



CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

INFORMATIONS GENERALES

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

En vous confiant ce véhicule, D.L.M. Location SAS 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 avec 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 – À QUI S'APPLIQUENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION ? P.4

2 – QUI PEUT LOUER ET QUI PEUT CONDUIRE ? P.4

- A- Qui peut louer ? p.4
- B- Qui peut conduire ? (le conducteur) p.5
- C- Qui ne peut pas conduire le véhicule ? p.5

3 – OÙ PUIS-JE CONDUIRE LE VÉHICULE ? P.6

4 – QUEL TYPE DE VÉHICULE PEUT ÊTRE LOUÉ ET À QUELLES FINS ? P.6

5 – QUELLES SONT MES OBLIGATIONS À L'ÉGARD DU VÉHICULE ? P.6

6 – QUELS SONT LES SERVICES DE MOBILITÉ INCLUS AVEC UN VÉHICULE ? P.9

7 – LES AUTRES PRODUITS/SERVICES DE MOBILITÉ NON INCLUS DANS MA LOCATION ? P.9

- A- Qu'est-il attendu de moi en termes d'entretien du Véhicule ? p.10

8 – QU'EST CE QUI EST INCLUS DANS LE PRIX QUE VOUS PAYEZ ? P.10

9 – QUELS SONT LES AUTRES FRAIS/DROITS QUE VOUS POUVEZ PAYER ? P.11

10 – QUELLE VIGILANCE LORS DE LA PRISE DU VÉHICULE ? P.13

11 – QUELLES SONT LES PROCÉDURES DE RESTITUTION DU VÉHICULE ? P.14

- A- Restitution pendant les heures d'ouverture de l'agence p.14
- B- Service de restitution hors des horaires d'ouverture de l'agence p.14
- C- Restitution tardive du véhicule p.15
- D- Abandon du véhicule p.15

12 - DOMMAGES CAUSÉS AU VÉHICULE P.16

- A- Dommages constatés lors de la restitution du véhicule en votre présence p.16
- B- Dommages constatés en votre absence p.17
- C- Dispositions communes p.17

13 – QU'EST-IL ATTENDU DE MOI EN TERMES D'ENTRETIEN DU VÉHICULE ? P.18

14 – QUE DOIS JE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT, DE PANNE MÉCANIQUE OU DE VOL DU VÉHICULE ? P.18

15 – QUAND VAIS-JE RECEVOIR MA FACTURE ET PAYER LA LOCATION ? P.19

16 – QUE SE PASSE-T-IL SI JE DOIS ANNULER OU MODIFIER MA RÉSERVATION ? P.20

- A- Modification p.20
- B- Annulation ou non présentation p.20
- C- Cas de force majeure p.20

**17 – QUE SE PASSE-T-IL SI JE SOUHAITE PROLONGER MON CONTRAT DE LOCATION ?
P.21**

18 – POLITIQUE CARBURANT P.21

19 – DÉPÔT DE GARANTIE À LA PRISE DU VÉHICULE P.22

20 – RGPD ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES P.22

21 – LES VÉHICULES DISPOSENT-ILS D'UN SYSTÈME DE GÉOLOCALISATION ? P.23

22 – QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE LITIGE LIÉ À MA LOCATION ? P.24

- A- Droit applicable p.24
- B- Service Relation Client p.24
- C- Avis p.24
- D- Médiation p.24
- E- Documents contractuels p.24

23 – ASSURANCES P.25

- 1- Conditions générales de l'assurance Responsabilité civile circulation p.25
- 2- Responsabilité civile fonctionnement p.25
- 3- Conditions générales des produits de protection optionnels de DLM Location p.26
- 4- Protection contre le vol (TW) p.29
- 5- Protection personnelle accident (PAI) p.31
- 6- Conditions générales des produits de super protection optionnels de DLM : Pack Loc'Assist p.33

24 – EXISTE-T-IL UN CODE DE CONDUITE APPLICABLE À L'INDUSTRIE DE LA LOCATION DE VOITURE ? P.34

25 – CHARTE DE CONDUITE ET DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE / CHARTE DE GESTION DES INCIVILITÉS P.34

26 – ANNEXES P.35

- 1- Grille des Tarifs pour dommages Légers-Véhicules Utilitaires p.35
- 2- Grille des Tarifs pour dommages Légers-Véhicules de Tourisme p.38

1 – À QUI S'APPLIQUENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION ?

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

2 – QUI PEUT LOUER ET QUI PEUT CONDUIRE ?

A- Qui peut louer ?

Toute personne physique, disposant d'un permis de conduire depuis au moins un 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.

(Voir la liste ci-dessous) ;

- 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.
- Chèques
- Virements bancaires
- Chèques vacances

La carte bancaire présentée (support physique) par le Client au moment de la remise du Véhicule devra demeurer valide jusqu'au moment de la restitution du Véhicule et au moins 30 jours après la date de fin du contrat de location.

La carte de paiement utilisée lors d'un prépaiement doit être présentée au comptoir le jour du départ de la location.

Présentant des documents d'identification indiqués dans la liste ci-dessous.

Document requis par DLM Location :

- Une pièce d'identité ou passeport en cours de validité, (Les cartes d'identité dématérialisées ne sont pas acceptées).
- 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.

- Justificatif de domicile pour toute location d'un véhicule DLM Location. (Le justificatif de domicile de moins de 3 mois est demandé principalement pour des mesures de sécurité afin de vérifier si l'adresse fournie par le client est exacte).

B- Qui peut conduire ? (Le conducteur)

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)
- Et accepter les permis de conduire des pays membres de l'espace Schengen ou les permis avec la mention internationale.

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, 3 (6m³), 5 (fourgon 7/9 places), 7 (12m³), 7A (14m³), 8 (20m³), 10 (20m³ hayon) et 12 (30m³) 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 les franchises vol du véhicule et véhicule 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.

Un conducteur déclaré comme conducteur principal d'un véhicule ne peut procéder qu'à une location sur la même période.

C - 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 a) et 2 b) ci-dessus. Si vous permettez à une personne non autorisée de conduire le véhicule, ce sera alors considéré comme une violation des CGL et vous serez responsable de toute conséquence pouvant en résulter, y compris la possibilité de répondre envers DLM Location 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 Location. Seule l'assurance responsabilité civile (assurance obligatoire) s'appliquera.

Hors permis européen et permis international

3 – 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 : Albanie, Algérie, Azerbaïdjan, Arménie, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Estonie, Hongrie, Kazakhstan, Kirghizistan, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Maroc, Moldavie, Mongolie, Monténégro, Ouzbékistan, Pologne, République Tchèque, République Slovaque, République Islamique d'Iran, Israël, Roumanie, Russie, Ukraine, Serbie, Slovénie, Turquie, Tunisie, 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 et les obligations de paiement des péages en vigueur dans le pays où vous conduisez le Véhicule.

4 – 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 Location n'assure pas les marchandises transportées dans les véhicules ni les effets personnels. De même, DLM Location ne saurait être tenue pour responsable de toute perte de chance et perte d'exploitation intervenant dans le cadre de l'exécution du contrat de location.

5 – QUELLE SONT MES OBLIGATIONS À L'ÉGARD DU VÉHICULE ?

Lorsque vous louez un véhicule DLM Location, 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 Location pourra prendre toutes les mesures nécessaires décrites dans les présentes Conditions Générales de Location.

- 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 antivol 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, médicaments, 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 Location.
- 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 Location ; 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 Location), 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 Location, 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 Location 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 Location vous donne son accord conformément à ce qui précède, DLM Location vous informe de la couverture d'assurance aux tiers (Responsabilité Civile) 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.

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 l'Article 12 « *Dommages causés au Véhicule* ».

En cas de location de véhicules diesel 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.

Location de plusieurs véhicules : il ne vous est pas possible de louer plus de deux véhicules à la fois, à moins que vous n'ayez ouvert un compte société chez nous et que vous ayez été préalablement autorisé(e) à effectuer ce type de location.

6 – QUELS SONT LES SERVICES DE MOBILITÉ INCLUS AVEC UN VÉHICULE ?

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 ; *(En cas d'accident responsable, les frais d'assistances vous seront refacturés selon le cout de l'intervention)*
- Droit de restituer le véhicule dans la même agence ;
- Responsabilité civile automobile à l'égard des tiers *(matériel et/ou corporel)* ;
- 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 en annexe ;
- Kilométrage indiqué dans le tarif sélectionné.

7 – LES AUTRES PRODUITS/SERVICES DE MOBILITÉ NON 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 ;
- Modèle du Véhicule choisi par le client ;
- 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 ; voir Loi Montagne*
- 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.



La loi Montagne (Décret n° 2020-1264 du 16 octobre 2020) prévoit l'obligation pour le conducteur de détenir des équipements hiver (pneus neige ou hiver, ou dispositifs antidérapants type Chaînes ou "chaussettes") dans des zones définies par les préfets, à partir du 1er novembre de chaque année, jusqu'au 31 Mars de l'année suivante. Le conducteur du véhicule doit être équipé de l'un de ces dispositifs dans certaines communes des 48 départements métropolitains suivants : Ain (01), Allier (03), Alpes-de-Haute-Provence (04), Hautes-Alpes (05), Alpes-Maritimes (06), Ardèche (07), Ariège (09), Aude (11), Aveyron (12), Cantal (15), Corrèze (19), Corse-du-Sud (2A), Haute-Corse (2B), Côte-d'Or, (21), Creuse (23), Doubs (25), Drôme (26), Gard (30), Haute-Garonne (31), Hérault (34), Isère (38), Jura (39), Loire (42), Haute-Loire (43), Lot (46), Lozère (48), Meurthe-et-Moselle (54), Moselle (57), Nièvre (58), Puy-de-Dôme (63), Pyrénées-Atlantiques (64), Hautes-Pyrénées (65), Pyrénées-Orientales (66), Bas-Rhin (67), Haut-Rhin (68), Rhône (69), Haute-Saône (70), Saône-et-Loire (71), Savoie (73), Haute-Savoie (74), Tarn (81), Tarn-et-Garonne (82), Var (83), Vaucluse (84), Haute-Vienne (87), Vosges (88), Yonne (89), Territoire de Belfort (90)

Le conducteur contrôlé par les Autorités sans équipements hiver encourt une amende de 135 euros, et l'immobilisation éventuelle du véhicule.

L'assistance proposée par DLM Location 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 Location 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.

A- 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 l'entretien est non respecté durant la location, une pénalité de 0,075€HT s'appliquera par kilomètres parcouru.

8 – QU'EST CE QUI EST INCLUS DANS LE PRIX QUE VOUS PAYEZ ?

Les informations que vous communiquez à DLM Location 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 frais suivants :

- Les frais journaliers de location pour le Véhicule pendant le nombre de jours convenu (ils comprennent les services de mobilité décrits à l'Article 6 « *Quels sont les services de mobilité inclus si je loue seulement un Véhicule* » des CGL ;
- Les frais éventuels appliqués au titre des kilomètres supplémentaires (lorsqu'il est possible d'indiquer lors de la réservation les kilomètres supplémentaires qui seront effectués) ;
- Tout autre service de mobilité ou Accessoires additionnels que Vous choisissiez d'ajouter à vos frais ; La TVA (au taux en vigueur à la date de facturation) ;

-Tout supplément qui Vous concerne personnellement (par exemple : si vous êtes un jeune conducteur...) ; La participation aux frais d'immatriculation (pour les consommateurs).

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

9 – QUELS SONT LES AUTRES FRAIS/DROITS QUE VOUS POUVEZ PAYER ?

-Le dépôt de garantie : 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 Location vous demande de lui laisser une garantie pour les frais supplémentaires qui pourraient survenir pendant votre utilisation du Véhicule pendant la Période de la location (voir ci-dessous).

-Les frais supplémentaires et ces droits comprennent :

- Les frais de nettoyage du Véhicule retourné dans un état impropre à sa relocation.
- Les frais pour clés perdues ou volées.
- Les frais de non restitution des accessoires et documents mis à disposition dans le véhicule (tels que triangle de signalisation, gilets de sécurité fluorescents, notice d'utilisation, ..) et/ou des accessoires que vous avez choisi d'ajouter (tels que siège auto, GPS,
- Les « **Dommages** » au véhicule (tout Dommage physique ou acte de vandalisme) et/ou « **Vol du 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.
- Tout le carburant utilisé pendant la période de location, auquel pourra s'ajouter une indemnité carburant.
- La contribution à l'environnement.

DLM Location peut également vous facturer divers frais et indemnités que DLM Location pourrait appliquer 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.

-Forfait post-stationnement, péages et infractions au code de la route

Responsabilité pécuniaire :

Le locataire ou tout conducteur additionnel s'engage à respecter en toute circonstance le code de la route et plus généralement la réglementation en vigueur à l'occasion de la conduite et de l'utilisation du véhicule loué dont il a la garde en vertu des présentes conditions et du contrat de location. Le locataire ou tout conducteur additionnel est tenu de régler personnellement toute redevance, taxe et somme due au titre de la réglementation relative au péage et au stationnement du véhicule loué. Il est responsable personnellement du paiement de toutes les amendes et redevances liées à la conduite et à l'utilisation du véhicule loué ainsi que de toutes les conséquences pénales, administratives et pécuniaires pouvant résulter des manquements à toutes réglementations applicables (notamment les réglementations relatives au stationnement) concernant le véhicule loué pendant la période de location, et ce, jusqu'à la récupération des clés du véhicule loué par l'agence.

Pour chaque amende ou redevance due par le locataire ou tout conducteur additionnel et reçue ou notifiée et traitée par DLM Location, le locataire ou tout conducteur additionnel sera redevable à l'égard de DLM Location de frais de gestion dont le montant est affiché dans chaque agence et mentionné dans les conditions tarifaires de DLM Location.

En acceptant le contrat de location, le locataire autorise DLM Location à prélever, par débit de sa carte de paiement, les sommes correspondant à ces amendes, redevances et frais de gestion, ou bien, lorsque ce débit n'est pas possible, le locataire s'engage à régler la facture correspondante.

Contestation des Forfaits Post-Stationnement (FPS)

En application des dispositions de l'article L.2333-87 du code général des collectivités territoriales, le titulaire du certificat d'immatriculation est pécuniairement redevable des redevances de stationnement. Ainsi, DLM Location doit payer les redevances de stationnement à la place du locataire. Dans ce cas, le montant de la redevance et des frais de gestion sont prélevés par débit de la carte de paiement du locataire, ou bien, quand ce prélèvement n'est pas possible, facturés au locataire qui s'engage à les régler.

DLM Location s'engage à informer le locataire de toute redevance de stationnement qui lui serait notifiée relativement à la période de location, en lui adressant une copie de l'avis correspondant pour permettre au locataire, le cas échéant, de former un recours administratif. Si le locataire entend contester le bien-fondé de la redevance, DLM Location lui communique, à sa demande, les renseignements et documents nécessaires pour sa contestation devant les autorités compétentes. Le locataire reconnaît expressément que sa décision de contester la redevance ne fait pas obstacle au droit de DLM Location de prélever dès que la redevance lui est notifiée une somme correspondant au montant de la redevance et des frais de gestion.

Désignation du locataire et transmission de ses coordonnées en cas d'infraction au Code de la route aux autorités françaises et exploitants de société d'autoroute.

DLM Location, est, de par la loi, redevable pécuniairement de toute amende relative aux infractions au Code de la route constatées sans interception du véhicule, à moins qu'il ne fournisse aux autorités des renseignements permettant d'identifier le locataire ou tout conducteur additionnel responsable desdites infractions. Le locataire est ainsi informé que DLM Location sera amené à le désigner auprès des autorités et exploitants de sociétés d'autoroutes*.

Conformément aux dispositions des articles L. 121-2, L. 121-3 et L. 121-6 du Code de la route.

****Une attention particulière sera requise de la part du Locataire en cas de circulation sur des autoroutes équipées de péages sans barrières dit « Péage en flux libre ». Il devra s'assurer de s'être acquitté de la redevance de péage dans les 3 jours qui suivent le passage de ce péage sans barrière. (Sanef.com ou chez un buraliste avec le réseau de paiement NIRIO) Passé ce délai l'exploitant d'autoroute mettra un constat d'absence de paiement par un agent assermenté qui donnera lieu à l'envoi d'un avis de paiement directement.***

DLM Location procédera à son traitement selon les modalités appliquées. Le locataire sera redevable dans ce cas de la redevance de péage, de la contravention appliquée par l'État et des frais de traitement appliqués par DLM Location.

Contestation des contraventions émises par les autorités étrangères

En application du cadre fixé par la directive européenne (UE) 2015/413, le locataire ou tout conducteur additionnel désigné aura la possibilité de se rapprocher des autorités étrangères compétentes pour contester la réalité de l'infraction qui lui est imputée.

Pour contester, le locataire ou tout conducteur additionnel s'en tiendra au mode opératoire fourni par l'autorité étrangère qui le poursuit.

10 – QUELLE VIGILANCE LORS DE LA PRISE DU VÉHICULE ?

Dans le cas d'une réservation en ligne, la carte de paiement ayant servi à la réservation en ligne devra être présentée au moment de la prise du véhicule, de même que lorsque la réservation est effectuée directement en agence. Le nom et prénom du titulaire de la carte de paiement devront impérativement être identiques aux nom et prénom du conducteur tels que définis à l'article 2 b) *Qui peut conduire ?*

Lors de la prise du véhicule, si vous bénéficiez d'un tarif préférentiel /négocié, un titre accréditif ou tout autre document justifiant le bénéfice dudit tarif vous sera systématiquement demandé.

En l'absence de tel justificatif, DLM Location ne peut vous garantir l'application des tarifs préférentiels à votre réservation.

Lorsque vous retirez le véhicule chez DLM Location, il vous sera demandé de signer, entre autres, une section du contrat de location qui décrit l'état du véhicule à ce moment particulier.

Si vous remarquez un défaut ou un dommage apparent qui n'est pas décrit dans le contrat de location, vous devez vous assurer qu'il en soit fait mention sur le document et que tant vous que l'agent DLM Location signez le changement apporté à cette section.

Pour les véhicules de tourisme exclusivement, vous bénéficiez d'un délai pour aviser l'agence de départ d'un dommage constaté après la prise du véhicule :

-Si le véhicule est loué avant 16 heures : Vous disposez d'un délai de 2 heures après la prise du véhicule pour aviser l'agence de départ.

-Si le véhicule est loué après 18 heures : Vous devez aviser l'agence de départ avant 9h le lendemain matin.

Dans le respect des conditions ci-dessus et en dehors des heures d'ouverture des agences, vous devez signaler ce dommage par email : contact@dml.fr , en précisant vos coordonnées, l'immatriculation du véhicule, le numéro de votre contrat de location, le descriptif du/des dommages et joindre des photographies du/des dommages.

En cas d'omission de votre part de demander la mention de ce défaut ou de ce dommage apparent, comme indiqué ci-dessus, vous êtes présumé avoir accepté le véhicule dans l'état décrit dans le Contrat de location et vous reconnaissez que DLM Location pourra vous facturer tout nouveau dommage que vous et l'agent de DLM Location remarqueraient lorsque le véhicule sera inspecté au moment de sa restitution.

11 – QUELLES SONT LES PROCÉDURES DE RESTITUTION DU VÉHICULE ?

A- Restitution pendant les heures d'ouverture de l'agence

Vous devez restituer le véhicule à l'agence DLM Location 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 Location en acquittant le coût qui vous sera communiqué sur devis.

Pour toute restitution non autorisée du véhicule à une autre agence DLM Location (« Aller simple ») vous pouvez être amené à être facturé des frais supplémentaires.

La période de location prendra fin lorsque vous restituerez le véhicule à l'agence DLM Location et remettrez les papiers et les clés du véhicule à un agent DLM Location ou son représentant désigné. Lorsque vous restituez le véhicule à DLM Location, vous devez prendre le temps d'inspecter le véhicule avec l'agent de DLM Location ou son représentant désigné et contresigner un rapport de restitution du véhicule.

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

Frais pour restitution anticipée des véhicules :

Pour les réservations prépayées, toute restitution du véhicule avant la date et l'heure mentionnées sur le contrat de location ne saurait donner lieu à un remboursement.

Pour toute location effectuée, des frais pourront être appliqués en cas de restitution anticipée du véhicule c'est-à-dire avant la fin de la durée de location initialement prévue dans le contrat de location. Ces frais correspondent au préjudice résultant du fait que nous ne pourrions pas louer le véhicule à une autre personne pendant le reste de la période de votre engagement avec DLM Location.

B- Service de restitution hors des horaires d'ouverture de l'agence

DLM Location 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 Location 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 Location ou son représentant désigné en Votre absence et postérieurement au dépôt des clés.

Dans les agences proposant le service de restitution « hors des horaires d'ouverture », la procédure décrite au point 11)- a) ci-dessus a été adaptée pour permettre à ces agences de proposer ce service dans les meilleures conditions possibles.

Notamment, 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 Location, ce document devra être laissé dans le véhicule ou remis avec les clés dans la boîte « retour boîte à clefs » prévue à cet effet.

Veillez 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 Location qui procédera à l'inspection de celui-ci en vue de clôturer le contrat de location. Dès lors, DLM Location vous rappelle que vous devez garer le véhicule 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.

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

C- 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 vingt-quatre heures s'écoule sans nouvelle de votre part concernant le retard de sa restitution, DLM Location considérera le Véhicule comme illégalement approprié et pourra déposer plainte auprès des autorités locales compétentes.

Dans ce cas DLM Location sera habilitée à vous :

- Réclamer un jour supplémentaire pour chaque jour de location, au tarif de location en vigueur et le paiement d'un droit fixe de 60€ euros net par jour, pendant lequel le véhicule aura été retenu au-delà de la période de location. Sauf si 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.
- Réclamer l'indemnisation de tous les dommages et tous les préjudices subis par DLM Location, les amendes, les pénalités ou les sanctions dus 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 Location aura également le droit d'engager des actions judiciaires pour demander la restitution immédiate du véhicule, les protections et services complémentaires contractuels étant privés de leurs effets.

D- Abandon du véhicule

Si le véhicule a été abandonné, c'est-à-dire qu'il a été laissé en dehors d'une agence DLM Location (parking, stationnement en ville, bord de route, aire d'autoroute ...), imposant de ce fait à DLM Location de mettre en place un dispositif lui permettant de récupérer le véhicule, vous demeurez intégralement responsable des dommages que pourrait subir le véhicule jusqu'à son retour dans une agence DLM Location, des éventuelles contraventions et serez facturé d'une pénalité.

12 - 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.

A- 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 Location ou son représentant désigné, et si vous reconnaissez lesdits dommages en signant l'état de retour du véhicule, DLM Location Vous remettra un état retour qui donnera lieu à des coûts de réparation qui pourront être facturés.

Les coûts de réparation varient selon la qualification du dommage :

-En cas de 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), tel que ceux figurants dans le barème de facturation des dommages légers (ou par expertise et/ou télé-expertise, si nous estimons nécessaire), vous serez facturé des montants correspondants, outre les frais d'administration des dommages, et des éventuels frais d'immobilisations 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) pourra être évalué par un expert sélectionné par DLM et facturé conformément à son *chiffrage* ou sur la base d'une évaluation effectuée par un garage de réparation automobile indépendant sélectionné par DLM. 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 impliquant des tiers : tout dommage consécutif à un accident avec une tierce partie identifié et identifiable ne vous sera facturé que si votre responsabilité est engagée et confirmée par notre Compagnie d'Assurances.

Les coûts de réparation, dans la limite du montant de la franchise avec tiers identifié et identifiable, ainsi que les frais administratifs des dommages vous seront facturés pour tout véhicule utilisé durant votre location. La franchise sera appliquée à chaque dommage causé à un même véhicule pour un même contrat de location, en cas d'événements distincts, d'une collision ou d'une tentative de vol de celui-ci, ou au titre de la perte du véhicule s'il est devenu irréparable ou si nous ne le récupérons pas à la suite d'un vol.

Si vous contestez les Dommages et leur facturation en refusant de signer l'état de retour du véhicule, DLM Location appliquera la procédure décrite à l'article 12)-b) ci-dessous.

B- Dommages constatés en votre absence

Si des dommages sont constatés au moment de l'inspection du véhicule par l'agent DLM Location ou son représentant désigné en votre absence, DLM Location 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 12)-a) alinéa 2 ci-dessus) et des frais administratifs de traitement des dommages et d'immobilisation du Véhicule.

Si un constat amiable contresigné non transmis par le locataire dans le délai (voir article 23-2-1) nous est transmis par la compagnie adverse dans le délai légal (soit deux ans à compter du sinistre). Une franchise ou une double franchise sera refacturée

Vous disposerez d'un délai de quatorze 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 et de justification de votre part dans le délai susmentionné de quatorze jours, DLM Location se réserve le droit de vous facturer le montant desdites réparations.

DLM Location vous laisse également la possibilité, de faire réaliser une contre-expertise, à vos frais. L'expert automobile devra être choisi parmi la liste du syndicat des experts indépendants que Vous trouverez sous le lien : <http://www.securite-routiere.gouv.fr/connaitre-les-regles/le-vehicule/la-liste-nationale-des-experts-automobile>

Les coûts de réparation, dans la limite du montant de la franchise avec tiers identifié et identifiable , ainsi que les frais administratifs des dommages vous seront facturés pour tout véhicule utilisé durant votre location. La franchise sera appliquée à chaque dommage causé à un même véhicule pour un même contrat de location, en cas d'événements distincts, d'une collision ou d'une tentative de vol de celui-ci, ou au titre de la perte du véhicule s'il est devenu irréparable ou si nous ne le récupérons pas à la suite d'un vol.

C- Dispositions communes

Veuillez noter que, selon le dommage subi par le Véhicule et le type de protection que vous avez souscrit chez DLM Location (voir les CG Assurances et Protection Loc'ASSIST qui peuvent être consultées en agence et/ou sur le site Internet de DLM Location ou disponibles dans toutes les agences DLM Location), 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 de l'Article 23 « *Que se passe-t-il en cas de litige lié à ma location* ».

13 – 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 effectuée sur lui est interdite sans l’autorisation préalable et écrite de DLM Location. Si cette règle n’est pas respectée, vous devez supporter les coûts dûment justifiés de restauration du véhicule dans le même état que celui dans lequel vous en avez pris possession.

Vous êtes responsable envers DLM Location de toute conséquence préjudiciable découlant d’un manquement aux obligations d’entretien mentionnées ci-dessus.

En cas de location d’un véhicule électrique, vous devez en outre n’utiliser que les câbles fournis par DLM Location pour procéder au rechargement. Tout rechargement effectué avec un autre câble serait susceptible d’engager votre responsabilité en cas de dommage survenant de ce fait.

En cas d’utilisation du câble permettant le rechargement sur une prise domestique, vous devez vous assurer que votre installation électrique est conforme aux normes en vigueur et aux prérequis définis par le constructeur automobile avant de procéder à tout rechargement. A défaut, et en cas de dommages, vous engageriez votre responsabilité.

14 – QUE DOIS JE FAIRE EN CAS D’ACCIDENT, DE PANNE MÉCANIQUE OU DE VOL DU VÉHICULE ?

En cas de panne mécanique ou d’accident qui vous empêche de continuer votre voyage et/ou vous oblige à arrêter le véhicule, vous bénéficiez en France d’un service d’assistance, inclus dans le prix de votre location.

Cette assistance sera également fournie dans la limite des Territoires autorisés.

En cas d’accident impliquant un tiers vous disposez d’un délai maximum de cinq jours ouvrés, vous devez impérativement informer l’agence DLM Location de départ et par mail à assistance@dml.fr et à assurances@dml.fr le cas échéant, les autorités de police locales ; remettre, dans le même délai, ou adresser à DLM Location un constat amiable d’accident et/ou une déclaration circonstanciée.

Lorsque les circonstances impliquent des un ou plusieurs tiers, il est important que vous remplissiez et signiez un ou plusieurs constat d’accident ou une déclaration circonstancié qui nous fournira tous les détails permettant d’identifier les circonstances de l’accident et l’identité du ou des tiers et de son ou les assureur afin d’obtenir sa ou ses version concernant l’incident/accident et les tiers.

Si en cas d’accident, avec un tiers identifié, si vous ne remettez pas un constat d’accident à votre agence DLM Location dans un délai maximum de cinq jours ouvrés (sauf si Vous êtes dans l’impossibilité matérielle de déclarer celui-ci dans ce délai) et si DLM Location était mis en cause par une compagnie d’assurance adverse, alors vous seriez redevable des frais de dossiers.

Dans ces cas d’accident, de panne mécanique ou de vol du véhicule, vous devez faire appel au service d’assistance qui est inclus dans votre prix de location dans les 24 heures par mail à assistance@dml.fr. A défaut, si vous n’avez pas signalé votre panne mécanique dans les 24 heures les frais engendrés seront refacturés à votre charge.



Le numéro de téléphone du service d'assistance est le suivant :
03 20 99 97 02 ou par e-mail assistance@dlm.fr

En cas de vol et Incendie vous devez communiquer à DLM Location le récépissé de déclaration de vol et incendie remis par les autorités, sous deux jours ouvrés, ainsi que les clés et papiers du véhicule s'ils n'ont pas été volés.

15 – QUAND VAIS-JE RECEVOIR MA FACTURE ET PAYER LA LOCATION ?

Vous recevez une facture définitive le jour de la restitution du véhicule.

Vous payez ou êtes facturé pour le montant total.

-Vous pouvez payer par anticipation (prépaiement de votre réservation faite à distance ou en agence DLM Location) 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. Le montant prépayé ainsi que le montant du dépôt de garantie seront mentionnés sur le contrat de location que vous devrez accepter et signer lors de la prise du véhicule. De plus, le montant prépayé sera également mentionné sur la facture définitive et déduit du montant total restant éventuellement à payer.

Cependant, le rejet du prépaiement lors de la réservation entraîne l'impossibilité de prise de véhicule jusqu'à la régularisation totale de ce rejet.

-Si vous ne prépayez pas 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 Location en aura eu connaissance.

A cet égard, vous disposerez d'un délai de quatorze 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 et 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.

Pour les entreprises sous administration judiciaire avec poursuite d'activité et/ou en période d'observation ou en plan de continuation avec poursuite d'activité par le mandataire ou l'administrateur judiciaire, le paiement d'avance de la location et une caution seront exigés.



Pour les clients-sociétés ne respectant pas les délais de règlements, lorsqu'ils ont été négociés, tout retard de paiement, entraînera des pénalités et les intérêts associés.
En outre, les conditions commerciales qui auraient été accordées seront annulées.

16 – QUE SE PASSE-T-IL SI JE DOIS ANNULER OU MODIFIER MA RÉSERVATION ?

A- Modification

Vous pouvez modifier votre réservation, gratuitement, sous réserve que vous informiez DLM Location jusqu'à sept jours de la de location prévue.

Vous reconnaissez à cet égard que de nouveaux prix de location et un nouveau forfait kilométrique peuvent s'appliquer si Vous modifiez votre réservation.

A partir de six jours de la location prévue, trente euros de frais d'annulation et 40% du prix de votre location.

B- Annulation ou non présentation

Pour toutes réservations effectuées, il vous sera demandé le versement d'un acompte de trente 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.

Non présentation (« No show* ») - Si vous n'avez pas annulé votre réservation et que vous ne vous présentez pas en agence pour retirer le véhicule aux date et heure de location prévues, le montant prépayé pour votre location sera conservé intégralement par DLM Location.

**Ne pas venir, se présenter.*

C- Cas de force majeure

Dans le cadre de la présente section, vous ne serez pas tenu responsable en cas d'annulation de la réservation ou de défaut de prise du véhicule dû à la survenance d'un cas de force majeure.

Juridiquement, il y a force majeure lorsqu'un événement échappant à votre contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, vous empêche d'exécuter le contrat de location, si vous l'invoquez, il vous appartiendra d'établir que l'évènement est effectivement constitutif d'un cas de force majeure.

Veuillez noter que les grèves, retards ou annulations de votre moyen de transport (train, avion, etc.) ne seront pas considérés comme des cas de force majeure et ne vous exonèrent pas de frais supplémentaires au titre d'annulation tardive ou de « non présentation ».

17 – 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 48h soit téléphoner à l'agence ou vous rendre dans l'agence DLM Location de restitution du véhicule

- Pour toute prolongation de plus de 48h, vous devrez :

Effectuer une vérification du véhicule avec un agent de DLM Location

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 l'Article 11(*« Quelles sont les procédures de restitution du Véhicule »*).

18 – POLITIQUE CARBURANT

DLM Location vous remet un véhicule avec le plein de carburant.

Vous restituez le véhicule avec le plein de carburant.

Vous ne payez rien ni en carburant ni au titre du service de réalimentation en carburant.

A cet égard, DLM se réserve la possibilité de vous demander de présenter un justificatif d'achat de 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 l'affichage obligatoire en agence.

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.

19 – DÉPÔT DE GARANTIE À LA PRISE DU VÉHICULE

Avant la prise du Véhicule, vous laissez une autorisation de débit sur votre carte de paiement à hauteur du montant du dépôt de garantie

Cette opération s'effectue directement au comptoir de l'agence DLM Location.

Le montant du dépôt de garantie diffère selon les cas suivants :

Véhicules de Tourisme et véhicules Utilitaires oscillant entre 1500€ et 3000€ en fonction de la gamme et des catégories. À partir de la catégorie D un deuxième dépôt de garantie vous sera demandé.

Le montant retenu au titre du dépôt de garantie servira à couvrir toutes les dégradations et/ou coûts supplémentaires engendrés pendant la durée de location. Cette somme sera ainsi retenue pendant toute la durée de location. Le dépôt de garantie vous sera restitué en totalité à la fin de Votre Contrat de location dans le cas où aucun dommage et/ou coût supplémentaire n'a été constaté lors de la restitution du Véhicule loué.

20 – RGPD ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Lorsque vous effectuez une location, DLM Location est amené à collecter et traiter des données personnelles vous concernant et des données concernant le ou les Conducteur(s) désigné(s) afin de :

- Gérer votre réservation, votre contrat de location ainsi que le paiement associé
- Gérer et mettre à jour une liste de clients à risque
- Vous communiquer des informations sur des services similaires qui pourraient, selon nous, vous intéresser, dans le cadre des dispositions légales applicables. Vous pouvez vous désabonner de ces communications à tout moment en contactant notre service relation client via l'adresse mail : marketing@dml.fr

DLM Location conserve vos données personnelles pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées supra, le cas échéant, complétées de celles mentionnées dans notre Politique de confidentialité.

DLM Location 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
SERVICE MARKETING & COMMUNICATION
32, Place de la Gare – 59800 LILLE

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de protection des données la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

21 – LES VÉHICULES DISPOSENT-ILS D'UN SYSTÈME DE GÉOLOCALISATION ?

Pour améliorer la gestion de notre flotte (kilométrage, niveau de carburant, voyants moteur et alerte collision), protéger le véhicule, prévenir et détecter des infractions, DLM Location peut utiliser des appareils électroniques pour surveiller l'état, la performance et le fonctionnement du véhicule et/ou suivre les mouvements du véhicule. Ces informations peuvent être utilisées à la fois pendant et après la fin de la période de location. En acceptant les présentes CGL, vous donnez votre consentement à l'utilisation de ces appareils électroniques. Les boîtiers ou autres technologies utilisés par DLM Location pour connecter sa flotte de véhicules ne doivent en aucun cas être débranchés par le client, sous peine de facturation de pénalités. De même, le client s'expose à des pénalités si les appareils électroniques permettant de connecter la flotte DLM Location sont endommagés ou non restitués par le client.

Conformément au droit applicable, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données vous concernant, vous bénéficiez du « droit à l'oubli », « du droit d'opposition » au traitement des données, du droit à la « portabilité des données » ou du droit « d'organiser le sort de ses données personnelles après sa mort ». Vous pouvez exercer ces droits en adressant votre demande par lettre simple à l'adresse suivante :

D.L.M. SAS
SERVICE MARKETING & COMMUNICATION
32, Place de la Gare – 59800 LILLE

ou par email à contact@dlm.fr ou, pour des questions générales, au Délégué à la Protection des Données à marketing@dlm.fr.

22 – QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE LITIGE LIÉ À MA LOCATION ?

A- Droit applicable

En cas de litige survenant entre vous et DLM Location concernant votre location, le droit applicable est le droit du pays où le véhicule a été loué. Par exemple, si vous louez le véhicule en France, le droit applicable est le droit français. Mais, si vous louez un véhicule en Allemagne, votre location sera alors soumise au droit allemand.

B- Service Relation Client

Vous pouvez prendre contact avec le Service Relation Client aux adresses et numéros de téléphone suivants :

-Adresse : D.L.M. SAS -SERVICE MARKETING & COMMUNICATION 32, Place de la Gare – 59800 LILLE

-Téléphone : 03 20 99 28 20

-Via internet www.dlm.fr avec le formulaire de contact.

Celui-ci prendra alors contact avec vous afin de résoudre votre réclamation.

C- Avis

Tous les avis qui doivent vous être notifiés ou être notifiés à DLM Location en vertu de votre contrat de location sont envoyés aux adresses indiquées dans ce dernier, adresses auxquelles Vous et DLM Location élisent domicile à toute fin. Tout changement d'adresse au cours de la période de Location doit être communiqué à l'autre partie.

D- Médiation

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.

Pour résoudre un litige avec un professionnel de l'automobile qui vous a vendu un produit ou un service lié à l'automobile un médiateur peut vous aider :

MOBILIANS 147, Rue de Douai - 59000 LILLE Téléphone : 03.20.86.12.00

E- Documents contractuels

Les documents qui lient DLM Location et vous sont, par ordre de priorité, les suivants :

-Le Contrat de location et ses conditions particulières, si applicables (le document que Vous avez signé au moment du retrait ou du premier jour de location) ;

-Le courrier électronique de confirmation (lorsque Vous avez réservé d'avance votre location en ligne)

-Les Conditions Générales d'Assurance et LOC'ASSIST

-Les présentes Conditions Générales de Location avec ses Annexes qui s'appliquent à tous les documents listés ci-dessus.

23 – ASSURANCES

1- Conditions générales de l'assurance Responsabilité civile circulation

Conformément à la législation en vigueur dans les pays où DLM propose ses services de location, tous nos véhicules sont couverts par une assurance Responsabilité Civile à l'égard des tiers. DLM a souscrit cette assurance auprès de l'un des assureurs les plus reconnus du marché. Les coordonnées et informations de cet assureur sont disponibles sur simple demande, en agence ou auprès de notre service dédié.

Cette assurance est incluse dans tous nos contrats de location. Vous êtes donc couvert, pour les dommages que vous pourriez causer à autrui lorsque vous conduisez un véhicule DLM, dans la limite des garanties prévues par la loi locale du pays de location.

Contre quoi suis-je assuré ?

Conformément à la loi, l'assurance Responsabilité Civile vous protège contre les conséquences financières d'un accident que vous pourriez causer en conduisant, notamment :

- Les préjudices corporels ou le décès subis par des tiers ;
- Les dommages matériels causés à des biens appartenant à des tiers, ainsi que les pertes ou frais qui en découlent.

Qu'est-ce qui est exclu ?

L'assurance Responsabilité Civile ne couvre pas :

- Le préjudice corporel ou le décès du conducteur responsable au moment du sinistre ;
- Les dommages subis à vos objets personnels ou biens transportés dans le véhicule ;
- Les dommages subis au véhicule en absence d'un tiers identifié et identifiable ;

2- 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.

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

Sous réserve qu'aucune violation des lois en vigueur (incluent les règles applicables du Code de la Route), vous êtes couvert par l'assurance Responsabilité Civile incluse dans votre contrat de location.

Celle-ci prend en charge les dommages corporels ou matériels causés à des tiers lorsque vous êtes responsable d'un accident, dans la limite du niveau de couverture légalement requis dans le pays de location.

En revanche, si vous commettez une infraction avérée (par exemple : conduite en état d'ivresse, excès de vitesse majeur, usage de stupéfiants...), notre assureur reste tenu d'indemniser les tiers, mais il peut se retourner contre vous pour vous demander le remboursement partiel ou total des sommes versées.

2.1- Comment informer DLM ?

En cas de sinistre, qu'il implique un tiers (accident, accrochage, choc en stationnement...) ou non (vandalisme, dommage seul...), vous devez le déclarer dans un délai de cinq jours ouvrés.

Si un tiers est impliqué, merci de remplir un constat amiable avec l'autre conducteur. Ce constat doit indiquer ses coordonnées (nom, adresse, téléphone), ainsi que celles de son assurance (nom de la compagnie, numéro de contrat...). Il doit être signé par les deux parties.

Si vous ne pouvez pas établir de constat (par exemple, le tiers refuse ou prend la fuite), vous devez

fournir une déclaration unilatérale mentionnant les informations connues (immatriculation du véhicule, identité du conducteur, etc.), ou un dépôt de plainte si le tiers est inconnu.

En cas de vol ou d'incendie, la déclaration doit être faite dans un délai de deux jours ouvrés, avec un dépôt de plainte joint.

Tous ces documents doivent être envoyés :

- Directement à votre agence DLM,
- Ou par mail à assurances@dlm.fr,
- Ou par courrier au siège de la société.

Un constat amiable se trouve dans l'habitacle du véhicule. Remplissez-le avec soin, car il permet à DLM de défendre vos droits ou de récupérer les frais auprès du responsable, si vous n'êtes pas en tort.

3- Conditions générales des produits de protection optionnels de DLM Location

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 tiers identifié.

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

La protection contre les dommages résultant d'une collision (CDW) limite votre responsabilité financière en cas de dommages au véhicule pendant la période de location. En cas de sinistre, vous ne serez redevable que du montant de la franchise prévue au contrat, les dommages au-delà de ce montant étant couverts.

Il est possible de réduire le montant de cette franchise en souscrivant à une formule de protection renforcée via nos packs LOC ASSIST, détaillés ci-dessous.

Attention : cette protection ne couvre ni le vol, ni la perte ou les dommages causés aux effets personnels (bagages, objets ou marchandises) transportés dans ou sur le véhicule, que ce soit par vous ou par un passager.

En cas de sinistre responsable avec un tiers identifié, et même en l'absence de dommages visibles sur le véhicule DLM, le montant de la franchise pourra être facturé, notamment pour couvrir les frais de gestion, d'expertise ou d'indemnisation du tiers. Des cas de déchéance ou d'exclusion peuvent également s'appliquer, comme précisé dans les conditions générales.

Contre quoi suis-je couvert ?

Ce produit limite votre responsabilité financière en cas de dommages au véhicule pendant la location. Vous ne serez redevable que du montant de la franchise prévue au contrat, les frais au-delà étant pris en charge par la protection CDW, dans les situations suivantes :

- Dommages causés au véhicule ou frais de réparation, ou remboursement de sa valeur comptable si le véhicule est déclaré irréparable ;
- Frais liés à l'immobilisation du véhicule pendant les réparations ou en cas de perte totale.

Ces frais sont couverts dans les cas suivants :

- Collision avec un objet ou un autre véhicule, qu'il soit fixe ou mobile ;
- Vandalisme subi pendant que vous conduisez ou utilisez le véhicule ;
- Bris de vitre, de phares, de réflecteurs ou dommages aux pneumatiques à la suite d'un choc ;
- Catastrophe naturelle (au sens de la loi) : les dommages directs sont couverts, sous réserve de l'application de la franchise légale spécifique prévue par la réglementation en vigueur.

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 :

1. Conducteur et usage non autorisé

Le conducteur n'a pas l'âge requis ou n'est pas titulaire d'un permis de conduire valide correspondant au véhicule.

Le véhicule est utilisé pour des activités interdites : transport de personnes ou de marchandises à titre onéreux, rodéos, compétitions ou essais (même sur circuit fermé).

Le conducteur est sous l'influence d'alcool, de stupéfiants ou de médicaments non prescrits.

Délit de fuite ou refus d'obtempérer après un sinistre.

Le conducteur a commis un abus de confiance ou une escroquerie.

Le véhicule est utilisé à des fins non autorisées, comme par un professionnel de la réparation, de la vente ou de la location.

2. Comportement intentionnel ou fautif

Dommages causés intentionnellement ou à la demande de l'assuré ou du conducteur.

Actes de vandalisme sur le véhicule en stationnement (hors garantie dommages tous accidents).

Non-respect manifeste du Code de la route ou de la signalisation (ex. : mauvaise appréciation du gabarit, roulage sur chemin non carrossable, alerte mécanique ignorée).

Endormissement du conducteur.

3. Situation administrative ou contractuelle non conforme

Non-respect du délai légal de déclaration du sinistre.

4. Risques exceptionnels et contextes non couverts

Guerre (civile ou étrangère), émeutes, actes de terrorisme ou sabotage.
Catastrophes naturelles, sauf si elles relèvent du régime légal de catastrophe naturelle.
Réaction nucléaire, rayonnements ionisants, transport de matières radioactives ou dangereuses (inflammables, explosives, corrosives, etc.), sauf si transport $\leq$ 500 kg ou 600 L.

5. Dommages spécifiques non garantis

Amendes, frais de fourrière et accessoires consécutifs à une infraction.
Perte ou vol des clés.
Dommages aux effets personnels, biens transportés ou appartenant au conducteur.
Dommages causés par ou à des animaux transportés, ou lors d'une collision avec un animal appartenant à l'assuré.
Dommages dus au chargement/déchargement ou aux objets transportés.
Dommages causés aux immeubles, animaux ou objets confiés au conducteur.
Dommages entre deux véhicules appartenant au même assuré ou à la même entreprise.
Dommages dus à l'usure, un défaut d'entretien, une pièce non conforme, un vice de fabrication ou de réparation.
Dommages mécaniques dus au seul fonctionnement du véhicule.
Dommages aux pneumatiques, aux organes mécaniques, au bas de caisse, au toit ou au dessous du véhicule.
Dommages mécaniques causés par un animal pendant le stationnement.
Dommages survenus pendant un transport (air, mer, rail).
Dommages subis lors d'une mise en fourrière, entre l'enlèvement et la restitution du véhicule.

Que dois-je faire pour bénéficier de la protection ?

Pour bénéficier de cette protection, vous devez impérativement :

- Avoir souscrit à cette protection lors de la location du véhicule ;
- Respecter les Conditions Générales de Location, ainsi que l'ensemble des lois et réglementations en vigueur en matière de circulation routière ;
- Déclarer tout incident à DLM dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date de survenance.

En cas de vol ou d'incendie, la déclaration doit impérativement être faite dans un délai de deux jours ouvrés, et avant la fin de votre période de location.

Vous devrez également transmettre à DLM une déclaration d'accident complète et dûment remplie, ainsi que tout document justificatif utile à l'instruction du dossier, ou demandé par nos services comme stipulé dans l'article 23-2-1.

Quel est le montant de mon exposition financière ?

Si, pendant la durée de votre location, le véhicule est endommagé et que vous n'avez pas souscrit cette protection, vous serez redevable :

- De l'intégralité du coût des réparations,
- D'une indemnité d'immobilisation du véhicule.

Le coût des dommages légers sera évalué selon une matrice de référence disponible dans nos agences.

Si le dommage ne figure pas dans cette matrice (parce qu'il ne relève pas d'un dommage léger ou qu'aucun tarif moyen ne peut être appliqué), un garagiste sélectionné par DLM ou un expert indépendant établira une estimation dans la limite de la valeur comptable du véhicule.

En revanche, si vous avez souscrit la protection, et sous réserve du respect des Conditions Générales de Location et de la réglementation routière, votre responsabilité financière sera limitée au montant de la franchise prévue au contrat.

Attention :

En cas de non-respect des Conditions Générales de Location ou de la réglementation en vigueur, vous perdez le bénéfice de cette garantie.

Elle ne pourra également pas être activée dans les cas suivants :

- Collision entre deux ou plusieurs véhicules appartenant à DLM,
- Collision avec un véhicule vous appartenant personnellement.

4- Protection contre le vol (TW)

La protection contre le vol (TW) limite votre responsabilité financière en cas de vol du véhicule, de tentative de vol ou d'acte de vandalisme survenu pendant la période de location, lorsque le véhicule était stationné sans surveillance.

Si vous avez souscrit cette protection et respecté les Conditions Générales de Location, les frais engagés au-delà du montant de la franchise seront pris en charge par DLM. Vous avez la possibilité de réduire ou supprimer cette franchise en choisissant un niveau de protection supérieur.

En cas de vol du véhicule, le montant de la franchise est doublé.

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.

Cette protection limite votre responsabilité financière à hauteur de la franchise applicable pour les situations suivantes :

- *Le coût des réparations du véhicule ou sa valeur comptable s'il est irréparable ou non retrouvé ;*
- *Le vol du véhicule ou d'accessoires d'origine après effraction avec violence ;*
- *La tentative de vol du véhicule ou de ses accessoires ;*
- *Les actes de vandalisme commis alors que le véhicule était stationné sans surveillance ;*
- *Les vitres, phares, réflecteurs ou pneus endommagés ou détruits à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol.*

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.

Vous ne serez pas couvert dans les situations suivantes :

- Si le véhicule a été volé avec les clés, ou endommagé suite à votre négligence, notamment si :
- Les clés ont été laissées dans ou à proximité du véhicule sans surveillance ;
- Le véhicule a été confié à une personne non autorisée ;
- Le dispositif antivol n'a pas été utilisé correctement ;
- Le véhicule a été laissé non verrouillé ;
- Vous ne restituez pas les clés à DLM.
- Le vol ou les dommages portant sur vos effets personnels ou professionnels, ou sur tout bien transporté à bord du véhicule ;
- Les frais d'immobilisation du véhicule pendant les réparations ou si il n'est pas économiquement réparable

Que dois-je faire pour bénéficier de la protection ?

Pour pouvoir bénéficier de la protection contre le vol, vous devez impérativement :

- Avoir souscrit cette protection au moment de la location ;
- Respecter nos Conditions Générales de Location, notamment celles relatives au vol ou à la tentative de vol ;
- Informer immédiatement la police locale (ou dès que possible) de l'incident, et fournir à DLM le rapport de police ou une preuve de dépôt de plainte ;
- Informer l'agence de départ dans un délai de deux jours ouvrés à compter du moment où vous avez eu connaissance de la disparition du véhicule, et remettre les clés à cette même agence.
- Ces obligations constituent les conditions minimales pour bénéficier de la garantie.

Quel est le montant de mon exposition financière ?

Si vous n'avez pas souscrit la protection contre le vol, vous serez responsable de l'intégralité des frais en cas d'incident. Cela inclut le coût total des réparations si le véhicule est retrouvé, ou sa valeur comptable s'il est non retrouvé ou irréparable. À cela s'ajoutera une indemnité pour immobilisation, calculée en fonction du tarif journalier de location, multiplié par le nombre de jours pendant lesquels le véhicule est indisponible.

En revanche, si vous avez souscrit cette protection et que vous respectez l'ensemble des conditions prévues, votre responsabilité financière sera limitée au montant de la franchise vol applicable.

5- 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.

La protection personnelle accident (PAI) vous couvre, vous et vos passagers, en cas de blessure corporelle ou de décès directement liés à une collision survenue pendant la durée de votre location :

- D'une indemnité forfaitaire pouvant aller jusqu'à 160 000 € :
- En cas de décès (constaté médicalement dans un délai de 24 mois suivant la collision) ;
- En cas d'invalidité permanente, partielle ou totale, directement liée à la collision.
- Du remboursement des frais médicaux (hospitalisation, consultations, soins dentaires, médicaments, examens) jusqu'à 2 500 €.
- La couverture s'applique au conducteur et aux passagers présents dans le véhicule au moment de l'accident.

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.

Sous réserve que vous ayez souscrit cette protection, la couverture s'appliquera à vous ainsi qu'aux passagers présents dans le véhicule, en cas de collision survenue pendant la durée de votre location.

- Si vous êtes responsable de l'accident (en tant que conducteur fautif), vous ne pourrez pas être indemnisé au titre de l'assurance Responsabilité Civile. En revanche, vous pourrez bénéficier de l'indemnité forfaitaire prévue par la protection personnelle accident.
- Si vous n'êtes pas responsable de la collision (conducteur non fautif), vous pourrez être indemnisé par l'assurance Responsabilité Civile du tiers responsable, et également percevoir l'indemnité forfaitaire prévue par la PAI.
- Les passagers, toujours considérés comme des tiers au titre de la Responsabilité Civile, peuvent cumuler une indemnisation par cette assurance et l'indemnité forfaitaire versée dans le cadre de la protection personnelle accident.

Qu'est ce qui est principalement exclu de la protection ?

La Protection Personnelle Accident ne couvre pas les situations suivantes :

- Les frais engagés qui ne sont pas directement imputables à une collision ou un sinistre survenu alors que vous étiez au volant du véhicule, ou si vous avez causé ou provoqué intentionnellement l'accident ;
- Les soins médicaux liés à une pathologie préexistante ou à un traitement en cours avant la collision ou le sinistre ;
- Les pertes ou dommages subis par vos effets personnels, qu'ils soient professionnels ou non, y compris les bagages ;
- Les dommages matériels causés au véhicule lui-même.

Quel est le montant de mon exposition financière ?

Sous réserve du respect du droit applicable — notamment des règles de circulation routière, de l'obligation du port de la ceinture de sécurité et du respect du nombre de passagers autorisé selon les spécifications du constructeur — vous bénéficierez de la Protection Personnelle Accident dans les limites maximales d'indemnisation prévues.

En revanche, si ces règles ne sont pas respectées, notre assureur pourra refuser d'appliquer la protection dans son intégralité.

Par exemple, si sept personnes sont blessées alors que le véhicule ne peut légalement en accueillir que cinq, la protection ne s'appliquera pas. De plus, si l'on peut établir que vous avez contribué, même partiellement, à l'aggravation des blessures subies lors de la collision ou du sinistre, l'indemnisation prévue pourra être réduite en conséquence.

Comment informer l'assureur ?

Il est important que vous transmettiez tout élément permettant d'identifier la ou les parties adverses tierces impliqués. Vous pouvez transmettre le formulaire de déclaration d'incident transmis par l'agence ainsi que tout élément de preuve que vous jugerez nécessaire (Photo, vidéo, carte de visite.). 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.

ADRESSE :
SERVICE ASSURANCES DLM LOCATION
18 RUE DES CHATEAUX
59700 MARCQ-EN-BAROEUL
Mail : assurances@dml.fr
Tél : 03.20.99.97.03

6- Conditions générales des produits de super protection optionnels de DLM : Pack Loc'Assist

Sous réserves que Vous ayez souscrit la super-protection optionnelle DLM, appelée PACK SERENITÉ, INCIDENTS, BIENS EMBARQUÉS OU PRIVILEGE Loc'Assist. Votre responsabilité se trouvera limitée à une franchise différente en fonction de chaque pack. Vous pouvez vous référer à chaque pack en consultant la documentation disponible en agence et en annexe de ces Conditions Générales de Location.

EN CAS DE SINISTRE : J'informe DLM Location dès que possible : assurances@dml.fr ou votre agence de référence.

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.

24 – EXISTE-T-IL UN CODE DE CONDUITE APPLICABLE À L'INDUSTRIE DE LA LOCATION DE VOITURE ?

Leaseurope publie un Code de conduite pour l'industrie de la location de voiture. Vous pouvez en obtenir un exemplaire à l'adresse suivante : www.leaseurope.org

25 – CHARTE DE CONDUITE ET DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE / CHARTE DE GESTION DES INCIVILITÉS P.34

Dans le cadre de sa politique de responsabilité et de sécurité, DLM LOCATION a établi une Charte de Conduite et de Sécurité Routière ainsi qu'une Charte de Gestion des Incivilités, destinées à encadrer le comportement des conducteurs et usagers des véhicules mis à disposition.

Le locataire reconnaît avoir été informé de l'existence de ces chartes, disponibles en agence ou auprès de son interlocuteur privilégié, et peut être tenu de les signer préalablement à toute mise à disposition de véhicule.

Le non-respect des engagements définis dans ces documents pourra entraîner, selon la gravité des faits, la suspension temporaire ou définitive du droit à location, sans préjudice des poursuites ou indemnités éventuelles.

26 – ANNEXES

1- DOMMAGES VÉHICULES UTILITAIRES :

Eléments	Sévérité	CATEGORIES 1 - 2 - 3 - 4 - PICK UP	CATEGORIES 5 - 7 - 7A	CATEGORIES 8 - 10 - 30M3	BENNES CAT 9- 9C
Cric	Cassé	250 €			
	Manquant				
Kit Triangle	Cassé	36 €			
	Manquant				
Capot	Cassé	800 €	900 €	900 €	900 €
	Enfoncement 2-5 cm	500 €	500 €	500 €	500 €
	Enfoncement +5cm	700 €	700 €	700 €	700 €
	Rayure 2-5cm	350 €	350 €	350 €	350 €
	Rayure +5cm	500 €	500 €	500 €	500 €
Monogramme de capot	Cassé	90 €			
	Manquant				
Pare chocs	Cassé	800 €	900 €	900 €	900 €
	Enfoncement 2-5 cm	400 €			
	Enfoncement +5cm	400 €			
	Rayure 2-5cm	250 €			
	Rayure +5cm	400 €			
Grille de Calandre	Cassé	150 €	300 €	300 €	350 €
	Eraflure légère	100 €	100 €	100 €	100 €
	Manquant	150 €	300 €	300 €	350 €
	Rayure	150 €	150 €	150 €	150 €
Phare anti brouillard AV	Cassé	170 €	170 €	170 €	200 €
	Manquant	170 €	170 €	170 €	200 €
Bras essuie glace	Cassé Déformé Manquant	60 €	70 €	70 €	70 €
Balai essuie glace	Cassé Déformé Manquant	30 €	40 €	40 €	40 €
Cache anneau remorquage	Cassé Manquant	100 €			
Phare avant	Cassé Manquant	SUR DEVIS			
Protection sous moteur	Cassé Manquant	300 €	500 €	500 €	500 €
Pare Brise	Cassé ou impact dans champ de vision	SUR DEVIS			
	Impact hors champ de vision inférieur à 10mm	80 €			
Plafond	Brûlé Coupé Taché	SUR DEVIS			
Tableau De Bord	Rayure	400 €			
Tapis de sol	Brûlé Coupé Manquant Taché	150 €	200 €	200 €	200 €
Bouton	Cassé Manquant	150 €			

Ceinture de sécurité	Cassé Manquant	350 €			
Pommeau de levier de vitesses	Cassé Manquant	150 €			
Boîte a gants	Cassé	250 €			
Eclairage interieur	Cassé Manquant	100 €			
Poignée de porte int.	Cassé Manquant	150 €			
Commodo	Cassé / Manquant	SUR DEVIS			
Auto radio	Cassé / Manquant	SUR DEVIS			
Retroviseur interieur	Cassé	150 €			
	Manquant				
Ecran tactile tableau de bord	Cassé	SUR DEVIS			
Porte	Cassé	1 600 €	1 600 €	1 600 €	2 000 €
	Enfoncement 2-5 cm	500 €	500 €	500 €	500 €
	Enfoncement +5cm	200 €	200 €	200 €	200 €
	Rayure 2-5cm	300 €	300 €	300 €	300 €
	Rayure +5cm	700 €	700 €	700 €	700 €
Poignée de porte	Cassé	200 €			
	Manquant				
Serrure de porte	Cassé	SUR DEVIS			
	Manquant				
Répétiteur de clignotant	Cassé	40 €			
	Manquant				
Vitre porte	Cassé	SUR DEVIS			
Aile	Cassé	800 €			
	Enfoncement 2-5 cm	300 €			
	Enfoncement +5cm	500 €			
	Rayure 2-5cm	150 €			
	Rayure +5cm	250 €			
Bouchon reservoir	Cassé	50 €			
	Manquant				
Trappe carburant G	Cassé	250 €			
	Manquant				
Coque de retroviseur	Cassé	100 €			
	Manquant	100 €			
	Rayure	50 €			
Retroviseur complet	Cassé	400 €	600 €	600 €	600 €
Glace de retroviseur	Cassé	100 €	150 €	150 €	150 €
	Manquant	100 €	150 €	150 €	150 €
Porte coulissante	Cassé	SUR DEVIS			
	Enfoncement 2-5 cm	500 €	500 €	500 €	500 €
	Enfoncement +5cm	700 €	700 €	700 €	700 €
	Rayure 2-5cm	300 €	300 €	300 €	300 €
	Rayure +5cm	200 €	200 €	200 €	200 €
Glace coulissante paroi lat	Cassé	SUR DEVIS			
Joint de porte	Cassé Déformé Manquant	150 €			
Feu anti brouillard AR	Cassé	80 €	120 €	120 €	120 €
	Manquant	80 €	120 €	120 €	120 €
Feu AR	Cassé	350 €	400 €	400 €	400 €
	Manquant	350 €	400 €	400 €	400 €
Plaque immatriculation	Cassé	30 €			
	Déformé				
	Manquant				

Vitre porte	Cassé	SUR DEVIS			
Feu anti brouillard AR	Cassé	100 €	150 €	150 €	150 €
	Manquant	100 €	150 €	150 €	150 €
Lunette AR	Cassé	SUR DEVIS			
Antenne	Cassé	250 €			
	Manquant				
Toit ouvrant	Cassé	SUR DEVIS			
Toit	Cassé	SUR DEVIS			
	Enfoncement				
	Rayure				
Roue de secours/galette	Cassé	200 €	300 €	350 €	350 €
	Manquant	200 €	300 €	350 €	350 €
Jante	Manquant	SUR DEVIS			
	Cassé	SUR DEVIS			
	Déformé	SUR DEVIS			
	Eraflure moyen+5-15cm	100 €			
Pneu	Manquant	SUR DEVIS			
	Cassé				
	Déformé				
Passage de roue	Manquant	SUR DEVIS			
	Cassé				
Capucine	Cassé	SUR DEVIS			
Ridelle	manquant				SUR DEVIS
	déformé				
Galerie	manquant	SUR DEVIS			
	déformé				
Attelage	cassé	SUR DEVIS			
Nettoyage intérieur	sièges	150 €			
	complet	250 €			

2- DOMMAGES VÉHICULES DE TOURISME :

Eléments	Sévérité	CATEGORIE A et SANS- PERMIS	CATEGORIE B	CATEGORIE C	CATEGORIE D	CATEGORIE S - Z ET Z+	CATEGORIE R Minibus
Cric	Cassé	120 €					
	Manquant						
Triangle	Cassé	36 €					
	Manquant						
Capot	Cassé	800 €	900 €	1 000 €	1 200 €	1 200 €	1 200 €
	Enfoncement 2-5 cm	587 €	523 €	539 €	530 €	536 €	536 €
	Enfoncement +5cm	763 €	802 €	850 €	853 €	884 €	884 €
	Rayure 2-5cm	634 €	674 €	699 €	702 €	736 €	736 €
	Rayure +5cm	785 €	809 €	942 €	1 024 €	1 132 €	1 132 €
Monogramme de capot	Cassé	90 €					
	Manquant						
Pare chocs	Cassé	800 €	850 €	950 €	1 000 €	1 100 €	1 400 €
	Enfoncement 2-5 cm	463 €	480 €	498 €	483 €	477 €	477 €
	Enfoncement +5cm	649 €	706 €	705 €	698 €	717 €	717 €
	Rayure 2-5cm	564 €	620 €	617 €	612 €	620 €	620 €
	Rayure +5cm	766 €	856 €	931 €	979 €	1 077 €	1 077 €
Grille de Calandre	Cassé	150 €	300 €	300 €	350 €	400 €	400 €
	Eraflure légère	100 €	100 €	100 €	100 €	100 €	100 €
	Manquant	150 €	300 €	300 €	350 €	400 €	400 €
	Rayure	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Phare anti brouillard AV	Cassé	170 €	170 €	170 €	200 €	200 €	200 €
	Manquant	170 €	170 €	170 €	200 €	200 €	200 €
Bras essuie glace	Cassé Déformé Manquant	60 €	70 €	80 €	90 €	150 €	170 €
Balai essuie glace	Cassé Déformé Manquant	30 €	40 €	40 €	60 €	60 €	60 €
Cache anneau remorquage	Cassé Manquant	100 €					
Phare avant	Cassé Manquant	SUR DEVIS					
Protection sous moteur	Cassé Manquant	250 €	250 €	250 €	300 €	300 €	430 €
Pare Brise	Cassé ou impact dans champ de vision	SUR DEVIS					
	Impact hors champ de vision inférieur à 10mm	80 €					
Tapis de coffre	Manquant ou déchiré	150 €	150 €	200 €	200 €	200 €	200 €
Plafond	Brûlé Coupé Taché	SUR DEVIS					
Tableau De Bord	Rayure	400 €	400 €	400 €	600 €	600 €	600 €
Tapis de sol	Brûlé Coupé Manquant Taché	150 €	150 €	200 €	300 €	300 €	400 €
Jeu de tapis de sol complet	Brûlé Coupé Manquant Taché	300 €	300 €	400 €	600 €	600 €	800 €

Bouton	Cassé Manquant	150 €					
Ceinture de securite	Cassé Manquant	350 €					
Pommeau de levier de vitesses	Cassé Manquant	150 €	150 €	150 €	300 €	300 €	300 €
Boite a gants	Cassé	250 €	250 €	250 €	350 €	350 €	350 €
Eclairage interieur	Cassé Manquant	100 €	100 €	100 €	150 €	150 €	150 €
Poignee de porte int.	Cassé Manquant	150 €	150 €	150 €	300 €	300 €	300 €
Commodo	Cassé / Manquant	SUR DEVIS					
Auto radio	Cassé / Manquant	SUR DEVIS					
Retroviseur interieur	Cassé	150 €	150 €	150 €	400 €	400 €	400 €
	Manquant	150 €	150 €	150 €	400 €	400 €	400 €
Ecran tactile tableau de bord	Cassé	SUR DEVIS					
Porte	Cassé	1 600 €	1 600 €	1 600 €	2 000 €	2 000 €	SUR DEVIS
	Enfoncement 2-5 cm	500 €	500 €	500 €	500 €	500 €	500 €
	Enfoncement +5cm	700 €	700 €	700 €	700 €	700 €	700 €
	Rayure 2-5cm	300 €	300 €	300 €	300 €	300 €	300 €
	Rayure +5cm	200 €	200 €	200 €	200 €	200 €	200 €
Poignee de porte	Cassé	200 €	200 €	200 €	300 €	300 €	300 €
	Manquant	200 €	200 €	200 €	300 €	300 €	300 €
Serrure de porte	Cassé	SUR DEVIS					
	Manquant						
Répétiteur de clignotant	Cassé	40 €					
	Manquant						
Vitre porte	Cassé	SUR DEVIS					
Aile	Cassé	SUR DEVIS					
	Enfoncement 2-5 cm	300 €	300 €	300 €	300 €	300 €	300 €
	Enfoncement +5cm	500 €	500 €	500 €	500 €	500 €	500 €
	Rayure 2-5cm	250 €	250 €	250 €	250 €	250 €	250 €
	Rayure +5cm	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €	150 €
Bouchon reservoir	Cassé	50 €					
	Manquant						
Trappe carburant G	Cassé	250 €					
	Manquant						
Coque de retroviseur	Cassé	100 €	100 €	100 €	150 €	150 €	150 €
	Manquant	100 €	100 €	100 €	150 €	150 €	150 €
	Rayure	50 €	50 €	50 €	100 €	100 €	100 €
Retroviseur complet	Cassé	400 €	500 €	600 €	700 €	700 €	SUR DEVIS
Glace de retroviseur	Cassé	100 €	100 €	100 €	150 €	150 €	150 €
	Manquant	100 €	100 €	100 €	150 €	150 €	150 €
Porte coulissante	Cassé						3 000 €
	Enfoncement 2-5 cm						500 €
	Enfoncement +5cm						700 €
	Rayure 2-5cm						200 €
	Rayure +5cm						300 €
Glace coulissante paroi lat	Cassé						SUR DEVIS
Joint de porte	Cassé Déformé Manquant	150 €					
Feu anti brouillard AR	Cassé	80 €	100 €	120 €	150 €	150 €	150 €
	Manquant	80 €	100 €	120 €	150 €	150 €	150 €
Feu AR	Cassé	250 €	300 €	400 €	500 €	400 €	400 €
	Manquant	250 €	300 €	400 €	500 €	400 €	400 €
Plaque immatriculation	Cassé	30 €					
	Déformé						
	Manquant						



Vitre porte	Cassé	SUR DEVIS					
Feu anti brouillard AR	Cassé	100 €	150 €	150 €	300 €	300 €	300 €
	Manquant	100 €	150 €	150 €	300 €	300 €	300 €
Lunette AR	Cassé	SUR DEVIS					
Antenne	Cassé	250 €					
	Manquant						
Toit ouvrant	Cassé	SUR DEVIS					
Toit	Cassé	SUR DEVIS					
	Enfoncement						
	Rayure						
Toit panoramique	Cassé	SUR DEVIS					
	Rayure						
Roue de secours/galette	Cassé	150 €	150 €	150 €	150 €	300 €	300 €
	Manquant						
Cache central jante Alu AV	Manquant	70 €					
	Cassé						
Jante	Manquant	SUR DEVIS					
	Cassé	SUR DEVIS					
	Déformé	SUR DEVIS					
	Eraflure	100 €	100 €	100 €	300 €	300 €	300 €
Pneu	Manquant	SUR DEVIS					
	Cassé						
	Déformé						
Nettoyage intérieur	sièges	150 €					
	complet	250 €					

LIEU ET DATE :

CACHET ET SIGNATURE DU CLIENT
PRÉCÉDÉE DE LA MENTION « *LU ET APPROUVÉ* »