



**CENTRE EUROPÉEN
DES CONSOMMATEURS**

Luxembourg

2A, rue Kalchesbrück

L-1852 Luxembourg

Tél. : (+352) 26 84 64-1

Fax : (+352) 26 84 57 61

info@cecluxembourg.lu

www.cecluxembourg.lu

LOCATION DE VOITURE

Comme beaucoup de voyageurs réservent des voitures de locations pendant leurs vacances, le Centre européen des consommateurs a créé cet infosheet qui résume les points importants en la matière.

LOCATION DE VOITURE

Vous pouvez réserver votre voiture sur place ou en ligne. Si vous réservez en ligne vous pouvez plus facilement comparer les offres et les prix entre les sociétés et vous avez la possibilité de réserver directement auprès de la société ou d'un organisme comparateur.

Des extras comme un conducteur supplémentaire, un siège auto, un système de navigation ou des pneus hiver peuvent engendrer des coûts supplémentaires.

En outre, beaucoup de sociétés n'offrent que des catégories de voitures, par exemple des citadines ou des SUV et non des modèles de voitures spécifiques. Il est donc important de lire les conditions générales afin de savoir quelles prestations sont fournies dans le contrat et quelles charges supplémentaires peuvent être facturées.

ASSURANCES

Lors de la réservation de la voiture, vous pourrez choisir entre différentes options d'assurances.

Il est conseillé de conclure une assurance tous risques/casco qui couvre aussi les dommages à la voiture de location. Une assurance casco partielle n'offre qu'une protection plus faible. Assurez-vous de connaître préalablement la prestation d'assurance incluse dans l'offre de location. Les deux assurances existent avec ou sans franchise. Afin de limiter ou d'exclure une franchise en cas de sinistre, il est conseillé de conclure un contrat de limitation de responsabilité (Collision and damage waiver). Assurez-vous de connaître les dommages faisant partie de la limitation de responsabilité et à quelle hauteur vous devez participer en cas

de sinistre. Il est possible que des dégâts au pare-brise, aux pneus ou au toit ne soient pas couverts par le contrat de limitation de la responsabilité.

En outre, il est possible de conclure une assurance contre le vol qui existe aussi avec ou sans franchise.

La conclusion d'une assurance responsabilité civile est une obligation dans la plupart des pays. Celle-ci couvre les dommages que vous causez à des personnes tierces. L'assurance responsabilité civile devrait vous couvrir pour des dommages d'au moins 1 million d'euros.

OPTIONS DU CARBURANT

Pour la plus part des entreprises, vous louez la voiture avec un plein d'essence complet et vous retourner la voiture avec un plein d'essence complet. Gardez donc le reçu après avoir fait le plein d'essence et prenez une photo de la jauge à carburant.

Au cas où vous ne retourneriez pas la voiture avec un réservoir plein comme prévu au contrat, il est possible que l'entreprise vous facture des frais supplémentaires au titre du ravitaillement.

Certaines entreprises vous offrent la possibilité de retourner la voiture avec un réservoir vide (Full-Empty-Option). Cependant dans le cadre de cette option les entreprises facturent souvent du carburant trop coûteux et des frais pour le ravitaillement.

PRISE DE POSSESSION DU VEHICULE

Il est conseillé de lire le contrat de location et de clarifier des questions éventuelles avant que vous preniez possession du véhicule.

Examinez soigneusement la voiture sur la présence de dommages, rayures, bosses ou autres défauts. En cas de présence de dommages, quelque soit leur importance, informez l'entreprise. Demandez une confirmation par écrit du constat des dégâts et prenez des photos. Ainsi vous pouvez éviter d'être tenu pour responsable à la fin de la location pour des dégâts qui étaient déjà présents.

RETOUR DU VEHICULE

Lors du retour, il est conseillé de contrôler la voiture en présence d'un collaborateur de l'entreprise. Constatez par écrit des dommages éventuels. Ceci réduira le risque que l'on vous facture des frais pour des dommages qui ne vous sont pas imputables.

RETOUR DU VEHICULE EN DEHORS DES HORAIRES D'OUVERTURE

Pour certaines entreprises, il est possible de retourner la voiture en dehors des horaires d'ouverture. Cependant, il est important de savoir que vous êtes responsable pour vol ou dommages éventuels jusqu'à la reprise de la voiture par l'entreprise le lendemain. Dans ce cas, il est conseillé de prendre des photos de la voiture.

INFRACTIONS ROUTIERES ET AMENDES

Informez-vous sur les prescriptions de circulation nationales des différents pays. Soyez conscient que l'entreprise va vous facturer les amendes dont vous êtes responsable et des frais pour traitement administratif.

PLAINTES

Au cas où vous rencontreriez des difficultés avec l'entreprise de location, veuillez d'abord contacter le professionnel par écrit. Si vous ne recevez pas de réponse ou une réponse insatisfaisante, le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg est à votre disposition.

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information.

Le Centre Européen des Consommateurs est financé par l'État luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs.



Co-funded by
the European Union