

Que faire quand vous recevez une demande de location ?

Vous avez trois possibilités :

Accepter :

Une fois que vous avez accepté une location, le locataire devra confirmer sa réservation en payant sur le site (il a 48H pour cela). Vous pourrez continuer à lui envoyer des messages via le site, une fois que la location est acceptée.

Refuser :

Plus vite vous répondez (même si la réponse est négative), meilleure sera la visibilité de votre annonce.

Vous devez aussi **impérativement mettre à jour votre calendrier de disponibilité**. Trop de refus pour des raisons d'indisponibilités peut engendrer la désactivation de votre annonce.

Modifier le prix ou la date :

Vous pouvez ajuster à la hausse ou à la baisse le prix de la demande de location en cliquant sur « Modifier » (librement et quel que soit le motif). Lorsque vous faites une offre spéciale, la demande de location est considérée comme étant acceptée et le locataire a ensuite 48H pour payer la location. Une fenêtre de confirmation vous permet de vérifier le nouveau tarif proposé avant que celui-ci ne soit envoyé au locataire.

La gestion du calendrier Primordial pour la visibilité

Rendez-vous dans Mon espace > Mes voitures afin de mettre à jour le plus régulièrement possible les indisponibilités de votre voiture. La date étant le critère de recherche principal des utilisateurs, votre voiture apparaîtra. Mais si finalement vous ou votre voiture ne sont pas disponibles, cela génère une frustration en plus de la perte de temps chez votre potentiel locataire, mettez vous à sa place, ce n'est jamais agréable.

En seulement 2 clics vous pouvez renseigner les dates auxquelles vous n'êtes pas disposé à louer (vacances, réparations, etc.).

Répondez rapidement au locataire

Guidez le et rassurez le

N'hésitez pas à donner dès votre première réponse **les détails logistiques et spécificités de votre voiture** (adresse de récupération, temps nécessaire à l'état des lieux, conditions de recharge pour les électriques, etc.)

Vous pouvez aussi sensibiliser sur la conduite d'une sportive ou automatique et donner vos consignes (parking sécurisé, etc.)

Soyez réactif **via la messagerie** pour inciter votre locataire à réserver sa location grâce au paiement. Une fois payée, les numéros de téléphone s'affichent et vous aurez tout le loisir de finaliser les derniers détails de vive voix.

Si vous ne répondez pas à une demande dans les 24 heures votre annonce sera moins visible sur le site et en cas de répétition votre compte peut être désactivé.

Écartez tout risque possible

Quand il y a un doute, il n'y a pas de doute

Certaines demandes ou profils peuvent parfois paraître louches même si ce n'est pas courant. Investiguez davantage sur le profil et l'usage de la voiture. Voici quelques signaux d'alertes :

- nom du locataire différent de votre interlocuteur sur la messagerie,
- cortège de mariage,
- jeune âge, tout juste éligible aux conditions d'assurance,
- mauvais orthographe, pas de formules de politesse.

Vous ne serez pas pénalisé dès lors que vous répondez rapidement et brièvement avant de refuser la demande.

Avant la location

Que préparer ?

Vérifiez l'état de fonctionnement de votre auto au plus tard 2 jours avant le début de la location :

Vérifier les niveaux (liquide de refroidissement, liquide de freins, lave-glace), ainsi que la pression et l'usure des pneus, propreté intérieure et extérieure de la voiture,

- Plein d'essence ou charge batterie,
- Contrôle technique et entretien à jour, gilet jaune et triangle.

Vous avez jusqu'à 2 jours avant la location pour nous prévenir si vous vous rendez compte que votre voiture ne fonctionne pas. Cela nous laissera le temps de peut-être trouver une solution de remplacement pour le locataire. Ne nous prévenez pas la veille : cela sera indiqué sur votre profil et surtout le locataire risque de se retrouver sans aucune solution.

Préparez le contrat de location sur l'application Weproov Go, désormais elle remplace le contrat papier. Vous devez télécharger dès maintenant l'application WeProov Go sur iOS ou Android.

Rendez-vous ensuite sur le site roadstr.fr et suivez les étapes pour débiter la location : cliquez sur "Débuter la location" et récupérez votre code. Ouvrez l'application WeProov Go et insérez le code.

- **Onglet 1** : Vérifiez les informations sur la voiture puis prenez en photo une copie de la carte grise et de votre attestation d'assurance.
- **Onglet 2** : Vérifiez vos informations puis prenez en photo la pièce d'identité et le permis du locataire.
- **Onglet 3** : Vérifiez les informations sur le locataire et l'éventuel second conducteur.
- **Onglet 4** : Prendre en photo la voiture en suivant les modèles de photos demandés. S'il y a des dommages existants, entourez-les directement sur la photo.
- Enfin cliquez sur Signer et terminer

Conservez l'original du certificat d'immatriculation de la voiture et un jeu de clés avec vous.

C'est impératif pour que l'assurance fonctionne *

Vérifiez le permis de conduire original (pas de copie ou de déclaration de vol ou perte) + sa pièce d'identité : 28 ans et 5 ans de permis au minimum (ou 35 ans et 10 ans de permis pour certaines voitures), nom et prénom identiques au contrat. Prenez une photo des 2 pièces.

Prenez le temps de bien expliquer les différentes choses à savoir pour le bon fonctionnement de votre auto : comment démarrer, temps de chauffe à respecter, boîte de vitesse, éléments d'accastillage fragiles, fonctionnement des éléments de sécurité (feux, essuie-glace, etc.) et de confort (chauffage), fonctionnement de la capote ou du toit ouvrant. Demandez bien au locataire s'il a des questions (afin d'être sûr qu'il soit à l'aise avec votre voiture).

** Ne s'applique pas à une location avec chauffeur ou à une location pour un loueur disposant de sa propre assurance.*

Après la location

Que faire ?

Au retour de la voiture et en présence du locataire, **ouvrez l'application WeproovGo** et renseignez le **même code qu'au départ** pour finaliser la location et réaliser l'état des lieux du retour (les mêmes informations qu'au départ s'affichent et sont verrouillées) :

- **Onglet 1** : renseignez le nombre de kms et le niveau de carburant/batterie.
Tout dédommagement doit être noté en commentaire.
- **Onglet 2** : cliquez en bas sur "Etape suivante"
- **Onglet 3** : cliquez en bas sur "Etape suivante"
- **Onglet 4** : Validez les photos initiales.
S'il y a une différence (rayure, dommage...) prenez une nouvelle photo.
Enfin cliquez sur Signer et terminer

Redémarrez la voiture devant le locataire. Écoutez le moteur, regardez les voyants.
Vous recevrez 24h après la location la confirmation que le virement a bien eu lieu et un lien pour faire une évaluation du locataire.

L'état des lieux de retour est obligatoire pour finaliser votre location et recevoir le paiement de votre location. En cas d'observations mentionnez les sur l'état des lieux retour avec si besoin de nouvelles photos et envoyez nous le contrat de location par mail à support@roadstr.fr.