



The Voice of Leasing and Automotive Rental in Europe

### **Introduction :**

Que ce soit pour votre usage personnel, pour affaires, ou suite à une panne/accident de votre voiture personnelle, le marché de la location d'utilitaires et de voitures est en pleine expansion.

Louer une voiture ou une camionnette devrait être facile, surtout si vous suivez quelques étapes simples. Ce guide vous mènera à travers tout ce que vous devez savoir sur la location d'un véhicule, dans votre pays ou à l'étranger.

### **A PROPOS DE LEASEUROPE**

Leaseurope est constituée 47 associations membres représentant le secteur de la location de véhicules à longue durée et/ou à court terme, dans les 34 pays européens dans lesquels ils sont présents. Le champ des produits couverts par les membres de Leaseurope regroupe à la fois la location-vente, le prêt d'équipement, et la location simple de toutes les catégories de biens (automobile, équipements et biens immobiliers) et comprend la location à court terme de voitures, camionnettes et camions. Leaseurope couvre environ 96% du marché européen de la location et les entreprises représentées par le biais de ses associations membres ont enregistré des nouveaux volumes de plus de € 330 milliards de 2008.

La mission de la Fédération est de représenter le secteur Européen de la location de véhicules et de s'assurer d'être écouté par les responsables politiques européens et internationaux. Leaseurope vise également à promouvoir la location de biens automobiles et transmet des statistiques au niveau européen décrivant les marchés qu'elle représente.

## **RESERVER UN VEHICULE**

Si vous réservez ou payez votre location par téléphone, faites attention à ce qui est inclus et ce qui n'est pas inclus dans votre contrat. Vous pouvez demander à ce que l'on vous envoie des informations supplémentaires par courrier électronique ou que l'on vous dirige vers un site web où vous pouvez accéder aux termes et aux conditions de location. Par exemple, posez-vous les questions suivantes :

Est-ce le tarif comprend le kilométrage illimité ?

Quel est le montant maximum en cas de dommages ?

Le tarif comprend-il la TVA ?

Existe-t-il un supplément du à la localisation de l'agence (de nombreuses agences en aéroport et en gare ont une surcharge) ?

Existe-t-il des restrictions appliquées au tarif (par exemple les tarifs week-end vous obligent à retourner le véhicule avant un délai déterminé, le lundi matin) ?

Existe-t-il un supplément pour récupérer et rendre le véhicule dans des endroits différents ?

Existe-t-il un supplément pour voyager dans un autre pays ?

Il est important de choisir un véhicule adapté à vos besoins. Même si un loueur ne peut pas toujours garantir une marque ou un modèle de véhicule, vous devez sélectionner la catégorie de véhicules qui répond le mieux à vos besoins, surtout si vous avez des bagages et des passagers. Si vous souhaitez louer des produits additionnels, notamment des sièges auto pour enfants, des chaînes pour la neige ou un GPS, demandez-les lorsque vous effectuez votre réservation, et assurez-vous d'être courant en cas de coûts supplémentaires.

### **Quelle est la documentation dont vous avez besoin ?**

Vous devez présenter votre permis de conduire pour chaque location de véhicule, une carte d'identité européenne ou un passeport, mais aussi parfois d'autres documents tels une facture valide, etc... Si vous avez un permis du style « photo », vous devez prendre à la fois votre permis photo et le document complémentaire avec vous.

Vérifiez auprès de votre loueur quels sont les documents nécessaires lors de votre départ en location. Par exemple, vérifiez que votre carte sera acceptée pour paiement au comptoir. En cas de véhicules de grande valeur plusieurs cartes de paiement peuvent être requises. De plus, votre carte de paiement doit souvent être la même que celle avec laquelle vous avez réservé votre véhicule et doit être au nom du conducteur. Les cartes électroniques ne sont généralement pas acceptées au comptoir.

### **Aller à l'étranger avec votre véhicule de location :**

Si vous envisagez d'aller dans un autre pays avec votre véhicule de location, vous devez en informer votre agence, car vous avez besoin de son accord. Si celle-ci vous autorise à

partir à l'étranger avec votre véhicule de location, alors elle doit vous fournir les papiers du véhicule valables à l'étranger, l'assurance automobile et l'assurance dépannage.

Assurez-vous d'être au courant des règles de circulation de chaque pays que vous visitez ; par exemple, vous pourriez avoir besoin de vestes réfléchissantes pour vous et vos passagers ou d'un triangle de pré signalisation. Votre agence de location peut être en mesure de vous informer sur les règles du pays où vous voyagez. Vous pouvez également retrouver ces informations grâce aux autorités nationales automobiles et aux associations de tourisme sur le site : <http://www.fiabrussels.com>

## **Au comptoir :**

### **Signature du contrat de location**

Le contrat de location est le contrat formel entre vous et la compagnie de location. Il énonce le détail des modalités et des conditions d'utilisation du véhicule de location. Il comprend les détails du véhicule, et ce que vous avez accepté de payer pour la location et tous les autres accessoires, mais aussi quand la période de location commence et se finit. Prévoyez toujours suffisamment de temps pour récupérer votre véhicule et pour lire votre contrat de location. Assurez-vous de comprendre les termes du contrat avant de le signer.

Soyez également conscient des éléments suivants :

### **Kilométrage**

Si vous pensez dépasser le kilométrage indiqué, veuillez s'il vous plait vous assurer que vous avez pris connaissance du prix du kilomètre supplémentaire et de son mode de calcul. Lorsque vous récupérez votre véhicule et lorsque vous le rendez, assurez-vous que le kilométrage est le même que celui inscrit sur le contrat de location.

### **Garantie dommages**

Vous êtes responsable de toutes détériorations et du coût total de tout dommage du véhicule de location jusqu'à sa remise ou sa récupération en agence, lorsqu'il aura été entièrement inspecté par un employé de la compagnie de location. Toutefois, afin de vous protéger contre ce coût potentiel, la compagnie de location peut vous proposer une garantie dommages, dont les détails seront affichés sur le contrat de location.

Si vous acceptez cette garantie, vous réduirez votre responsabilité en cas d'accidents ou de détérioration jusqu'au montant maximum inscrit sur votre contrat de location.

### **Garantie vol**

La garantie vol fournit une protection si le véhicule de location est volé ou si quelqu'un l'abîme pendant qu'il tente de le voler. Si vous avez accepté cette garantie, vous

limitez votre responsabilité jusqu'au montant maximum inscrit sur votre contrat de location.

### **Exclusions aux garanties dommages et vol**

Vérifiez s'il n'y a pas d'exclusions à ces garanties, par exemple concernant les pare-brises, les pneus ou les dommages au toit. Soyez toujours au courant de ce qui est et de ce qui n'est pas inclus dans les garanties fournies par la compagnie de location. Si vous ne comprenez pas tous les aspects de la garantie ou que vous n'êtes pas sûr de ce qui est couvert, demandez à la compagnie de location des explications avant de signer votre contrat.

### **Carburant**

La majorité des compagnies de location vous proposera diverses options pour alimenter votre véhicule en carburant. Il y a généralement trois options au choix :

- Acheter un plein de carburant à la compagnie de location et rendre le véhicule sans carburant.
- Récupérer le véhicule avec un réservoir plein et le remettre à l'agence avec un réservoir plein.
- Payer l'agence de location pour le carburant que vous utilisez.

Vérifiez toujours auprès de votre compagnie de location quelle est la politique en matière d'approvisionnement des véhicules en carburant avant d'en louer un. Vérifiez également le niveau de carburant du véhicule avant de le récupérer et avant de rendre, mais soyez aussi au courant du type de carburant qui convient.

Une grande proportion de camionnettes et un nombre croissant de voitures utilisent du diesel. Mettre de l'essence dans un moteur diesel ou du diesel dans un moteur à essence provoque de graves dommages, pour lesquels vous serez tenu responsable. Si vous n'êtes pas sûr du type de carburant que vous devez donner à votre véhicule, demandez-le à votre compagnie de location avant de commencer votre voyage ou reportez-vous à votre contrat de location.

## Vérification du véhicule

Une compagnie de location doit remettre un véhicule sûr, moderne, et propre, qui a été minutieusement inspecté préalablement pour chaque période de location.

Inspectez soigneusement le véhicule avant de le récupérer et marchez tout autour de lui en recherchant toute trace de dommage. Regardez s'il n'y pas d'éraflures, de bosses ou de rayures, peu importe leur taille, et assurez vous que celles-ci soient inscrites sur le contrat de location. N'oubliez pas de vérifier également l'intérieur du véhicule, s'il existe une roue de rechange et des outils. Assurez-vous que la totalité des dommages soit inscrite sur le contrat de location et que vous êtes pleinement satisfait de l'état du véhicule avant de vous engager.

Si vous ne pouvez pas inspecter le véhicule à cause du mauvais temps ou d'une mauvaise visibilité, assurez-vous que cela soit inscrit dans le contrat de location. Toutefois, vous devez inspecter le véhicule dans un laps de temps raisonnable après l'avoir récupéré. Si vous découvrez des dommages, assurez-vous d'informer immédiatement la compagnie de location. Ne pas le faire pourrait signifier que vous êtes responsable de tout nouveau dommage trouvé sur le véhicule à la fin de votre contrat - en d'autres termes tout dommage qui n'était pas inscrit sur votre contrat de location au début de votre location.

## **Pendant la location**

### **Que se passe-t-il si vous tombez en panne ?**

La plupart des véhicules de location sont couverts par l'assistance routière. Si c'est le cas, vérifiez quelle est la compagnie d'assistance routière qu'utilise la compagnie de location et assurez-vous qu'on vous en donne coordonnées. Si la compagnie de location n'en utilise pas demandez-lui ce qu'il se passe en cas de panne.

### **Qu'arrive-t-il si vous avez un accident ?**

Si vous avez un accident, vous ne devez jamais reconnaître votre responsabilité envers un tiers impliqué dans l'accident. Vous devez obtenir les noms et adresses des personnes impliquées, y compris les témoins, et appeler immédiatement une agence aux alentours rattachée à la compagnie auprès de laquelle vous avez loué le véhicule. Vous devrez également remplir un formulaire qui rapporte l'accident lors de votre retour de véhicule.

### **Infractions routières**

Si vous commettez une infraction routière alors que vous conduisez un véhicule de location, vous serez responsable de coûts supplémentaires sur votre amende. Chaque infraction est traitée et gérée différemment en fonction du type d'amende ou bien de votre compagnie de location.

## **Retour du Véhicule**

Vous devez rendre votre véhicule dans un bon état. Vous êtes responsable des coûts de réparation ou de rénovation en cas de dommages ou de vandalisme.

### **Dommages**

Prévoyez suffisamment de temps pour enregistrer le retour du véhicule, surtout dans des agences avec un fort trafic, comme les aéroports. Assurez-vous que le véhicule soit inspecté par un employé de la compagnie de location et que vous soyez tout deux d'accord pour noter et signer pour tous les dommages inscrits sur toutes les copies du contrat de location. Si vous avez eu un accident, vous devrez remplir et signer un formulaire de rapport d'accident.

Si vous avez causé des dommages mineurs au véhicule, la compagnie de location ne réparera pas forcément immédiatement le véhicule et utilisera une estimation pré-calculée pour connaître le coût de réparation du véhicule. D'autres compagnies de location utiliseront, elles, l'estimation faite par leur garage qui leur transmettra le coût réel des réparations. Si vous rendez le véhicule avec des dommages qui le rendent inapte à la location, il est possible que vous payiez également pour la perte de son usage. Une taxe vous sera alors prélevée par la compagnie de location pour couvrir la perte de revenu lorsque le véhicule est hors d'usage.

### **Qu'arrive-t-il si je rends le véhicule en dehors des heures d'ouverture ?**

Certaines sociétés de location peuvent vous permettre de rendre le véhicule même si l'agence de location est fermée. Cependant, vous devez être pleinement conscient des implications et des risques conséquents avant de l'envisager. Nous vous recommandons fortement de toujours rendre un véhicule dans les heures normales d'ouverture. Si la compagnie de location vous permet de rendre le véhicule en dehors de ces heures, vous restez responsable de l'état du véhicule jusqu'à ce qu'un membre du personnel soit en mesure d'en effectuer une inspection complète. Cela signifie que vous serez responsable de tout dommage causé au véhicule alors qu'il reste sans surveillance. Afin de diminuer ce risque, il est fortement recommandé de prendre des photos du véhicule à l'intérieur et à l'extérieur une fois garé au point de dépôt.

## **Après la location**

Vous pouvez recevoir des frais supplémentaires relatifs aux dommages ou à vos infractions routières après la fin de votre contrat de location. Si vous contestez une de ces accusations, demandez à la société de location les pièces justificatives.

## **Comment déposer une plainte**

Chaque entreprise de location de voiture a un département Service Client dédié qui sera en mesure de traiter les plaintes concernant toute étape du processus de location. Selon la compagnie, la façon de vous contacter utilisée sera soit l'email, soit le téléphone, soit une lettre recommandée. Si vous souhaitez obtenir des informations supplémentaires veuillez consulter le site web de l'entreprise.