

## Politique de traitement des dommages

Que se passe-t-il si vous causez un dommage au Véhicule durant votre location ?

Par expérience, nos clients conduisent les Véhicules avec beaucoup de soin et peu d'accidents se produisent. Donc les cas de dommages au Véhicule sont l'exception plutôt que la règle. Mais il est important de comprendre comment nous traitons les dommages lorsqu'ils se produisent.

Europcar a mis en place une politique de traitement des dommages claire pour vous expliquer comment ces dommages vous seront facturés dès lors qu'ils auront été causés pendant votre location. Pour plus d'information, veuillez-vous référer à nos Conditions Générales.

Pour plus d'informations sur la politique de facturation des dommages chez Europcar, cliquez-[ici](#).

Vous pouvez ne pas être entièrement responsable.

Veuillez noter que, selon le type de protection que vous avez souscrit lors de votre location, vous pouvez ne pas avoir à payer pour les dommages causés au Véhicule, ou bien vous pouvez en être partiellement responsable. Pour plus d'information, veuillez-vous référer à nos Conditions Générales d'Assurance et de Protection.

## I – 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 Europcar ou son représentant, et si vous reconnaissez lesdits Dommages en signant l'état de retour du Véhicule, Europcar vous adressera une facture décrivant les coûts de réparation et les frais administratifs de traitement des dommages et d'immobilisation du Véhicule.

Les coûts de réparation varient selon la qualification du Dommage :

- 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 : pare-brise légèrement impacté), est facturé, outre les frais d'administration des Dommages, conformément au Barème de facturation des dommages légers et les frais d'immobilisation du Véhicule.
- Tout autre Dommage non inclus dans le Barème de facturation des dommages légers mentionné ci-dessus et/ou 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, carrosserie endommagée) 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. Au montant de cette évaluation du Dommage sérieux, s'ajouteront également les frais d'administration des Dommages, conformément au Guide des Tarifs recommandés et les frais d'immobilisation du Véhicule.

- Dommages avec tiers : tout dommage consécutif à un accident avec une tierce partie ne vous sera facturé que si votre responsabilité est engagée et confirmée par notre Compagnie d'Assurances (se référer à l'article 14) des Conditions Générales de Location).

Si vous souhaitez contester les Dommages et leur facturation, vous pouvez adresser votre réclamation à l'adresse suivante: [espace.relationclient@europcar.com](mailto:espace.relationclient@europcar.com)

Vous pouvez également soumettre votre réclamation directement au European Car Rental Conciliation Service (ECRCS) (<http://www.ecrcs.eu/fr/accueil.aspx>).

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

## **II – DOMMAGES CONSTATÉS EN CAS DE RESTITUTION DU VÉHICULE EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE DE L'AGENCE EUROPCAR ET EN VOTRE ABSENCE**

Si des Dommages sont constatés au moment de l'inspection du Véhicule par l'agent Europcar ou son représentant en votre absence, Europcar vous adressera les documents suivants :

- L'Etat de retour du Véhicule décrivant l'ensemble des Dommages constatés ;
- Des photographies desdits Dommages ; - Une estimation des coûts de réparation desdits Dommages variant en fonction de la nature du Dommage (voir ci- dessus) et des frais administratifs de traitement des dommages et d'immobilisation du Véhicule.

Si vous souhaitez contester les dommages identifiés ou leurs coûts de réparation, Vous devez nous contacter par email ou lettre simple dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'envoi desdits documents. A défaut de contestation et de justification de Votre part dans le délai susmentionné de quatorze (14) jours, Europcar se réserve le droit de Vous facturer le montant desdites réparations et les frais administratifs de traitement des dommages.

Si vous souhaitez contester les Dommages et leur facturation, vous pouvez adresser votre réclamation à l'adresse suivante: [gestion.dommages@europcar.com](mailto:gestion.dommages@europcar.com)

Vous pouvez également soumettre votre réclamation directement au European Car Rental Conciliation Service (ECRCS) (<http://www.ecrcs.eu/fr/accueil.aspx>).