



## COMMUNIQUE DE PRESSE

FEVRIER 2019



**CARIGAMI**  
Comparateur de location de voiture

## Les 5 galères de la location de voiture Et les conseils de Carigami pour les gérer au mieux

Allié indispensable pour découvrir certaines destinations, une voiture de location peut être aussi source de stress et d'imprévus. Comment réagir en cas de panne, de vol ou d'accident ? Carigami livre ses conseils et la marche à suivre pour les 5 « galères » les plus courantes.

### 1 – Je n'ai pas la bonne carte bancaire pour récupérer ma voiture en agence

**Que faire ?** Pour louer une voiture, il est nécessaire d'avoir une carte de **crédit** ou une carte de **débit différé** au nom et prénom du conducteur principal et suffisamment approvisionnée pour déposer la caution. Si le client dispose d'une carte de **débit immédiat**, il ne pourra pas payer la caution et sera ainsi contraint de souscrire à une assurance complémentaire (souvent hors de prix) proposée par le loueur. C'est alors la seule alternative pour récupérer le véhicule, au risque de perdre sa réservation. L'inscription « débit » ou « crédit » est signalée sur la carte bancaire depuis juin 2016).

**Qui paie les frais ?** C'est au conducteur de payer l'assurance complémentaire puisque c'est à lui de s'assurer d'être en possession de la bonne carte bancaire, tel que stipulé sur le contrat de location.

### 2 - La voiture de location tombe en panne

**Que faire ?** Contacter l'assurance dépannage du loueur. Les coordonnées se trouvent sur le contrat de location. Un garagiste est alors envoyé sur place pour réparer le véhicule aux frais du loueur si « l'assurance routière » est incluse dans l'offre - ce qui est très souvent le cas.

**Qui paie les frais de réparation ?** Le loueur, si les dégâts ne sont pas imputables au conducteur. A l'inverse, si les dégâts sont de son ressort (par exemple : continuer à rouler alors qu'un voyant rouge est allumé) ou s'il entreprend des réparations lui-même ou via un garage sans avoir contacté l'assurance du loueur, les frais seront à sa charge.



©Carigami



### 3 - Un accrochage avec la voiture de location

**Que faire ?** Prévenir le loueur et contacter la police pour obtenir un rapport de l'accident. Celui-ci sera indispensable pour obtenir le remboursement de la franchise, si cette option a été souscrite.

**Qui paie les frais ?** L'assurance contre les dégâts sur la carrosserie est comprise dans les offres Carigami. L'assurance paie les frais en totalité si le conducteur a opté pour le remboursement de la franchise. En revanche, les dégâts sur le dessous de caisse, ainsi que les pneus et les vitres font l'objet d'une assurance à part, à souscrire auprès du loueur.

### 4 - La voiture de location a été volée

**Que faire ?** Contacter le loueur et obtenir un rapport de la police pour définir les circonstances du vol et dédouaner, le cas échéant, le conducteur d'une éventuelle négligence (oubli des clés, fenêtre laissée ouverte, etc.).

**Qui paie les frais ?** L'assurance contre le vol (TP pour "Theft Protection" en anglais) est incluse dans toutes les offres Carigami. Mais le client sera remboursé de la franchise seulement s'il a souscrit une offre avec remboursement de franchise. Sinon, il devra payer les frais de franchise dont le montant peut être à quatre chiffres. De plus, s'il s'avère que le vol de la voiture de location résulte d'une négligence grave, le client pourra être sommé par le loueur de lui rembourser la totalité du prix de la voiture.

**EN CAS DE VOL DU VEHICULE :** les assurances de location de voiture et les assurances personnelles ne couvrent pas les objets se trouvant à l'intérieur du véhicule. Selon les assurances, les objets de valeur ne sont pas supposés se trouver dans une voiture de location.

### 5 - Les clés de la voiture de location ont été perdues

**Que faire ?** Prévenir le loueur qui mettra à disposition un double des clés (ou fera enlever le véhicule et en proposera une autre).

**Qui paie les frais ?** Le client, dans 100 % des cas, car cela est considéré comme une négligence grave de sa part.

Autres cas de « négligences graves » qui ne sont pas couverts par les assurances :

- conduite en état d'ébriété,
- mauvais carburant dans le réservoir,
- dégâts occasionnés par un conducteur non déclaré,
- fenêtre du véhicule laissée ouverte par inadvertance...

\*\*\*

#### A propos de Carigami

Carigami est une agence de voyage en ligne spécialisée dans la location de voiture. Ce comparateur d'offres de location de voiture indépendant en temps réel propose un service de conseil et réservation aux clients souhaitant réserver une location de voiture en France et à l'étranger. Partenaire de 6 loueurs internationaux et de 7 courtiers, Carigami.fr référence les offres de 40 000 agences en France et dans le monde, pour garantir le véhicule adapté et la bonne assurance au meilleur prix. Carigami comptabilise 820 000 journées de location de voiture en 2018. [carigami.fr](http://carigami.fr).