

DRIVALIA

Guide du conducteur

Chère cliente, cher client,

Ce guide contient toutes les informations sur nos principaux services pour vous assurer une mobilité sereine pendant toute la durée de votre contrat.

Bonne route !

En cas de problèmes ou de questions, vous pouvez nous joindre au :

+32 2 586 29 40

Nous vous conseillons d'enregistrer notre numéro dans votre téléphone portable afin d'y accéder immédiatement en cas de nécessité.

Si vous le préférez, vous pouvez nous écrire à l'adresse :

customercare-be@drivalia.com

Table des matières

DRIVALIA

Informations importantes

Prise en charge du véhicule

Entretien

Pneus

Assistance routière

A l'étranger

Véhicule de remplacement

Carte carburant

Sinistres

Couverture des dommages propres

Vol

Restitution du véhicule

Restitution anticipée

DRIVALIA

Planet Mobility

Répondre à vos besoins de mobilité avec la solution la plus adaptée, en toutes occasions, c'est l'ambition de Drivalia.

Des formules innovantes et flexibles pour mobilité durable et responsable, en Belgique comme en Europe. Retrouvez notre offre complète de services à tout moment sur notre site www.drivalia.be



DRIVALIA Planet Mobility

Informations importantes

- ▲ Merci de traiter le véhicule **avec soin** et de **respecter le code de la route** et autres réglementations en vigueur.
Toute infraction au code de la route liée à la circulation du véhicule loué est entièrement à votre charge.
- ▲ Veillez à suivre les **indications du constructeur** en ce qui concerne l'entretien et le maintien en bon état du véhicule.
- ▲ Toute intervention sur votre véhicule devra **préalablement être autorisée** par Drivalia.
- ▲ Drivalia vous préviendra lorsque le véhicule doit être présenté au **contrôle technique**. Merci de respecter l'échéance. Toute amende ou tout frais supplémentaire engendré par la présentation tardive du véhicule sera entièrement à votre charge.
- ▲ Le **certificat d'assurance** vous sera envoyé avant chaque date d'expiration via e-mail.
- ▲ A tout moment, consultez votre contrat pour vous assurer des **services inclus**.

Prise en charge du véhicule

Au moment de la livraison, vous recevez les documents de bord et **le certificat de livraison** attestant l'état du véhicule. Nous vous invitons à le conserver à bord du véhicule. Le certificat de livraison vaut comme autorisation à circuler.

Nous vous conseillons de vérifier si le modèle et les options éventuelles correspondent à ce que vous avez commandé, si tous les documents de bord sont bien présents et si vos données sont correctement notées.

Documents de bord :

- ▲ Certificat d'immatriculation (Part 1)
- ▲ Certificat de conformité
- ▲ Manuels d'utilisation et d'entretien
- ▲ Certificat de garantie du véhicule
- ▲ Constat d'accident européen
- ▲ Certificat de livraison
- ▲ Certificat d'assurance
- ▲ Guide du conducteur Drivalia

Entretien

Prenez rendez-vous directement avec nos centres agréés pour :

- ▲ L'entretien périodique selon les instructions du constructeur
- ▲ L'entretien extraordinaire : réparation et remplacement des pièces et accessoires liés à l'usage naturel du véhicule.

La liste des centres agréés est disponible sur notre site web.



Attention : La garantie et le service d'assistance Drivalia ne sont valides que si les entretiens périodiques sont effectués ponctuellement dans un centre agréé.

Si le service « Entretien » n'est pas inclus dans votre contrat, nous vous invitons à réaliser l'entretien de votre véhicule dans le réseau officiel ou dans un centre agréé.

Pneus

Prenez rendez-vous directement auprès d'un de nos centres agréés pour faire :

- ▲ Permuter et stocker les pneus été/hiver
- ▲ Remplacer les pneus suite à l'usage naturel (rainures de moins de 2mm)
- ▲ Réparer des pneus suite à une crevaison (clou, pierre, morceau de verre...)

Votre véhicule est immobilisé ?

Contactez notre service d'assistance au numéro **+32 2 586 29 40**.

Le pneu crevé est irréparable ou d'autres dégâts sont présents ?

Référez-vous à la section « Sinistres ».



Pour prendre la route en toute sécurité, assurez-vous d'avoir des pneus en parfait état. Surveillez donc bien leur pression et leurs rainures (min 2mm).

Assistance routière

Votre véhicule est immobilisé en cas de panne ou d'accident ?

Contactez notre service d'assistance au numéro
+32 2 586 29 40.

Notre service assistance organisera le **remorquage** ou le dépannage jusqu'au centre d'assistance le plus proche ou, si possible, la **réparation sur place** par un atelier mobile.

En cas d'immobilisation, un **véhicule de remplacement** vous sera mis à disposition pour une durée de **5 jours maximum** ou jusqu'à la fin de la réparation si le service « Véhicule de Remplacement » est inclus dans votre contrat.

À l'étranger

Assistance routière – Réparations urgentes

Vous tombez en panne à l'étranger ? Contactez notre service dépannage au **+32 2 586 29 40**.

Certificat d'assurance

Le véhicule peut circuler dans tous les pays énumérés sur le certificat d'assurance.

Autorisation

Le **certificat de livraison** sert d'autorisation de Drivalia pour utiliser le véhicule dans l'Union européenne. Pour vous rendre dans les pays **hors espace Schengen** ou dans les zones de transit international des ports ou des aéroports, une **autorisation** est nécessaire en cas de contrôle. Sans autorisation, la voiture peut être confisquée.

Pour obtenir cette autorisation, écrivez-nous à :

customercare-be@drivalia.com

Véhicule de remplacement

En cas d'immobilisation supérieure à 24 heures ou en cas de vol ou d'incendie, un véhicule de remplacement vous sera mis à disposition pour **une durée de 5 jours maximum** ou jusqu'à la fin de la réparation si le service « Véhicule de Remplacement » est inclus dans votre contrat.

Drivalia vous informera quand votre véhicule sera de nouveau disponible et **vous disposerez de 24 heures pour restituer le véhicule de remplacement.**

Veillez à le restituer suivant les instructions qui vous ont été fournies au moment de sa livraison.



Le véhicule de remplacement n'est pas prévu en cas de perte du certificat d'immatriculation, des clés, des plaques d'immatriculation ou de saisie du véhicule par les autorités judiciaires à la suite d'un défaut de révision périodique et/ou d'une infraction au code de la route.

Carte Carburant

Vous devez faire le plein ou recharger ?

Si le service « Carte Carburant » est inclus dans votre contrat, rendez-vous dans les réseaux partenaires et servez-vous de la carte et du code PIN qui vous ont été fournis.

Veillez à garder secret le code personnel de la carte pour éviter tout abus.

Votre carte a été perdue ou volée ?

Contactez-nous immédiatement au
+32 2 586 29 40.

Pour toute autre question relative à votre carte carburant, écrivez à
customercare-be@drivalia.com



Toute dépense effectuée avec la carte carburant sera considérée comme la vôtre, sauf si vous nous avez notifié du vol ou de la perte de votre carte. Veillez donc à déclarer au plus vite tout incident survenu.




Sinistres

Votre véhicule est immobilisé suite à un accident, un acte de vandalisme ou un incendie ?

1. Contactez d'abord l'assistance routière au numéro **+32 2 586 29 40**.
2. Déclarez votre sinistre dans les 24h au lien suivant



Pensez à collecter et fournir le plus d'informations possibles sur le sinistre:

-  Photos des dégâts
-  Constat d'accident rempli et signé par les deux parties (en cas d'accident avec des tiers)
-  Procès-verbal de la Police si disponible

Couverture des dommages propres

Votre véhicule est endommagé suite à un accident en tort ?

Drivalia couvre les frais de réparation, à l'exclusion du montant forfaitaire prévu dans votre contrat, à régler au moment de récupérer le véhicule.

Votre contrat ne comprend pas la couverture des dommages propres ?

Les frais de réparation sont à votre charge ou à celle de votre assureur. Contactez votre assureur pour vous renseigner sur la procédure à suivre.



Conservez une copie de la documentation envoyée et gardez-la à disposition en cas de demande de la part de Drivalia.

Vol

Votre véhicule a été volé ?

- ▲ **Déclarez** le vol auprès des autorités compétentes dans les 24 heures suivant l'incident, en indiquant que le véhicule est la **propriété de Drivalia**.
- ▲ **Envoyez** la déclaration à Drivalia immédiatement.

Votre véhicule a été retrouvé ?

- ▲ **Informez** immédiatement Drivalia.
- ▲ **Envoyez** les documents délivrés par les autorités compétentes (procès-verbal de restitution avec indication des dommages constatés au moment de la découverte du véhicule ou indication d'éventuels « dommages cachés »).

Vol

Vos clés, votre plaque ou votre certificat d'immatriculation ont été perdus ou volés?

- ▲ **Déclarez** le vol ou la perte auprès des autorités compétentes dans les 24 heures en indiquant que le véhicule est la **propriété de Drivalia**
- ▲ **Envoyez** la déclaration à Drivalia immédiatement.



En cas de perte des clés, de la plaque ou du certificat d'immatriculation du véhicule, tous les frais de remplacement sont à votre charge.

Restitution du véhicule

Quelques semaines avant l'échéance du contrat, vous serez contacté par Drivalia pour organiser **le retour** et **l'expertise** du véhicule.

- ▲ Vous devez restituer le véhicule au lieu qui vous aura été désigné **dans le même état qu'à sa livraison** (avec les accessoires éventuellement fournis par Drivalia).
- ▲ Les éventuels dommages ou anomalies non imputables à l'usure normale et **qui n'ont fait l'objet d'aucune déclaration** de sinistre sont à votre charge,

Nos expertises sont faites suivant les normes de Renta :
<https://www.renta.be/>



Sauf autorisation expresse de Drivalia, la non-restitution du véhicule à l'échéance prévue fera l'objet de sanctions pénales et/ou d'une plainte pour appropriation indue.

Restitution du véhicule

Le **procès-verbal de restitution** indique l'état général du véhicule, le kilométrage, l'état des pneus, l'évaluation des éventuels dommages par l'expert et la présence des documents, des clés et des équipements de bord.

À faire avant la restitution du véhicule :

- ▲ Veillez à rendre le véhicule **propre** afin de permettre la correcte évaluation de son état général et des éventuels dommages.
- ▲ Vérifiez que tous les sinistres survenus au cours de la période de location ont été signalés à Drivalia. Les sinistres **non déclarés** précédemment sont retenus à votre charge.



La restitution sera formalisée par votre acceptation et signature du document.

Restitution anticipée

Vous souhaitez restituer votre véhicule avant la date d'échéance ?

Des pénalités de restitution anticipée pourront être appliquées conformément aux dispositions des **conditions générales** de location.

Pour toute demande de restitution anticipée, merci de vous adresser préalablement à

customercare-be@drivalia.com

DRIVALIA

Bonne route!