



QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

- Avant la location - conducteurs supplémentaires, voyages à l'étranger, utilisation appropriée
- Avant la location - Véhicules électriques
- Remise du véhicule - A quoi faut-il faire attention ?
- Remise du véhicule - Dommages
- Pendant la location - Prolongation et retour anticipé
- Pendant la location - Dommages
- Pendant la location - Panne
- Restitution du véhicule - A quoi faut-il faire attention ?
- Restitution du véhicule - Véhicules électriques
- Après la location - Contrôle des factures
- Après la location - Réclamations et autres questions

Avant la location

- **Conducteur supplémentaire**

- *Le nom du conducteur supplémentaire doit être indiqué lors de la remise du véhicule. Le conducteur supplémentaire doit être titulaire d'un permis de conduire valide.*

- **Voyager à l'étranger**

- *Les voyages prévus à l'étranger doivent être signalés à la station de location à l'avance/précisés lors de la prise en charge.*

- **Utilisation correcte du véhicule**

- *Veuillez prendre connaissance de nos conditions générales de location et des conditions spécifiques à chaque lieu : <https://www.avis.co.uk/TermsAndCondition>*
- *Il est strictement interdit de fumer dans tous les véhicules (ceci s'applique également aux e-cigarettes).*

Avant la location - Véhicules électriques

- **Réservation**

- *Les réservations d'EV en Suisse peuvent être effectuées via le lien de réservation d'EV : [Réserver un VE](#)*
- *Pour les locations à l'étranger, les véhicules électriques sont indiqués en conséquence dans les outils de réservation respectifs.*
- *La dernière lettre du code SIPP indique qu'il s'agit d'un véhicule électrique : **CDAE***

- **Manipulation**

- *Guide EV : Conseils et astuces pour les véhicules électriques est disponible ici : [Nestle EV Hints and Tips](#)*

- **Ravitaillement en carburant**

- *Avis propose diverses solutions de recharge dans différents pays. Pour plus d'informations, veuillez vous renseigner auprès de la station de location avant la prise en charge du véhicule.*

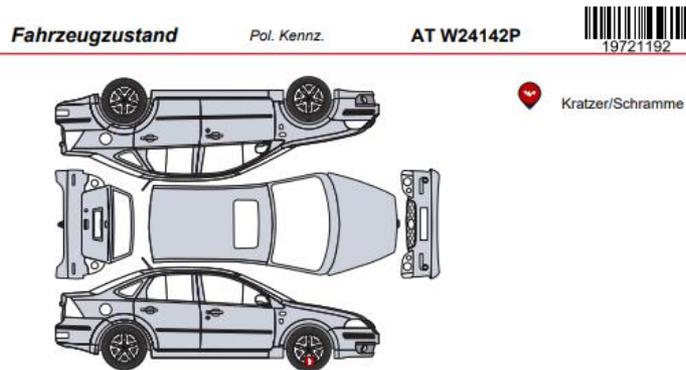
Remise du véhicule - A quoi faut-il faire attention ?

- À quoi faut-il faire attention lors de la prise en charge du véhicule ?
 - *Vérifier que le véhicule n'est pas endommagé.*
 - *Documenter l'état du véhicule (photos)*
 - *Vérifier si le niveau du réservoir/la charge du véhicule a été correctement consigné dans le contrat de location.*
 - *Vérifier si tous les équipements de sécurité prescrits (par exemple, gilet de sécurité, trousse de premiers secours, triangle de signalisation) sont présents dans le véhicule.*
 - *Pour les locations à l'étranger : Faites-vous expliquer les coûts indiqués. En apposant votre signature, vous acceptez tous les coûts mentionnés.*
 - *Vignette:*
 - *Si une vignette est requise pour le pays de prise en charge, le véhicule en est généralement déjà équipé dans les pays européens.*
 - *Les vignettes pour les pays étrangers et les éventuels frais de péage dans le pays de location et à l'étranger ne sont pas inclus.*

Remise du véhicule - Dommages

- Où peut-on constater les dommages existants ?

- *Les dommages existants sont indiqués sur le contrat de location sous la rubrique "État du véhicule".*



- Où les dommages supplémentaires découverts peuvent-ils être signalés ?

- *Les dommages découverts avant/au moment de la prise en charge et qui ne sont pas mentionnés dans le contrat de location doivent être documentés (avec des photos) et signalés directement à la station de location par courrier électronique. Les coordonnées de la station de location figurent sur le contrat de location.*

Pendant la location - Prolongation et retour anticipé

- **Prolongation de la période de location**
- Vous avez plusieurs possibilités pour prolonger votre location :
 - *Par e-mail à : Nestle.Support@abg.com*
 - *Info à la station de retour spécifiée dans le contrat de location.*
- **Retour anticipé**
 - *Vous pouvez également ramener le véhicule à la station convenue plus tôt, à tout moment. Aucun rendez-vous n'est nécessaire pour cela. Le contrat de location est conclu au moment de la restitution, seule la période de location effective est facturée.*
- **Retour à une station de location autre que celle mentionnée sur le contrat de location**
 - *Si vous souhaitez restituer votre véhicule à une station de location autre que celle indiquée sur le contrat de location, veuillez envoyer un bref message à la station de location. Veuillez noter que cela peut entraîner des frais supplémentaires dans certains pays.*

Pendant la location - Dommages

- **Que faire en cas d'accident ?**

- *Si le véhicule est impliqué dans un accident ou un sinistre, vous devez en informer immédiatement la police et nous en informer dans les 48 heures, même si aucun tiers n'a été impliqué. Si la police refuse d'enregistrer l'accident, nous devons en avoir la preuve sous une forme appropriée (par exemple, une confirmation écrite de la police ou les détails (y compris la date et l'heure) du poste de police qui a été prévenu par téléphone mais qui a refusé d'enregistrer le sinistre). Si aucun tiers n'a été blessé à la suite de l'accident ou si, dans le cas d'un dommage purement matériel, il a été possible d'échanger des données avec le tiers blessé, le poste de police le plus proche peut exceptionnellement ne pas être prévenu si le véhicule de location n'a subi que des dommages mineurs à la peinture (rayures, etc.).*
- *Contactez le service de dépannage d'Avis (numéro de téléphone figurant dans le véhicule).*
- *Documentez l'accident (parties impliquées, témoins, dommages, etc.)*
- *Signalez immédiatement l'accident à Avis, remplissez le formulaire de déclaration d'accident/constat amiable et remettez-le à l'agence de location dans les 48 heures. Le formulaire de déclaration d'accident/constat amiable se trouve dans la boîte à gants du véhicule.*

Pendant la location - Panne

- **Que faire en cas de panne ?**

- *Le véhicule est encore en état de rouler : Informez la station de location de la panne et discutez des prochaines étapes.*
- *Le véhicule n'est plus en état de rouler : Contactez notre prestataire de services de dépannage. Vous trouverez les coordonnées de ce dernier à l'intérieur du véhicule.*

- **Que faire si la station est déjà fermée ?**

- *Contactez toujours notre prestataire de services de dépannage. Vous trouverez les coordonnées de ce dernier à l'intérieur du véhicule.*

Restitution du véhicule - A quoi faut-il faire attention ?

- Quels sont les éléments à prendre en compte lors de la restitution du véhicule ?
 - *Vérifier que le véhicule n'est pas endommagé.*
 - *Documenter l'état actuel du véhicule à la livraison (photos).*
 - *Vérifier le niveau du réservoir/la charge. Si le véhicule a fait le plein avant d'être restitué, joignez le reçu correspondant à la restitution. Si vous n'avez pas de copie du reçu, une photo du reçu doit être envoyée à la station de restitution.*
 - *Vérifiez que toutes les pièces/éléments appartenant au véhicule se trouvent dans le véhicule.*
 - *Le véhicule doit être restitué tel qu'il a été reçu. Veillez à emporter vos effets personnels (y compris les déchets).*

Restitution du véhicule - Véhicules électriques

- **Restitution du véhicule - Véhicules électriques**

- *Charge de la batterie : Le véhicule doit être restitué avec une charge de batterie d'au moins 70 % ou le même pourcentage qu'au moment de la prise en charge. Dans le cas contraire, les frais sont à la charge du client :*

Battery Charge	Fixed Cost (inclusive of Tax)
If you return the electric vehicle with 70% or more battery charge*.	No Cost.
If you return the electric vehicle with between 11% - 69% battery charge.	CHF 31.04
If you return the electric vehicle with 10% or less battery charge.	CHF 54.87

Après la location - Contrôle des factures

- Où puis-je trouver la facture Avis ?

- *Les factures peuvent être téléchargées à partir de 36 heures après la fin de la période de location : <https://secure.avis.at/mein-avis/buchung-bearbeiten/rechnungskopie-herunterladen>. Pour ce faire, vous aurez besoin de votre numéro de réservation ou de contrat de location.*

- Votre facture n'est pas disponible en ligne - que faire ?

- *Si votre facture n'est pas disponible en ligne, vous pouvez en demander une copie via le lien suivant : <https://secure.avis.ch/mein-avis/buchung-bearbeiten/rechnungskopie-herunterladen>*
- *La facture peut également être demandée par e-mail via le service clientèle : ch.corporate.customerservice@abg.com*

Après la location - Réclamations et autres questions

- Contacter le service clientèle
 - ch.corporate.customerservice@abg.com
- *En charge de : Facturation, réclamations, procédures d'amendes, Avis Preferred*