

18 SAPEURS- POMPIERS

Pour signaler une situation de péril ou un accident concernant des biens ou des personnes et obtenir leur intervention rapide

LES NUMÉROS À CONNAÎTRE EN CAS D'URGENCE



LES NUMÉROS D'APPEL D'URGENCE PERMETTENT
DE JOINDRE GRATUITEMENT LES SECOURS 24H/24

114 NUMÉRO D'URGENCE POUR LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

Si vous êtes victime ou témoin d'une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de secours. Numéro accessible par fax et SMS

112 NUMÉRO D'APPEL D'URGENCE EUROPÉEN

Si vous êtes victime ou témoin d'un accident dans un pays de l'Union Européenne

15 SAMU LE SERVICE D'AIDE MÉDICALE URGENT

Pour obtenir l'intervention d'une équipe médicale lors d'une situation de détresse vitale, ainsi que pour être redirigé vers un organisme de permanence de soins

17 POLICE SECOURS

Pour signaler une infraction qui nécessite l'intervention immédiate de la police

Faites bonne route !



Le guide du locataire

Toutes les réponses à vos questions se trouvent peut-être la dedans !

Numéro en cas de besoin

Rendez-vous sur votre location et cliquez sur "Contactez-nous" pour bénéficier de l'aide de l'application et du service Getaround.

+33 1 76 24 00 67
Service client Getaround



+33 7 44 44 39 08
Nelson le propriétaire



+33 1 76 24 00 67
Assistance routière
(remorquage, rapatriement)

FAQ - questions :
<https://util-and-car.com/faq/>



Service clients Getaround :
<https://fr.getaround.com/contact>



getaround



Bienvenue et merci de nous avoir fait confiance !

Vous trouverez ci-joint les instructions essentielles au bon déroulement de votre location.

SOMMAIRE :

- Une location au poil.....p.2-3
- Le nettoyage du véhicule.....p.4-5
- Faire le plein d'essence.....p.6
- Que faire en cas de retard.....p.7-8
- Comment prolonger sa location.....p.9
- Conduire à l'étranger.....p.9
- Litige & sinistre la démarche à suivre.....p.10
 1. En cas de panne
 2. En cas d'accident
 3. En cas de dommages au véhicule
 4. Contraventions
 5. Contrôle des forces de l'ordre
- Ajouter un conducteur secondaire.....p.16
- Terminer ma location.....p.18
- Pourquoi laisser une évaluation.....p.19

Une location au poil

Pour que votre location se déroule bien, voici un petit rappel des règles qui permettent le bon déroulement de cette expérience pour vous comme pour notre véhicule.



Bon à savoir, nos véhicules sont vérifiés avant et après chaque location ! 😊

1. Au départ de votre location, faites le tour du véhicule et **signalez** toutes anomalies observés au niveau de l'état du véhicule (rétroviseur cassé, ampoule manquante, siège déchiré, etc.). Si vous en constatez, transféré moi immédiatement des photos horodatées par SMS. Prenez soin de **prendre des photos propres et lumineuses** afin de vous protéger de toutes remise en cause et facturation d'éventuelles dommages. Pensez à faire bien apparaître l'état des rétroviseurs (coques et miroirs) et phares si nécessaire.

 **TOUT DOMMAGE NON DÉCLARÉ DURANT LA LOCATION SERA PÉNALISÉ.**

2. À la fin de votre location, pensez à remettre le plein avec **le bon carburant**. Le coût du carburant n'est pas inclus dans le prix de la location, nous vous proposons des véhicules avec le plein, il faut donc les rendre comme tel.

p.2

En cas de non-respect de cette règle, l'application appliquera automatiquement la facturation du manque de carburant majoré d'une pénalité.



ASSUREZ-VOUS DE REMPLIR LE RÉSERVOIR AVEC LE CARBURANT INDIQUÉ SUR LA TRAPPE ESSENCE DE VOTRE VÉHICULE DE LOCATION.

3. L'autopartage, c'est aussi **une relation de confiance**, de vous à nous, mais aussi, de nous à vous. Nos véhicules vous sont proposés **propres**, entretenus et sécurisés, et le rendre tel que vous l'avez prit est essentiel pour favoriser cette relation de confiance. Conformément à nos CGUs, en louant nos véhicules, vous vous engagez à rendre le véhicule propre et non abîmé, dans le même état de **propreté** (intérieur & extérieur) que lorsque vous l'avez récupéré. La plupart du temps, il s'agirait de secouer les tapis, nettoyer le pare-brise (moustiques, pollen, boue, etc.) et autre possible traces dans/sur le véhicule causé par le voyage.



Voir la page nettoyage du livret pour toutes les infos !

4. La ponctualité est de rigueur, elle nous permet de nous organiser ! En cas de retard, je vous invite à demander une prolongation sous condition d'acceptation.

p.3

Le nettoyage du véhicule

Ce que vous ne voyez pas : la face cachée de l'entreprise ! Le nettoyage des véhicules est l'une des étapes majeures qui peut sembler invisible et pourtant si elle n'était pas là, on ne verrait que ça !

Derrière l'entretien de nos véhicules, notre partenaire Bento, qui n'est autre que le papa de Nelson. Il s'occupe de bichonner et de nettoyer l'ensemble des véhicules d'Util&Car après chaque location.

Un travail minutieux, qui prend du temps et qui demande du soin et de la précision. Notre entreprise familiale met tout son savoir-faire au service de vos besoins, afin que la qualité soit toujours au rendez-vous.

Le travail de nettoyage est un travail difficile et répétitif, il demande de se positionner dans des postures inconfortables pour atteindre les recoins de chaque véhicule.

C'est pourquoi, nous avons mis à disposition de quoi faciliter ce processus à Bento, en vous permettant de dégrossir et **de remettre le véhicule en ordre après votre passage.**

 **IL EST INTERDIT DE FUMER DANS TOUT NOS VÉHICULES.**

Pourquoi, c'est important ?

L'autopartage, c'est du partage avant tout, et prendre conscience de ces étapes en permettant d'optimiser ces moments difficiles, c'est respecter les personnes qui s'y donnent.

Les dégradations, salissures majeures telles que les dépôts de nourritures, emballages qui traînent, pare-brise recouvert de moustiques, terre à l'arrière du camion/voitures, odeurs et/ou traces de cigarettes, poils d'animaux, etc. **sont passible de frais de nettoyage supplémentaires.**

 **LES PÉNALITÉS DE NETTOYAGE PEUVENT ALLER JUSQU'À 250€**

Nous mettons à votre disposition un chiffon et un spray de nettoyage pour l'intérieur du véhicule ainsi qu'un pulvérisateur pour les vitres. Chaque véhicule dispose de quoi entretenir après son passage.

Nos produits sont 100% d'origine naturel, des ingrédients choisis avec soin afin de limiter notre impact environnemental. Ainsi, vous trouverez la liste des ingrédients sur chaque spray.



Rendez-vous sur www.pagesjaunes.fr/activites/station-de-lavage.html pour trouver une station de nettoyage proche !

Faire le plein d'essence

Les véhicules vous sont fournis avec le plein systématiquement, il en convient de rendre ce dernier avec le plein d'essence.

S'il y a une différence de niveau de carburant entre le début et la fin de la location, un ajustement automatique s'appliquera.



Le niveau de carburant sera relevé automatiquement par notre boîtier au début et à la fin de votre location.

Si vous ne rendez pas le véhicule avec son plein d'essence, dans ce cas, vous paierez un service de remise à niveau du réservoir de **0,60€ par litre manquant** dans le réservoir.

NB : Ce service **est facturé en plus du prix du carburant** à remettre, calculé selon une grille tarifaire majorée au litre : plus d'infos sur l'article Getaround <Faire le plein >.

Afin de rendre le véhicule avec le plein, assurez-vous de remplir le réservoir dans l'une des stations-services les plus près du parking.

 Petit Tips, avec le site <https://mon-essence.fr/> vous avez accès aux stations-services les plus proches ainsi que les tarifs en temps réel des carburants.

Toutefois, dans de très rares cas, il se peut que deux locations s'enchaînent sans que nous ne puissions intervenir et ajuster le carburant si le locataire d'avant n'a pas remis le plein. Dans ce cas, seulement, en remettant à votre tour, le plein de carburant vous bénéficierait d'un remboursement majoré en votre faveur pour compenser ce désagrément.

Que faire en cas de retard ?

Prévenir aussitôt tout retard par sms ou par appel au 07 44 44 39 08 !

Après avoir prévenu par téléphone, si vous savez que vous allez être en retard pour rendre le véhicule, vous devez faire une demande de prolongation de location sur votre espace dans l'application pour bénéficier de la couverture d'assurance.



VOTRE DEMANDE POURRA ÊTRE ACCEPTÉE OU DÉCLINÉE.

- Si elle est acceptée : le montant de la location sera ajusté automatiquement et vous serez bien couvert par l'assurance.
- Si elle est déclinée : vous devez retourner le véhicule aux dates et heures prévues initialement.

En cas de dépassement de l'heure prévue, vous serez redevable de 15€ par heure de retard entamée. Une période de grâce vous permet de ne pas avoir de frais de retard si le véhicule est rendu moins de 30 minutes après l'heure de retour prévue. Au-delà de cette période, les frais de retard s'appliquent et sont facturés à chaque heure supplémentaire.

Vous êtes également redevable du paiement de la durée de location additionnelle éventuelle et des ajustements kilométriques ainsi que de carburant.

 Nous vous rappelons qu'à **partir de 24h de retard**, le propriétaire peut déclarer le vol du véhicule et porter plainte auprès de la police.

Comment prolonger sa location

Pour prolonger ou modifier une location, rendez-vous sur l'application Getaround, dans Mes locations > [location concernée] > Prolonger ou modifier la location.

 Attention : la prolongation ou modification ne sera effective que si le propriétaire l'accepte. Dans le cas contraire, vous devez respecter les dates initialement prévues - sans quoi vous perdriez l'assurance sur toute la location et devriez payer une compensation de 120€.

p.8

Toute demi-journée de location commencée est due. Vous ne pouvez donc plus modifier une demi-journée qui s'est déjà écoulée.



Si vous n'avez pas d'accès Internet, appelez le service client Getaround (numéro disponible au début du livret), ou contactez-nous pour nous donner les détails de la modification ou prolongation afin de confirmer la possibilité de modifier la durée de votre location.

NB : Une location ne peut pas durer plus de 30 jours. Vous ne pourrez faire une demande de prolongation que si les jours sont disponibles sur le calendrier de la voiture.

En cas de prolongation, il n'est pas nécessaire d'imprimer un second contrat de location, le contrat établi initialement est toujours valable.

Conduire à l'étranger

Vous pouvez conduire la voiture dans les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France métropolitaine, Italie, Luxembourg, Monaco, Pays Bas, Pologne, Hongrie, Portugal, Royaume-Uni, Suède et Suisse. **Assurez-vous que votre permis vous permet de circuler dans le pays que vous souhaitez visiter et que la voiture avec laquelle vous roulez respecte les conditions du pays.**

NB : N'oubliez pas que vous devrez payer pour les kilomètres supplémentaires parcourus.

p9

Litige & sinistre la démarche à suivre

1. En cas de panne

Tous nos véhicules sont couverts par l'assistance de Getaround. En cas de panne, vous devez joindre l'assistance 24h/24 et prévenir Util&Car dès que possible (les numéros se trouvent au début du livret).

 N'intervenez pas sur le véhicule, appelez notre assistance routière. Lorsque vous êtes en sécurité, informez le propriétaire de ce qu'il s'est passé.

Vous n'avez pas besoin d'organiser vous-même le dépannage du véhicule ou votre retour au domicile. L'assistance organise et prend en charge :

- Le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule vers le garage le plus proche.
- Le retour au domicile ou la poursuite du voyage.

Pour contacter l'assistance routière, rendez-vous sur votre page de location. Vous trouverez un lien vous permettant de les contacter dans la section "Besoin d'aide".

 **Si vous le pouvez**, prenez la jauge de carburant en photo afin d'avoir une trace du niveau de carburant au moment de la panne.

 Si vous souhaitez attendre que la voiture soit réparée, il sera de votre responsabilité de restituer la voiture dans les temps ou de prolonger votre location.

En cas de panne, 90€ de frais de gestion seront appliqués à la charge du propriétaire en cas d'utilisation normale du véhicule. Si la panne résulte d'une mauvaise utilisation du véhicule durant la location, des frais de gestion de 200€ vous seront appliqués.

Démarche à suivre en cas de crevaison :

L'assistance couvre le dépannage en cas de crevaison non-roulante.

Si le véhicule possède un pneu de rechange dans la voiture, changez le pneu et prévenez nous au plus vite.

En cas de crevaison, les pneumatiques sont à la charge du locataire. S'il est nécessaire de changer deux pneus ou plus suite à une crevaison, vous devrez payer le remplacement d'un pneu ainsi que 50% du coût d'un deuxième pneu, l'autre moitié sera à la charge du propriétaire.

Si la crevaison est due à une vétusté anormale des pneus, tous les frais seront à la charge d'Util&Car. Veuillez noter que les charges concernant les interventions suite à une crevaison sont plafonnées à 150€.

2. En cas d'accident

Si le véhicule ne peut plus rouler, contactez l'assistance de Getaround, qui prendra en charge le dépannage du véhicule et le transport des passagers.

Si l'accident implique un autre véhicule, vous devez remplir un constat amiable, qui déterminera la responsabilité de chaque conducteur dans l'accident.

⚠️ Soyez très attentif et prenez votre temps, une erreur peut vous coûter la franchise d'assurance ! Vous pouvez vous faire conseiller en appelant l'assistance.

➡️ **L'accident implique un tiers identifié (i.e: la personne avec qui vous avez eu un accident est encore sur place) :**

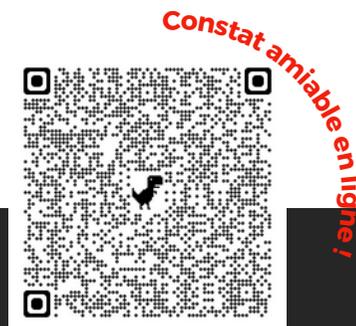
- **Vous devez remplir un constat amiable**, qui déterminera la responsabilité de chaque conducteur dans l'accident. Vous trouverez le constat amiable dans la boîte à gants de la voiture ou en ligne.
- Dans la rubrique "Assuré": remplissez le nom du propriétaire
- Dans la rubrique "conducteur" : indiquez votre nom, prénom
- Dans la rubrique 8 ("Société d'assurance") du constat amiable, indiquez le nom **Axa** et le **N° de contrat 10943046704** (et non la société d'assurance du propriétaire).

p.12

- Remplissez les autres cases et indiquez les circonstances avec le tiers impliqué
- Signez le constat amiable et gardez une copie du constat
- **Prenez des photos des dommages, sur votre véhicule ainsi que celui du tiers impliqué.**
- **Appelez Util&Car pour nous informer** des dommages. Vous complétez le constat de dommages Getaround à la fin de la location et lui communiquez le constat amiable rempli avec le tiers par photos. Contactez Getaround (préférez l'email au téléphone) aussi rapidement que possible.

➡️ **L'accident n'implique pas de tiers identifié (ie: vous avez abîmé le véhicule vous-même, ou il a été endommagé sans que vous puissiez identifier la personne responsable)**

- **Prenez des photos des dommages.**
- **Appelez nous immédiatement** pour nous tenir informer des dommages.
- Complétez le constat de dommages sur l'appli Getaround à la fin de la location.
- Si la voiture n'est **plus en état de rouler**, contactez l'assistance de Getaround (la marche à suivre est détaillée sur la [page Assistance](#)), qui prendra en charge le dépannage du véhicule et le transport des passagers.



p.13

➔ Après l'accident

Util&Car procédera également à une déclaration de sinistre en ligne sur le site de Getaround. Le service Getaround reviendra vers vous pour que vous fournissiez une déclaration circonstanciée de l'accident si besoin. Si vous n'êtes pas responsable de l'accident, vous n'aurez rien à payer. Si vous êtes responsable de l'accident ou que le tiers responsable n'est pas identifié, **votre franchise entrera en jeu**, et des frais de gestion pourront être appliqués.

 Nous conseillons TOUJOURS à nos clients de prendre l'option rachat de franchise en début de chaque location !

3. En cas de dommages au véhicule

Prévenez nous dès que vous constatez tout dommages survenu sur le véhicule.

À la fin de la location, remplissez le constat de dommages avec le propriétaire. **Il est possible que vous deviez verser une caution correspondant à l'estimation du montant des dommages directement au propriétaire.** Référez-vous au constat de dommages, disponible sur l'application, pour avoir la procédure détaillée.

Pour comprendre les tarifs appliqués en cas de dommages, rendez-vous sur votre espace client < Assurance et assistance < Comprendre combien je payerais en cas de dommages.

4. Contraventions

 Attention, ne pas respecter le code de la route est dangereux et coûte cher. **Vous êtes responsable de toutes les contraventions émises pendant votre location** : vous êtes responsable de payer le montant des contraventions et, le cas échéant, c'est vous qui perdrez les points de permis.

Selon le type de contravention, Util&Car devra soit :

- La contester : vous recevrez alors la contravention à votre adresse et vous devrez la régler directement.
- La payé : Getaround vous débitera du montant de la contravention.

➔ Dans les deux cas, vous êtes redevable de 15€ supplémentaires de frais de gestion pour chaque contravention reçue.

5. Contrôle des forces de l'ordre

➔ En cas de demande de la carte grise par les forces de l'ordre, vous trouverez **une copie de la carte grise du véhicule dans la boîte à gants.**

C'est une dérogation légale pour les véhicules de location. Si les forces de l'ordre exigent la carte grise originale, merci de leur présenter le texte ci-dessous :

" Getaround est un site de location de voiture entre particuliers et pros. Ce véhicule est donc un véhicule de location soumis à l'article 1 de l'AM du 28 juillet 2006, (JUSD0630096A , Class. : 53.27), qui précise : "Est autorisée la présentation à toute réquisition des agents de l'autorité compétente de la photocopie des certificats d'immatriculation des véhicules désignés ci-après : véhicules de location, exception faite des véhicules de location avec option d'achat faisant l'objet de la procédure prévue à l'article 19 de l'arrêté du 5 novembre 1984 relatif à l'immatriculation des véhicules

Ajouter un conducteur secondaire

Les conducteurs peuvent être ajoutés sans frais supplémentaires seulement depuis l'appli, depuis la page de la location. Vous pouvez faire l'ajout avant ou pendant votre location.



Faites défiler la page jusqu'à la section < Conducteurs <, et suivez les instructions. Si vous ne voyez pas cette section, une mise à jour de l'appli est nécessaire.

Le conducteur secondaire recevra un email lui expliquant la démarche à suivre. Afin de pouvoir conduire, la personne a besoin de :

- Un compte Getaround et l'application
- Faire vérifier son profil, si ce n'est pas déjà le cas
- Accepter l'invitation

Une fois que votre invitation est acceptée, vous recevrez un email et une notification de confirmation, et le conducteur apparaîtra sur la page de la location.

! Le conducteur secondaire n'a pas le droit de conduire jusqu'à temps d'avoir accepté.

Le verrouillage et déverrouillage de la voiture doivent être effectués par le conducteur principal.

Si vous rencontrez des difficultés pour ajouter un conducteur secondaire, contactez Getaround. Vous devez procéder à l'ajout du conducteur depuis l'appli, et uniquement contacter le service Getaround en cas de problème technique.

Terminer ma location

Vous devez restituer le véhicule sur le parking où vous l'avez récupéré au début de la location, nettoyer et avec le plein de carburant.

Une fois stationné, rendez-vous sur < [Mes Locations](#), < Location en question puis cliquez sur "Terminer la location".



Vous serez ensuite guidé pas à pas :

Photos extérieures : Il vous sera demandé de prendre 8 photos du tour du véhicule pour attester de son état en fin de location.

➔ Si le propriétaire ou locataire suivant déclarent un dommage, ces photos seront là pour vous protéger. **Il est donc impératif qu'elles soient exploitables et de bonne qualité.**

➔ Si vous avez endommagé la voiture, vous devrez le signaler depuis l'application. Si vous l'avez endommagée et que vous ne le signalez pas, **des frais supplémentaires de 90€ seront appliqués.**

En cas de photos délibérément inexploitables, votre responsabilité pourrait être engagée quant aux dommages occasionnés.

Pourquoi laisser une évaluation

Les évaluations, note, retour d'expérience sont de véritables ressources sur lesquels nous nous appuyons pour améliorer votre expérience. Elles sont aussi le fruit de notre investissement et nous permettent de grandir ensemble pour co-construire LA location de demain.

Pensez à la rentrer sur l'appli, **mais aussi** et surtout, sur nos canaux réseaux sociaux, Trustpilot, Google, Petit Futé.

1- Sur Getaround, les évaluations sont accessibles à la fin de la location, vous avez 14 jours pour laisser une évaluation.

2- Sur le canal de votre choix, en scannant le QR code ci-dessous, votre témoignage est précieux et nous vous remercions chaleureusement d'avance.



UN GRAND MERCI !