

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION



Glossaire

Le « **locataire** » désigne la personne physique ou morale au nom de laquelle est établi le contrat de location. Si le locataire est une personne physique, il est aussi le conducteur principal et le signataire du contrat. Si le locataire est une personne morale (exemples : société, association, etc.) alors le conducteur principal est le signataire du contrat.

Le « **loueur** » désigne la société exerçant l'activité de location de véhicules de loisirs sous le nom de marque **VAN-AWAY**.

Le « **véhicule** » désigne le van, le fourgon ou la caravane loués par le loueur au locataire. Le « véhicule » est décrit sur le contrat et l'état des lieux de départ remis au locataire. Attention : Les tentes de toit ne sont pas considérées comme des véhicules, et donc soumises aux conditions d'assurance décrites dans le document ci-après.

Le « **contrat** » de location, conclu entre le loueur et le locataire, comprend les conditions générales de location (ci-dessous), l'état des lieux du véhicule dressé contradictoirement à la mise à disposition et à la restitution du van, la facture, et un dépôt de la garantie.

La location d'un véhicule chez le loueur, formalisée par l'établissement et la signature d'un contrat de location, implique **l'acceptation sans réserve d'aucune sorte par le locataire des conditions générales de location**. Nous vous recommandons donc de les **lire attentivement**.

ARTICLE 1

QUELLES CONDITIONS DOIT REMPLIR LE LOCATAIRE ? QUELS DOCUMENTS DOIT-IL FOURNIR ?

Le conducteur principal et, le cas échéant, les conducteurs additionnels mentionnés sur le contrat, doivent être âgés de plus 23 ans, et justifier d'un permis de conduire de plus de trois ans en cours de validité.

Le locataire conducteur principal devra présenter, lors de la signature du contrat de location

- Une pièce d'identité en cours de validité
- Un justificatif de domicile de moins d'un an à son nom – document original papier ou document électronique. Les pièces acceptées :
 - Facture d'eau, d'électricité, de gaz ou de téléphone (y compris de téléphone mobile), ou
 - Avis d'imposition ou certificat de non imposition, ou
 - Quittance d'assurance (incendie, risques locatifs ou responsabilité civile) pour le logement, ou
 - Titre de propriété ou quittance de loyer
- Ou un justificatif de domicile de moins de trois mois établi au nom d'une personne chez qui réside le locataire – document original papier ou document électronique. Les pièces demandées :
 - Un justificatif de domicile de la personne qui héberge, parmi la liste précédente, et
 - La copie de la pièce d'identité de la personne qui héberge, et
 - Une lettre signée par la personne qui héberge certifiant que le locataire habite chez elle depuis plus de trois mois
- Le permis de conduire en cours de validité (duplicata ou photocopie non acceptés). Le permis doit être :
 - Lisible
 - Valide : le locataire doit être détenteur du permis B
 - Détenu depuis plus de 3 ans, par une personne ayant plus de 23 ans
 - Pour les permis émis hors EU : Rédigé en langue françaises ou accompagné d'une traduction officielle. Si ce n'est pas le cas, un permis international doit accompagner le permis original
- Un moyen de paiement pour procéder au règlement de la location
- Une carte bancaire pour le versement du dépôt de garantie – montant non encaissé pendant la location (détails article 5.2)

Attention : Le non-respect de ces conditions ou la non délivrance de l'un de ces documents entraînera l'annulation immédiate du contrat, sans restitution des sommes versées par le locataire pour la réservation du van.

ARTICLE 2

QUELLE SONT LES CONDITIONS DE RÉSERVATION, DE TARIFS, DE PAIEMENT, D'ANNULATION ?

2.1 – Tarifs

Le tarif de la location est celui communiqué par le loueur sur son site Internet ou dans son devis. Dans le cas d'un devis, sa validité est de 48h, sous condition de disponibilité du van.

Le tarif de la location comprend:

- Les taxes locales (les tarifs mentionnés sont toujours TTC)
- Les accessoires et éléments d'aménagements du van
- Le matériel de cuisine
- Les assurances et assistances (détails article 6)
- Le forfait kilométrique choisi

2.2 – Réservation

La réservation d'un véhicule se fait obligatoirement par versement d'un acompte. Le montant de cet acompte – un pourcentage de la réservation - peut être variable selon les agences.

L'envoi d'un devis n'induit pas la pré-réservation du véhicule. Le devis ne constitue pas une option sur la location du véhicule. Par conséquent, le devis est toujours sujet à disponibilité du véhicule le jour de sa validation.

Pour cette raison, la durée de validité d'un devis n'est que de 48h : au bout de 48h, un devis ne peut plus être validé, et doit être ré-édité.

2.3 – Paiement

Le paiement de l'acompte (au moment de la réservation) et du solde de la location (le jour du départ) peuvent se faire :

- Par chèque (en monnaie locale)
- Par carte bancaire

- Par virement
- En espèces (maximum : 1000€ par location)
- En chèque vacances ANCV papiers ou dématérialisés (ANCV Connect). Attention : dans ce cas là, aucun remboursement en cas d'annulation ne sera proposé. Agences DOM TOM : merci de vous rapprocher de votre agence pour la possibilité de paiement en ANCV

Le dépôt de la garantie se fait par carte bancaire, le jour du départ, ou quelques jours avant le départ (selon agence). Le montant de ce dépôt de garantie n'est pas encaissé pendant la durée de la location (détails article 5.2). Le locataire autorise VAN-AWAY à débiter tout ou partie du dépôt de garantie dans le cas de sommes dues (détails article 5.2.2)

2.4 – Annulation

2.4.1 – Annulation de la part du locataire, hors assurance annulation

Dans le cas d'une annulation de réservation par le locataire :

- Survenant plus de 2 mois avant la date de début de location : l'acompte est restitué après déduction d'un montant forfaitaire de 50 euros
- Survenant moins de 2 mois avant le début de la location : l'acompte n'est pas restitué, sauf si le délai d'annulation permet au loueur de relouer le véhicule sur la période annulée. De plus, si le locataire souhaite faire jouer ses propres assurances afin de se faire rembourser les sommes versées (acompte), il devra au préalable régler la totalité de son séjour afin d'obtenir une facture à présenter à sa compagnie d'assurance.

Dans le cas d'annulation à moins de 48h du départ ou de no show le jour du départ, le solde sera automatiquement débité sur la carte bancaire ayant servi à régler l'acompte.

Agences DOM TOM et Maroc : merci de vous rapprocher de votre agence pour les conditions d'annulation particulières

2.4.2 – Annulation de la part du locataire, avec assurance annulation

Dans le cas d'une annulation de réservation par le locataire ayant souscrit à l'option annulation:

- Survenant jusqu'à 10 jours avant le début de la location : l'acompte est remboursé, le loueur ne conservant que le montant de l'assurance annulation. Le locataire peut également demander un report de sa location. Dans ce cas, il devra s'il le souhaite souscrire à nouveau à l'assurance annulation pour cette nouvelle location
- Survenant moins de 10 jours avant le début de la location : l'acompte n'est pas restitué, sauf si le délai d'annulation permet au loueur de relouer le véhicule sur la période annulée. De

plus, si le locataire souhaite faire jouer ses propres assurances afin de se faire rembourser les sommes versées (acompte), il devra au préalable régler la totalité de son séjour afin d'obtenir une facture à présenter à sa compagnie d'assurance

Dans le cas d'annulation à moins de 48h du départ ou de no show le jour du départ, le solde sera automatiquement débité sur la CB ayant servi à régler l'acompte.

Agences DOM TOM et Maroc : merci de vous rapprocher de votre agence pour les conditions d'annulation particulières

2.4.3 – Retour anticipé de la part du locataire, avec assurance annulation

Dans le cas d'un retour anticipé du locataire ayant souscrit à l'option annulation :

- Un avoir de la moitié du montant des jours restants est attribué pour une prochaine location et utilisable pendant 2 ans
- Aucun remboursement ne pourra être effectué

Agences DOM TOM et Maroc : merci de vous rapprocher de votre agence pour les conditions d'annulation particulières

ARTICLE 3

QUELLES SONT LES CONDITIONS DE MISE À DISPOSITION ET DE RESTITUTION DES VANS ?

3.1 – Description du véhicule loué

Le loueur met à disposition du locataire le véhicule réservé, caractérisé par:

- Son type (parmi nos différentes gammes)
- Les options et accessoires qui l'équipent

Dans le cas de non disponibilité du véhicule (qu'elle qu'en soit la raison), le loueur s'engage à mettre tout en œuvre pour fournir au locataire un véhicule de remplacement, dans les meilleurs délais. Ce véhicule pourra présenter des caractéristiques différentes de celui réservé par le locataire.

Dans ce cas :

- Si le locataire refuse le véhicule de substitution, ou le retard, son acompte lui sera entièrement restitué

- Si le locataire accepte le véhicule de substitution, et, le cas échéant, le retard, le loueur ajuste le prix de la location en fonction du nouveau véhicule et de ses aménagements et accessoires (dans le sens d'une diminution de tarif uniquement) et en fonction de la nouvelle durée de location.

Dans le cas où aucune solution de substitution ne peut être trouvée par le loueur, la location sera annulée, et l'acompte du locataire lui sera entièrement restitué.

3.2 – Mise à disposition du van

La mise à disposition du véhicule peut se faire aux locaux du loueur, ou dans tout autre lieu de livraison proposé par l'agence du loueur : aéroport, gare...

Dans le cas où le locataire récupère son véhicule dans les locaux du loueur, et y laisse son propre véhicule pendant la durée de la location, le loueur ne sera pas tenu responsable en cas de panne, vol ou effraction, tentative de vol, dégâts liés aux forces de la nature portant sur son véhicule. Ces sinistres devront être pris en charge par le locataire et ses assureurs.

Le loueur remet le véhicule au locataire en parfait état de marche, de propreté, avec le plein de carburant et d'eau propre, et muni de tous les titres administratifs nécessaires à sa circulation.

L'état du véhicule (intérieur et extérieur) est décrit et photographié dans l'état des lieux de départ, signé par le locataire. Le locataire a la possibilité, pendant les 30 minutes suivant la signature de l'état des lieux, de contacter le loueur pour lui signaler une défectuosité non identifiée lors de la mise à disposition du van. Passé ce délai, le véhicule loué sera considéré comme conforme à l'état des lieux signé au départ.

Le loueur ne pourra tenir compte des réclamations concernant des dégâts apparents qui n'auront pas été signalés sur l'état des lieux de départ.

3.3 – Restitution du van

La restitution du véhicule se fera, sauf mention contraire indiquée dans le contrat, au même endroit que sa mise à disposition.

La restitution doit avoir lieu à la date et à l'heure indiquées sur le contrat de location.

- Dans le cas d'une demande de restitution après la date indiquée sur le contrat, le locataire doit en informer le loueur 3 jours avant la date de restitution figurant sur le contrat
- Si le loueur donne son accord, la date de restitution sera changée. Dans ce cas, le locataire donne autorisation au loueur de procéder au prélèvement, sur la carte bancaire du locataire, du surplus tarifaire calculé sur la base du tarif de location du site Internet
- Si le loueur ne donne pas son accord, et que le véhicule n'est pas restitué à la date fixée par le contrat, le retard est facturé 200€ par jour de retard, en plus du tarif de location calculé sur la base du tarif de location du site Internet. Le locataire accepte que le loueur prélève ces

pénalités sur sa carte bancaire. De plus, le loueur peut entamer des procédures pénales pour non restitution du véhicule et abus de confiance.

- Dans le cas d'une restitution à la date indiquée sur le contrat, mais avec du retard par rapport à l'heure indiquée sur le contrat, le locataire se doit d'en informer le loueur au plus tôt. Tout retard de plus d'une heure peut être facturé 50€ par heure.

Dans l'hypothèse où il refuserait de signer l'état descriptif de retour du van, le locataire peut mandater, à ses frais, un expert automobile indépendant pour établir l'état descriptif de retour.

Certaines agences peuvent proposer un retour autonome. Nous vous invitons à voir les conditions auprès de votre agence.

Le véhicule doit être rendu :

- Propre intérieurement et extérieurement : le véhicule doit être dans le même état de propreté que lors de la mise en main du véhicule. Dans le cas de la souscription au forfait nettoyage, le véhicule doit être restitué dans un état de propreté acceptable (cuisine et vaisselle propres, toilettes vidées, état de la carrosserie permettant d'en effectuer l'état des lieux...)
- Avec le plein de carburant (fait à moins de 10km du lieu de restitution)
- Avec les poubelles jetées, les eaux usées vidangées et les WC vidés et nettoyés
- Avec tous les aménagements et accessoires fournis au départ
- Avec ses titres de circulation (ou leurs copies) et tous les documents fournis le jour du départ

Dans le cas contraire, tout frais de remise en état sera à la charge du locataire (détails de la responsabilité financière du locataire à l'article 5).

3.4 – Récupération du véhicule par le loueur, avec rupture de contrat

Le locataire autorise le loueur à mettre un terme au contrat de location et à reprendre possession du véhicule à n'importe quel moment dans les cas suivants :

- Le locataire n'a pas respecté les termes du contrat de location et des conditions générales
- Le locataire a fourni au loueur des informations mensongères
- Le véhicule semble abandonné
- Le véhicule n'a pas été restitué au jour prévu dans le contrat de location
- Les passagers ou le véhicule sont mis en danger
- Le locataire est en situation de défaut ou de retard de paiement.

ARTICLE 4

QUELLE EST LA RESPONSABILITÉ DU LOCATAIRE VIS-À-VIS DU VAN?

Le locataire conducteur principal est seul responsable du van. Il assure la bonne utilisation, l'entretien, et la garde du véhicule et de l'ensemble des documents et équipements qui lui sont confiés.

4.1 – Sécurité du van

Lorsque le véhicule est vide d'occupants, le locataire s'engage à ce qu'il soit garé en conformité avec la législation, et fermé à clef, avec les dispositifs antivol fournis par le loueur.

Le locataire ne doit pas laisser les clés et les titres de circulation (original carte grise si fourni) à l'intérieur du van.

4.2 – Entretien du van

Le locataire est responsable du nettoyage et de l'entretien courant du véhicule pendant la période de location, incluant :

- Le nettoyage de l'intérieur et de l'extérieur du van
- La vérification – visuelle ou à l'aide d'un manomètre si cela semble nécessaire – de la pression des pneumatiques, et leur gonflage si nécessaire
 - Dans le cas d'un remplacement de pneumatiques suite à une crevaison, il doit être fait avec des pneumatiques de mêmes dimensions, de même type, si possible de même marque, et d'usure au moins égale à ceux d'origine. Pour rappel, les deux pneumatiques d'un même essieu doivent être identiques en taille, en type, en marque, et en usure
 - Dans le cas d'une réparation de pneumatique, celle-ci doit être définitive, et non temporaire, afin d'assurer la sécurité du locataire pour le reste de son voyage, et pour les locations suivantes.
- La vérification des niveaux d'huile, et des différents liquides (frein, refroidissement...), tous les 5000 kms parcourus, et leur mise à niveau par un professionnel si nécessaire en avisant l'agence VAN-AWAY au préalable ⇒ Il est impératif de contacter le loueur pour avoir la référence des produits d'entretien (huile, liquide de frein, liquide de refroidissement...) à utiliser
- La vérification du niveau de carburant, et l'ajout de carburant
- La vérification des témoins lumineux (tableau de bord)

4.3 – Utilisation du van

Le locataire s'engage à respecter les recommandations fournies par le loueur lors de la prise en charge du van. Ces recommandations portent sur la conduite du van, l'utilisation de ses équipements d'origine, et l'utilisation des équipements additionnels ajoutés au véhicule par le loueur.

La location est strictement personnelle. Le locataire conducteur principal s'engage à ne pas laisser conduire le véhicule par d'autres personnes que lui même et que les conducteurs additionnels mentionnés sur le contrat.

Le locataire conducteur principal s'engage, pendant toute la durée de location :

- A prendre soin du matériel fourni, à respecter les précautions d'emploi, à éviter toute manipulation non conforme qui viserait à dégrader l'état intérieur et extérieur du véhicule (exemples : déchirure des selleries, déchirure de la toile de toit relevable, forte dégradation des garnitures et mobiliers...)
- A informer le loueur de la présence d'un animal domestique à bord (frais selon agence)
- A ne pas conduire en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogues
- A respecter le nombre de places prévues par la carte grise
- A n'utiliser le véhicule qu'à ses fins personnelles
- A ne pas sous-louer le van, ou effectuer de transport de personnes ou de marchandises à titre onéreux
- A ne pas surcharger le véhicule au-delà du poids maximal autorisé tel que défini sur la carte grise
- A ne pas dépasser le poids maximum supporté sur les couchages du haut et du bas dans les vans et fourgons aménagés, soit 180 kg
- A ne pas tracter d'autre véhicule, ni utiliser le véhicule loué pour pousser un autre véhicule
- A ne pas transporter de marchandises dangereuses
- A ne pas mettre en contact le véhicule avec de l'eau salée
- A ne pas rouler en dehors des voies de circulation bitumées (champs, boue, sable, chemins non carrossés...) et à ne pas circuler sur la neige sans les équipements fournis par le loueur
- A ne pas fumer ou vapoter dans le van
- A ne pas utiliser d'éponge abrasive pour le nettoyage intérieur et extérieur du van
- A ne pas monter sur le toit du van
- A ne pas voyager dans des pays non couverts par l'assurance fournie par le loueur (voir liste des pays sur la carte verte)
- A ne pas conduire après le retrait éventuel de son permis de conduire

ARTICLE 5

QUELLE EST LA RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE DU LOCATAIRE ? COMMENT EST-ELLE GARANTIE ?

5.1 – Responsabilité financière du locataire

5.1.1 – Entretien du van

Le locataire est responsable financièrement des opérations de nettoyage et de maintenance nécessaires à l'entretien courant du véhicule pendant la durée de la location, tel que décrit à l'article 4.2 :

- Nettoyage intérieur et extérieur du van
- Ajout de carburant (gasoil) pendant la durée de la location, et plein du réservoir en fin de location (fait à moins de 10km du lieu de restitution)
- Mise à niveau huile et autres liquides (exemple :Ad Blue, liquide de refroidissement...), si nécessaire, et par un professionnel, en fin de location en avisant l'agence VAN-AWAY au préalable
- Remplacement des réserves de gaz si nécessaire pendant la durée de la location

Des frais de remise en état du véhicule seront à la charge du locataire, dans le cas où l'état des lieux de restitution indique un non-respect de sa responsabilité portant sur l'entretien du van :

- Application d'un forfait nettoyage au retour du véhicule (tarif selon agence) si celui-ci est rendu sale, et si le locataire n'a pas souscrit au service nettoyage en début de location
- Carburant : dans le cas d'un réservoir non plein, des frais seront appliqués (selon agence)

5.1.2 – Frais de remise en état du véhicule – dommages couverts par l'assurance

La responsabilité financière du locataire correspond au montant de son dépôt de garantie.

Référez-vous à l'article 6 pour les détails relatifs à l'assurance contractée par le loueur, et aux conditions de dommages couverts par votre contrat de location.

5.1.3 – Frais de remise en état du véhicule – dommages non couverts par l'assurance

La responsabilité du locataire est pleinement engagée, à hauteur des frais de remise en état du véhicule loué par le loueur, dans le cas de dommages non couverts par l'assurance.

Référez-vous à l'article 6 pour les détails relatifs à l'assurance contractée par le loueur, et aux conditions de dommages et de vol non couverts par votre contrat de location.

5.1.4 – Contraventions

Le locataire est responsable financièrement des contraventions et sanctions (financières et pénales) pendant la durée de location : excès de vitesse, stationnement, etc.

Le loueur lui communiquera, en cas de contravention, tous les éléments nécessaires au règlement de sa contravention. Il devra, suite à l'acquittement de sa contravention, en fournir la preuve au loueur.

Dans le cas de non traitement par le locataire de ses contraventions, le locataire autorise VAN-AWAY :

- à débiter de son dépôt de garantie le montant des contraventions, et éventuellement les majorations exigées par les autorités
- à lui facturer des frais supplémentaires de traitement d'un montant de 30€ pour les contraventions survenues en France et 90€ pour les amendes à l'étranger (selon agence)
- en outre, les frais de TVA seront ajoutés aux montants des contraventions

5.1.5 – Perte clés et titres de circulation

Dans le cas de perte des clés et/ou titres de circulation du van, le locataire effectue les déclarations exigées en vue de la délivrance de duplicata, et remplace les éléments à ses frais.

Dans le cas d'oubli des clés à l'intérieur du véhicule, et si celui-ci était amené à se refermer, tous les frais nécessaires à la ré-ouverture et remise en état du véhicule sont à la charge du locataire

5.2 – Garantie de la responsabilité financière du locataire: dépôt de garantie (ou caution)

5.2.1 – Versement du dépôt de garantie

La location d'un véhicule auprès du loueur nécessite le versement d'un dépôt de garantie dont le montant, selon les options choisies pour la location, pourront varier de 1500€ à 2000€ (2400€ pour la Nouvelle Calédonie). Ce dépôt de garantie permet de couvrir toutes les sommes dues par le locataire.

Le montant du dépôt de garantie n'est pas encaissé pendant la durée de la location.

Le versement du dépôt de garantie se fait par empreinte carte bancaire.

Le locataire accepte que le loueur soit autorisé à encaisser si nécessaire les sommes dues par le locataire dans le cadre du présent contrat. Si le dépôt de garantie est établi par empreinte de carte bancaire, le locataire accepte que le loueur établisse un prélèvement correspondant aux sommes dues.

5.2.2 – Restitution du dépôt de garantie

Le dépôt de garantie est restitué automatiquement après la retour du van. Cette durée peut être prolongée jusqu'au paiement complet par le locataire des frais éventuels suivants :

- Frais de remise en état du van
- Contraventions
- Pénalités de retard en cas de restitution tardive du véhicule
- Frais de dépassement kilométriques : 0,35 euros par kilomètre supplémentaire.

Dans le cas de frais de remise en état constatés lors de la restitution du van, le locataire autorise VAN-AWAY à débiter immédiatement tout ou partie du dépôt de garantie. Si des dommages nécessitent une expertise de la part d'un réparateur ou carrossier, une facture sera établie et envoyée au locataire après sa date de retour.

Dans le cas de contestation du ou des montant(s) des frais de remise en état du véhicule, le locataire aura la possibilité de demander, à ses propres frais, une expertise réalisée par un expert agréé par les tribunaux, dans les 10 jours suivant la notification de demande de paiement envoyée par le loueur. Les conclusions de cet expert s'imposeront aux deux parties.

ARTICLE 6

QUELLES SONT LES ASSURANCES ET ASSISTANCES INCLUSES DANS LE CONTRAT DE LOCATION?

6.1 – Couverture du contrat d'assurance et d'assistance

Les assurances et assistances s'appliquent :

- Pour les incidents et accidents impliquant le véhicule et des tiers, sous la responsabilité de l'un des conducteurs mentionné sur le contrat
- Dans les pays mentionnés sur la carte verte d'assurance
- Pendant la durée du contrat de location
- Sous réserve du respect par le locataire de toutes ses responsabilités vis-à-vis du van, telles que décrites dans les articles 4.2 et 4.3.

Dans le cas de dégradations du locataire due à une mauvaise utilisation, ou à un acte de vandalisme, sa responsabilité entière est engagée. Ce type de dégradation ne donne donc pas lieu à une déclaration d'assurance.

6.1.1 Assurance

Le contrat d'assurance inclus dans la location comprend :

- Une assurance responsabilité civile automobile, pour couvrir tous les dommages causés par les conducteurs mentionnés sur le contrat à eux mêmes ou à des tiers :
 - dommages aux tiers : immeubles, biens, personnes...
 - dommages aux passagers du véhicule
 - garantie personnelle conducteurs
- Une assurance dommages tous risques, vol et l'incendie, catastrophes naturelles, et actes de vandalisme pour couvrir les dommages causés au véhicule loué. En cas de responsabilité totale ou partielle du locataire, cette assurance comporte une franchise de 2000€ (2400€ pour la Nouvelle-Calédonie), couverte par le dépôt de garantie du locataire
 - Cette franchise peut être réduite à 390€ avec la formule de rachat partiel de franchise proposée par le loueur (service disponible selon agence)

- La franchise correspond à la responsabilité maximale du locataire en cas de sinistre responsable couvert par l'assurance
- La franchise s'applique pour chaque évènement. Plusieurs franchises peuvent donc être applicables en cas de sinistres non concomitants
- Une assurance contre les bris de glace. Cette assurance comporte une franchise de 300€, couverte par le dépôt de garantie du locataire

6.1.2 Assistance au van

L'assistance au véhicule incluse dans le contrat de location est disponible 7j/7 et 24h/24 (Agence Nouvelle-Calédonie : contacter l'agence pour dispositions particulières), et comprend :

- Une aide au renseignement du constat amiable d'accident
- Une aide en cas de crevaison
- Une aide en cas de panne de carburant
- Le remorquage du véhicule ou le dépannage sur place
- L'hébergement en cas d'immobilisation du véhicule (aux conditions du contrat d'assistance)
- Le rapatriement aux locaux du loueur en cas d'immobilisation du véhicule (aux conditions du contrat d'assistance)

ATTENTION : dans le cas où le locataire est rapatrié par l'assistance et abandonne le véhicule, si le locataire n'a pas d'accord écrit de son agence VAN-AWAY, alors les frais de rapatriement du véhicule après réparations seront à sa charge.

L'assistance ne prend pas en charge gratuitement les cas d'immobilisation du véhicule dans le sable, dans la boue, dans la neige.

En cas de sinistre nécessitant l'intervention de l'assistance, appelez le numéro indiqué sur le porte document contenu dans la boîte à gant de votre véhicule.

En cas d'immobilisation du véhicule suite à un accident ou incident, ou à la suite d'un vol, le contrat d'assistance et le loueur ne proposent aucun remboursement au locataire pour l'interruption de son voyage, ni aucun versement de dommages et intérêts.

6.1.3 Assistance aux personnes

L'assistance aux personnes incluse dans le contrat de location comprend :

- Le rapatriement médical (aux conditions du contrat d'assistance)
- La prise en charge de la visite d'un proche en cas d'hospitalisation (aux conditions du contrat d'assistance)
- L'envoi de médicaments à l'étranger

- Le remboursement des frais médicaux et chirurgicaux à l'étranger (aux conditions du contrat d'assistance)

En cas de sinistre, appelez l'assistance au numéro précisé sur le porte document contenu dans la boîte à gant de votre véhicule.

6.2 – Incidents non couverts par le contrat d'assurance

Les incidents et dommages suivants ne sont pas pris en charge par l'assurance, et engagent la pleine responsabilité financière du locataire :

- Les dommages et vols des effets personnels du locataire et des passagers du van
- Les dommages survenant dans le cas où le conducteur du véhicule loué n'est pas mentionné sur le contrat
- Les dommages survenant dans un pays non mentionné sur la carte verte d'assurance
- Les dommages survenant en dehors de la période de location mentionnée sur le contrat
- Les dommages survenant suite au non-respect par le locataire de ses responsabilités vis-à-vis de l'entretien, et de l'utilisation du van, telles que décrites dans les articles 4.2 et 4.3.

Exemples de dommages non couverts :

- Utilisation de carburant inadéquate
- Dommages et dégradations liées à une utilisation non précautionneuse du véhicule ou acte de vandalisme (dommage intérieurs et extérieurs) : Sièges déchirés, éléments cassés ou dégradés, etc.
- Dommages liés à une utilisation du véhicule dans du sable, de la boue, de la neige
- Dommages mettant en cause l'état d'ébriété ou d'intoxication du locataire
- Dommages faisant l'objet de mauvaises ou fausses informations et/ou déclarations fournies par le locataire au loueur et à son assureur, ou à l'omission volontaire d'informations par le locataire, ou à l'impossible exploitation des informations fournies par le locataire (notamment dans le constat amiable d'accident)
- Dommages faisant l'objet de la non transmission au loueur des informations relatives au sinistre (notamment le constat amiable d'accident)
- Dommages faisant suite à l'abandon ou à la non restitution dans les délais mentionnés sur le contrat de location du véhicule par le locataire
- Le vol du véhicule faisant suite à son abandon ou à sa non restitution dans les délais mentionnés sur le contrat de location par le locataire.

Le locataire accepte que le loueur soit irrévocablement autorisé à encaisser les sommes dues par le locataire pour couvrir ces frais, même si ces sommes excèdent le montant du dépôt de garantie.

6.3 – Fonctionnement de l'assurance en cas de dommages au véhicule et/ou à un tiers

Deux cas peuvent se présenter dans le cas d'un dommage impliquant le véhicule loué par le loueur:

- Les dommages occasionnés sont sous la responsabilité totale d'un tiers identifié :
l'assurance de ce tiers est responsable financièrement des frais de remise en état du véhicule du tiers, et du véhicule loué au locataire.
 - Condition 1 : le tiers et le sinistre doivent être identifiés dans le cadre d'un constat amiable signé par les deux parties
 - Condition 2 : le tiers doit être assuré
- Les dommages occasionnés sont sous la responsabilité partielle ou totale du locataire : sa responsabilité financière est engagée pour les frais de remise en état du véhicule loué

La responsabilité du locataire est établie par la compagnie d'assurance. Une fois la responsabilité établie, elle est irrévocable, sauf présentation d'éléments nouveaux lui permettant de réviser son jugement.

Dans le cas où le locataire est impliqué dans plusieurs sinistres pendant la durée de la location, chaque sinistre indépendamment donnera lieu à l'application d'un dédommagement selon les modalités ci-dessus.

ARTICLE 7

QUE FAIRE EN CAS D'INCIDENT, DE PANNE, DE VOL ?

7.1 – A faire en cas d'accident...

En cas d'accident du véhicule engageant un tiers, il est de la responsabilité du locataire :

- De compléter un constat amiable d'assurance (à défaut le locataire sera jugé responsable) permettant de rendre compte des circonstances de l'accident
- D'identifier les conditions du sinistre, et les responsabilités des différentes parties (locataire et tiers)
- D'identifier le tiers : nom, coordonnées téléphoniques, numéro de permis de conduire, numéro d'immatriculation
- D'avertir le loueur immédiatement, de façon à ce que le loueur puisse
 - Déclarer le sinistre auprès de l'assurance dans les 48 heures
 - Lancer la procédure d'assistance, si nécessaire

7.2 – A faire en cas d'incident ou de panne...

En cas d'incident ou de panne du van, il est de la responsabilité du locataire :

- D'avertir le loueur immédiatement, de façon à ce que le loueur puisse lancer la procédure d'assistance, si nécessaire
- De n'effectuer aucune réparation ou remplacement de pièce, sans accord du loueur
- De faire établir et de conserver, dans le cas de réparations ou de remplacements de pièces effectués avec accord du loueur, les factures au nom du loueur. Ces factures seront remboursées par le loueur si l'incident ou la panne correspond à une usure normale et que la responsabilité du locataire n'est pas engagée (voir article 4, responsabilité du locataire).

7.3 – A faire en cas de vol ou de tentative d'effraction...

En cas de vol, ou de tentative d'effraction entraînant des dommages au van, il est de la responsabilité du locataire :

- D'avertir le loueur immédiatement de façon à ce que la déclaration de vol ou de tentative d'effraction et de vol soit effectuée, par le loueur, auprès de l'assurance dans les 48 heures
- De déposer, dans les 24 heures suivant les faits, une plainte au commissariat de police ou à la gendarmerie la plus proche du lieu du vol. Il vous sera remis un reçu de votre déclaration. Cette démarche permet de déclencher les recherches. Ce sera aussi le moyen de dégager votre responsabilité si le voleur provoque un accident

ARTICLE 8

INFORMATIONS PERSONNELLES ET LIBERTÉS

8.1 – Utilisation des informations personnelles

Le locataire accepte que le loueur collecte des informations personnelles le concernant (adresse, numéro de téléphone, email...).

Ces informations sont confidentielles, et ne seront pas divulguées par le loueur.

Ces informations seront utilisées par le loueur :

- Pour assurer la réservation du camper véhicule et l'établissement d'un contrat de location
- Pour alimenter la base clients du loueur (archivage des informations client suite à la location, envoi d'offres promotionnelles avec accord du locataire...)
- Pour régler tout litige et faire appliquer les conditions générales de location.

8.2 – Accès, modification et conservation des informations personnelles

Conformément à la loi, le locataire dispose d'un droit d'accès, de communication, de modification, de rectification et de suppression des informations personnelles recueillies par le loueur. Il peut exercer ce droit en écrivant par courrier postal ou courriel à l'agence du loueur avec laquelle il a contracté la location.

Le loueur procédera à l'archivage des informations personnelles sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle, conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code Civil. Les archives du loueur seront considérées par les parties comme preuve des communications, réservations, paiements et transactions intervenues entre les parties. Ces archives sont accessibles au locataire sur simple demande par courrier postal ou courriel adressé à l'agence du loueur avec laquelle il a contracté la location.

8.3 – Médiation

En cas de litige, et après réclamation écrite auprès de nos services restée infructueuse, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur FNA en vue d'une résolution amiable de votre différend.

Adresse postale:

Le Médiateur FNA Immeuble Axe Nord
9 & 11 avenue Michelet
93583 Saint Ouen Cedex

Site internet : www.mediateur.fna.fr

Veuillez consulter le site Internet du Médiateur FNA pour toute information relative au processus de médiation, et pour déposer votre dossier en ligne.