



## Conditions d'exclusion absentes

Par **Estellectn**, le **12/03/2020** à **23:24**

Bonjour,

J'ai loué un véhicule utilitaire par le biais de l'application Driiveme.

Malheureusement, j'ai accidenté le véhicule sur les parties hautes. J'avais souscrit une option réduction de franchise.

Aujourd'hui on me réclame 3000 euro correspondant au montant de la franchise sur les parties hautes. Or lors de ma réservation sur leur application je n'ai pas eu connaissance des conditions de l'assurance de manière claires et immédiates car les conditions d'exclusions ni figuraient pas. Mon interlocuteurs à tenté de m'indiquer où se situait ces informations à plusieurs endroits et moments différents dans processus de location . Sans succès car absente dans l'application (preuve à l'appuie). Un tableau dans les CGU apparaît mais ne mentionne pas l'option. Aucune exclusion de garantie n'est mentionnée dans les CGU que ce soit dans le paragraphe "police d'assurance" ou "assurance" ni dans mon contrat de location ni ailleurs.

L'exclusion de l'option apparaît seulement à un moment, dans un tableau sur le site web accessible via un lien dans la rubrique "assurance" où ce fameux lien est décrit comme étant un "résumé" des clauses principales du paragraphe "police d'assurance". Étant un "résumé", il me semblait évident que toutes les informations à connaître étaient déjà écrite dans les CGU et dans mon contrat. Qui plus est, le lien ne fonctionne pas.

Ils m'ont prélevés ce matin même de 500 euro, malgré le fait d'avoir évoquer le désir de faire une contre expertise et la veille nous envisagions d'échelonner la créance .

Sont-ils dans leur droit d'agir de manière aussi flou ? Sont-ils dans leur obligation de mentionner les conditions d'exclusions de garantie de manière explicite et accessible ? Ont-ils le droit de prélever une somme au hasard sans mon approbation comme si il s'agissait d'une échéance ? (6x500€ = 3000€)

CGU <https://www.driiveme.com/Medias/Legal/CGU-DriiveMe-FR.pdf>

merci beaucoup d'avance pour vos réponses, je suis désespérée...

Cordialement

Par **Chaber**, le **13/03/2020** à **09:10**

bonjour

Lisant les CG sur le site il y a bien franchise Dommages 3000E sur les parties hautes.

A quoi correspond cette somme prélevée de 500€, pourquoi pas 1000?

Avez-vous un justificatif?

Par **Estellectn**, le **13/03/2020** à **10:08**

Non je n'ai pas de justificatif.

Oui mais il s'agit des conditions de l'assurance de base or j'ai souscrit une option réduction de franchise qui n'apparaît pas dans le tableau de la police d'assurance mais seulement dans un tableau sur un lien dans « assurance » décrit comme étant un résumé de la police d'assurance (donc sur je n'avais pas vu) je n'ai pas eu connaissance des clauses d'exclusion de manière très apparente concernant l'option que j'ai souscrite car elles ne sont pas mentionnées dans les CGU....

Par **Chaber**, le **13/03/2020** à **11:52**

justificatif à demander tant pour l'extension que pour les réparations