

NOTRE FICHE CONSEILS

Valant lettre de bienvenue



CONSEIL N°1 - PARTEZ BIEN ASSURÉ

Quand vous louez une voiture, vous devez vérifier que vous êtes bien protégé pour :

① Les dommages que vous pourriez causer à des tiers

Pour cette situation, le contrat du loueur doit inclure une assurance responsabilité civile, aussi appelée assurance au tiers, TPL ou encore LIA.

Les loueurs, en Union Européenne, ont l'obligation de vous la fournir. En dehors de l'Union Européenne, pensez à vérifier la présence d'une telle assurance ainsi que son plafond d'indemnités. Si celui-ci est trop faible, les agences peuvent proposer une extension de protection, appelée SLI/LIS.

② Les dommages corporels sur votre personne

L'assurance responsabilité civile du loueur ne couvre pas les blessures du conducteur.

En France, la sécurité sociale et votre mutuelle couvre notamment le conducteur mais à l'étranger, pensez à partir protégé (par exemple, avec une assurance voyage).

③ Les dommages et vol sur le véhicule de location

Nous intervenons sur ce point n°3.

⇒ Nos assurances :

Vous protègent en cas de vol | dommages sur toute la carrosserie | bris de glace | roues | erreur de carburant | batterie à plat | perte des clés | frais de remorquage | frais d'immobilisation, etc.

Vous pouvez faire face à 2 situations lors d'une location :

A Le loueur inclut dans son contrat une assurance de base dommages et/vol

Cela vous permet de bénéficier d'une franchise (en cas de sinistre, vous aurez à payer un montant plafond appelé franchise). Alors nos SereniPacks, assurances rachat de franchise, vous remboursent la franchise.

B Le loueur n'inclut pas de base d'assurance dommages & vol dans son contrat

Cela veut dire qu'en cas de sinistre, vous devez la totalité des réparations (=pas de franchise). Alors vous pouvez opter pour notre formule SereniZen. En cas de sinistre, nous vous protégeons jusqu'à 60 000€.



CONSEIL N°2 - VÉRIFIEZ LE TYPE DE CARTE BANCAIRE ACCEPTÉ

Souvent, à l'étranger, les loueurs acceptent uniquement de bloquer la caution sur une carte bancaire de type "crédit".

Or, en France, nous avons souvent des cartes bancaires de type "débit". Si vous ne disposez pas d'une carte acceptée par le loueur, vous devrez payer la totalité des assurances du loueur au comptoir afin de pouvoir récupérer la voiture.

Pensez donc à regarder leurs conditions générales avant de louer !

La catégorie de votre carte bancaire est en général écrite sur votre carte bancaire.

CONSEIL N°3 - FAITES DES ÉTATS DES LIEUX MINUTIEUX

Les états des lieux, aller et retour, sont les moments les plus importants dans une location de voiture.

Ainsi, pour ne rien louper durant cette étape cruciale :

① **Vérifiez que vous êtes dans de bonnes conditions pour faire le tour du véhicule.**

Évitez dans la mesure du possible de le faire à la nuit tombante. S'il pleut, redoublez de vigilance pour ne pas passer à côté de rayures.

② **Faites bien noter chaque dommage identifié sur le contrat.**

En général, les loueurs ont un dessin d'une voiture. Entourez les zones abîmées. Et si vous ne disposez pas de cette image, faites-la vous-même, signature du loueur à l'appui.

③ **Plus que des photos, prenez une vidéo.**

Notamment à l'aller pour y indiquer les dommages présents. Pensez à vous baisser pour vérifier sous le pare-chocs, vérifiez également le toit et les rétroviseurs.

④ **Vérifiez les niveaux.**

N'hésitez pas à regarder le niveau d'huile, liquide de refroidissement et liquide de lavage avant de partir.

Pensez à prendre en photo le niveau d'essence ainsi que le nombre de kilomètres, à l'aller et au retour. Lors de la restitution du véhicule, si vous devez faire le plein, gardez bien le justificatif (ticket) et présentez-le à l'agence si besoin.



Un sinistre ?

Voici comment agir.



1 Besoin d'assistance ?

Si vous avez besoin d'assistance, il vous faut suivre la procédure indiquée par l'agence de location. Si la démarche à suivre n'est pas claire, commencez par appeler l'agence de location. **Pensez à demander leur numéro directement avant de partir.**

De notre côté, nous remboursons les frais de remorquage mais nous ne pouvons pas appeler nous-même la dépanneuse.

2 Gestion des réparations

Il y a deux possibilités :

A Les dommages ont été constatés lors de l'état des lieux de retour

Dans ce cas, le loueur va vous demander de payer les frais lors de la restitution du véhicule. Ce dernier peut également décider de prélever les frais directement sur la caution.

Dans tous les cas, dès lors que vous devez payer quelque chose, l'agence doit vous remettre une facture justifiant du montant à payer. C'est important, car nous vous demanderons ce document, même s'il s'agit de frais estimés, les agences ne faisant pas toujours réparer les véhicules.

L'agence peut également décider de faire faire un devis de réparation et vous facturer à posteriori. Dans ce cas, ils devront vous envoyer le devis et la facture par e-mail.

B Les dommages nécessitent une réparation pendant votre location

Il peut par exemple s'agir d'un bris de glace ou d'un pneu crevé nécessitant une réparation immédiate. Dans ce cas, vous devez appeler l'agence de location afin de connaître la démarche à suivre.

Si celle-ci vous demande d'aller vous-même dans un garage, demandez un justificatif écrit afin d'éviter tous problèmes lors de la restitution. Demandez un devis au garagiste. Si les frais estimés sont supérieurs à la franchise de votre contrat de location, mieux vaut restituer le véhicule en l'état à l'agence de location. En effet, de notre côté, nous vous remboursons dans la limite de la franchise comprise dans le contrat de location.

Si le contrat de location n'inclut pas de franchise et que vous avez souscrit à notre formule SereniZen, contactez-nous avant d'effectuer les réparations.



Comment être remboursé par SereniTrip ?

Vous devez commencer votre déclaration sur notre site internet **dans un délai de 15 jours** suivant la prise de connaissance du sinistre.

Voici les étapes :

A Rendez-vous sur votre espace client

Pour accéder à votre espace client, cliquez sur  en haut à droite, en arrivant sur notre site. Puis cliquez sur un des boutons "Déclarer un sinistre".

Pour rappel, votre identifiant correspond à votre adresse mail. Un mot de passe vous sera demandé pour votre première connexion (si vous ne l'avez pas déjà créé).

B Expliquez nous ce qu'il s'est passé

Rassemblez vos souvenirs et détaillez-les nous dans votre déclaration. Plus vous serez précis, plus il sera simple de vous rembourser.

C Rassemblez les documents indispensables

- Le contrat de location
- Le rapport des dommages (ex : l'état des lieux de retour)
- Le permis de conduire de l'assuré
- La facture des dommages prouvant le montant payé (ex : facture réelle provenant d'un garage ou facture estimée des dommages émanant du loueur)
- Un justificatif de paiement des dommages (ex : extrait de compte bancaire ou capture d'écran de votre application bancaire). Tout paiement en liquide est refusé.
- Si pertinent, un constat amiable (en cas d'accident impliquant des tiers)
- Si pertinent, un rapport de police (en cas de vol, vandalisme ou incident nécessitant l'intervention des forces de l'ordre dans le pays)

Une fois votre déclaration commencée, vous pourrez sauvegarder votre déclaration et revenir dessus à tout moment afin d'y ajouter les documents nécessaires (même au-delà des 15 jours).



Renonciation & Réclamation



1 Comment renoncer à sa police d'assurance ?

Vous disposez d'un droit de renonciation à votre police d'assurance pendant un délai de 1 mois en s'adressant comme indiqué ci-dessous.

Lorsque votre police a été souscrite à distance le droit de renonciation ne peut être exercée que si votre police est d'une durée supérieure à 1 mois.

La renonciation peut se faire en ligne sur le site Web <https://serenitrip.fr/> en utilisant le formulaire sur la page contact, ou par mail à l'adresse bonjour@serenitrip.fr, ou par courrier en adressant une demande à Annulations, SereniTrip, Maison de la Technopole 53001 Laval Cedex.

Pour plus d'information, reportez-vous au Chapitre 7 « Expiration, Résiliation, Renonciation et Modification » de vos Conditions Générales.

2 Comment réaliser une réclamation ?

En cas d'insatisfaction relative à la conclusion de votre police, vous pouvez contacter SereniTrip, selon les modalités suivantes :

- Par courrier : Service des réclamations, SereniTrip, Maison de la Technopole, 53001 Laval Cedex
- Par téléphone : +33 (0) 2 52 33 18 48
- En ligne ou par mail : En utilisant le formulaire sur la page « réclamation » ou directement à reclamations@serenitrip.fr

En cas d'insatisfaction relative à gestion de votre sinistre, vous pouvez contacter la succursale française de l'assureur en s'adressant par courrier au service clients à l'adresse suivante : AIG, Europe SA - Service Clients - Tour CBX – 1 Passerelle des reflets - CS 60234 - 92913

Les voies de recours en cas de rejet ou de refus de faire droit à votre réclamation ainsi que les coordonnées du Médiateur de l'assurance sont précisées au Chapitre 9 intitulé « Comment effectuer une réclamation » dans vos Conditions Générales.

