catégorie de véhicule que Vous louez, de la période de location et tous les services de mobilité additionnels que Vous souscrivez lors du retrait du véhicule. Le dépôt de garantie est destiné à couvrir les coûts de location supplémentaires. Le dépôt de garantie sera libéré à la fin du contrat de location en l'absence de coûts supplémentaires.

## 2-3 Qui peut conduire ?

Le conducteur autorisé d'un véhicule est toute personne qui répond à toutes les conditions suivantes :  
Le conducteur autorisé d'un véhicule est toute personne, faisant partie du personnel de l'entreprise ayant effectué la réservation pour les besoins de son activité et qui répond à toutes les conditions suivantes :

- être expressément désignée et pleinement identifiée dans le contrat de location (il peut s'agir également de la personne qui paie le contrat de location)
- présenter un permis de conduire et un document d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité ou passeport)

Tout conducteur doit être titulaire depuis au moins un an du permis de conduire en cours de validité, et correspondant à la catégorie de véhicule loué. Pour les catégories R (minibus), S, V et 5 (fourgon 7/9 places) le conducteur doit être titulaire depuis au moins 36 mois du permis de conduire. Les conducteurs de moins de 21 ans sont soumis à une surcharge jeune conducteur. En cas de sinistre responsable ou sans tiers identifié, les franchises vol du véhicule et épave, sont doublées.

Pour toutes réservations effectuées sur le site de DLM, il Vous sera demandé le versement d'un acompte de trente (30) euros (minimum). Les acomptes à titre de débit sur les réservations non-honorées ne sont en aucun cas remboursés excepté si l'assurance annulation a été souscrite.

## 2-4 Qui ne peut pas conduire le véhicule ?

N'est pas autorisée à conduire le véhicule, toute personne non expressément désignée et/ou identifiée dans le contrat de location.

De même, est expressément exclue du droit de conduire le véhicule, toute personne dans l'impossibilité de présenter les documents d'identification listés à l'article 2- 1, 2- 2 et 2-3 ci-dessus.

Si vous permettez à une personne non autorisée de conduire le véhicule, ce sera alors considéré comme une violation des Conditions générales de location et Vous serez responsable de toute conséquence pouvant en résulter, y compris la possibilité de répondre envers DLM des préjudices causés par Vous et/ou une personne non autorisée. Dans ces circonstances, le conducteur non autorisé ne sera pas couvert par les garanties complémentaires éventuelles souscrites auprès de DLM. Seule l'assurance responsabilité civile (assurance obligatoire) s'appliquera.

## 3 – LE VEHICULE

### 3-1 Retrait du véhicule

Afin de retirer le véhicule loué, vous devez vous présenter à l'agence DLM de départ le jour convenu. Il vous sera demandé de présenter à l'agent de location :

- Une pièce d'identité en cours de validité,
- L'original de votre permis de conduire en cours de validité,
- Une carte bancaire ou de crédit à titre de garantie, valide jusqu'à la fin du contrat de location,
- Un pouvoir vous autorisant à louer le véhicule au nom de l'entreprise si vous n'êtes pas le représentant légal, un certificat d'immatriculation de moins de 3 mois ainsi que le RIB de l'entreprise, un bon de commande signé par le représentant légal avec cachet commercial de l'entreprise.

Si vous avez choisi d'ajouter au contrat de location un conducteur supplémentaire, celui-ci devra également se présenter à l'agence muni de sa carte d'identité et de son permis de conduire valide.

### 3-2 État du véhicule

Un état descriptif du véhicule est joint au contrat de location. Celui-ci répertorie les éventuels dommages apparents ainsi que le nombre de kilomètres parcourus par le véhicule. Vous vous engagez à y consigner par écrit, avant votre départ de l'agence, toute défectuosité apparente qui n'y figurerait pas. A défaut, DLM est réputé avoir délivré un véhicule conforme à l'état descriptif. DLM ne pourra en aucun cas tenir compte de réclamations ultérieures concernant des dégâts apparents qui n'auraient pas été signalés au moment du départ. Vous devez rendre le véhicule dans l'état dans lequel Vous l'avez reçu. Tous frais de remise en état, consécutifs à une faute du locataire, viendront en surcharge du coût de la location.

Il vous est également conseillé de vérifier la présence de la copie de la carte grise du véhicule, de la carte verte d'assurance ainsi que du constat amiable dans l'habitacle du véhicule.

Chaque véhicule loué par DLM présente à son bord un gilet de sécurité ainsi qu'un triangle de pré signalisation. Si vous constatez l'absence de tels équipements, veuillez le signaler à un agent de DLM, celui-ci vous fournira les équipements manquants.

Quelles sont mes obligations à l'égard du véhicule ?

Lorsque Vous louez un véhicule DLM, Vous et/ou le conducteur devez respecter les obligations suivantes :

-Vous et/ou le conducteur devez restituer le véhicule et ses clés, accessoires et documents à DLM au lieu de restitution mentionné dans le contrat de location aux heures et date d'expiration spécifiées dans ledit contrat (la durée de location se calcule par tranche de 24 heures non fractionnables depuis l'heure de mise à disposition du véhicule, une tolérance de 60 minutes étant accordée au terme de la location) et dans l'état dans lequel DLM Vous l'a fourni au début de la période de location. Si Vous ne restituez pas le véhicule de la manière stipulée ci-dessus, DLM pourra prendre toutes les mesures nécessaires décrites dans les présentes Conditions Générales et notamment à l'article 4-3 A) (quelles sont les procédures de restitution du Véhicule).

- Vous et/ou le conducteur devez conduire le véhicule raisonnablement et conformément à toutes les législations et les réglementations en vigueur en matière de circulation routière et Vous devez vous assurer que Vous et/ou le conducteur connaissez toutes les règles locales de conduite applicables.
- Vous et/ou le conducteur devez Vous assurer que tout bagage ou toute marchandise transporté(e) dans le véhicule est suffisamment sécurisé(e) pour ne pas endommager le véhicule ou constituer un risque pour les passagers.
- Vous et/ou le conducteur devez assurer la garde du véhicule avec le plus grand soin, raisonnablement et, en toute circonstance, Vous assurer qu'il est fermé et protégé grâce à ses dispositifs antivols lorsqu'il est garé ou laissé sans surveillance. Il vous est également demandé, afin de minimiser les risques de vandalisme, de vous garer en lieu sûr et de ne pas laisser d'objets de valeur à la vue des tiers.
- Vous et/ou le conducteur ne devez jamais conduire le véhicule lorsque Vous êtes sous l'emprise de l'alcool, de drogues hallucinogènes, de narcotiques, de barbituriques, d'autres drogues illégales ou de toute autre substance (qu'elle soit légale ou illégale) qui est susceptible d'altérer votre aptitude à conduire ou celle de tout conducteur.
- Vous et/ou le conducteur devez alimenter le véhicule avec le type de carburant approprié. Si un carburant inapproprié venait à être ajouté, à moins de démontrer que l'erreur est imputable à une tierce personne, Vous seriez responsable de tous les frais engagés pour le transfert du véhicule et/ou la réparation du dommage qui lui a été causé, calculés conformément aux règles décrites dans la section ci-dessous (dommages causés au véhicule). Dans un tel cas, il vous est demandé de ne pas démarrer la voiture et de contacter immédiatement DLM.
- Vous et/ou le conducteur ne pouvez pas utiliser le véhicule ni permettre que le véhicule soit utilisé : pour le relouer, l'hypothéquer, le gager, le vendre ou, de quelque manière que ce soit, le nantir, ceci s'applique non seulement au véhicule ou à toute partie de celui-ci mais encore au contrat de location, aux clés, à la documentation, à l'équipement, aux instruments et/ou à l'un de ses accessoires pour transporter des passagers à titre onéreux ou contre une quelconque rémunération (par exemple, à des fins de covoiturage), sauf accord écrit préalable de DLM ; pour transporter un nombre de personnes supérieur à celui mentionné sur la carte grise ; pour le transport de marchandises inflammables et/ou dangereuses, de produits toxiques, nuisibles et/ou radioactifs ou de ceux qui contreviennent aux dispositions légales en vigueur (étant précisé que cette exclusion ne vous interdit pas de satisfaire aux besoins de la vie courante qui ne contreviendraient pas aux dispositions légales en vigueur et dont le transport correspondrait à un usage normal du véhicule loué) ; pour le transport de marchandises dont le poids, la quantité et/ou le volume excèdent ceux permis par l'autorisation de mise en circulation et/ou le rapport de contrôle technique du véhicule ; pour effectuer des courses, du tout-terrain, des tests de fiabilité ou de vitesse ou pour participer à des rallyes, des compétitions, des essais, quel que soit le lieu où ils se déroulent, officiels ou non, ou pour le transport d'animaux vivants (à l'exception des animaux de compagnie et/ou des animaux domestiques, sous réserve d'une autorisation écrite expresse de DLM), pour donner des cours de conduite ou pour la conduite accompagnée, pour pousser ou tirer un autre véhicule ou une caravane (à moins que le véhicule que Vous louez ne soit déjà équipé d'un crochet de remorquage et que la charge maximale soit conforme au poids total autorisé par la réglementation en vigueur), sur des routes non carrossables ou dont la surface, la taille ou l'état d'entretien présente des risques pour le véhicule, comme des plages, des routes impraticables, des chemins forestiers, des montagnes, etc. ou qui ne sont pas des routes autorisées et pavées.

Sauf dérogation spéciale donnée par écrit par DLM, le véhicule ne peut être transporté à bord de tout type de bateaux, de navires (les traversées sur mer ne sont pas couvertes, il vous sera donc demandé de présenter à DLM une assurance adéquate), de trains, de camions ou d'avions, le véhicule ne peut circuler dans les voies interdites à la circulation publique des ports, aéroports et/ou aérodromes et/ou tout lieu de nature analogue ou similaire non accessibles à la circulation du public, ou dans des raffineries et des locaux de compagnies pétrolières, sans l'autorisation expresse et préalable DLM.

Si DLM Vous donne son accord conformément à ce qui précède, DLM Vous informe de la couverture d'assurance aux tiers qui est applicable dans ce cas et qui dépend des circonstances.

Au cours de la location, Vous devez prendre toute mesure de protection nécessaire pour garder le véhicule dans le même état que celui dans lequel Vous en avez pris possession. Notamment, Vous et/ou le conducteur êtes tenus d'effectuer les contrôles habituels relatifs à l'état du véhicule, comme les niveaux d'huile, d'eau, et de la pression des pneumatiques.

En cas de location de véhicules avec réservoir AdBlue, vous devez veiller à ce que le réservoir AdBlue soit toujours suffisamment rempli. A défaut, vous serez tenu pleinement responsable du non-respect de cette obligation.

Vous pourrez être tenus pour responsable envers DLM de tout manquement aux obligations mentionnées ci-dessus.

Sachez qu'un manquement au respect des obligations mentionnées ci-dessus peut limiter tout droit à indemnisation du préjudice auquel Vous auriez pu prétendre. De même, en cas de non-respect de l'une des obligations listées ci-dessus, DLM se réserve le droit de demander la restitution immédiate du véhicule et par conséquent la résiliation du contrat.

### *3-3 Usage du véhicule*

#### A) Où puis-je conduire le Véhicule ?

Vous pouvez conduire le véhicule dans les pays suivants : «L'Europe» désigne les pays dans lesquels le véhicule loué peut circuler, à savoir : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne (hors îles), Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse. En sont formellement exclus les pays suivants : Azerbaïdjan, Arménie, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Estonie, Hongrie, Kazakhstan, Kirghizistan, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Moldavie, Mongolie, Monténégro, Ouzbékistan, Pologne, République Tchèque, République Slovaque, Roumanie, Russie, Serbie, Slovénie, Tadjikistan, Turkménistan. Toutefois, Vous devez tout de même demander l'accord écrit de DLM si vous souhaitez conduire le véhicule hors du territoire français. De plus, Vous et l'agent de DLM devez vous assurer que le véhicule dispose de l'équipement approprié aux règles locales de circulation routière du pays dans lequel Vous et/ou le conducteur conduirez.

Veuillez garder à l'esprit que Vous devez respecter les règles du code de la route du pays dans lequel Vous conduisez le véhicule.

B) Quel type de véhicule peut être loué et à quelles fins ?

Vous pouvez louer soit un véhicule de tourisme, soit un véhicule utilitaire et Vous devez conduire le véhicule conformément à l'usage prévu, à savoir : les véhicules de tourisme sont destinés au transport d'un nombre variable de personnes (selon le nombre autorisé figurant sur la carte grise du véhicule) et les véhicules utilitaires peuvent être utilisés pour le transport de marchandises dans la limite de poids indiquée sur la carte grise du véhicule.

Vous êtes informés que DLM n'assure pas les marchandises transportées dans les véhicules ni les effets personnels.

C) Quels sont les services de mobilité inclus dans le tarif forfaitaire ?

Le coût de la location de base inclut les services de mobilité suivants :

- Assistance médicale ;
- Assistance technique pour le véhicule en cas d'accident non responsable ;
- Droit de restituer le véhicule dans la même agence ;
- Responsabilité civile automobile à l'égard des tiers ;
- Garantie dommages limitant votre plafond de responsabilité au montant de la franchise non rachetable en cas de sinistre avec un tiers identifié, les détails de cette garantie vous sont exposés en annexe
- Garantie vol limitant votre plafond de responsabilité au montant de la franchise doublée non rachetable en cas de vol du véhicule sans les clés, les détails de cette garantie vous sont exposés dans les présentes ;
- Kilométrage indiqué dans le tarif sélectionné.

D) Quels autres frais ne sont pas inclus dans ma location ?

DLM Vous propose les divers services supplémentaires suivants : Liste des produits/services de mobilité additionnels/autres frais :

- Siège auto pour enfant ;
- Conducteur additionnel ;
- Jeune conducteur ;
- Aller simple ;
- Droit de retirer et de restituer le véhicule dans deux agences différentes ;
- Plein de carburant ;
- Jours de location supplémentaires ;
- Garanties / autres protections ;
- Retrait et restitution en dehors des horaires d'ouverture d'agence ;
- GPS ;
- Équipement d'hiver ;
- Kit sangles et couverture ;
- Autres accessoires (ex : galerie, barres de toits, diable)
- Nettoyage intérieur du véhicule ;
- Perte / casse de clés ;
- Panne / erreur de carburant ;
- Crevaison de pneus ;
- Livraison / reprise du Véhicule ;
- Prise de véhicule en station d'altitude ;
- Prise ou restitution dans un Relais éloigné ou saisonnier.



Les coûts liés à ces services supplémentaires sont indiqués dans le guide des tarifs.

L'assistance proposée par DLM est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Elle est mise en œuvre par DLM les jours ouvrables pendant les horaires d'ouverture de ses agences. En dehors de ces plages horaires, l'assistance est assurée par l'assurance de DLM, AXA Assistance. Si le besoin d'assistance relève d'une panne mécanique ou d'un sinistre, aucun frais ne vous sera facturé par DLM. En revanche, si l'assistance est rendue nécessaire suite à un défaut d'utilisation du véhicule ou à un sinistre responsable ou sans tiers identifié, DLM sera en droit de mettre à votre charge les coûts liés au déploiement de l'assistance, les frais de remorquage, gardiennage, frais de taxi ainsi que les frais de gestion vous seront facturés.

### *3-4 Entretien / problème mécanique*

Qu'est-il attendu de moi en termes d'entretien du Véhicule ?

Pendant votre location, Vous devez prendre toute mesure de protection nécessaire pour garder le véhicule dans le même état que celui dans lequel Vous en avez pris possession.

Vous devez rester attentif à tout signal des témoins lumineux sur le tableau de bord du véhicule et prendre toute mesure de protection nécessaire.

Toute modification du véhicule ou toute intervention mécanique est interdite sans l'autorisation préalable et écrite de DLM. Si cette règle n'est pas respectée, Vous devez supporter les coûts dûment justifiés de restauration du véhicule à son état d'origine. Vous êtes responsable envers DLM de toute conséquence préjudiciable découlant d'un manquement aux obligations d'entretien mentionnées ci-dessus. Si entretien non respecté durant la location une pénalité de 0,075€HT s'appliquera par kilomètres parcouru.

## **4 – PERIODE DE LOCATION**

### *4-1 Notion et calcul*

#### A) Qu'est-ce qui est inclus dans le tarif de location ?

Les informations que Vous communiquez à DLM au moment de la réservation (comme la durée de la location, votre âge ou l'âge de tout conducteur supplémentaire) ont un effet sur le prix que Vous payez. Toute modification de ces informations peut entraîner un changement du prix. Le prix de votre location est celui en vigueur au moment de la réservation ou au moment où Vous effectuez des modifications ultérieures à la réservation.

Le prix que vous payez comprend les coûts suivants :

- Les frais journaliers de location pour le véhicule pendant le nombre de jours convenu (ils comprennent les services de mobilité décrits ci-dessus)
- Les frais éventuels appliqués au titre des kilomètres supplémentaires ;
- Tout autre service de mobilité que Vous choisissiez d'ajouter à vos frais ;
- TVA (au taux en vigueur à la date de facturation)
- Tout supplément qui vous concerne personnellement (par exemple : si Vous êtes un jeune conducteur...).



En contractant avec DLM, DLM est expressément autorisé à prélever sur votre moyen de paiement toute somme impayée liée à votre location. A cet égard, votre accord exprès sera donné en agence lorsque Vous remettrez à l'agent votre moyen de paiement préalablement à la prise du véhicule.

B) Quels sont les autres frais / droits que vous pourrez avoir à payer ?

En plus du prix de location (soit que vous avez prépayé au moment de la réservation, soit que Vous paierez au retrait du véhicule ou à la restitution du véhicule), DLM Vous demande de lui laisser un dépôt de garantie.

Ce dépôt de garantie prend la forme d'une préautorisation bancaire. Si Vous avez effectué une réservation de votre véhicule par un moyen de communication à distance (site Internet, application mobile ou téléphone), le montant du dépôt de garantie est rappelé dans le courrier électronique de confirmation qui vous a été envoyé à la suite de votre réservation. En tout état de cause, son montant Vous sera rappelé en agence.

Le montant de ce dépôt de garantie est déterminé en fonction de plusieurs critères tels que la catégorie de véhicule que Vous louez, la période de location et tous les services de mobilité additionnels que Vous souscrirez lors du retrait du véhicule.

D'autres caractéristiques de votre réservation peuvent aussi avoir un effet sur le montant du dépôt de garantie. Si Vous avez besoin d'autres informations sur le dépôt de garantie, veuillez-vous référer au paragraphe 2 – B) (Dois-je payer un dépôt de garantie avant de prendre le véhicule ?).

Il est possible que le montant de cette garantie apparaisse en débit de votre compte bancaire, en réalité, cette somme n'est que temporairement bloquée sur votre compte jusqu'à ce que le paiement définitif de la location intervienne.

Si le montant du paiement final est supérieur au montant de la garantie, DLM sera en droit de vous demander de payer la différence existante. Si le montant du paiement final est inférieur au montant de la garantie, DLM effectuera le remboursement de la différence dans les meilleurs délais.

DLM peut également vous facturer divers frais et indemnités en cas d'incidents susceptibles de survenir pendant la période de location et/ou en raison de la manière dont Vous avez utilisé le véhicule.

Les prix (TVA incluse) de ces frais et ces indemnités sont énumérés dans le Guide des Tarifs recommandés joint à votre courrier électronique de confirmation si Vous avez effectué une réservation à distance et qui peut être consulté en agence et/ou sur le site Internet DLM.

Ces frais et ces droits comprennent :

- Les Frais administratifs de traitement des amendes. Veuillez noter que ces frais administratifs sont dus en sus de l'amende qu'ils concernent et Vous êtes pleinement responsable du paiement de ces amendes. Les amendes seront directement adressées à DLM pour règlement, ce dernier en recouvrera le paiement directement auprès de vous ;
- Les frais de nettoyage du véhicule retourné dans un état impropre à sa relocation ;
- Les frais pour clés perdues ou volées ;
- Les dommages au véhicule (tout dommage physique ou acte de vandalisme) et/ou vol de véhicule (le vol du véhicule lui-même ou d'accessoires et/ou la tentative de vol du véhicule ou de tout accessoire). Votre responsabilité à ce titre peut être limitée en fonction du type de protection que Vous avez choisi de souscrire (veuillez-vous référer au paragraphe 5) ;
- Les frais administratifs de traitement des dommages causés au Véhicule.
- Tout le carburant utilisé pendant la période de location, auquel pourra s'ajouter une indemnité carburant ;
- Le kilométrage supplémentaire par rapport au kilométrage inclus dans la location, sauf dans le cas



où la location prévoit un kilométrage illimité.

- Les frais et droits supplémentaires éventuels et spécifiques suivants : surcharges liées à la location dans les agences situées dans les aéroports ou les gares ; le coût de restitution du véhicule à une agence DLM autre que celle où Vous l'avez retiré ; la prolongation de votre location.

C) Quelle est la politique en matière d'énergie du véhicule?

Vous devez savoir que les règles applicables à l'alimentation et la réalimentation en énergie d'un véhicule de location varient en fonction du pays de location et du type de produit choisi lors de votre location.

Veillez vérifier soigneusement les règles en vigueur pour chaque location que vous effectuez.

DLM fait ses meilleurs efforts pour Vous remettre un véhicule avec le plein de carburant.

A la restitution du véhicule, deux (2) situations peuvent se présenter :

1) Restitution du véhicule avec la même quantité de carburant qu'au départ de l'agence de location :

- Nous Vous fournissons un véhicule avec le plein de carburant ou un niveau de carburant déterminé dans le contrat de location ;
- Vous restituez le véhicule avec le même niveau de carburant ;
- Vous ne payez rien au titre de la réalimentation en carburant. A cet égard, DLM se réserve la possibilité de Vous demander de présenter un justificatif d'achat de carburant.

2) Restitution du véhicule avec quantité de carburant différente qu'au départ de l'agence de location (indemnité carburant) :

- Si le véhicule n'est pas restitué avec une quantité de carburant identique à celle constatée au départ de l'agence de location, le coût du carburant manquant vous sera facturé, plus une indemnité de réalimentation en carburant dont le montant est mentionné dans le Guide des Tarifs recommandés joint à votre courrier électronique de confirmation si vous avez effectué une réservation en ligne et qui peut être consulté en agence et/ou sur le site Internet DLM.

Il est précisé que la restitution du véhicule avec un niveau de carburant supérieur au niveau initial n'ouvre droit à aucun remboursement de la part de DLM.

#### 4-2 Prolongation

Que se passe-t-il si je souhaite prolonger mon contrat de location ?

Si Vous souhaitez prolonger la période de location indiquée dans votre contrat de location, Vous pouvez :

- Pour toute prolongation pour une durée de moins de 24h soit téléphoner à l'agence soit Vous rendre dans l'agence DLM de restitution du véhicule.

Pour toute prolongation de plus de 24h, Vous devrez :

- effectuer une vérification du véhicule avec un agent DLM ;
- payer la location et tout supplément ;
- signer un nouveau contrat de location ou un avenant au contrat de location initial. Si Vous ne respectez pas les conditions mentionnées ci-dessus, il sera fait application des règles prévues dans la section ci-dessous (Restitution du véhicule).

#### 4-3 Fin de location

##### A) Quelles sont les procédures de restitution du véhicule ?

###### 1) Restitution du véhicule pendant les heures d'ouverture de l'agence DLM

Vous devez restituer le véhicule ainsi que les clés et les documents relatifs au véhicule à l'agence DLM au plus tard à la date et à l'heure indiquées dans le contrat de location.

Vous pouvez restituer le véhicule à une autre agence DLM en acquittant le coût mentionné sur le Guide des Tarifs recommandés joint à votre courrier électronique de confirmation si vous avez effectué une réservation à distance et qui peut être consulté en agence et/ou sur le site Internet DLM.

La période de location prend fin lorsque Vous restituez le véhicule à l'agence DLM et remettez les papiers et les clés du véhicule à un agent DLM ou son représentant désigné.

Toute restitution du véhicule avant la date et l'heure mentionnées sur le contrat de location ne saurait donner lieu à un remboursement.

Lorsque Vous restituez le véhicule à DLM, Vous devez prendre le temps d'inspecter le véhicule avec l'agent DLM ou son représentant désigné et contresigner un rapport de restitution du véhicule.

DLM se réserve le droit de prendre des photographies du véhicule lors de la restitution afin de faciliter la preuve des potentiels dommages causés au véhicule.

DLM Vous remettra un document signé dans lequel DLM déclare que le véhicule lui a été régulièrement restitué.

DLM ne saurait voir sa responsabilité engagée au titre des éventuels objets que Vous auriez pu oublier dans le véhicule.

###### 2) Service restitution « hors des horaires d'ouverture »

DLM préconise la restitution du véhicule pendant les heures d'ouverture de ses agences. Cependant, afin de satisfaire aux besoins spécifiques de certains de ses clients, DLM propose, dans certaines agences, un service additionnel de restitution « hors des horaires d'ouverture ».

Si Vous optez pour ce service de restitution « hors des horaires d'ouverture », Vous acceptez que le rapport sur l'état du véhicule soit établi par l'agent DLM ou son représentant désigné en votre absence et postérieurement au dépôt des clés. Tout dommage constaté, ne figurant pas sur l'État de départ du véhicule, fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

Dans les agences proposant le service de restitution « hors des horaires d'ouverture », la procédure décrite au point 4-3, A), 1) ci-dessus a été adaptée pour permettre à ces agences de proposer ce service dans les meilleures conditions possibles.

Il Vous incombe de déclarer tout incident et/ou dommage affectant l'état du véhicule sur le document qui vous aura été remis à cet effet lors de la prise du véhicule.

Selon les systèmes installés et les indications qui Vous auront été données par DLM, ce document devra être laissé dans le véhicule ou remis avec les clés dans la boîte « retour de clés » prévue à cet effet. Veuillez noter que le dépôt des clés ne met pas automatiquement fin à votre contrat de location et que le véhicule sera laissé sur l'emplacement où Vous l'aurez garé jusqu'à l'ouverture de l'agence DLM qui procédera à l'inspection de celui-ci en vue de clôturer le contrat de location.



Dès lors, DLM Vous rappelle que Vous devez vous assurer du verrouillage effectif du véhicule et le garer sur un emplacement prévu à cet effet et de manière à ne pas constituer un danger pour les autres usagers de la route ou une gêne pour la circulation tel que le préconise le Code de la route. Vous devez également laisser les papiers du véhicule dans la boîte à gants.

Dans la mesure où le véhicule sera inspecté ultérieurement pendant les heures d'ouverture de l'agence, DLM vous recommande de prendre des photographies du véhicule une fois qu'il sera garé et avant la restitution des clés afin de conserver une preuve de son état. Ceci n'écartera cependant en rien votre responsabilité.

Une fois l'inspection réalisée et à défaut de dommage, DLM vous adressera un document dans lequel elle déclare que le véhicule a été régulièrement restitué.

DLM ne saurait voir sa responsabilité engagée au titre des éventuels objets que Vous auriez pu oublier dans le véhicule.

### 3) Restitution du Véhicule en votre absence pendant les heures d'ouverture de l'agence DLM

Si Vous ne pouvez pas et/ou refusez d'inspecter le véhicule avec l'agent DLM ou son représentant désigné, DLM est autorisée à inspecter le véhicule en votre absence et à enregistrer votre refus d'état des lieux contradictoire.

La même procédure que celle décrite au point 4-3, A), 2) ci-dessus s'appliquera.

### 4) Restitution tardive du Véhicule

Dans le cas où le véhicule ne serait pas restitué à la date figurant dans le contrat de location, et si une période de 24 heures s'écoule sans nouvelles de votre part concernant le retard de sa restitution, DLM considérera le véhicule comme illégalement approprié et pourra déposer plainte auprès des autorités locales compétentes.

Dans ce cas, DLM sera habilitée à Vous facturer un jour supplémentaire pour chaque jour de retard (au tarif de location en vigueur) le paiement d'un droit fixe de 50 euros net par jour pendant lequel le véhicule aura été retenu au-delà de la période de location (sauf si Vous prouvez ne plus avoir la disposition du véhicule indépendamment de votre fait ou que la non restitution ne résulte pas d'une faute de votre part) ainsi que l'indemnisation de tous les dommages et tous les préjudices subis par DLM, les amendes, les pénalités ou les sanctions dues au titre du véhicule, résultant de demandes de services publics aux fins d'identification de l'auteur ou d'éclaircissement des circonstances relatives à un manquement aux obligations contractuelles ou une infraction pénale.

DLM aura également le droit d'engager des actions juridiques pour demander la restitution immédiate du véhicule, les protections et services complémentaires contractuels étant privés de leurs effets.

### B) Dommages causés au véhicule

S'il existe des différences entre l'état du véhicule décrit au moment du retrait et celui décrit au moment de la restitution, Vous pouvez avoir à payer le montant défini selon les règles prévues ci-après.

#### 1) Dommages constatés lors de la restitution du véhicule en votre présence

Si des dommages sont constatés au moment de la restitution du véhicule lors de l'inspection réalisée, en votre présence et celle de l'agent DLM ou son représentant désigné, et si Vous reconnaissez les dits dommages en signant l'état de retour du véhicule, DLM Vous remettra une estimation des coûts de réparation qui pourront être facturés.

Les coûts de réparation varient selon que le dommage est qualifié de léger ou non :

- Un dommage léger (c'est-à-dire un dommage mineur du véhicule n'altérant pas sa remise à la location et permettant sa circulation conformément aux règles du code de la route tel que, notamment : petite(s) rayure(s) ; pare-brise légèrement impacté, etc.....) sera facturé à un tarif fixe qui vous sera communiqué par l'agence de location
- Tout autre dommage sérieux (c'est-à-dire un dommage important altérant la remise en location du véhicule et nécessitant son immobilisation temporaire en vue de sa réparation tel que, par exemple, notamment

: carrosserie endommagée, choc sous caisse, etc....) sera évalué par un expert indépendant et facturé conformément au rapport de l'expert ou conformément à une évaluation du coût effectuée par un garage de réparation automobile indépendant.

Si Vous contestez les dommages et leur facturation en refusant de signer l'état de retour du véhicule, DLM appliquera la procédure décrite à l'article B), 2) ci-dessous.

- 2) Dommages constatés en cas de restitution du véhicule en dehors des heures d'ouverture de l'agence DLM et en votre absence

Si des dommages sont constatés au moment de l'inspection du véhicule par l'agent DLM ou son représentant désigné en votre absence, DLM Vous adressera les documents suivants :

- L'état de retour du véhicule décrivant l'ensemble des dommages constatés ;
- Des photographies desdits dommages ;
- Une estimation (devis) des coûts de réparation desdits dommages variant en fonction de la nature du dommage (cf. article B)-1) ci-dessus) et des frais administratifs de traitement des dommages et d'immobilisation du véhicule.

Vous disposerez d'un délai de quatorze (14) jours à compter de l'envoi (par courrier électronique ou lettre simple) desdits documents pour contester lesdits dommages et leur facturation.

A défaut de contestation ou de justification de votre part dans le délai susmentionné de quatorze (14) jours, DLM se réserve le droit de Vous facturer le montant desdites réparations.

- 3) Dispositions communes

Veillez noter que, selon le dommage subi par le véhicule et le type de protection que Vous avez souscrit chez DLM (voir paragraphe 5), Vous pouvez ou non être facturé à hauteur du montant total ou partiel des réparations.

En tout état de cause, Vous aurez la possibilité de contester les dommages et leur facturation en faisant application des dispositions du paragraphe 6).

### C) Quand vais-je recevoir ma facture et payer la location ?

Vous recevez une facture définitive quand tous les éléments de votre location auront été établis et au plus tôt le lendemain de la date de restitution du véhicule.

Vous payez ou êtes facturés pour le montant total en une ou plusieurs fois selon la situation.

Vous pouvez payer par anticipation (prépaiement de votre réservation faite à distance ou en agence) votre location incluant les frais journaliers de location du véhicule et les accessoires éventuels pendant la période de location et le coût des services de mobilité supplémentaires souscrits. Votre moyen de paiement sera débité du montant convenu. Une facture ou un reçu pour ce prépaiement Vous sera adressé. De plus, le montant prépayé sera mentionné sur la facture définitive et déduit du montant total restant éventuellement à payer.

Si Vous décidez de ne pas prépayer votre location à la réservation, le montant du dépôt de garantie, des frais de location du véhicule et des accessoires, ainsi que le coût de tout autre service de mobilité additionnel souscrit et toutes garanties supplémentaires seront mentionnés sur le contrat de location que Vous devrez accepter et signer lors de la prise du véhicule. Le coût total de votre location Vous sera facturé lors de la restitution du véhicule à l'issue de la période de location. Tous les droits ou les frais supplémentaires sont facturés lorsque Vous restituez le véhicule (s'ils peuvent être calculés à ce moment-là).

Si Vous avez engagé d'autres frais supplémentaires (notamment au titre d'amendes et/ou de dommages causés au véhicule constatés en votre absence), les montants y afférents et frais administratifs de traitement Vous seront facturés ultérieurement lorsque DLM en aura eu connaissance.

A cet égard, Vous disposerez d'un délai de quatorze (14) jours à compter de l'envoi (par courrier électronique ou lettre simple) de la notification de facturation pour contester et justifier ne pas avoir été à l'origine de ces frais. A défaut de contestation ou de justification de votre part dans le délai susmentionné, les montants afférents Vous seront facturés.

Votre facture Vous est adressée électroniquement. Si Vous refusez de recevoir votre facture définitive par voie électronique, Vous pouvez choisir de recevoir une facture au format papier.

En outre, si la date d'échéance du paiement figurant sur la facture a expiré vous acceptez explicitement qu'intervienne l'exigibilité immédiate de toutes les factures à échoir, et la résiliation de plein droit du Contrat de location, et que DLM ait le droit d'exiger la restitution immédiate du véhicule.

## **5 – ASSURANCE**

### *5-1 Conditions générales de l'assurance Responsabilité civile circulation*

DLM est tenue par le droit des pays dans lesquels elle délivre ses services de location d'assurer ses véhicules au titre de la Responsabilité Civile à l'égard des Tiers. Elle a ainsi souscrit la meilleure assurance Responsabilité Civile auprès des assureurs les plus renommés du marché. Cette assurance est automatiquement incluse dans ses services de location de véhicules. Vous êtes donc d'office couvert au niveau légalement requis dans le pays dans lequel Vous louez le véhicule pour les conséquences que d'autres peuvent subir et qui résultent directement de vos actes alors que Vous conduisez le véhicule.

#### A) Contre quoi suis-je assuré ?

Ainsi que la loi le prévoit, Vous êtes assuré contre les conséquences financières suivantes pouvant résulter d'un incident ou accident que vous causez alors que

Vous conduisez le véhicule :

- Tout préjudice corporel ou décès subi par des Tiers.
- Tout dommage causé aux biens, subi par des Tiers et les pertes et coûts découlant de ces dommages.

#### B) Qu'est-ce qui est exclu ?

L'assurance Responsabilité aux tiers ne comprend pas :

- Le préjudice corporel ou décès que Vous (le conducteur au moment de la collision) pouvez subir ;
- Tout dommage causé à vos biens et effets personnels transportés ;
- Tout dommage causé au Véhicule

#### B-1) Responsabilité civile fonctionnement

La responsabilité civile fonctionnement reste à la charge et sous l'entière responsabilité du locataire. Tout dégâts commis par ou sur le matériel (type nacelle, hayon élévateur, benne élévatrice...) en fonctionnement reste à la charge du locataire. Le locataire devra présenter un justificatif d'assurance avant remise du matériel loué.

#### C) Quelle est mon exposition financière au titre de la Responsabilité civile circulation ?

Sous réserve que Vous n'ayez pas commis de violation grave des lois en vigueur (y compris de toutes les règles applicables du Code de la route), Vous êtes assuré contre les conséquences financières à l'égard des tiers pouvant résulter d'un incident ou d'un accident que Vous causez alors que Vous conduisez le véhicule à hauteur du niveau localement exigé par le Droit en vigueur.

Cependant, si Vous n'avez pas respecté ces lois et/ou ces règlements, bien que notre assureur continuera de respecter ses obligations à l'égard des Tiers en vertu du contrat d'assurance Responsabilité Civile, il pourra néanmoins Vous être demandé de rembourser tout ou partie des coûts engagés par l'assureur au titre de l'incident ou accident.

#### D) Comment informer DLM ?

Lorsque les circonstances impliquent des Tiers, il est important que Vous remplissiez et signez avec vos meilleures diligences un constat d'accident qui fournira à DLM tout le détail à la fois sur l'incident ou de l'accident et sur le ou les Tiers, et dans la mesure du possible, le constat devra porter le consentement des Tiers impliqués. Ceci nous permettra de défendre notre position face à lui/eux (si Vous êtes responsable de l'incident ou de l'accident) ou de recouvrer les coûts auprès du Tiers (si le Tiers est responsable de l'incident ou de l'accident). Un constat amiable d'accident se trouve dans l'habitacle du véhicule. Le constat d'accident doit être transmis à DLM dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la survenance de l'incident ou de l'accident ou dès que possible compte tenu des circonstances.



## 5-2 Conditions générales des produits de protection optionnels de DLM

Les professions exerçant dans les secteurs d'activité de type : Coursiers transports express, rapides, messageries etc... Sont soumis à une franchise dommages de 4000€ TTC quel que soit la catégorie du véhicule loué, par sinistre responsable avec tiers identifié. La Franchise vol de véhicule et/ou épave est doublée, avec ou sans tiers identifié.

### A) Protection contre les dommages résultant d'une collision (CDW)

La protection contre les dommages résultant d'une collision limite votre exposition financière suite aux dommages causés au véhicule alors qu'il est sous votre garde. Vous serez exonéré du coût des dommages causés au véhicule qui excèdent le montant de la franchise.

Vous pouvez réduire la franchise en optant pour notre gamme supérieure de protection contre les dommages résultant d'une collision au lieu de notre protection standard en optant pour le pack LOC ASSIST détaillé ci-dessous.

Cette protection ne couvre pas la perte ou le vol ou les dommages causés aux objets ou aux biens (y compris des bagages ou des marchandises) qui sont déposés, conservés ou transportés dans ou sur le véhicule par vous ou par un passager.

En cas de sinistre responsable avec un tiers identifié, et même si le véhicule DLM ne présente pas de dommages, le montant de la franchise prévue au contrat sera facturé, sauf cas de déchéances ou d'exclusions prévues au contrat

#### 1) Contre quoi suis-je couvert ?

Ce produit limite votre exposition financière au titre de toute somme supérieure à la franchise relative à l'ensemble des coûts suivants :

- Le coût des dommages causés au véhicule ou de réparation du véhicule ou sa valeur comptable s'il est irréparable ; et
- Le coût de l'immobilisation du véhicule durant la réparation ou s'il est irréparable dans les circonstances suivantes :
  - \* Vous entrez en collision avec un objet ou un corps, fixe ou mobile;
  - \* le véhicule est l'objet d'un acte de vandalisme alors que Vous le conduisez ou l'utilisez ;
  - \* une vitre, des phares ou des réflecteurs sont endommagés ou cassés ou des pneumatiques sont endommagés ou crevés à l'occasion d'une collision.
  - \* Catastrophe naturelle : Vous serez couvert pour les dommages résultant directement d'un événement qualifié de catastrophe naturelle selon la définition légale en vigueur. Il sera dès lors fait application de la franchise prévue par dispositif réglementaire en vigueur.

#### 2) Qu'est-ce qui est exclu de la protection ?

Vous restez financièrement responsable de l'intégralité des coûts des dommages causés au Véhicule, si ces dommages sont dus à :

- des actes intentionnels du conducteur ; ou
- un sinistre responsable sans tiers identifié
- les dommages causés au véhicule suite à un acte de vandalisme lors du stationnement- la

- mauvaise appréciation du gabarit du véhicule par le locataire, et notamment des véhicules utilitaires, van aménagé, véhicule spécifique (type nacelle). En ce qui concerne les dommages causés sur les parties hautes du véhicule, bas de caisse et sous de caisse ;
- une explosion ou un incendie survenant dans (ou contre) le véhicule car Vous l'utilisez pour transporter des marchandises dangereuses (les marchandises dangereuses étant tout produit ou toute substance qui, en raison de sa nature et/ou de ses caractéristiques principales, est raisonnablement réputé(e) présenter un danger et qui, sans transport organisé avec le soin et la sécurité appropriés, est susceptible d'endommager le Véhicule et de causer un préjudice à un Tiers se trouvant à une distance raisonnable de celui-ci) ;  
ou
- son vol total ou partiel ou par un acte de vandalisme alors que le Véhicule est en stationnement sans présence de votre part ;
- votre négligence (définie comme un comportement qui ne répond pas aux normes de celui attendu d'une personne raisonnablement sensée dans des circonstances similaires) ou la négligence de vos Passagers (par exemple et de façon non limitative un incident causé par l'utilisation ou l'implication de cigarettes ou de cigares, téléphone portable, etc...) ;
- la perte ou le vol des clés
- la mauvaise appréciation du gabarit du véhicule, et notamment des véhicules utilitaires.
- la circulation sur des routes ou chemins non carrossables pouvant endommager des organes mécaniques ou de carrosserie.
- la perte de vos propres biens ou le dommage causé à ceux-ci lorsqu'ils sont transportés ou conservés dans ou sur le Véhicule durant la location.
- les dommages survenus avec un autre véhicule de la société DLM ou l'une de ses filiales.

### 3) Que dois-je faire pour bénéficier de la protection ?

Vous devez :

- souscrire cette protection ;
- respecter les Conditions générales de location et toutes les lois et réglementations en vigueur en matière de circulation routière pendant la location ;
- aviser DLM dans un délai d'un jour ouvré à compter de la date de l'incident et, en toute hypothèse, avant la fin de votre période de location.

Vous devez également retourner à DLM une déclaration d'accident complète et dûment remplie et/ou tout autre document que vous estimez utile à l'appui de celle-ci.

### 4) Quel est le montant de mon exposition financière ?

Si pendant votre location le véhicule est endommagé et vous n'avez pas souscrit cette protection, vous serez redevable du coût total des dommages ainsi qu'une indemnité liée à son immobilisation.

Nous calculerons le coût moyen de dommages légers sur la base d'une matrice de référence que Vous pouvez consulter dans nos agences. Si le dommage concerné ne figure pas dans la matrice (car il ne correspond pas à ce qui est considéré comme un « dommage léger » ou s'il est impossible de calculer un prix moyen) un expert indépendant évaluera alors le coût du dommage dans la limite de la valeur comptable totale du Véhicule.

Cependant, sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location et des lois et réglementations en vigueur en matière de circulation routière, le maximum que Vous pourrez être alors amené à nous payer correspondra au montant de la franchise.

En cas de non-respect des Conditions générales de location et toutes les lois et réglementations en vigueur en matière de circulation routière pendant la location, vous ne pourrez bénéficier de cette garantie. Cette garantie ne pourra pas non plus être actionnée en cas de collision entre deux ou plusieurs véhicules appartenant à DLM ou en cas de collision avec un véhicule appartenant au locataire.

## B) Protection contre le vol (TW)

Notre protection contre le vol limite votre exposition financière au titre de la perte du véhicule s'il est volé ou au titre des dommages occasionnés lors d'une tentative de vol ou si le véhicule est l'objet d'un acte de vandalisme pendant votre location alors que le véhicule est en stationnement sans présence de votre part. Si Vous avez opté pour cette protection, sous réserve du respect de nos Conditions Générales de location, nous prendrons en charge les coûts résultant du vol, de la tentative de vol ou de l'acte de vandalisme qui seront supérieurs au montant de la franchise. Vous pouvez réduire ou éliminer la franchise en optant pour notre gamme supérieure de protection contre le vol au lieu de notre protection standard. Il est rappelé que le montant de la franchise est doublé en cas de vol du véhicule.

### 1) Contre quoi suis-je couvert ?

Ce produit limite votre exposition financière au titre de toute somme supérieure à la franchise relative à l'ensemble des coûts suivants :

- le coût des dommages causés au véhicule ou de réparation du véhicule ou sa valeur comptable s'il est irréparable ou non retrouvé ; et
- le vol du véhicule et de tout accessoire à la suite d'une effraction (un accessoire étant tout composant de série incorporé dans ou sur le véhicule et livré avec par le constructeur) avec violence subie d'un tiers ;
- la tentative de vol du véhicule et de tout accessoire ;
- tout acte de vandalisme commis contre le véhicule alors qu'il est en stationnement sans présence de votre part;
- toute vitre, tout phare ou tout réflecteur endommagé(e) ou cassé(e) ou tout pneumatique endommagé ou crevé à l'occasion du vol ou de la tentative de vol.

### 2) Qu'est-ce qui est exclu de la protection ?

Ce produit ne Vous couvre pas dans les circonstances suivantes :

- Si le véhicule est volé avec les clés ou endommagé en raison de votre négligence ou plus précisément (et de manière non limitative) en raison du fait que les clés aient été laissées dans le véhicule ou à proximité alors qu'il était sans surveillance ou qu'il ait été confié à une personne non autorisée, votre défaut d'utilisation correcte du dispositif antivol, toute omission de nous restituer les clés ou si Vous avez laissé le véhicule non verrouillé quand vous ne l'utilisiez pas.
- Le vol ou les dommages causés aux effets personnels et/ou professionnels et à tout bien transporté dans ou sur le véhicule.
- Le coût de l'immobilisation du véhicule durant la réparation ou s'il est irréparable.

#### 4) Que dois-je faire pour bénéficier de la protection ?

Vous devez :

- \*\*souscrire cette protection ;
- \*\*respecter nos Conditions Générales de location telles qu'elles s'appliquent au vol ou à la tentative de vol du Véhicule ;
- \*\*informer la police locale de tout incident ou tout évènement, immédiatement ou dès que cela est raisonnablement possible et nous adresser le rapport de police ou toute preuve attestant que la déclaration a été faite auprès de la police ;
- Nous informer, par l'intermédiaire de l'agence de départ, dans un délai d'un jour ouvré à compter du moment où Vous avez eu connaissance de la disparition du véhicule et nous adresser les clés à l'agence où vous avez pris le véhicule.

\*\* il s'agit des conditions minimales.

#### 5) Quel est le montant de mon exposition financière ?

Si, pendant votre location, le véhicule est volé ou endommagé à l'occasion d'une tentative de vol ou en raison d'un acte de vandalisme alors que le véhicule est en stationnement et sans surveillance et que Vous n'avez pas souscrit cette protection, Vous serez alors pleinement redevable du coût total des dommages causés au véhicule (si le véhicule est retrouvé) ou de la valeur comptable totale du véhicule s'il n'est pas retrouvé, ainsi que d'une indemnité pour immobilisation calculée sur la base du tarif journalier de location prévu par votre contrat multiplié par le nombre de jours pendant lequel le véhicule a été volé.

Si Vous souscrivez la protection contre le vol et sous réserve du respect de Conditions Générales de location, le maximum que Vous pourriez être alors amené à nous payer correspondra au montant de la franchise vol.

#### C) Protection personnelle accident (PAI)

Au titre de cette protection, Vous serez remboursé des conséquences financières suivantes liées à votre décès ou à tout préjudice corporel subi, directement imputable à une collision alors que Vous conduisez le Véhicule :

- une somme forfaitaire d'un montant maximum de 160 000 € :
- en cas de décès (ou de présomption de décès) dans un délai de 24 mois à compter de la survenance de la collision ou du sinistre ;
- en cas d'invalidité définitive, partielle ou totale, directement imputables à la collision ou au sinistre ;
- les frais médicaux pour un montant maximum de 2500€ (qui inclut hospitalisation, consultations et frais pharmaceutiques, radiographies et test médicaux appropriés; traitement dentaire ou toute prothèse) occasionnés par une collision ou un événement garanti au contrat.

Sous réserve que Vous ayez souscrit cette protection la couverture s'appliquera à Vous et/ou aux Passagers présents dans le Véhicule victimes de la collision survenue pendant la durée de votre location.

- Si Vous êtes la cause de la collision survenue alors que vous conduisez le véhicule (un « conducteur fautif »), Vous ne pourrez pas bénéficier de l'indemnisation au titre de l'assurance Responsabilité Civile mais Vous pourrez recevoir l'indemnité forfaitaire à laquelle Vous aurez droit au titre de la protection personnelle accident.

Vous pouvez bénéficier de cette protection quelle que soit la personne responsable de la collision suivant les situations ci-après:

- Les passagers qui sont toujours considérés comme des tiers au titre de la Responsabilité Civile pourront être indemnisés par l'assurance Responsabilité Civile mais ils pourront également recevoir l'indemnité forfaitaire à laquelle ils auront droit au titre de la protection personnelle accident
- Si Vous n'êtes pas la cause de la collision survenue alors que Vous conduisez le véhicule (un « conducteur non fautif ») Vous pourrez être indemnisés par l'assurance Responsabilité Civile d'un tiers responsable, mais Vous pourrez également recevoir l'indemnité forfaitaire à laquelle Vous aurez droit au titre de la protection personnelle accident.

#### 1) Qu'est ce qui est principalement exclu de la protection ?

La protection Personnelle Accident ne couvre pas :

- l'un des coûts exposés ci-dessus lorsque l'engagement de la dépense n'est pas directement imputable à la collision ou au sinistre survenu alors que le véhicule était sous votre contrôle ou lorsque Vous causez ou provoquez intentionnellement l'accident ou la collision ; ou
- les coûts relatifs à un traitement que Vous suiviez ou de pathologies dont Vous souffriez avant la survenance de l'accident ou la collision; ou
- tout dommage ou perte causés à vos bagages; ou
- tout dommage causé au véhicule.

#### 2) Quel est le montant de mon exposition financière ?

Sous réserve du respect du droit applicable (y compris de la réglementation en vigueur en matière de circulation routière et en particulier, du respect des dispositions relatives au port des ceintures de sécurité et de la limite du nombre maximum de places régulièrement prévu selon les spécifications constructeur du véhicule loué) Vous bénéficierez de la protection à hauteur des montants maximum définis ci-dessus.

Cependant, si Vous n'avez pas respecté la législation et/ou la réglementation en vigueur, notre assureur pourra alors refuser le bénéfice de la couverture de la protection dans son intégralité. Par exemple, si 7 personnes sont blessées dans un véhicule prévu pour 5 personnes, la protection Personnelle Accident ne s'appliquera pas. D'autre part, s'il peut être démontré que Vous étiez même partiellement responsable de l'intensité du préjudice corporel subi lors de la collision ou du sinistre, il pourra réduire l'indemnisation due au titre de cette protection.

### 3) Comment informer l'assureur ?

Il est important que Vous fassiez tout votre possible pour remplir correctement et signer le formulaire de déclaration d'incident. Ce formulaire permet à l'assureur d'obtenir toutes les informations détaillées sur le sinistre et de s'assurer que votre déclaration sera traitée le plus efficacement possible. Le formulaire de Déclaration d'incident doit être adressé à l'assureur, dont les coordonnées sont indiquées sur le formulaire de déclaration, dans un délai maximal de 5 jours ouvrables à compter de la survenance de la collision ou de l'événement garanti au contrat.

#### *5-4 Conditions générales des produits de super protection optionnels de DLM : Pack privilège Loc'Assist*

Sous réserves que Vous ayez souscrit la super-protection optionnelle DLM, appelée PACK PRIVILEGE Loc'Assist, votre responsabilité se trouvera limitée à une franchise de 150 € TTC pour les véhicules particuliers (VP) et une franchise de 300 € TTC pour les véhicules utilitaires.

#### TARIFS

VP (prix € TTC) VU (prix € TTC)

1 à 6 jours

(par jour) 29€ 36€

Forfait semaine 184€ 208€

Forfait mensuel 425€ 433€

EN CAS DE SINISTRE : J'informe DLM Location dès que possible.

En cas de non transmission ou fausse déclaration, aucune garantie ne sera acquise. La franchise à payer sera celle du contrat de location classique signé avec DLM Location.

#### A) Bris de glace FRANCHISE : 50 €

La franchise ne s'applique qu'en cas de remplacement du pare-brise. Aucune franchise n'est appliquée si une réparation (impact) est possible

Valable pour :

- pare-brise avant et arrière
- glaces latérales
- blocs optiques des phares avant

Sont exclus, les rétroviseurs et les feux arrière.

(Sans Pack Privilège : non assuré / prix moyen pare-brise : 450 €)

#### B) Effets personnels

FRANCHISE : 150 € (300 € pour le matériel informatique).

A hauteur de 15 000 €

pour VU et 5 000 € pour VP

La garantie couvre les marchandises transportées et effets personnels :

- qui ont subi des dommages lors d'un accident,
- qui ont été volés avec le véhicule loué.

L'assureur Vous remboursera directement, sur justificatif, après déduction des franchises. La déclaration devra être faite auprès de DLM Location en indiquant les coordonnées complètes.



Exclusion : vol des effets personnels et marchandises lorsque que le véhicule est en stationnement.

Attention aux marchandises exclues : espèces, billets, cartes de paiement, bijoux, métaux précieux, pierres précieuses... (sans Pack Privilège non assuré)

C) Accident responsable

FRANCHISE VP : 150 €

FRANCHISE VU : 300 € (dont minibus)

Si le conducteur a moins de 25 ans et/ou moins d'un an de permis, la franchise sera doublée. Exclusion en cas de sinistre en stationnement sans tiers identifié. En cas de sinistre partiellement responsable, une demi-franchise s'appliquera. (sans Pack Privilège : franchise entre 630 € et 1 500 €)

D) Vol /incendie

FRANCHISE VP : 300 €

FRANCHISE VU : 600 € (dont minibus)

Si le conducteur a moins de 25 ans et/ou moins d'un an de permis, la franchise sera doublée.

Inclus dans l'assurance :

- vol partiel et total
  - incendie partiel et total
  - home jacking
  - car jacking
- vol sans restitution des clés (sans Pack Privilège)

INCENDIE : franchise dommage ou franchise épave si destruction du véhicule

VOL : franchise vol ou déchéance garantie vol si non restitution des clés du véhicule)

## **6 – LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE**

Le présente contrat est soumis au droit français. Il est convenu entre les parties que tout litige relatif au présent contrat relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lille Métropole, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.



## 7 – RESPECT DE VOTRE VIE PRIVEE

Dans le cadre de la proposition de ses services, DLM recueille et stocke des données à caractère personnel vous concernant.

Lorsque vous souscrivez une location, vous consentez à ce que vos données à caractère personnel soient traitées par DLM.

Vous consentez à l'utilisation de vos données notamment pour la réalisation d'analyses statistiques. DLM vous informe que ces données peuvent être transférées à d'autres entités notamment dans le cadre des procédures de recouvrement.

Lors de la remise de vos coordonnées téléphoniques et postales, vous avez le droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (BLOCTEL). Vous acceptez toutefois explicitement d'être rappelé et/ou contacté par nous au numéro téléphonique précisé sur le devis dans le délai maximum de 3 mois suivant la remise du devis, même si votre numéro de téléphone a fait l'objet d'un enregistrement auprès de BLOCTEL.

Nous nous engageons à utiliser ce numéro de téléphone uniquement pour le suivi des documents remis lors de votre passage au magasin (devis, proposition tarifaire) et dans le délai maximum de 3 mois.

DLM vous informe que certains des véhicules sont localisés par GPS et qu'elle peut être amenée à conserver certaines informations personnelles en cas de nécessité.

Pour exercer votre droit d'accès ou de rectification, ou vous opposer à la communication des données vous concernant à des sociétés commerciales extérieures, vous pouvez écrire à :

D.L.M. SAS  
32, Place de la Gare – 59800 LILLE