

FICHES PRATIQUES



Location de véhicule : La réglementation applicable

Vous pouvez louer un véhicule soit auprès d'une agence soit sur un site internet dédié.

Comment procéder ?

► Avant la location

Comparez les points suivants :

- les conditions de location du véhicule (ancienneté du permis de conduire, mode de paiement, dépôt de garantie, avance sur location, frais de carburant, etc.) ;
- les conditions d'assurance (de personnes et de biens), montant et conditions de rachat de la franchise¹ ;
- les garanties (assurance des personnes transportées) ou exclusions (dommages au conducteur) du contrat d'assurance, inclus dans la prestation de location ou proposés en option (possibilité de souscrire une assurance

¹ Montant que l'assureur ne prend pas en charge et que l'assuré (le locataire) devra déboursier en cas de sinistre.

Vous envisagez de louer un véhicule. Avant de signer, lisez bien votre contrat et informez-vous sur les prix et les conditions de vente.

supplémentaire pour les dommages au véhicule du fait du locataire) ;

- l'état contradictoire du véhicule : exigez que tous les défauts (choc, rayure, etc.) du véhicule soient précisément notés sur la fiche avant la prise en main du véhicule.

L'information du consommateur

Le professionnel doit, par tout moyen, mettre à la disposition du consommateur des informations relatives aux conditions générales de la location :

► Information sur les prix et conditions de la prestation principale :

- conditions de délivrance de la prestation, notamment les conditions d'ancienneté du permis de conduire ;

- modalités de calcul du prix de la prestation principale, notamment les prix unitaires TTC de tous les éléments de la prestation (au kilomètre, au temps) et les éventuelles surcharges applicables dans les gares et aéroports ;
- modalités de facturation du carburant, notamment les prix forfaitaires ou unitaires appliqués ;
- montant TTC du dépôt de garantie, conditions de sa restitution et conditions de dispense du versement du dépôt ;
- avances sur location exigées, montant et conditions de dispense ;
- toutes autres conditions et informations tarifaires, dont notamment les frais et conditions d'annulation et les frais et conditions applicables en cas de restitution du véhicule au-delà du délai de retour ou du forfait kilométrique, prévus au contrat ;
- le cas échéant, les frais dont le consommateur doit assurer directement l'avance pour le compte du professionnel.

► **Information sur les assurances :**

- information selon laquelle l'assurance responsabilité civile est incluse dans la location ;
- garanties, exclusions et franchises des autres assurances incluses dans la location ;
- options d'assurances proposées, leur prix TTC et, pour l'ensemble des garanties, leurs exclusions et le montant des franchises.

► **Information sur les autres prestations annexes :**

- liste des autres prestations annexes commercialisées, ainsi que leur prix TTC ou le mode de calcul de ce prix lorsqu'il ne peut être déterminé à l'avance ;
- obligations, outre celles résultant des garanties légales, auxquelles s'engage le loueur en matière d'entretien, réparation, assistance et remplacement du véhicule, en cas d'incident ou d'accident, ainsi que les éventuelles limitations de sa responsabilité contractuelle.

Bon à savoir

Ces informations sont accessibles au lieu d'accueil de la clientèle dans l'établissement du professionnel ou par voie électronique si l'offre de location est faite en ligne.

Avant la conclusion du contrat : la remise du devis

Avant la conclusion du contrat, le bailleur doit systématiquement remettre au consommateur un

devis gratuit. Ce devis doit obligatoirement comporter un certain nombre de mentions.

► **Informations devant figurer dans tous les devis :**

- date de rédaction du devis ;
- dénomination, coordonnées physiques, téléphoniques et électroniques de l'entreprise de location ;
- caractéristiques principales de l'offre de location, notamment sa durée de validité, la période de location et la catégorie du véhicule ;
- lieux de remise et de restitution des clefs ;
- prix total TTC à payer préalablement à la prise du véhicule, et son décompte détaillé, en quantité et prix TTC, pour chaque prestation, en rappelant le cas échéant les prix unitaires utilisés.

► **Le cas échéant :**

- les sommes TTC à payer après le retour du véhicule, et leur décompte détaillé en quantité et prix TTC, pour chaque prestation, en rappelant, le cas échéant, les prix unitaires utilisés. Si un élément du prix n'est pas connu, notamment parce qu'il dépend de l'utilisation du véhicule pendant la période de location, le mode de calcul de cet élément figure ;
- les dénominations des forfaits inclus dans la prestation et leur contenu ;
- les réductions ou promotions et leurs conditions d'octroi.

► **Informations complémentaires devant figurer dans les devis pour les offres de location d'une durée supérieure à six mois :**

- rappel des conditions exigées du consommateur en matière d'usage du véhicule, d'assurance et d'entretien ;
- conditions de mise en jeu de la responsabilité du consommateur en matière de couverture des dommages éventuels, ainsi que la nature et le montant des franchises laissées à sa charge ;
- durée du contrat et les conditions de résiliation anticipée ;
- modalités de révision éventuelle du prix, notamment le caractère automatique ou conditionnel de la révision, ses conditions de déclenchement, les paramètres objectifs permettant le calcul du prix révisé et les conditions de sortie du contrat en cas de révision du prix ;
- une mention permettant au consommateur d'identifier les informations ci-dessus comme étant les conditions particulières applicables aux contrats de location d'une durée supérieure à six mois.

Le modèle du véhicule ne correspond pas parce que le modèle du véhicule réservé n'est pas disponible ?

Vous pouvez exiger qu'un autre modèle soit mis à votre disposition sans majoration de tarif, même si le modèle disponible est d'une catégorie supérieure :

- ▶ le véhicule est d'une catégorie inférieure: le prix correspondant à ce modèle peut être exigé ;
- ▶ le véhicule ne répond pas aux exigences prévues au contrat (quatre portes, boîte automatique, véhicule électrique ou thermique, etc.) : vous pouvez refuser tout modèle de remplacement et la réservation peut être annulée. Si cette défaillance a causé un préjudice, un dédommagement peut être demandé. À défaut d'accord amiable, seul le juge civil est compétent pour apprécier le montant de ce dédommagement.

Avant la signature du contrat : l'attention doit être portée à l'état détaillé contradictoire du véhicule

Si le véhicule présente des dégâts (rayures, chocs, etc.), il est indispensable de vérifier le véhicule avant sa prise de possession, et de faire noter sur tous les exemplaires du contrat et/ou sur la fiche d'état du véhicule, les dégâts constatés. Faute de quoi, la responsabilité en sera supportée au moment de la restitution du véhicule.

La fiche peut être intégrée au contrat de location ou constituer un document à part. Ce document permet d'établir l'état du véhicule tant au départ qu'au retour. Elle est signée par les deux parties, au départ et au retour du véhicule.

Les conditions financières

▶ Le dépôt de garantie

Le dépôt de garantie est destiné à couvrir les dommages qui peuvent survenir en cours de location et les éventuels compléments de facturation. Le dépôt est le plus souvent d'un montant égal à celui de la franchise non rachetable.

▶ L'avance sur location

L'avance sur location garantit le règlement de la location. Elle n'est pas systématique. Dans le cas où le locataire présente sa carte bancaire le loueur peut dispenser le locataire de verser une avance sur location. Avec la carte bancaire, le loueur fait un contrôle en demandant une autorisation de paiement

pour un montant déterminé. Cette opération, qui n'a pas pour effet de prélever le montant indiqué, est un moyen de vérifier la solvabilité du locataire eu égard à la valeur du véhicule confié.

L'assurance

L'assurance en responsabilité civile est obligatoirement souscrite par le loueur et son coût est incorporé aux prix de base de la location.

L'assurance en responsabilité civile couvre les dommages corporels ou matériels subis par des tiers ainsi que les dommages causés aux passagers du véhicule.

Des options supplémentaires sont proposées par les loueurs. Vous pouvez souscrire une garantie complémentaire pour vous-même et les passagers en contrepartie d'un supplément forfaitaire journalier.

En cas de sinistres, vols et dommages au véhicule loué, les responsabilités encourues par le locataire diffèrent considérablement d'un contrat à l'autre. Il est donc essentiel de porter attention aux garanties ou exclusion du contrat. Plusieurs cas de figure peuvent se présenter.

▶ Vous n'avez pas souscrit d'assurance facultative ?

Lorsque la responsabilité de l'accident incombe à un autre automobiliste, c'est l'assurance du responsable qui prend en charge l'ensemble des dommages corporels et matériels. Si vous causez un dommage à autrui (passager du véhicule, autre véhicule, piéton, etc.) l'assurance de responsabilité civile toujours incluse dans le prix de la location, vous couvre pour tous les dommages matériels ou corporels subis par ces personnes sans exclusion possible. Mais elle ne couvre ni les dommages au véhicule loué, ni ceux que vous subiriez vous-même.

Lorsque le véhicule loué est endommagé de votre fait, les règles ne sont pas uniformes : c'est le contrat de location qui fixe les conditions dans lesquelles votre responsabilité pourrait être engagée si :

- le contrat ne prévoit pas de franchise : en cas de sinistre, vous devez indemniser intégralement le loueur. Vous devrez ainsi financer le coût total des réparations, voire payer la valeur vénale du véhicule détruit ou volé.
- le contrat prévoit une franchise : le montant de la franchise varie en fonction du véhicule ; il est possible de la réduire en souscrivant une assurance facultative.

► **Vous avez souscrit une assurance facultative ?**

L'assurance facultative vous couvre en cas de dommage du véhicule. Elle est parfois couplée avec l'assurance contre le vol.

Vous êtes responsable dans la limite de la franchise qui est alors réduite par rapport au cas où vous n'avez souscrit aucune assurance facultative, souvent appelée « rachat de franchise » ou « réduction de franchise ».

Les obligations du locataire

- **Pendant la durée de la location :** vous êtes responsable de l'entretien courant (niveau d'huile, niveau d'eau, pression des pneus) et des dégradations du véhicule sauf tiers responsable.

Si le véhicule fonctionne mal, vous pouvez demander un véhicule de remplacement.

En cas de panne, contacter le loueur avant d'engager des réparations; certains contrats indiquent la marche à suivre. S'il n'a pas été possible de contacter l'agence et que des frais de réparation ont été engagés, vous devez en demander le remboursement.

► **Au retour du véhicule :** il est fortement recommandé :

- de rendre le véhicule à la date convenue au contrat ;
- de rendre le véhicule avec la même quantité d'essence qu'au départ pour éviter des frais de carburant élevés ;
- d'effectuer un état du véhicule retourné en présence du loueur.

► **La restitution du véhicule**

- **Vous rendez le véhicule après la date convenue ?** Tout professionnel doit faire connaître les conditions applicables en cas de restitution du véhicule au-delà du délai de retour prévu. Il faut donc se reporter au contrat. Le plus souvent, la 1^{ère} heure est neutralisée. La journée entière est due, passé ce délai.
- **Les bureaux de l'agence sont fermés :** le locataire reste responsable jusqu'à la remise des clés et des papiers en main propre. Certains loueurs interdisent de laisser la

voiture sur le parking de l'agence. le véhicule est laissé sur le parking : le locataire est responsable des dégradations subies, il laisse aussi à la discrétion du loueur le soin de chiffrer le kilométrage parcouru et la quantité d'essence manquante.

- **Des dégradations sont constatées :** à la restitution, le véhicule doit être en l'état où il a été confié, excepté ce qui aura été dégradé par vétusté ou force majeure.

► **Facturation de l'essence plus chère que les stations-services :** souvent les contrats prévoient que le véhicule est délivré le réservoir plein et qu'en fin de location le locataire assumera le coût de l'essence manquante. Le locataire peut alors découvrir sur sa facture que l'essence lui est facturée à un prix supérieur, voire largement supérieur, aux prix de la distribution locale. Certains facturent même, en sus de la quantité d'essence manquante, un « service essence ». Les prix étant libres, il n'y a là rien d'illégal, à condition toutefois que le prix pratiqué figure dans le tarif porté à la connaissance de la clientèle.

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du service clientèle compétent de votre loueur est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

Dans un second temps, [d'autres démarches amiables ou judiciaires](#) sont possibles. Vous pouvez contacter [les associations de consommateurs](#) de votre département qui peuvent aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Liens utiles

Voyage – [Le guide du voyageur](#)

[Autoroutes : que faire en cas de panne ?](#)

[Le site des sociétés françaises concessionnaires d'autoroutes](#)

[Service public.fr : Clauses abusives dans un contrat de location](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.



Vous avez rencontré un problème en tant que consommateur ?

Signalez-le sur www.signal.conso.gouv.fr, le site de la DGCCRF

Crédits photo : ©Fotolia