

Conditions Générales de Location

Conditions Générales de DM LOCATION – Edition SEPTEMBRE 2021

I - Informations générales

En vous confiant l'un de ses véhicules (ci-après le « Véhicule »), DM LOCATION, SAS au capital social de 7200€, RCS Mulhouse , dont le siège social est situé au 27,rue de Ruelisheim (68200 MULHOUSE)(«DM LOCATION »), s'engage envers vous, et vous vous engagez en retour à respecter les « Conditions de Location », composées des documents suivants :

- L'ensemble des présentes conditions générales (« CGL »),
- Le contrat de location que vous avez signé au départ de votre Véhicule (« Contrat de Location »), et
- Les conditions tarifaires de location et conditions de facturation du carburant en vigueur, disponibles en agence et sur www.dmlocation.fr (« Conditions tarifaires »),
- Le cas échéant, de l'attestation sur l'honneur que vous avez signée au départ du Véhicule.

Nous vous recommandons de lire l'ensemble des Conditions de Location et de prendre connaissance du barème de facturation des dommages causés aux véhicules. Ce barème, disponible dans l'agence DM LOCATION, est établi en fonction du coût moyen des pièces et de la main d'œuvre nécessaires à la réparation de tout dommage causé au Véhicule.

En cas de non-respect des Conditions de location, les franchises indiquées au sein des Conditions tarifaires, ainsi que les Compléments de protection éventuellement inscrits sur votre Contrat de location sont inapplicables. Vous serez alors responsable des dommages subis par le Véhicule et/ou de l'indemnisation au titre du vol, dans la limite de sa valeur vénale, ainsi que des frais et coûts liés à son immobilisation le cas échéant.

1. Conditions à remplir pour louer un Véhicule

Tout conducteur doit être âgé d'au moins vingt-et-un (21) ans et être titulaire d'un permis de conduire en cours de validité, obtenu depuis au moins un (1) an, et correspondant à la catégorie de Véhicule souhaitée. Toutefois, un supplément « jeune conducteur » s'applique en dessous de vingt-trois (23) ans.

Pour l'agrément d'un deuxième conducteur, le locataire devra souscrire à une option « Conducteur additionnel ». Cette option vous permet d'être couvert par les compléments de protection éventuellement inscrits sur votre Contrat de location, même lorsque le Véhicule est conduit par ces conducteurs additionnels.

Si vous présentez un permis de conduire :

- Délivré par un Etat membre de l'Espace Economie Européen (États membres de l'Union européenne, Islande, Liechtenstein et Norvège) : il est valable en France ;
- Délivré par un État extérieur à l'Espace Economique Européen : il devra impérativement contenir une photographie, être rédigé en français, ou accompagné d'une traduction officielle ;
- International : il devra être impérativement accompagné de votre permis de conduire national.

La détention d'un permis « blanc » ou à validité restreinte, ou une déclaration de perte ou de vol du permis de conduire ne vous autorisent pas à louer un Véhicule.

Pour se voir remettre un Véhicule, tout conducteur doit également être en possession d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport) à son nom, à jour et avec photographie.

Vous attestez sur l'honneur de la validité de votre permis de conduire, notamment qu'il ne fait l'objet d'aucune mesure de suspension, restriction ou d'annulation. Vous attestez également sur l'honneur de la validité de votre pièce d'identité.

2. Pré-autorisation

Au départ de la location, vous devez présenter à DM LOCATION une carte de crédit au nom du conducteur principal remplissant les conditions mentionnées en I.3. Paiement ci-dessous, qui doit être encore valable à la date de restitution prévue du Véhicule. En cas de retrait d'un Véhicule ayant fait l'objet d'une réservation préalable, la carte présentée doit être celle ayant servi à ladite réservation.

DM LOCATION vérifie auprès de votre banque que votre compte est approvisionné à hauteur du montant précisé dans les Conditions tarifaires. Cette somme sera bloquée sur votre compte bancaire le temps de votre location, et pourra être débitée par DM LOCATION au retour du Véhicule, afin de payer les montants éventuellement restants dus, à l'issue de votre location.

3. Paiement

Au moment de la prise en charge du Véhicule, vous versez à DM LOCATION le coût estimé de la location, calculé à partir du tarif journalier et de la durée prévue de la location. Le loyer définitif, calculé en fin de location, tiendra compte du paiement provisionnel versé.

Le montant de la location est payable en euros, selon l'un des moyens de paiement acceptés suivants :

- Paiement par carte de crédit : Vous pouvez régler votre location par carte de crédit (Carte Bleue, Visa, Euro-Mastercard etc.). La carte de crédit utilisée pour régler la location doit être au nom du conducteur principal et correspondre à la carte de crédit présentée au départ de la location. DM LOCATION n'accepte pas les cartes de débit ou de retrait (Maestro, Electron etc.).

- Paiement en espèces : Vous pouvez régler votre location en espèces, dans les limites imposées par la loi, et notamment par l'article L.112-6 du Code monétaire et financier. DM LOCATION n'accepte pas les chèques vacances.

Quel que soit le mode de paiement utilisé, nous nous réservons la faculté d'effectuer toutes vérifications nécessaires et de consentir ou non à la location en cas de motif légitime.

II - Le tarif de location

1. Le tarif de base

Le tarif de base est composé d'un forfait journalier et/ou kilométrique calculé conformément aux Conditions tarifaires.

Le tarif de location est calculé par tranches de 24 heures. DM LOCATION tolère un retard d'une heure au retour du Véhicule, dans la limite de l'heure de fermeture de l'agence de retour du Véhicule. Passé ce délai, et pour chaque jour entamé de retard, DM LOCATION vous facture une journée supplémentaire de location, les frais correspondant aux suppléments applicables et aux options souscrites, sauf dans le cas où vous justifiez que vous ne disposez plus du Véhicule pour une raison indépendante de votre fait.

Le nombre de kilomètres parcourus pendant la durée du Contrat de Location est celui indiqué par le compteur du Véhicule. Si votre tarif de location comprend un kilométrage limité, en cas de dysfonctionnement du compteur imputable à des agissements frauduleux de votre part, ou de celle d'une personne que vous auriez laissée intervenir sur le Véhicule, DM LOCATION vous facture mille (1 000) kilomètres supplémentaires par jour de location, au tarif en vigueur. Veuillez contacter DM LOCATION si vous constatez un dysfonctionnement du compteur.

2. Frais supplémentaires

Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer en plus du tarif de location de base, aux prix indiqués dans les Conditions tarifaires.

3. Équipements et services optionnels

DM LOCATION vous propose de bénéficier d'équipements et services optionnels facturés selon les prix indiqués aux Conditions tarifaires.

Ces équipements sont soumis à disponibilité en agence. Nous vous conseillons d'indiquer à DM LOCATION, lors de la réservation de votre Véhicule, les équipements que vous souhaitez avoir à votre disposition dans le cadre de votre location.

III – Retrait du Véhicule

1. Pièces à produire au retrait du Véhicule

Pour retirer votre Véhicule, vous devez présenter à l'agence DM LOCATION de départ :

- Votre pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité ou passeport),
- L'original de votre permis de conduire en cours de validité, en bon état, et respectant les conditions mentionnées en I.1. Conditions à remplir pour louer un Véhicule,
- Une carte de crédit à titre de garantie, remplissant les conditions mentionnées en I.2. Pré-autorisation,

- En cas de tarif préférentiel (exemple : tarif négocié par votre entreprise, ou si vous êtes porteur d'un avantage lié à un partenariat DM LOCATION), vous devez présenter à l'agent DM LOCATION le justificatif associé.

Un justificatif de domicile pourra vous être demandé.

Tout conducteur additionnel doit être présent à l'agence DM LOCATION de départ, et présenter une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport), et l'original de son permis de conduire, répondant aux mêmes conditions de validité.

2. État du Véhicule

Le Contrat de Location signale les éventuels dégâts apparents du Véhicule au départ de la location, et le nombre de kilomètres parcourus par le Véhicule. Nous vous recommandons de vérifier que ces informations sont correctes, et de faire modifier le Contrat de Location par un agent DM LOCATION si vous constatez qu'une information est manquante ou incorrecte.

En cas d'impossibilité de faire modifier le Contrat de Location, il vous appartient de vous constituer une preuve de l'anomalie constatée (ex : photographie datée), et de contacter au plus tôt l'agence DM LOCATION de départ pour le signaler. À défaut, DM LOCATION ne pourra pas tenir compte de réclamations concernant de telles anomalies.

Nous vous recommandons de vérifier que la copie de la carte grise du Véhicule, de la carte verte d'assurance et du constat amiable d'accident se trouvent dans le Véhicule.

Chaque Véhicule est équipé d'un kit de sécurité (un triangle de signalisation et un gilet de haute visibilité). Nous vous recommandons de vérifier que le gilet de haute visibilité est placé dans l'habitacle et qu'un triangle de pré-signalisation est placé dans le coffre. À défaut, demandez à un agent DM LOCATION de vous fournir les éléments manquants.

IV – Utilisation du Véhicule

Vous vous engagez à utiliser le Véhicule dans le respect constant des Conditions de Location, et des règles d'utilisation du Véhicule précisées ci-dessous. A défaut, et notamment en cas d'acte délibéré ou frauduleux, d'omission ou négligence grave de votre part (dans la mesure des termes utilisés par la loi applicable), les franchises prévues au sein des Conditions tarifaires sont inapplicables, et DM LOCATION facturera les dommages subis par le Véhicule et/ou l'indemnisation au titre du vol, dans la limite de la valeur vénale du Véhicule, ainsi que les frais et coûts d'immobilisation du Véhicule.

1. Conducteurs du Véhicule

Le nom du locataire indiqué sur le Contrat de location est celui du conducteur principal, qui doit être présent lors de la signature du Contrat de Location et à qui sont facturés les frais liés à la location.

Seuls le conducteur principal et les conducteurs pour lesquels l'option « conducteur additionnel » a été souscrite (ayant présenté les justificatifs indiqués à l'article III. Pièces à produire au retrait du Véhicule) sont couverts par les franchises indiquées au sein des Conditions tarifaires et les compléments de protection éventuellement souscrits.

Si le conducteur du Véhicule n'est ni le conducteur principal, ni le conducteur additionnel, vous serez redevable des dommages ou du vol subis par le Véhicule dans la limite de sa valeur vénale, ainsi que des frais et coûts liés à son immobilisation.

L'assurance responsabilité civile s'applique quel que soit le conducteur du Véhicule.

2. Validité territoriale

Vous vous engagez à ne pas utiliser le Véhicule en dehors de la France Métropolitaine sans l'accord préalable écrit de DM LOCATION.

En cas d'utilisation du Véhicule à l'étranger sans l'accord de DM LOCATION, les franchises indiquées dans les Conditions tarifaires et les compléments de protection éventuellement souscrits sont inapplicables, et vous serez redevable des dommages subis par le Véhicule ou de l'indemnité au titre du vol, dans la limite de la valeur vénale du Véhicule, ainsi que des frais et coûts liés à son immobilisation. DM LOCATION vous facturera également les frais de rapatriement du Véhicule.

L'assurance responsabilité civile aux tiers est valable dans tous les pays non barrés sur la carte verte du Véhicule.

3. Propreté du Véhicule

Il est interdit de fumer dans le Véhicule.

Vous vous engagez à maintenir la propreté de l'intérieur du Véhicule. Si un nettoyage approfondi du Véhicule est nécessaire au retour du Véhicule (nécessitant l'intervention d'une société extérieure), celui-ci vous sera facturé au montant indiqué au sein des Conditions tarifaires.

4. Conduite et usage du Véhicule

Vous avez la garde juridique du Véhicule dès la conclusion du Contrat de Location, et en êtes responsable jusqu'à la restitution conforme du Véhicule, des clés et des équipements supplémentaires. Vous vous engagez à en prendre soin et à en faire un usage normal et prudent.

Sont notamment considérés comme des usages anormaux du Véhicule :

- L'utilisation du Véhicule non conforme à sa destination (telle que, de manière non limitative, erreur de carburant, l'absence d'approvisionnement en ADBLue, casse de l'embrayage suite à une mauvaise utilisation, mauvaise appréciation du gabarit du Véhicule, circulation en dépit des alertes apparaissant sur le tableau de bord du Véhicule, modification apportée au Véhicule),
- La surcharge du Véhicule entraînant le dépassement du PTAC (Poids Total Autorisé en Charge), et qui occasionnerait des dommages sur l'embrayage, le système de freinage et les pneus,
- Les dégradations causées à l'intérieur du Véhicule.
- La circulation en dehors des voies carrossables, sauf lorsque le Véhicule est loué spécifiquement au conducteur pour des travaux de chantier ou autres travaux similaires, et adapté à cet effet,
- Le transport de matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes, sauf exceptions prévues à l'article R 211-11 du code des assurances, et sauf lorsque le Véhicule loué est spécifiquement adapté à cet effet,
- L'utilisation du Véhicule pour l'apprentissage de la conduite,
- L'utilisation du Véhicule dans le cadre d'épreuves, courses ou compétitions sportives automobiles (ou leurs essais) ou de reconnaissances d'itinéraires de rallye,
- La conduite du Véhicule sous l'emprise de l'alcool ou sous l'influence de narcotiques, de drogues ou stupéfiants,
- La sous-location du Véhicule à un tiers,
- La dégradation volontaire du Véhicule,
- L'usure anormale des pneus,
- L'utilisation du Véhicule à des fins illicites ;
- L'utilisation du Véhicule pour pousser, tirer ou remorquer un autre véhicule (excepté lorsque le Véhicule loué est équipé d'un équipement spécial à cet effet).
- L'utilisation du Véhicule non conforme au code de la route, aux règlements des douanes et à toute disposition légale ou réglementaire.

Vous vous engagez à ne pas enlever, altérer ou effacer la publicité DM LOCATION ou toute indication apposée par DM LOCATION sur le Véhicule. Dans le cas contraire, les autocollants ou la remise en place de la publicité vous seront facturés.

5. Sécurité

Vous vous engagez à respecter les conditions de sécurité fixées par la réglementation, en particulier la capacité maximale spécifique à chaque Véhicule quant au nombre d'occupants et/ou au poids des bagages ou marchandises transportés (« charge utile » s'agissant des Véhicules utilitaires).

Au cours de la location et en fonction du nombre de kilomètres parcourus, vous vous engagez à effectuer les contrôles d'usage du Véhicule (niveau d'eau, niveau d'huile moteur au-delà de 1 000 km pour les Véhicules de tourisme/au-delà de 500 km pour les Véhicules utilitaires, pression des pneus, etc.).

Vous vous engagez également à respecter tout signal émis par les voyants d'alerte apparaissant sur le tableau de bord du Véhicule et à prendre les mesures nécessaires le cas échéant (arrêt d'urgence notamment).

En période de stationnement, vous vous engagez à fermer le Véhicule à clé et à placer vos effets personnels dans le coffre.

En cas de non restitution du kit de sécurité (gilet de haute visibilité placé dans l'habitacle et triangle de pré-signalisation placé dans le coffre) au retour du Véhicule, la pénalité applicable et l'indemnité liée au traitement administratif des dommages vous seront facturées, selon les Conditions tarifaires applicables.

6. Contraventions

En tant que locataire du Véhicule, vous êtes pécuniairement et pénalement responsable de toutes infractions aux règles de conduite et de stationnement applicables. Par conséquent, vous répondez de toutes infractions intervenant suite à une conduite et/ou une utilisation du Véhicule en contravention aux règles de conduite et de stationnement applicables. A défaut, DM LOCATION communique vos coordonnées aux autorités compétentes.

Toute contravention ou tous frais applicables en raison du non-respect des règles de conduite et/ou de stationnement pourront être réglés directement par DM LOCATION, puis vous être refacturés.

Pour chaque contravention, des frais de traitement administratif vous sont facturés par DM LOCATION, selon le prix indiqué aux Conditions tarifaires applicables.

V – Assurances et compléments de protection

1. Assurances

1. L'assurance responsabilité civile aux tiers

Votre Véhicule bénéficie systématiquement de l'assurance « responsabilité civile aux tiers ». Cette assurance garantit les conséquences financières des dommages corporels ou matériels que le conducteur du Véhicule peut causer aux tiers. Elle couvre également les dommages corporels subis par les passagers du Véhicule.

Elle ne garantit pas :

- Les dommages corporels subis par le conducteur du Véhicule (en cas d'accident notamment),
- Les dommages causés au Véhicule,
- Les dommages causés aux marchandises, objets et animaux transportés dans le Véhicule.

Vous conservez la charge des dégâts matériels subis par le Véhicule et du vol du Véhicule dans la limite de votre franchise.

Renseignez-vous auprès de DM LOCATION lors du départ du Véhicule.

1. Interdiction de l'auto-assurance

Le Véhicule ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une quelconque assurance souscrite par vous auprès d'un assureur.

De plus, vous ne pouvez pas opposer à DM LOCATION une assurance que vous avez souscrite auprès de votre propre assureur.

En cas de dommage causé au Véhicule ou de vol, vous vous engagez à indemniser DM LOCATION conformément aux conditions des présentes Conditions de location. Il vous appartiendra ensuite d'effectuer un recours auprès de votre assureur, étant précisé que DM LOCATION ne saurait être tenue de fournir des documents et/ou informations quelconques à ce titre.

1. Que faire en cas de pannes ou accidents immobilisant, ou nécessitant des réparations immédiates ?

En cas de panne du Véhicule ou d'accident immobilisant, ou nécessitant des réparations immédiates ou urgentes, vous ne devez en aucun cas procéder ou faire procéder par vous-mêmes à des réparations d'une quelconque nature sur le Véhicule (y compris s'agissant des pneumatiques). Prenez contact avec DM LOCATION Assistance aux numéros indiqués sur votre Contrat de location. L'assistance technique au véhicule 24h/24 (dépannage, remorquage et/ou fourniture d'un véhicule de remplacement) en France Métropolitaine est incluse dans votre tarif en cas d'immobilisation faisant suite à une panne, un accident ou un incendie.

Cette assistance n'est cependant pas incluse en cas d'immobilisation consécutive à la perte des clés du Véhicule, la fermeture du Véhicule avec les clés à l'intérieur, la batterie déchargée, l'erreur de carburant, l'absence d'approvisionnement en ADBLue, et/ou à la crevaison des pneumatiques. Dans cette hypothèse, et sauf si vous avez souscrit à l'option Assistance Dépannage Etendue,

l'assistance au Véhicule vous sera facturée selon les Conditions tarifaires, ainsi que les frais d'immobilisation du Véhicule.

Dans tous les cas, les frais de réparations éventuellement réalisées lors de la prise en charge du Véhicule vous seront facturés comme décrit ci-dessous.

2. Comment suis-je facturé en cas de dommages causés au Véhicule, de vol ou d'incendie ?

En cas de dommages au Véhicule, et sauf si vous prouvez que vous n'êtes pas responsable, DM LOCATION vous facture le montant des réparations, dans la limite de votre franchise. Les montants de franchise, les conditions d'application et exclusions sont précisés dans les Conditions tarifaires.

En cas d'accident entre deux ou plusieurs Véhicules DM LOCATION ayant le même locataire, les dommages sont facturés au titre de chaque Véhicule, , dans la limite de votre franchise, et ce, quel que soit le responsable.

Les dommages sont calculés sur la base du barème de facturation des dommages, consultable en agence DM LOCATION.

Pour les dommages excédant les plafonds du barème, DM LOCATION fera appel à un tiers indépendant afin de réaliser une estimation du coût des réparations, et facturera le conducteur sur cette base. L'estimation du coût des réparations pourra être communiquée au locataire sur demande.

En cas de vol ou incendie, DM LOCATION vous facture le préjudice subi, dans la limite de votre franchise.

En cas de vol, incendie ou de dommage causé au Véhicule, DM LOCATION vous facture toujours une indemnité forfaitaire pour le coût de traitement administratif supporté par DM LOCATION. Cette indemnité forfaitaire est facturée selon les conditions tarifaires applicables.

En cas de non-respect des Conditions de Location, les franchises seront inapplicables, et vous serez facturé du montant total des réparations, et/ou de l'indemnisation au titre du vol, dans la limite de la valeur vénale du Véhicule. De plus, en cas d'immobilisation du Véhicule rendue nécessaire du fait des dommages causés au Véhicule, vous êtes également redevable de l'indemnité d'immobilisation correspondante.

3. Quelle procédure dois-je respecter en cas d'accident avec tiers?

En cas d'accident ou de dégât subi par le Véhicule avec un ou plusieurs tiers identifié(s), vous devez en informer DM LOCATION dans les 48 heures à compter de l'accident, et remettre à l'agence DM LOCATION lors du retour, et au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de l'accident, un constat amiable dûment complété et signé par vous-même et par le(s) tiers concerné(s). La remise à DM LOCATION d'un constat amiable complété et signé en cas d'accident ou de dégât avec tiers identifié est obligatoire même si vous estimez ne pas être responsable de l'accident.

En cas d'impossibilité d'établir un constat, vous devez nous transmettre dans le même délai une déclaration d'accident comportant les informations suivantes : circonstances de l'accident, date et heure, lieu, document émanant des autorités présentes (police, gendarmerie...), noms et adresse des témoins, coordonnées complètes du tiers impliqué, et coordonnées de son assurance, ainsi que les photos des véhicules mis en cause et à l'emplacement de l'accident.

À défaut de remise d'un constat ou d'une déclaration dans le délai ci-dessus (sauf si cette remise est impossible du fait d'un cas de force majeure), ou en cas de fausse déclaration ou de déclaration frauduleuse d'accident, les franchises figurant au sein des Conditions tarifaires, de même que les compléments de protection éventuellement inscrits sur votre Contrat de location sont inapplicables, et DM LOCATION vous facturera le coût total des réparations, dans la limite de la valeur vénale du Véhicule. Les frais et coûts liés à l'immobilisation du Véhicule pourront également vous être facturés.

En cas d'accident avec un tiers identifié, le montant des dommages vous est facturé par DM LOCATION ainsi que les frais d'administration des dommages selon les Conditions tarifaires applicables. DM LOCATION vous restitue ensuite le montant facturé si la responsabilité du tiers identifié est clairement établie.

4. Quelle procédure dois-je respecter en cas de vol ou incendie du Véhicule ?

En cas de vol ou incendie du Véhicule, vous devez, dans les 48 heures à compter du moment où vous en avez connaissance, faire une déclaration de vol auprès des autorités compétentes et

remettre à l'agence DM LOCATION la plus proche le procès-verbal de dépôt de plainte, ainsi que les clés du Véhicule.

En cas de vol ou incendie des clés avec le Véhicule, veuillez à le signaler aux autorités compétentes pour l'intégrer dans la plainte déposée.

À défaut, et sauf force majeure rendant impossible la remise du procès-verbal de dépôt de plainte et/ou des clés du Véhicule, les franchises figurant au sein des Conditions tarifaires de location sont inapplicables. Vous serez redevable de la valeur vénale du Véhicule, ainsi que de l'ensemble des coûts de location du Véhicule, jusqu'au jour de la déclaration du vol ou de l'incendie auprès des autorités compétentes.

VII – Restitution du Véhicule

1. Horaires

Vous devez restituer le Véhicule et ses clés au personnel DM LOCATION aux dates et heures convenues dans le Contrat de Location, et dans tous les cas pendant les heures d'ouverture de l'agence DM LOCATION.

Vous devez informer DM LOCATION, dans le plus bref délai, de tout événement vous empêchant de restituer le Véhicule aux dates et heures convenues. Le défaut de restitution du Véhicule dans ces conditions sera considéré comme un détournement du Véhicule, passible de poursuites judiciaires. Si vous souhaitez prolonger la durée de votre location, vous devez vous rendre dans une agence DM LOCATION, régler la location à la fermeture du Contrat de Location, et signer un nouveau contrat de location. DM LOCATION se réserve le droit de refuser toute demande de prolongation.

Dans tous les cas, vous êtes redevable du montant de la location, et des éventuels frais liés à des contraventions ou dommages subis par le Véhicule jusqu'à la restitution du Véhicule à DM LOCATION.

2. Lieu de restitution

Vous vous engagez à restituer le Véhicule à l'agence DM LOCATION de départ, sauf stipulation contraire du Contrat de location. Si vous ne restituez pas le Véhicule à l'agence DM LOCATION de départ, DM LOCATION se réserve le droit de vous facturer les frais de rapatriement du Véhicule.

3. Carburant

Le carburant est à votre charge. Sauf stipulation contraire figurant au sein du Contrat de location, le Véhicule est livré réservoir plein. Le Véhicule doit être restitué avec le même niveau de carburant que celui indiqué sur le Contrat. Deux cas de figure peuvent se présenter :

- Soit vous nous restituez le Véhicule en ayant fait vous-même le plein de carburant et vous nous présentez le justificatif d'achat correspondant, auquel cas rien ne vous sera facturé au titre du carburant,
- Soit vous nous restituez le Véhicule sans le plein de carburant, ou vous n'êtes pas en mesure de présenter votre justificatif d'achat du carburant, auquel cas le complément de carburant vous sera facturé conformément aux Conditions tarifaires, ainsi que les frais de service correspondant.

4. ADBLue

Les véhicules Diesel nécessitent un approvisionnement régulier en ADBLue, tout particulièrement à l'apparition d'alertes sonores ou d'un voyant lumineux sur le tableau de bord. L'approvisionnement du Véhicule en ADBLue est à votre charge.

5. Contrôle de l'état du Véhicule

A la restitution, nous vous proposons de contrôler l'état du Véhicule avec un agent DM LOCATION : si l'état du Véhicule au retour diffère de l'état du Véhicule au départ, tel qu'indiqué sur votre Contrat de location, DM LOCATION vous facture le coût de réparation des dégâts constatés, estimés d'après le barème de facturation des dommages disponible en agence ou sur la base d'un rapport d'expertise,

1. Réglementation applicable et bienséance

Vous vous engagez en tout temps à respecter la réglementation applicable, et à ne pas adopter de comportements grossiers, violents, ni à ne commettre d'actes d'incivilité à l'égard des agents DM LOCATION , ainsi que de tout membre du réseau DM LOCATION avec qui vous seriez amené à être en contact dans le cadre du Contrat de location et de ses suites.

Une copie du Contrat de Location est stockée par DM LOCATION sur un support physiquement inaltérable. Vous et DM LOCATION convenez que cette copie aura la valeur juridique d'un document original.

4. Médiation

En application de l'article L156-1 du Code de la consommation, et uniquement dans les cas où votre litige avec DM LOCATION ne serait pas résolu après que vous ayez contacté **le Service Relation Clients**, vous pouvez gratuitement saisir un médiateur de la consommation en ligne, sur www.mediateur-cnpa.fr, par courriel adressé à mediateur@mediateur-cnpa.fr, ou par courrier postal adressé à M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA), **43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX - mediateur@mediateur-cnpa.fr**

5. Démarchage téléphonique

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez conformément à l'article L223-1 du code de la consommation, vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, sur le site Internet www.bloctel.gouv.fr. Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement par mediateur@mediateur-cnpa.fr ou l'un de ses partenaires, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes. Si vous êtes déjà inscrit sur la liste Bloctel, le fait que vous nous communiquiez vos coordonnées téléphoniques nous autorise à utiliser celles-ci pour vous rappeler à des fins de prospection commerciale.

6. Données personnelles

DM LOCATION collecte, traite et conserve vos données personnelles conformément à la charte de confidentialité disponible sur le site www.dmlocation.fr