

Prestations et services Location longue durée

Europcar





Sommaire

Europcar

1. **Process de commande**
2. **Process de livraison**
3. **Process de restitution**
4. **Disponibilité et qualité d'assistance**
5. **Prestations**
6. **Pneumatiques**
7. **Visite technique**

Process de commande

- 1- Expression de besoin du client pour un lot de véhicules.
- 2- Communication de disponibilité des modèles (versions, couleurs...)
- 3- Reception de commande.
- 4- Reception des bons de commande et des contrats correspondants aux véhicules sélectionnés.
- 5- Confirmation d'achat auprès des constructeurs.
- 6- Possibilité de livraison d'un véhicule d'attente de même catégorie.



Process de livraison

1-Contrôle document de commande



2-Contact fournisseur pour définir les modalités de réception de VHL



3-Préparation des documents de bord

4-Réception VHL auprès du concessionnaire: contrôle de conformité par rapport à la commande



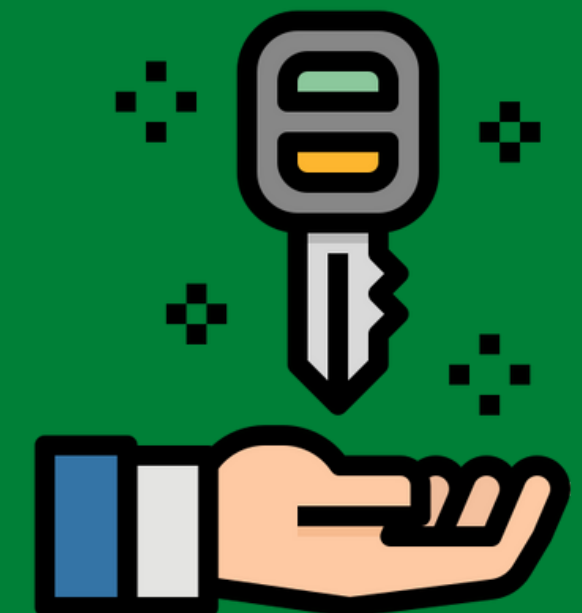
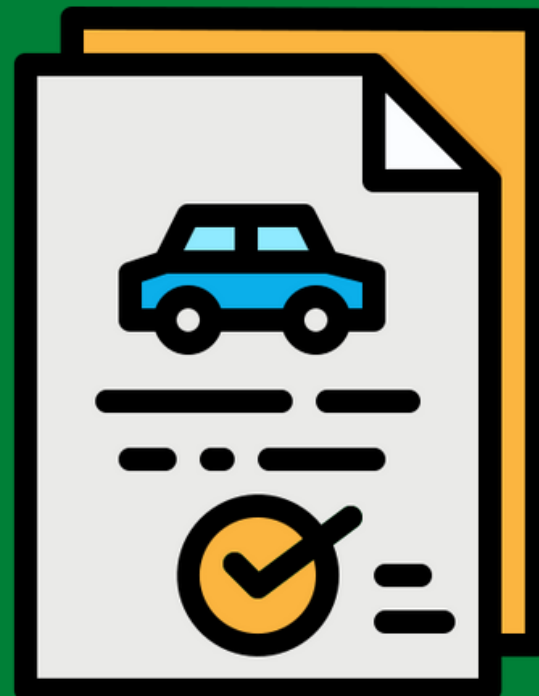
5-Préparation de la livraison selon les exigences client:
- Équipement spécial
- Immatriculation définitive



6-Contact client pour confirmation des modalités de la livraison



7-Livraison du VHL
- Présentation du VHL
- Rappel de l'éthique de la LLD
- Livraison documents de bord/guide conducteur
- Signature du document de la livraison



Process de restitution de véhicule

1-Envoi d'une alerte de restitution par mail/téléphone par:

- Le centre de relation client
- Les représentant régionaux Europcar



2-Confirmation de la restitution

- Lieu
- Date/heure
- Personne habilité



3-Restitution du véhicule

- contrôle de l'état
- contrôle des documents de bord



4- procès-verbal de restitution

- établissement du PV
- Signature conjointe du PV



NB: * MARLOC/EUROPCAR transmet au client chaque fin de mois l'état de son parc auto tout en rappelant la durée de location, (date prévue de retour, le KM contractuelle, date de la visite technique.

*Le client peut disposer d'un accès extranet pour consulter l'état actuel de son parc auto.

Assistance 24/7

Cette option vous permet de bénéficier des prestations d'assistance souscrites pour votre compte par MARLOC-EUROPCAR auprès des prestataires d'assistance qui vous seront communiqués lors de la livraison de votre véhicule et à chaque renouvellement de votre attestation d'assurance.

Assistance au véhicule :

Vous pouvez faire appel à l'assistance du véhicule à chaque fois que survient un événement soudain, tel qu'un accident, une panne ou en cas de vol.

En appelant notre prestataire d'assistance et en mentionnant le N° d'immatriculation de votre véhicule, vous bénéficierez des prestations suivantes :

- Dépannage ou tractage du véhicule au Maroc jusqu'au garage le plus proche.
- Transport et rapatriement sanitaire au Maroc.
- Continuité du voyage.



**VOTRE MOBILITÉ EST ASSURÉE QUELLES QUE SOIENT
LES CIRCONSTANCES**



Prestations

Dans le cadre de votre contrat de location, MARLOC-EUROPCAR entretient le véhicule au sein de ses propres garages ou dans son réseau de prestataires agréés.

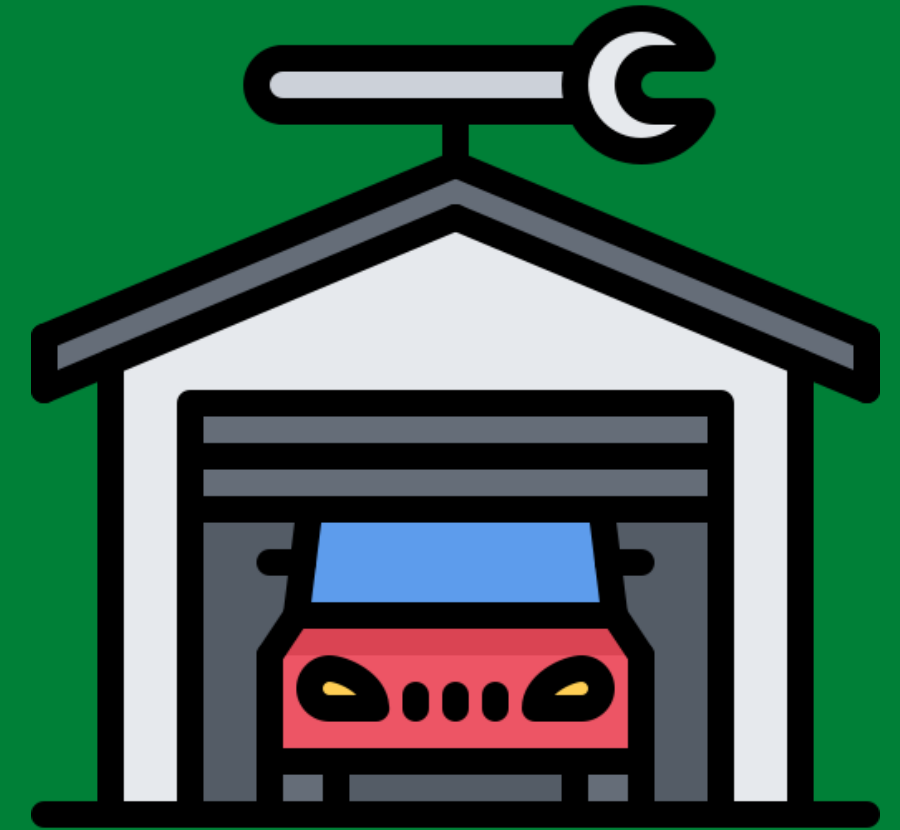
À quel moment je dois effectuer la maintenance?

- Lorsque le constructeur préconise des révisions périodiques qui doivent être respectées et effectuées par le conducteur
- Dès lors que vous constatez un dysfonctionnement, le véhicule doit être vérifié.
- Lors des contrôles techniques obligatoires du véhicule, ainsi que des opérations de remise en état qui seraient prescrites à la suite desdits contrôles.

Où dois-je aller pour effectuer cette maintenance ?

Vous devez effectuer les opérations d'entretien et de réparation :

- Soit au sein de nos propres ateliers ;
- Soit dans le réseau de la marque du véhicule ;
- Soit par un réparateur agréé par MARLOC selon les indications du manuel d'utilisation édité par le constructeur.

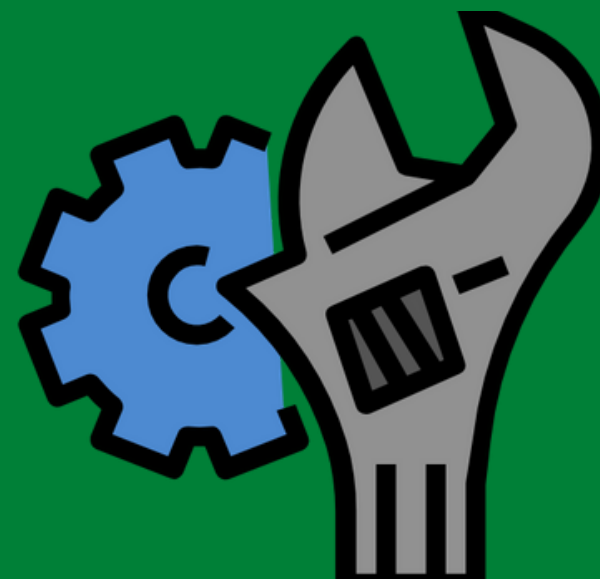




Pneumatiques

Quelle est la marche à suivre pour le remplacement de mes pneus ?

Pour obtenir le remplacement des pneumatiques, vous devez contacter notre centre relation client et indiquer le nombre et les caractéristiques des pneus à changer. une fois la disponibilité des pneumatiques confirmée, il vous suffit de vous présenter à l'une des stations de notre réseau agréé, muni de la carte grise de votre véhicule ainsi que du carnet d'entretien constructeur, afin de procéder au changement des pneus usagés, dans la limite fixée aux conditions particulières.

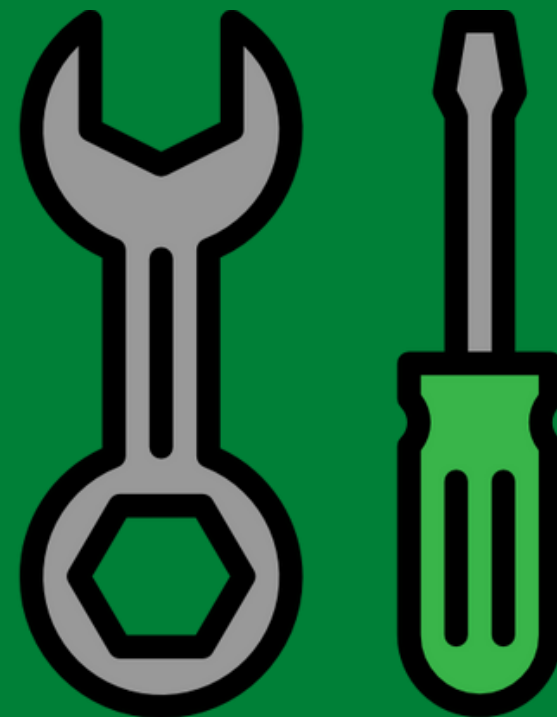
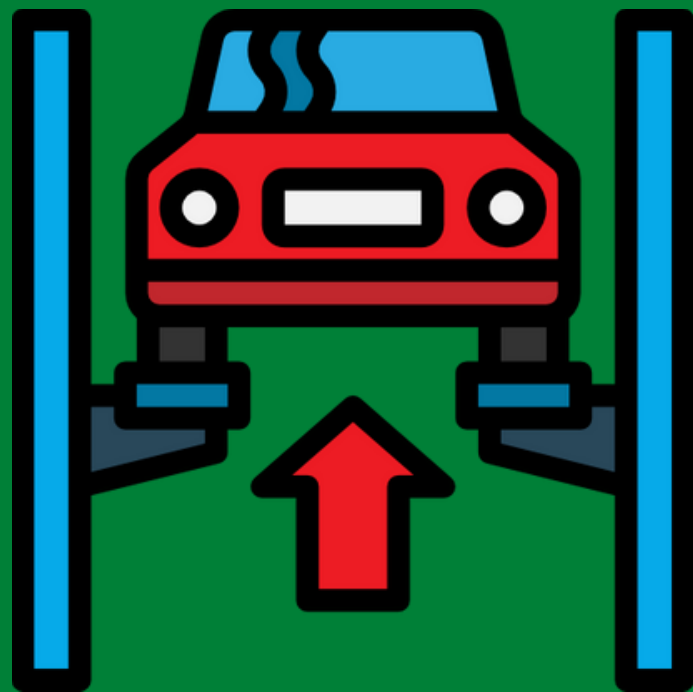


Visite technique

Quand dois-je faire ma visite technique ?

Pour les véhicules dont la mise en circulation (MEC) < 2 ans, la date de la prochaine visite technique correspond à la date de MEC + 12 mois.

Pour les véhicules dont la mise en circulation (MEC) > 2 ans, la prochaine visite technique doit être effectuée 6 mois après le dernier passage au centre de visite technique.





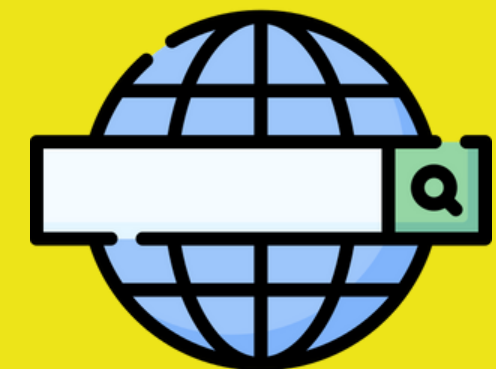
Suivez-nous sur tous nos réseaux sociaux et recevez les dernières nouvelles sur Facebook et LinkedIn. Et n'oubliez pas de vous inscrire à notre newsletter sur notre site web www.europcar.ma



FACEBOOK



LINKEDIN



SITE INTERNET