



A propos d'un contrat de location d'un véhicule

Par **peter44**, le **07/10/2014** à **22:20**

BONJOUR.

VOICI LES DÉBOIRES AUXQUELS JE SUIS CONFRONTÉ:

J'AI LOUÉ UN VÉHICULE À LA SOCIÉTÉ DE LOCATION HERTZ LORS DE MES VACANCES CET ÉTÉ EN ITALIE. J'AI CAUSÉ UN LÉGER DOMMAGE AU VÉHICULE. J'AI FAIT UNE DÉCLARATION ET J'AI SOLlicitÉ L'ASSURANCE DE MA CARTE VISA PREMIER POUR OBTENIR LE REMBOURSEMENT DE MA FRANCHISE. J'AI DÛ SOLlicitER ++L'AGENCE HERTZ EN QUESTION POUR OBTENIR LES DOCUMENTS DEMANDÉS PAR MON ASSURANCE POUR ME FAIRE REMBOURSER. JE N'AI PAS REÇU LA FACTURE DÉTAILLÉE QUI M'EST DEMANDÉE PAR MON ASSURANCE ET , SUR LA FACTURE QUI M'A ÉTÉ ADRESSÉE , IL M'EST FACTURÉ UN DÉPASSEMENT KILOMÉTRIQUE DE + DE 200 EUROS. A AUCUN MOMENT , LA RESPONSABLE DE L'AGENCE HERTZ-ITALIE NE M'A AVERTI DU FAIT QUE MON CONTRAT COMPRENAIT UN FORFAIT KILOMÉTRIQUE AU DELÀ DUQUEL JE DEVRAIS PAYER UN SUPPLÉMENT ; ELLE M'A MÊME DIT "ROULEZ AUTANT QUE VOUS VOULEZ"! ELLE NE M'A RIEN SIGNALÉ NON PLUS À LA RESTITUTION DU VÉHICULE , APRÈS AVOIR FAIT LE RELEVÉ KILOMÉTRIQUE. J'AI EU LA SURPRISE DE ME VOIR DÉBITER SUR MON COMPTE LA SOMME DE 850 EUROS , COMPRENANT LE MONTANT DE LA LOCATION+DES FRAIS D'OUVERTURE DE DOSSIER+ LA FRANCHISE. J'AI INTERPELÉ LE SERVICE CLIENTÈLE DE CHEZ HERTZ QUI M'A DIT : VOUS N'AVIEZ QU'À LIRE LE CONTRAT(EN ITALIEN) ; VOUS AVEZ SIGNÉ!!

JE TROUVE CELA ABUSIF. AI-JE UNE POSSIBILITÉ DE RECOURS POUR RÉCUPÉRER LA FRANCHISE ET LE MONTANT DU DÉPLACEMENT KILOMÉTRIQUE? J'AI APPRIS , PAR AILLEURS , QUE LA SOCIÉTÉ HERTZ NE FAISAIT PAS RÉPARER LES VÉHICULES POUR CE GENRE DE PETITS DOMMAGES!!

J'ESPÈRE AVOIR ÉTÉ CLAIR DANS MES EXPLICATIONS.

MERCI BEAUCOUP DE VOTRE AIDE.

CORDIALEMENT.

PIERRE

Par **janus2fr**, le **08/10/2014** à **08:25**

Bonjour,

Merci de ne pas rédiger vos messages en majuscules. C'est très désagréable à lire (d'ailleurs je n'ai pas pu tout lire) et de plus, sur un forum, c'est une marque d'impolitesse puisque cela signifie que l'on hurle !

Par **peter44**, le **08/10/2014 à 22:15**

Bonsoir.

Désolé de vous avoir heurté, ce n'était pas mon intention, bien au contraire. Je ne savais pas pour les majuscules, c'est la 1ère fois que j'utilise un forum et je m'en excuse. Je reformule donc en minuscule:

Voici les déboires auxquels je suis confronté:

-J'ai loué un véhicule à la société de location HERTZ, lors de mes vacances, cet été, en Italie. J'ai causé un léger dommage au véhicule (pare-choc). J'ai fait une déclaration et sollicité l'assurance de ma carte visa premier pour obtenir le remboursement de ma franchise. J'ai dû solliciter++ l'agence HERTZ en question pour obtenir les documents demandés par mon assurance, pour me faire rembourser. Je n'ai pas reçu la facture détaillée qui m'est demandée par l'assurance et, sur la facture qui m'a été adressée, il m'est facturé un dépassement kilométrique de + de 200 euros. A aucun moment, la responsable de l'agence HERTZ ne m'a averti du fait que mon contrat comprenait un forfait kilométrique au delà duquel je devrais payer un supplément. Elle m'a même dit: "roulez autant que vous voulez". Elle ne m'a rien signalé non plus lors de la restitution du véhicule, après avoir fait le relevé kilométrique. J'ai eu la surprise de voir débiter sur mon compte, la somme de 850 euros, comprenant le montant de la location+ des frais d'ouverture de dossier+ la franchise. J'ai interpellé le service clientèle qui m'a dit "vous n'aviez qu'à lire la facture (en Italien) avant de la signer !!

Je trouve ce procédé abusif. Ai-je une possibilité de recours pour récupérer la franchise et le montant du dépassement kilométrique? J'ai appris, par ailleurs, que la société HERTZ ne fait pas réparer les véhicules pour ce genre de petits dommages et ne fournit donc pas de facture détaillée.

Merci beaucoup de votre aide

Cordialement.

Pierre

Par **miyako**, le **11/10/2014 à 22:01**

Bonsoir,

Pour les kms supplémentaires, rien à faire, effectivement vous avez signé le contrat. Pour l'accrochage, il faut relancer Hertz, car si ils vous ont retenu la franchise, ils doivent justifier de la facture de réparation, si non il s'agit d'un débit abusif et vous êtes en droit de porter plainte. Donc, il faut envoyer une lettre de mise en demeure RAR à vous envoyer une facture en bonne et due forme, justifiant la réparation réellement effectuée, faute de quoi, vous vous réservez le droit de saisir le tribunal compétent.

Cela devrait suffire pour les faire réagir.

Amicalement vôtre

suji KENZO