



**Louer
un véhicule
en Europe**

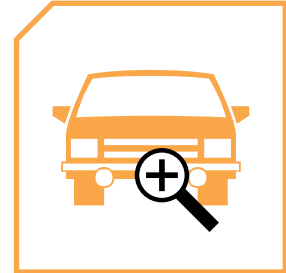


Vous souhaitez vous déplacer en toute liberté pendant votre séjour à l'étranger ? Rien de mieux que de louer un véhicule...pour autant que vous preniez vos précautions. Réservation, conditions générales, caution, assurance, inspection du véhicule, accident, panne, le CEC vous explique dans cette brochure les réflexes à adopter tout au long de votre location.



Louer un véhicule en Europe

Réserver un véhicule	04
Prendre possession du véhicule	06
Rouler avec le véhicule	10
Restituer le véhicule	12
Contester des prélèvements abusifs	14
Foire aux questions	16
Terminologie et abréviations utiles	22



Comment réserver ?



Par Internet

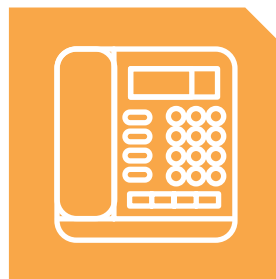
Internet offre un large choix et permet une comparaison facile. Vous recherchez dans votre langue et avez le temps d'étudier les conditions de location. Par contre, vous devez parfois payer des frais en cas d'annulation.



Distinguez bien les sites des sociétés de location des sites d'intermédiaires. Ces derniers ne fournissent pas le véhicule mais font la réservation pour vous auprès du loueur.

Via votre agence de voyages

L'agence règle tout pour vous. La location fait partie d'un voyage organisé ? Vous pouvez aussi vous tourner vers votre agence en cas de problème.



Louer sur place

Vous êtes du genre dernière minute ? Vous trouverez des agences de location internationales et locales à l'aéroport ou dans la ville de votre destination. Si vous optez pour une agence dont vous n'auriez pas pu vérifier la fiabilité à l'avance, veillez à être d'autant plus attentifs à ses conditions de location.

A vérifier avant de réserver

Vous réservez à l'avance ?
Lisez les conditions de location de la société de location et/ou de l'intermédiaire en vous posant les questions suivantes:



De quels documents ai-je besoin ?

Puis-je ramener la voiture, si je le souhaite, dans une autre ville ?



Quel âge et combien d'années de permis doit avoir le conducteur ?

Devrais-je payer des frais si j'annule ?



Devrais-je payer une caution sur place ?
Si oui, quels modes de paiement sont acceptés ?



Quand dois-je récupérer/ramener le véhicule ?

Puis-je rouler où et autant que je veux ?



Lire le contrat

Lisez attentivement votre contrat et comparez-le à votre voucher

Vous avez réservé votre véhicule à l'avance ? Vous avez alors dû recevoir un voucher. Il s'agit du document que vous devrez remettre au loueur au moment de prendre possession de votre véhicule.



Ne confondez pas le voucher avec le contrat de location que vous allez devoir signer sur place. Une fois signé, le contrat de location remplace le voucher et vous marquez votre accord sur son contenu. Avant de signer quoi que ce soit, **soyez donc très vigilant et vérifiez que:**

- les postes repris sur votre voucher ne sont pas refacturés ;
- le contrat de location n'ajoute pas d'assurances/ services optionnels payants non sollicités ;
- le contrat de location intègre bien l'acompte que vous avez prépayé.

Inspecter le véhicule

Faites constater tous les dégâts préexistants

Vous constatez des griffes, des bosses ? Demandez à l'employé de la société de location de les noter sur un document (check-out) contresigné par ses soins.



Pas le temps ? L'employé refuse ?

Prenez des photos datées de la voiture. A défaut de prendre ces précautions, vous risquez d'être tenu responsable de ces dégâts.

Choisir la formule carburant

Payer le plein à l'avance ou non

Les sociétés de location prévoient généralement trois formules:

- Le véhicule vous est livré avec un niveau d'essence déterminé et vous devez le rendre avec un niveau équivalent. Vous payez donc votre carburant directement à la pompe et non à votre agence. N'oubliez pas de remettre le réservoir au même niveau, autrement l'agence vous facturera l'essence manquante au prix fort.
- Vous payez à l'avance le prix d'un plein dont vous serez tout ou partie remboursé selon le niveau du réservoir à la restitution.
- Vous payez à l'avance un forfait qui ne vous sera pas remboursé quel que soit le niveau du réservoir à la restitution.

Souscrire les assurances utiles

L'assurance RC est la seule assurance obligatoire Toutes les autres assurances sont donc facultatives et payantes.

En voici un aperçu:

Les assurances dommages au véhicule

Réduire/supprimer la franchise

→ Tout dégât causé au véhicule pendant la location risque de vous être facturé.

Pour vous éviter une facture salée, vous pouvez souscrire auprès de la société de location une assurance visant à réduire votre responsabilité à une franchise (CDW) ou à la supprimer (Super Cover).

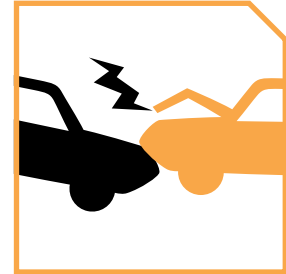
Rembourser la franchise

→ Vous avez réservé via un intermédiaire? Votre réservation inclut parfois une assurance « remboursement de franchise ». Elle vous permet non pas de supprimer la franchise mais d'en obtenir le remboursement par l'intermédiaire en cas d'accident.

C'est le cas? Inutile alors de souscrire la Super Cover auprès de la société de location.

Attention aux exclusions

Ces assurances ne s'appliquent que si vous avez roulé en bon père de famille.



Certains dégâts peuvent être exclus de la couverture: bris de vitre, pneus, clés, ... Ils nécessitent la souscription d'une autre assurance.

PRENDRE POSSESSION
DU VÉHICULE

Souscrire les assurances utiles



Vérifier que la limite disponible de votre carte de crédit couvre la caution

Vous n'avez pas souscrit de Super Cover ?

Au guichet, vous devrez probablement bloquer le montant de la caution sur votre carte de crédit. Ce montant n'est donc pas disponible pendant vos vacances.

L'assurance vol et vandalisme (TP/TDP)

→ Elle limite votre responsabilité en cas de vol et de vandalisme. Vérifiez l'étendue de la couverture, les plafonds d'indemnisation et le montant de la franchise.

L'assurance protection personnelle (PI/PAI)

→ Elle couvre les dommages corporels (décès, invalidité) et matériels (soins médicaux, hospitalisation, vol de bagages,...) causés au conducteur et ses passagers.



En cas de panne

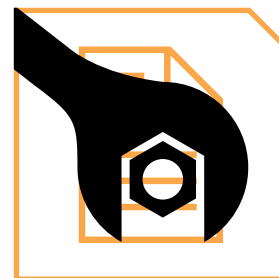


Signalez sans délai toute anomalie

Témoin allumé ou bruit anormal ? Prévenez le loueur sans attendre. Votre silence pourrait être considéré comme une négligence de votre part.

Suivez les instructions

Un problème mécanique ? Contactez le service d'assistance ou la société de location (si vous n'avez pas d'assurance assistance) pour connaître les démarches à suivre.



Demandez un devis à un garagiste

Ce devis vous permet de contester les frais de réparation qui seraient mis à votre charge.

Aucun frais à votre charge sauf négligence

Vous avez conduit de manière adaptée, vérifié régulièrement les niveaux d'huile et de la pression des pneus ? Le loueur ne peut mettre à votre charge aucun frais.

En cas d'accident



Dressez un constat d'accident

Ce document vous permettra de faire constater la responsabilité du conducteur en tort. A défaut, la société de location vous tiendra responsable par défaut et vous prélèvera les frais de réparation comme si vous étiez en tort.



Prévenez immédiatement l'agence

Demandez-lui la procédure à suivre.

En tort? Vérifiez si vos assurances vous couvrent

Votre contrat inclut une assurance suppression/réduction de franchise? Vous ne devrez rien payer ou ne devrez payer que la franchise réduite.

Ce n'est pas le cas? Vérifiez dans votre voucher si vous bénéficiez d'une assurance "remboursement de franchise".

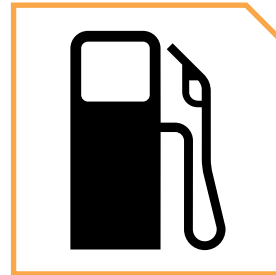
Vous n'avez aucune assurance? Vous êtes redevable de l'intégralité des frais de réparation sans limitation.

Faire le plein si nécessaire

Le détour par la pompe dépend de l'option carburant choisie

Sauf si vous avez opté pour la formule forfaitaire, un passage par la pompe s'impose au risque de vous voir facturer le plein manquant au prix fort ainsi que des frais de service élevés.

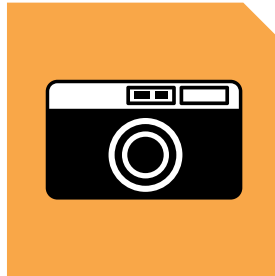
Conservez le ticket de caisse pour parer à toute contestation de la société de location.



Faire constater l'état du véhicule

Confirmez par écrit l'état du véhicule

Aucune griffe à déployer? Faites-le constater par écrit (check-in) par l'employé de la société de location. De la sorte, vous serez libéré de toute responsabilité pour les défauts non mentionnés sur le check-out.



Pas le temps? L'agence est fermée?

Essayez de rendre le véhicule pendant les heures d'ouverture et ne le faites pas dans l'urgence. Vous éviterez ainsi nombre de contestations.

Vous n'avez pas d'autre choix que de rendre la voiture en dehors des heures d'ouverture de l'agence? Suivez la procédure prévue dans le contrat.

Prenez des photos datées en vue de prouver l'état dans lequel vous avez remis la voiture.

L'agence doit prouver les nouveaux dégâts et leur coût de réparation

Il n'y pas eu de check in? L'agence de location doit prouver que le dégât invoqué existe et qu'il a été causé pendant la location.

L'agence doit aussi justifier le montant des frais de réparation réclamés.

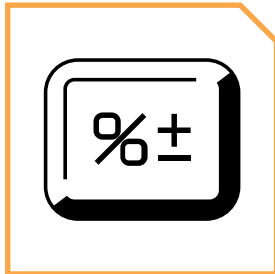
Identifier les postes facturés



Obtenez de l'agence une explication des prélèvements effectués

À votre retour, vous constatez des prélèvements inexpliqués ? Contactez la société de location.

Généralement, ces frais couvrent :



→ une assurance complémentaire non incluse dans votre réservation

Les réservations n'incluent souvent que des assurances de base.

Au guichet, le loueur vous propose souvent des assurances additionnelles parfois à votre insu. Vous avez signé le contrat ? Il vous sera difficile de contester ces frais.

→ des frais de réparation

Les dégâts n'ont pas été constatés en votre présence ? Le loueur doit prouver que vous en êtes responsable sur base du check-in et du check-out.

→ une amende de circulation

Vous avez commis une infraction ? Vous recevrez l'amende directement de l'autorité compétente mais l'agence prélèvera de son côté des frais de dossier.

Contester les frais injustifiés

Écrivez à l'agence

Vous contestez ces frais? Écrivez à l'agence pour en demander le remboursement.



Sollicitez l'aide du CEC

L'agence ne donne pas de suite favorable à votre demande? Transmettez-nous votre dossier via notre site www.cecbelgique.be.

Faites appel à l'ECRCS

L'agence est affiliée à l'ECRCS? Vous pouvez faire appel à ce service de conciliation via le site www.ecrcs.eu.



FAQ

J'ai réservé un véhicule au nord de l'Italie. Pourrais-je traverser la frontière et rouler en Suisse ?

Les sociétés de location limitent parfois l'aire géographique dans laquelle vous pouvez rouler. Vérifiez attentivement les pays où vous êtes autorisé à conduire, dans les conditions de location.



Le loueur a refusé que je paye la caution par carte de crédit prépayée. Est-ce légal ?

Rien n'empêche l'agence de location de limiter les modes de paiement pour le paiement de la caution pour autant qu'elle vous en informe à l'avance dans ses conditions de location. Vérifiez-les toujours avant de partir.

J'ai réservé un véhicule sur le site d'une société mais mon voucher en mentionne une autre. Est-ce normal ?

Sur Internet, vous devez distinguer les sociétés de location des courtiers. Ces derniers ne fournissent pas le véhicule mais le réservent en votre nom auprès d'un loueur. Seul ce dernier est responsable de la bonne exécution du contrat de location.



J'ai 22 ans. Pourrais-je conduire ?

La plupart des agences de location fixe un âge minimal. Vous êtes plus jeune ? Vous ne pourrez pas conduire. Même si vous avez l'âge minimal requis, vérifiez si des frais de « jeune conducteur » sont applicables.

Je voulais payer la caution avec la carte de crédit de ma maman mais le loueur l'a refusée. En a-t-il le droit.

Les agences de location imposent souvent que la carte de crédit présentée au guichet soit au nom du conducteur principal. Vous n'avez pas de carte de crédit, contactez l'agence avant de partir pour connaître la procédure à suivre.



Je souhaite partager le volant avec d'autres conducteurs. Est-ce possible ?

Au moment de réserver, vous devez désigner un conducteur principal. En principe, seul ce dernier a le droit de conduire le véhicule loué. Vous pouvez généralement désigner des conducteurs additionnels moyennant suppléments.

FAQ

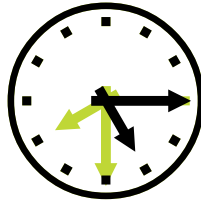
Mon vol a du retard et je crains d'arriver en retard à l'agence.

Que dois-je faire

Prévenez immédiatement l'agence de votre retard. A défaut, votre retard, s'il est excessif, sera considéré comme un « no-show » et l'agence refusera de vous remettre le véhicule.

Qu'est-ce que je risque si je restitue la voiture en retard ?

Les agences fixent généralement une date et une heure limite pour la restitution de la voiture. Un retard excessif vous expose à des frais supplémentaires.



Le loueur me propose de payer le plein à l'avance. Est-ce intéressant ?

Cette option a l'avantage de vous éviter le stress du détour par la pompe avant de restituer votre véhicule. Toutefois, le plein vous sera souvent facturé à un tarif supérieur au prix réel.

J'aimerais restituer la voiture dans une autre ville mais l'agence me réclame des frais.

Est-ce normal ?

La plupart des agences réclame des frais d'abandon lorsque vous ne remettez pas la voiture dans la même agence.

La vitre de mon véhicule a été brisée. Malgré mon assurance CDW, l'agence me facture l'intégralité des frais de réparation.

Est-ce normal ?

Comme toute assurance, la CDW comporte des exclusions à vérifier dans les conditions de location. Certains types de dégâts ne sont pas couverts. C'est souvent le cas des bris de vitre qui nécessite la souscription d'une autre assurance.



Le loueur m'a forcé à souscrire une Super Cover parce que je n'avais pas assez de fonds sur ma carte de crédit pour payer la caution.

Est-ce légal ?

Vous devez disposer de fonds suffisants sur votre carte de crédit pour couvrir la caution. A défaut, vous n'aurez d'autre choix que de souscrire la Super Cover pour supprimer la caution. Le montant de la caution doit toutefois être raisonnable et vous être communiqué à l'avance.

FOIRE AUX QUESTIONS

FAQ

Le contrat de location n'est pas dans ma langue. Comment faire pour en comprendre le contenu ?

Demandez si possible une copie dans votre langue ou en anglais. Sinon, fiez-vous aux abréviations des différents postes facturés en vérifiant leur signification avec le glossaire en page 22.

合同

Ma réservation inclut une assurance « remboursement de franchise ». Pourtant, le loueur me conseille de souscrire la Super Cover sans quoi je devrai payer une franchise en cas d'accident. Dois-je le faire ?

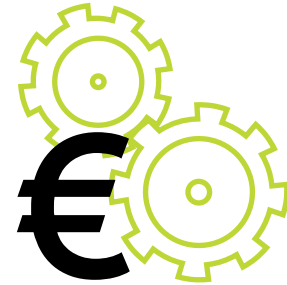
Soyez vigilant: l'assurance remboursement de franchise vous permet non pas de supprimer la franchise mais d'en obtenir le remboursement par l'intermédiaire en cas d'accident. Inutile donc de souscrire la Super Cover proposée au guichet



Le loueur me dit qu'il n'est pas nécessaire d'inspecter la voiture. Dois-je le croire ?
Faire constater par écrit l'état du véhicule avant d'en prendre possession est dans votre intérêt. Le loueur ne pourra plus vous tenir responsable des dégâts constatés à cette occasion.

FOIRE AUX QUESTIONS

FAQ



L'embrayage de la voiture a lâché après quelques kilomètres à peine. Le loueur me facture les frais de réparation. En a-t-il le droit ?

Juridiquement, il revient au loueur de démontrer que vous avez causé la panne d'embrayage par une conduite inappropriée.

En pratique, la société de location ne se gênera souvent pas de prélever les frais de réparation sur votre carte de crédit. Contestez-les sans attendre. Si vous en avez l'occasion, demandez à un garage de la région d'inspecter le véhicule. Vous aurez ainsi l'avis d'un tiers spécialisé pour contredire les conclusions du loueur.

J'ai effectué un accident en droit mais le loueur a tout de même prélevé les frais de réparation sur ma carte de crédit.

Est-ce légal ?

Il s'agit là d'une pratique courante. Pour obtenir un remboursement, vous devez remettre à la société de location une copie du constat d'accident afin qu'elle puisse se retourner contre l'assurance du conducteur en tort.



FOIRE AUX QUESTIONS

FAQ

Mon vol partant à l'aube, j'ai remis la voiture en parfait état sur le parking du loueur. Celui-ci m'a pourtant facturé des frais de réparation. Est-ce normal ?

Comme pour la panne d'embrayage, il revient à la société de prouver l'existence des dégâts et que ceux-ci ont été causés pendant la période de location.

En pratique, les loueurs n'hésiteront toutefois pas à mettre à votre charge les dégâts qu'ils ont constatés unilatéralement.

Prenez donc des photos datées de la voiture au moment de la laisser sur le parking.

Vocabulaire utile

ALI Additional Liability Insurance

LIS Liability Insurance Supplement

Cette assurance complète l'assurance RC obligatoire en augmentant les plafonds d'indemnisation des tiers à qui vous auriez causé des dommages corporels ou matériels.

PAI Personal Accident Insurance

Cette assurance couvre les dommages corporels et matériels subis par le conducteur et ses passagers.

PEP Personal Effects Protection of

PEC Personal Effects Coverage

Cette assurance couvre les bagages du conducteur et des passagers.

PERSPRO/CCP Carefree Personal Protection

Cette assurance couvre le conducteur et les passagers, leurs bagages et les soins médicaux dont ils auraient besoin.

CDW Collision Damage Waiver

Cette assurance réduit le montant restant à votre charge en cas d'accident qui ne serait pas dû à une négligence grave de votre part.

LDW Loss Damage Waiver

Cette assurance limite ou supprime le montant à votre charge en cas de vol qui ne serait pas dû à une négligence grave de votre part

Super Cover of Super CDW

Cette assurance vous exempte de tout paiement en cas d'accident qui ne serait pas dû à une négligence grave de votre part.

TDP Theft and Damage Protection

Cette assurance limite ou supprime le montant à votre charge en cas de vol et d'acte de vandalisme, qui ne serait pas dû à une négligence grave de votre part.

Check-out

Il s'agit du document établi lors de la prise de possession du véhicule et sur lequel vous pouvez mentionner les dégâts existants.

Check-in

Il s'agit du document qui décrit l'état du véhicule à la restitution du véhicule.

**En quoi le CEC
peut-il vous aider?**

Vos droits de consommateur ne s'arrêtent pas à la frontière.

Vous rencontrez un problème lors d'un achat dans un autre État membre de l'UE?

Tournez-vous vers le CEC Belgique et son réseau européen pour des informations, des conseils et un service de médiation gratuits.



CEC Belgique
Rue de Hollande 13
1060 Bruxelles
+32 (0)2 542 33 46
info@cecbelgique.be
www.cecbelgique.be

Cette publication fait partie de l'action 670706 – ECC-Net BE FPA dont les fonds sont attribués dans le cadre d'un subside accordé à une action CEC du « European Union's Consumer Programme » (2014-2020). Ce projet est également financé par Test Achats et le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.

Le contenu de cette publication reflète la vision de son auteur et tombe entièrement sous sa responsabilité; il ne représente en aucun cas la vision de la Commission européenne et/ou de Consumers, Health, Agriculture and Food Agency ou d'une autre instance de l'Union européenne. La Commission européenne et/ou Chafea ne peu(ven)t être tenue(s) responsable(s) d'un éventuel usage du contenu de cette publication.

© - 2016 – Centre Européen des Consommateurs
Tous droits réservés. Toute demande de reproduction, d'adaptation ou de traduction doit être adressée à info@cecbelgique.be.

Co-funded by
the European Union



