



Ce qu'il faut savoir sur la location de voitures ou de véhicules utilitaires

La location d'une voiture ou d'un véhicule utilitaire est généralement une opération simple. Il faut faire attention car des difficultés peuvent survenir à tout moment lors de la location de votre voiture (ou du véhicule utilitaire). C'est pourquoi, le client doit être vigilant et attentif.

Vous devez être informé des différentes modalités prévues par le contrat de location notamment sur les tarifs. Une lecture attentive du contrat de location est donc conseillée. La vérification de l'état de la voiture (ou du véhicule utilitaire) lors de la prise en main est conseillé afin d'éviter tout problème lors de sa restitution de la voiture.

Il s'agit ici de location de voitures (ou véhicules utilitaires) pour une durée indéterminée ou inférieure ou égale à 6 mois et la location pour une durée supérieure à 6 mois, avec ou sans kilométrage. Seuls sont concernés les particuliers pour leurs besoins non professionnels.

Quant aux voitures (ou véhicules utilitaires) concernés, il s'agit des voitures terrestres à moteur, particulières ou utilitaires, de moins de 3 500 kg de poids total en charge autorisée, permettant le transport de personnes ou de marchandises. Cet ensemble comprend les motocycles et les campings-cars.

Avant la location de véhicules

- **Les engagements de l'agence de location**

L'information sur les tarifs

L'agence de location est tenu à des obligations d'information sur les tarifs.

Dans les locaux de l'agence de location, un tableau doit indiquer de manière claire et visible les tarifs T.T.C des services les plus couramment pratiquées pour chaque type de véhicule offert.

Doivent être indiqués clairement :

- les tarifs unitaires T.T.C de tous les éléments du service : au kilomètre, au temps ;
- les tarifs T.T.C des services annexes offertes par l'agence de location ;
- les tarifs T.T.C des services forfaitaires proposées ;
- les tarifs T.T.C des options d'assurance proposées et, pour l'ensemble des garanties, leurs exclusions, le montant des franchises et le coût de leur rachat ;
- les frais dont le client doit, le cas échéant, assurer directement le débours ;
- les conditions applicables en cas de restitution de la voiture (ou du véhicule utilitaire) au-delà du laps de temps de retour prévu ;
- le montant du dépôt de garantie, les conditions de sa restitution et les conditions de dispense du versement du dépôt ;
- les avances sur location exigées ;
- les conditions d'âge ou d'ancienneté du permis de conduire ou licence de conduite ;
- les engagements, outre celles résultant des garanties légales, auxquelles s'engage l'agence de location en matière d'entretien, réparation, assistance et remplacement de la voiture (ou du

véhicule utilitaire) en cas d'incident ou d'accident, ainsi que les éventuelles limitations de sa responsabilité contractuelle ;

- le cas échéant, toute autre condition de délivrance du service.

Ces informations sont indiquées également sur des dépliants d'information disposés de sorte que le client puisse les retirer librement dans les locaux de l'agence de location.

Le contrat de location du véhicule

L'agence de location doit donner au locataire un contrat de location qui définit les conditions d'usage de la voiture (ou du véhicule utilitaire), la durée et le coût de la location de la voiture (ou du véhicule utilitaire).

Le contrat de location doit être rédigé au moins en 2 exemplaires pour être conservé par chacune des parties après signature.

Il est important de lire attentivement le contrat de location avant de le signer. Si le client le désire, il peut emporter le contrat de location afin de l'examiner avec plus d'attention, l'agence de location n'a pas le droit de le lui refuser.

Le contrat de location doit comporter les informations suivantes :

- sur l'agence de location : l'identité ou la raison sociale, l'adresse ;
- sur le client : son nom, prénom, lieu et date de naissance, domicile, n° du permis de conduire ou licence de conduite ;
- sur le ou les conducteurs autres que le client : nom, prénom, lieu et date de naissance, domicile, n° de permis de conduire ou licence de conduite ;
- sur la voiture (ou le véhicule utilitaire): marque, type, n° d'immatriculation, kilométrages ;
- la date, le lieu et l'heure de départ ;
- le coût de la location de la voiture (ou du véhicule utilitaire) ;
- le montant des franchises (cf. § L'assurance).

La fiche d'état de la voiture (ou du véhicule utilitaire)

Elle peut être intégrée au contrat de location ou constituer un formulaire à part. Ce formulaire permet d'établir l'état de la voiture (ou du véhicule utilitaire) tant au départ qu'au retour. Elle est signée par les 2 parties au départ et à la restitution de la voiture (ou du véhicule utilitaire).

Les autres engagements

Les engagements de l'agence de location résultent des dispositions du code civil relatives au contrat de location en général.

• Les engagements du locataire

le client doit remplir certaines conditions :

- être âgé de plus de 21 ans;
- posséder un permis de conduire valide depuis plus d'un an ;
- présenter tous formulaires justifiant son identité et son domicile ;
- disposer d'un moyen de paiement personnel: le client est le payeur.

Les conditions financières

Au départ de la location de la voiture (ou du véhicule utilitaire), l'agence de location peut demander une avance sur location et un dépôt de garantie destiné à s'assurer du retour de la voiture (ou du véhicule utilitaire).

- **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 de la voiture (ou du véhicule utilitaire). Elle n'est pas systématique. Dans le cas où le client présente sa carte bancaire, l'agence de location peut dispenser le client de verser une avance sur location. Avec la carte bancaire, l'agence de location peut faire un contrôle en demandant une autorisation de paiement pour un montant déterminé. C'est un moyen pour lui de vérifier la solvabilité du locataire.

La question du contrat d'assurance

Mise à part un contrat d'assurance en responsabilité civile, qui est souscrite obligatoirement par l'agence de location et dont le coût est incorporé aux tarifs de base, les pratiques sont diverses. Les entreprises assurent ou auto-assurent le risque "dommage aux véhicules", en intégrant ou non le coût dans le tarif de base. En outre, des options supplémentaires peuvent être proposées (personnes transportées, bagages, capital décès...).

Toutes les contrats d'assurances, qu'elles soient incorporées à la prestation de base ou offertes en option, doivent être portées à la connaissance du consommateur les garanties comprises ainsi que leurs exclusions (dégâts parties hautes), le montant des franchises et le coût de rachat de ces franchises.

- **En cas d'accident**

Les responsabilités encourues par le client diffèrent considérablement d'un contrat de location à l'autre.

Il est donc essentiel de porter attention aux garanties ou exclusions du contrat de location. Plusieurs cas de figure se présentent :

I - le client n'a pas souscrit de contrat d'assurance facultative

1) Lorsque la responsabilité de l'accident incombe à un autre automobiliste, c'est l'assurance du garant et responsable qui prend en charge l'ensemble des dommages corporels et matériels.

2) Quand le client cause un dommage à autrui (passager de la voiture (ou du véhicule utilitaire), autre véhicule, piéton...), l'assurance de responsabilité civile toujours incluse dans le tarif de location, couvre le client pour tous les dommages matériels ou corporels subis par ces personnes sans exclusion possible.

Mais elle ne couvre ni les dommages aux véhicules loués, ni ceux que le client subirait lui-même.

3) Lorsque la voiture (ou le véhicule utilitaire) loué est endommagé du fait du locataire, les règles ne sont pas uniformes : c'est le contrat de location qui fixe les conditions dans lesquelles la responsabilité du locataire pourrait être engagée.

Le contrat de location ne prévoit pas de franchise en cas de sinistre :

- le client doit indemniser intégralement l'agence de location ;
- le client doit financer le coût total des réparations, voire, payer la valeur vénale de la voiture (ou du véhicule utilitaire) détruit ou volé ;

Le contrat de location prévoit une franchise :

- le montant de la franchise varie en fonction de la type de la voiture (ou du véhicule utilitaire) ;
- il est possible de la réduire en souscrivant une assurance facultative.

II – le client a souscrit une assurance facultative

Elle couvre le client en cas de dommages au véhicule de location.
Elle est parfois couplée avec l'assurance contre le vol.

le client est garant et responsable dans la limite de la franchise qui est alors réduite par rapport au cas I (assurance facultative non souscrite), et qui est souvent appelée "rachat de franchise" ou "réduction de franchise".

Depuis 1993, il n'est plus possible de racheter totalement la franchise.

Enfin, les formulaires des loueurs peuvent comporter des abréviations dérivées de termes anglais :

- CDW (Collision Damage Waiver) : garantie permettant le rachat partiel de la franchise "dommage" en cas d'accident ; appelée également "suppression de franchise" ou "garantie responsabilité réduite en cas de dommages".
- TP (Theft Protection) ou YW (Theft Waiver) : garantie permettant le rachat partiel de la franchise "vol".
- Super TP : proposée par certains loueurs seulement, offre dans certaines conditions une réduction ou un rachat total de la franchise vol.
- PAI (Personal Accident and Baggage Insurance) : assurance aux personnes transportées et assistance ; appelée aussi "garantie pour dommages corporels au conducteur et/ou passagers, assistance médicale et technique".

• **Rappel de quelques définitions**

Franchise : somme restant à la charge du locataire en cas de dommage du véhicule ou du vol, à moins qu'il n'ait souscrit volontairement une garantie pour le rachat partiel de cette franchise (le rachat total n'est jamais possible).

Rachat de franchise (ou réduction de franchise) : contrat d'assurance complémentaire et facultative qui couvre partiellement le montant de la franchise.

Franchise non rachetable (ou franchise réduite) : franchise restant à la charge du locataire, alors même qu'il aurait souscrit un rachat de franchise.

Le paiement

Le paiement de la facture, ou de son solde, se fait lors de la clôture du contrat de location .

Au retour de la voiture (ou du véhicule utilitaire), le paiement définitif de la location de la voiture (ou du véhicule utilitaire) sera établi en tenant compte de différents éléments éventuels : prolongation de la location de la voiture (ou du véhicule utilitaire), suppléments divers, frais de carburant si le client n'effectue pas le plein lui-même.

Normalement les loueurs doivent accepter tout moyen de paiement, mais en règle générale ils préfèrent être réglés par carte bancaire. La carte bancaire permet d'alléger les opérations administratives (identité, domicile, solvabilité du futur locataire) préalables à l'ouverture d'un contrat de location de véhicule..

Compte tenu de la valeur important de la voiture (ou du véhicule utilitaire), les loueurs ont l'habitude de demander le paiement par carte bancaire. Dans le cas d'une location de courte durée, les loueurs demandent fréquemment la production d'un carte bancaire qui fait l'objet d'une prise d'empreinte au titre de la garantie de paiement, celui-ci n'intervenant qu'au retour de la voiture (ou du véhicule utilitaire). Cette pratique est limitée au cas où le client n'a pas réservé sa location et se présente pour un départ immédiat.

Cependant, pour le client ayant réservé une location à échéance de quelques heures ou de quelques jours, l'agence de location a la possibilité de faire les vérifications relatives à son identité et à son domicile. Le client peut verser une caution à l'aide d'un autre moyen de paiement (espèces ou chèque).

Remarque :

Des litiges peuvent se présenter comme par exemple :

- le paiement débité par la banque est supérieur au strict montant de la location de la voiture (ou du véhicule utilitaire) ;
- le client conteste l'excédent facturé (réparation de la voiture (ou du véhicule utilitaire) par exemple).

Ces litiges se régleront entre l'agence de location et le client selon les règles de droit commun.

A la prise de possession de la voiture (ou du véhicule utilitaire)

Lors de la prise de possession de la voiture (ou du véhicule utilitaire), plusieurs incidents peuvent arriver.

Si le modèle de véhicule réservé n'est pas disponible, le client peut exiger qu'un autre modèle soit mis à sa disposition sans majoration de tarif, même si le modèle disponible est d'une type supérieure.

A l'inverse, si la voiture (ou le véhicule utilitaire) est d'un type inférieure, le tarif correspondant à ce modèle peut être exigé.

Si la voiture (ou le véhicule utilitaire) ne répond pas aux exigences prévues au contrat de location (quatre portes, boîte automatique...), le client peut refuser tout modèle de remplacement et la réservation peut être annulée. Si cette défaillance a causé un préjudice, un dédommagement peut être demandé. A défaut d'accord amiable, seul le juge civil est compétent pour apprécier le montant de ce dédommagement.

Si la voiture (ou le véhicule utilitaire) présente des dégâts (rayures, chocs...), il est indispensable de vérifier la voiture (ou le véhicule utilitaire) avant sa prise de possession, et de faire noter sur tous les exemplaires du contrat de location et/ou sur la fiche d'état de la voiture (ou du véhicule

utilitaire), les dégâts constatés. Faute de quoi, la responsabilité en sera supportée au moment de la restitution de la voiture (ou du véhicule utilitaire).

Pendant la location du véhicule

L'agence de location doit proposer au locataire une voiture (ou un véhicule utilitaire) qui fonctionne bien et exempte de vices. Il doit assurer les grosses réparations qui s'imposent durant la location du véhicules.

Le client doit faire l'entretien courant : niveau d'huile, d'eau, pression des pneus. Il est garant et responsable des dégradations de la voiture (ou du véhicule utilitaire) à moins qu'il n'apporte la preuve qu'elles ont eu lieu sans sa faute.

Si la voiture (ou le véhicule utilitaire) fonctionne mal, le client peut demander un véhicule de remplacement ; s'il a engagé des frais de réparation et/ou de dépannage, il devra être remboursé.

En cas de panne, il est conseillé de n'engager aucune réparation avant d'avoir pris des instructions auprès de l'agence de location ; certains contrat de locations indiquent la marche à suivre. S'il n'a pas été possible de contacter l'agence et que des frais de réparation aient été engagés, le client doit en demander le remboursement.

La restitution de la voiture (ou du véhicule utilitaire)

- **la voiture (ou le véhicule utilitaire) est rendu après la date convenue**

Tout professionnel doit faire connaître les conditions applicables en cas de restitution de la voiture (ou du véhicule utilitaire) au delà du délais de retour prévu. Il faut donc se reporter au contrat de location. Le plus souvent, la 1ère heure est neutralisée. La journée entière est due, passé ce laps de temps.

- **Les bureaux de l'agence de location sont fermés**

Le client reste garant et responsable jusqu'à la remise des clés et des documents en main propre.

Certains loueurs interdisent de laisser la voiture (ou le véhicule utilitaire) sur le parc de stationnement de l'agence de location.

La voiture (ou le véhicule utilitaire) est laissé sur le parc de stationnement : le client est garant et responsable des dégâts subies, il laisse aussi à la discrétion de l'agence de location le soin de chiffrer le kilométrage parcouru et la quantité de carburant manquante.

- **Des dégâts sont constatés**

A la restitution, la voiture (ou le véhicule utilitaire) doit être en l'état où il a été confié, excepté ce qui aura été dégradé par vétusté ou force majeure.

- **Facturation du carburant plus chère que les stations services**

Souvent les contrats de locations prévoient que la voiture (ou le véhicule utilitaire) est délivré le réservoir plein et qu'en fin de location le client assumera le coût du carburant manquant. Le client peut alors découvrir sur sa facture que le carburant lui est facturé à un tarif supérieur, voire largement supérieur aux tarifs de la distribution locale. Certains facturent même, en sus de la quantité de carburant manquant, un "service carburant" ou "service essence".

Les tarifs étant libres, il n'y a rien d'illégal, à condition toutefois que le tarif pratiqué figure dans le tarif porté à la connaissance du client.

Confidentialité

Fly-car s'engage à protéger la confidentialité de vos données personnelles conformément aux lois en vigueur. Nous prenons très au sérieux notre responsabilité de la sécurité des données personnelles que les clients de nos agences de location de voiture nous confient. Cette politique explique comment nous utilisons les renseignements sur les clients et comment nous protégeons votre vie privée.

Afin que nous puissions vous tenir informé sur les services fournis par Fly-car location de voitures sur Paris, traiter et utiliser vos données personnelles (nom et adresse) pour l'envoi d'informations sur nos offres promotionnelles (publicité), études de marché et enquêtes de satisfaction, nous ne conservons que votre email. Vos renseignements personnels concernant la location de voiture ne sont pas transmis à des tiers.

Les renseignements fournis sont conservés sur nos systèmes informatiques que le temps de satisfaire votre demande. Toutefois, toute personne a le droit de refuser que leurs données personnelles (nom et adresse, type de véhicule à la location...) soient utilisées pour envoyer des informations sur nos offres promotionnelles (publicité), études de marché et sondages sur la satisfaction à tout moment, simplement en nous l'indiquant en bas de chaque courrier.