



€  
Finances

Achats

e-commerce

Santé

Tourisme

Véhicules

Immobilier  
énergie

Justice

**cec**evz  
France Deutschland

# Louer un véhicule en Europe



# Sommaire

<b>Au moment de la réservation</b>	3
<b>Lors de la signature du contrat</b>	
→ Termes et conditions	5
→ Les assurances	6
→ Dépôt de garantie	7
→ Conditions pour louer	7
<b>Pendant la location</b>	
→ En cas d'accident ou vol du véhicule	8
→ Amendes et contraventions	8
<b>Au retour du véhicule</b>	
→ A quoi faut-il faire attention ?	9
<b>Adresses utiles</b>	10



**Se déplacer librement pendant les vacances grâce à un véhicule de location... C'est une bonne idée mais quelques conseils pratiques sont utiles pour louer en toute quiétude.**

juillet 2014



# AU MOMENT DE LA RÉSERVATION

## A quoi dois-je faire attention lorsque je loue un véhicule ?

Prenez le temps de **comparer les différentes offres de location** selon vos besoins, disponibilités et lieu de séjour.

Certaines offres spéciales peuvent réduire considérablement le montant de votre location (réservation à l'avance, weekend promotionnels...). Aussi, les compagnies aériennes proposent souvent des tarifs négociés avec des loueurs de véhicule.

Vous pouvez réserver un véhicule directement par le biais de sociétés de location, d'agences locales, de compagnies aériennes ou d'agences de voyages. Dans ce dernier cas, l'agence effectue la location en votre nom auprès du loueur. Un tel service coûte plus cher mais vous n'avez rien à gérer. En plus, en cas de problème, vous pourrez adresser votre plainte directement à l'agence (pas de barrière linguistique en principe).

En cas de vente à distance, le consommateur dispose en principe d'un droit de rétractation de 14 jours dans l'Union européenne. Mais **certaines prestations sont exclues de son champ d'application** : il s'agit notamment des prestations de services de transports fournis à une date ou durant une période déterminée.

Ainsi, **le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats de location de véhicules**. Une fois le véhicule réservé, vous ne pouvez pas vous rétracter et obtenir le remboursement des sommes déjà versées.

### BON À SAVOIR

Avant de partir, renseignez-vous sur les règles de circulation et les limitations de vitesse à l'étranger ! Par exemple, dans certaines villes en Italie, il existe des **zones à trafic limité** dans les centres-villes historiques.

### ATTENTION !

Vous n'avez pas de droit de rétractation lorsque vous réservez un véhicule sur Internet !

## FAITES ATTENTION À

- **aux disponibilités et modèles du véhicule loué** pour vous assurer qu'il répondra bien à vos besoins (nombre de passagers, taille du coffre...). Si le modèle réservé ne correspond pas (faute de disponibilité) à celui finalement prêté, vous n'avez pas à payer plus en cas de véhicule d'une gamme supérieure. En cas de véhicule d'une gamme inférieure, le prix doit par contre être réajusté ;
- **aux restrictions d'âge pour conduire le véhicule** ;
- **aux conditions générales de réservation du loueur** : durée minimale de location (quelques heures ou un jour), délai de réservation (cela peut aller de quelques heures avant la prise du véhicule à plusieurs mois à l'avance), zone géographique couverte (possibilité ou non de se rendre dans un autre pays que celui visité) ;
- **aux options supplémentaires facturées** en plus de la réservation (siège enfant, conducteur supplémentaire, GPS, ...) ;
- **aux frais supplémentaires** (taxe spécifique en cas de location à l'aéroport ou encore taxe locale, appelée « road tax »...) ;
- **aux éventuels frais de restitution** dans une autre agence ;
- **aux éventuels frais de nettoyage («cleaning fees»)** ;
- **aux différentes assurances** comprises dans la location ;
- **au kilométrage** (illimité ou non) : pour des trajets « longue distance », mieux vaut un kilométrage illimité ;
- **aux moyens de paiement acceptés.**

## ATTENTION !

Le contrat peut prévoir différentes options « carburant » pour le retour du véhicule :

- sans le réservoir plein et le loueur facturera un prix de carburant plus élevé que si vous l'aviez fait par vous-même (il n'y a rien d'illégal tant que le prix est disponible en agence) ainsi que des frais de remplissage ;
- sans le réservoir plein et seule la quantité réellement utilisée sera facturée par le loueur ;
- avec le réservoir plein effectué par le client.

Vérifiez les termes du contrat !

### **Attention à faire le plein avec le carburant correspondant au véhicule !**

Pensez à conserver le justificatif de votre passage à la pompe au cas où le volume ferait l'objet de contestations.

## BON À SAVOIR

La réservation en ligne se fait en langue française. Mais sur place, le contrat sera rédigé le plus souvent dans la langue du pays visité. Il faut donc redoubler d'attention.

C'est le contrat signé sur place qui sera pris en compte en cas de litige, et non celui de la pré-réservation. Il faut absolument en garder une copie ! Il n'existe pas d'obligation au sein des pays de l'UE de délivrer un contrat dans la langue du consommateur étranger.

# LORS DE LA SIGNATURE DU CONTRAT

## Quels sont les termes et conditions du contrat ?

Avant de vous engager, pensez à relire attentivement le contrat de location.

**Pensez à imprimer votre confirmation de réservation ainsi que les termes et conditions du contrat du loueur.** Vérifiez que le contrat comprend les mêmes éléments que ceux figurant lors de la réservation.

**En présence d'un employé du loueur, un état des lieux doit être établi au départ du véhicule.** Exigez de la part du loueur un état des lieux lors de la prise du véhicule : il faut faire noter par écrit sur le contrat de location tous les dommages (éraflures, chocs...) et vérifier que les éléments supplémentaires prévus (GPS, poste radio, siège enfant...) sont disponibles. Vérifiez également le niveau de carburant. **Si possible, prenez des photos des dommages apparents.**

Les termes relatifs à la location figurant sur votre contrat de location définissent votre niveau de protection. Il est donc extrêmement important de **vérifier si votre contrat fait bien apparaître les éléments souscrits lors de la réservation.**

### ATTENTION !

**Ne signez pas un contrat que vous ne comprenez pas !**  
**Contrôlez les assurances souscrites ! En cas de doute, préférez une assurance tout risque.**

© PixelioThorben Wengert



## BON À SAVOIR

Les principaux sigles à connaître pour souscrire une assurance complémentaire :

- **LDW/ CDW/Super CDW:** Loss/Collision Damage Waiver (garantie contractuelle en cas de dommage au véhicule)
- **TP** (Theft Protection )/TW (Theft Waiver)/TPC (Theft Protection Coverage) : garantie en cas de vol
- **SLDW** (Super Loss Damage Waiver) : Pack dommage et vol
- **PAI/PI** (Personal Insurance)/SPAI : assurance complémentaire des personnes transportées (en cas de décès accidentel, dommages corporels et frais médicaux) et vols des effets personnels.
- **PEP** (Personal Effects Protection)/ PEC (Personal Effects Coverage) : assurance en cas de vol des effets personnels.
- **OAC** : Option Achat de Carburant
- **FPO** (Fuel Purchase Option)

## Les assurances

**La responsabilité civile** (qui couvre les dommages corporels et matériels causés à autrui) **est obligatoire**. Elle est donc en principe comprise dans le prix de la location. Les contrats de location de voiture prévoient généralement des franchises élevées en cas de problème (même pour une éraflure). Mieux vaut alors se renseigner sur des assurances complémentaires qui vous permettront de réduire les coûts.

Si vous envisagez de passer le volant à une tierce personne, vérifiez que vous avez souscrit une assurance pour ce 2<sup>ème</sup> conducteur. Elle est facturée en plus mais elle peut se révéler bien utile en cas d'accident. Si vous n'en avez pas, l'assurance peut refuser la prise en charge des dommages causés par ce 2<sup>ème</sup> conducteur.

**N'oubliez pas de relire les conditions générales de l'assurance en cas de problème** (numéro d'urgence, droit à un véhicule de remplacement...).

## CONSEILS

Si vous avez réglé votre location par carte bancaire, renseignez-vous avant de partir sur les garanties et assurances incluses avec votre carte de paiement et les modalités d'application. En effet, certaines garanties en cas de dommage ou vol du véhicule peuvent être prévues. En cas de paiement de la location avec certaines cartes bancaires (catégories supérieures), un rachat total de la franchise peut vous être proposé.

## Dépôt de garantie

La majorité des loueurs vous demande un dépôt de garantie correspondant généralement au montant de la franchise. Cette somme vise à couvrir les éventuelles dégradations du véhicule loué. Plus le véhicule loué est important, plus le dépôt de garantie demandé sera élevé !

## Conditions pour louer

**L'âge varie selon les loueurs et la catégorie de véhicule.** De manière générale, l'âge minimum de location se situe entre 18 et 21 ans selon la catégorie de véhicules (parfois 23 ans si la location est réglée en chèque ou espèces). Vous devez également être titulaire d'un permis depuis au moins 1 ou 2 ans, (délivré par un Etat membre et en cours de validité, c'est à dire mutuellement reconnu au sein de l'UE).

**La majorité des loueurs appliquent un supplément « assurance jeune conducteur » pour les moins de 25 ans.**

## CONSEILS

Demandez toujours un guide sur les conditions de la location, accompagné d'une brochure tarifaire, disponible généralement en agence afin de vérifier lors de votre retour si les tarifs pratiqués correspondent (carburant, assurance jeune conducteur, frais administratifs en cas d'amendes, tarification du kilomètre, frais de restitution dans une autre agence que celle initialement prévue...)



# PENDANT LA LOCATION J'AI EU UN ACCIDENT, QUE DOIS-JE FAIRE ?

## En cas d'accident ou vol du véhicule

Reportez-vous au guide de la location : prévenez immédiatement la société de location et la police locale.

**Un constat amiable d'accident doit être établi et remis à l'agence.**

Si des réparations sont nécessaires, n'hésitez pas à demander un devis à un garagiste avant de rendre le véhicule à l'agence. Ceci vous permettra de contester éventuellement des frais anormalement élevés auprès de l'agence de location.

**En cas de vol, il faut déposer plainte et restituer les clefs et papiers du véhicule.** Votre responsabilité sera limitée au montant de la franchise si vous avez souscrit une assurance en cas de dommage et/ou vol du véhicule (voir page 6).

## Amendes et contraventions

**Les amendes sont supportées par l'utilisateur du véhicule**, auxquelles s'ajoutent des frais administratifs.

Si vous avez une contravention à payer, reportez-vous aux conditions générales de location afin de vérifier le montant des frais administratifs qui seront également retenus.



# AU RETOUR DU VÉHICULE A QUOI FAUT-IL FAIRE ATTENTION ?

Le véhicule doit être rendu au lieu initialement prévu sur le contrat de location. Une surcharge sera appliquée s'il est rendu dans une autre agence.

**Le véhicule et les clefs doivent être rendus à un agent habilité de la compagnie, aux horaires d'ouverture et à l'heure de retour prévue.** Une tolérance peut être appliquée selon le loueur de 30 minutes à une heure. Attention ! Au-delà, les sociétés facturent généralement une journée de location supplémentaire.

**Au retour, le véhicule doit à nouveau faire l'objet d'un état des lieux, toujours en présence d'un employé du loueur.** Faites signer le document de retour par le professionnel en guise de preuve.

Si le véhicule ne peut être restitué aux heures d'ouverture, vous en serez responsable jusqu'aux horaires d'ouverture du lendemain. **Il convient de suivre la procédure de restitution de chaque loueur en dehors des ouvertures.**

Demandez au loueur tous les justificatifs de paiement !

## Prélèvement injustifié : comment réagir ?

Certaines sociétés émettrices de carte de crédit, en accord avec les loueurs de véhicules, ont édicté des règles spéciales concernant les frais débités après la remise du véhicule.

**Essence, frais de stationnement, restitution tardive et autres frais minimes :** les établissements de carte de crédit autorisent généralement le loueur à vous facturer un supplément lorsque le véhicule n'a pas été restitué avec le même niveau d'essence, pour des frais de stationnement ou des frais liés au retour tardif du véhicule.

**Dommages, vol et autres montants importants :** à priori, le professionnel est autorisé à effectuer des prélèvements ultérieurs seulement si vous l'avez explicitement accepté après l'incident. En cas de dommage ou vol, le loueur doit notamment vous fournir les éléments suivants :

- une copie du contrat de location,
- un devis ou facture des réparations établie par un réparateur agréé,
- l'acceptation de débit via votre carte de crédit en cas de dommages ou vol.

En cas de débit injustifié, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre établissement de carte de crédit.

## CONSEILS

Conservez précieusement toutes les factures, le contrat de location et courriers en cas de litige avec l'agence de location.

## BON À SAVOIR

Certains loueurs utilisent des boîtes aux lettres pour la restitution. Prenez alors des photos du véhicule au moment où vous le rendez. Le loueur ne pourra pas ainsi vous faire supporter d'éventuels frais de réparation.

# ADRESSES UTILES

## Le Centre Européen des Consommateurs France

Contactez le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France si vous avez un litige avec un loueur basé dans un Etat membre de l'Union européenne, en Norvège ou en Islande.

Adresse :

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Allemagne

Tél : 0820 200 999 (0,09€/min)

Tél : 0049 7851 991 48 0

Fax : 0049 7851 991 48 11

E-mail : [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

Site internet : [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

Pour nous soumettre votre réclamation :

<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/comment-les-exercer/formulaire/>

[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

Centre Européen de la Consommation  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

une adresse pour deux pays

Bahnhofsplatz 3  
77694 Kehl  
ALLEMAGNE

**cec** France **zev** Deutschland

Ouverture des bureaux et accueil  
téléphonique :  
du mardi au jeudi, de 09h00 à  
12h00 et de 13h00 à 17h00

tél. 0049.7851.991.48.0

ou

 **N°Indigo** 0 820 200 999

0,09 € TTC / MN

mail : [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

Membres du réseau européen



Co-funded by  
the European Union

#### Partenaires du Centre Européen de la Consommation

Commission européenne, Ministère de l'Économie, Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, Communauté Urbaine de Strasbourg, Conseil Régional d'Alsace, Ortenaukreis, les villes de Achern, Kehl, Lahr, Oberkirch, et Offenburg.