

# 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 la fiche "État descriptif" annexée au contrat.

Le « **contrat** » de location, conclu entre le loueur et le locataire, comprend les conditions générales de location (ci-dessous), l'état descriptif du véhicule dressé contradictoirement à la mise à disposition et à la restitution du van, la facture, et le 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, le conducteur additionnel mentionné sur le contrat, doivent être âgés de plus de 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 (titre valable jusqu'en 2033)
  - Détenu depuis plus de 3 ans, par une personne ayant plus de 23 ans
  - Pour les permis émis hors EU : Rédigé en langue française 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 ou un chèque à son nom 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 – Réservation**

La réservation d'un véhicule par le locataire se fait en 3 étapes :

1. Demande de réservation faite par le locataire, incluant ses choix en terme de type de van, d'accessoires et aménagements, et de dates. Cette demande peut être faite :
  - Par le site Internet de VAN-AWAY: [www.van-away.com](http://www.van-away.com)
  - En direct, par courrier électronique ou téléphone, auprès de l'agence du loueur (voir coordonnées sur le site Internet)
2. Confirmation en retour par le loueur au locataire des disponibilités, par courrier électronique, incluant un devis mentionnant les dates, le véhicule (et ses aménagements et **accessoires**), **et le tarif appliqué. La durée de validité du devis est d'un mois à compter de** sa date d'envoi
3. Règlement par le locataire d'un acompte de 30%, avec un minimum de 50 euros, du tarif de la location, **par carte bancaire**. La réservation n'est effective qu'au moment de l'encaissement par le loueur de cet acompte.

#### **2.2 – Tarifs**

Le tarif de la location est celui communiqué par le loueur dans le devis, valable un mois sous condition de disponibilité du van, envoyé au moment de la réservation.

Le tarif de la location comprend:

- Les taxes locales (les tarifs mentionnés sont toujours TTC)
- Le prix de la location du véhicule selon la période tarifaire
- Les accessoires et éléments d'aménagements ajoutés au van
- Le matériel de cuisine

- Les assurances et l'assistance 24h/24 (détails article 6)
- Un forfait kilométrique : 300 kms/jour (200 kms/jour pour les gammes USHUAIA , GRAND CALIFORNIA et PATAGONIA)
- 2 conducteurs autorisés

### **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 euros)
- Par carte bancaire
- Par virement
- En espèces
- En chèque vacances ANCV sauf acompte réservation, Nouvelle-Calédonie et Polynésie (maximum 500€ par location)

Le dépôt de la garantie se fait par carte bancaire. 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)

Dans le cas de défaut de paiement ou d'impayé (dépassement du délai de paiement)

- A la réservation (versement d'acompte): la réservation est annulée
- A la mise à disposition du van: la location est annulée, sans restitution de l'acompte déjà versé
- Après la mise à disposition du véhicule (défaut de paiement du montant de la location après le départ du locataire):
  - Le contrat de location est annulé. Le locataire en est averti par téléphone (Appel + SMS)
  - Le véhicule doit être restitué immédiatement
  - Les sommes déjà versées ne sont pas remboursées (acompte)
  - Le locataire est redevable du montant de la location majoré d'une pénalité de retard de 10%
  - En cas de non restitution du véhicule à compter du lendemain du jour d'annulation du contrat, il sera facturé 200€ par jour de retard, en plus du tarif de location majoré des 10% de pénalités. 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.

## **2.4 – Annulation (hors Polynésie Française)**

### **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 véhicule peut être reloué par le loueur.

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.

### **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 : la location est remboursée, le loueur ne conservant que le montant de l'assurance annulation. Le locataire peut également demander un report sans frais de sa location (voir plus haut)
- Survenant moins de 10 jours avant le début de la location : l'acompte n'est pas restitué, sauf si le véhicule peut être reloué par le loueur.

### **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

## 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 (cf les options disponibles sur <https://www.van-away.com/tarifs-vans>)

Dans le cas de non disponibilité du véhicule (pour cause de panne, d'accident, de retard du locataire précédent...), 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 (A noter : un véhicule de gamme identique, mais de décoration différente de celui demandé, ne constitue pas un motif d'annulation de la location par le locataire)
- 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.

En aucun cas, le client ne pourra réclamer de dommages et intérêts pour couvrir :

- L'impossibilité pour le loueur d'assurer la location sur la période prévue, ou
- Le retard de livraison du van, ou
- Le remplacement du véhicule réservé par un véhicule de substitution

### 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.

Les jours et horaires de mise à disposition du véhicule sont :

- En basse ou moyenne saison :

- Pour une location de plus de 4 jours : le jour convenu du début de location, à partir de 9h
- Pour une location de 2 ou 3 jours: la veille en fin de journée (service payant et sous réserve de disponibilité du véhicule)
- Pour tout autre horaire, nous consulter
- En haute saison :
- Le Samedi matin, à partir de 9h
- Pour tout autre jour ou horaire, nous consulter

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 dans la fiche "État descriptif" du contrat de location. Le locataire et le loueur s'engagent à y consigner par écrit, avant le départ, toute déféctuosité apparente. Le locataire a la possibilité, pendant les 10 premiers kilomètres de son trajet, de contacter le loueur pour lui signaler une déféctuosité non identifiée lors de la mise à disposition du van. Passé ce délai, le véhicule loué sera considéré comme conforme à l'état décrit sur cette fiche.

Le loueur ne pourra tenir compte des réclamations concernant des dégâts apparents qui n'auront pas été signalés sur la fiche "État descriptif".

### **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.

Les jours et horaires de restitution du véhicule sont :

- En basse ou moyenne saison :
- Le jour de fin de location, jusqu'à 17h. (horaire à confirmer selon agence)
- Pour tout autre horaire, nous consulter
- En haute saison :
- Le Vendredi, jusqu'à 17h. (horaire à confirmer selon agence) Merci de votre ponctualité pour la bonne préparation du véhicule pour les locataires suivants.
- Pour tout autre jour ou horaire, nous consulter

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 en cours (basse / moyenne / haute saison).

- 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 en cours (basse / moyenne / haute saison). 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, et au plus tard le matin du jour de la restitution. 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, 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 poubelles jetées, eaux usées vidangées et WC vidés et nettoyés

- Avec tous les aménagements, accessoires, systèmes de fermeture et éventuels dispositifs antivol fournis à la mise à disposition

- Avec ses titres de circulation 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 antivols 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.

Il s'engage également à mettre hors de vue les accessoires tels que GPS, téléphones, lecteur DVD lorsque le véhicule est garé et inoccupé.

### **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 et 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, il doit être fait avec des pneumatiques de même dimension, 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 identique en taille, en type, en marque, et en usure
- 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 (gasoil uniquement)
- 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
- A ne pas conduire 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
- A ne pas 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...)
- A 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 en fin de location pendant la durée de la location
- Il est inutile de refaire le plein d'eau et de gaz pour la restitution du van

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:

- En cas de facturation du forfait nettoyage au retour du véhicule (service non souscrit au départ), une majoration pourra être appliquée (tarification selon agence)
- Carburant : dans le cas d'un réservoir non plein, un forfait de 30€ en + du complément de gazole seront facturés

#### 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.

Dans le cas de non traitement par le locataire de ses contraventions, le locataire autorise Van-Away :

- à débiter son dépôt de garantie du montant de majoration exigée par les autorités . Les taxes locales en vigueur seront appliquées.

- 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)

### **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: 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 d'un montant de 2000 euros (sauf Calédonie : garantie de 2400€), quel que soit le niveau de protection sélectionné par le locataire. Ce dépôt de garantie permet de couvrir toutes les sommes dues par le locataire (voir ci après, section 5.2.2)

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 (ou chèque selon agence)

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 **7 jours après** la retour du van. Cette durée peut être prolongée jusqu'au paiement complet par le locataire des frais éventuels suivant :

- 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 :

- pour manque de carburant, frais de nettoyage, pénalités de retard
- suite à dommages matériels et première estimation de la part du personnel de VAN-AWAY. Si ces 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. Cette facture donnera lieu soit à un complément de règlement par le locataire, soit à un remboursement de VAN-AWAY dans le cas d'un trop perçu.

## **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 (hors Nouvelle Calédonie) 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 (exemples : déchirures de selleries, déchirure des toiles de tente, mobilier fortement dégradé), sa responsabilité entière est engagée

### 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 :
  - Dommages aux tiers : immeubles, biens, personnes...
  - Dommages aux passagers du véhicule
  - Garantie personnelle conducteur
- 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 la caution du locataire
  - Cette franchise peut être réduite à 300€ - Caution non encaissée de 2000€ , sinistre responsable - avec notre formule de rachat partiel de franchise (29€ par jour, minimum de 90€ + couverture multi conducteurs incluse) (service non disponible à la Réunion et en Nouvelle-Calédonie)
  - La franchise s'applique totalement ou partiellement, selon la part de responsabilité du conducteur
  - La franchise s'applique **pour chaque évènement**. Plusieurs franchises sont donc 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
- Pour tout incident relevant d'une mauvaise utilisation du véhicule et de ses accessoires, véhicule à l'arrêt, cette franchise peut être également réduite grâce à l'**assurance complémentaire "Dégât matériel"** (59€ par location). Cette complémentaire permet de couvrir les dommages qui peuvent être occasionnés au van, à ses équipements et accessoires: casse de mobilier, déchirure de toile de tente, store / auvent arraché, etc. Pour ce type de dommages, la franchise est réduite à 20% du prix des réparations (à titre d'exemple, le prix d'un store en 2022 / auvent posé était de 900€). Disponibilité selon agence.

### 6.1.2 Assistance au van

L'assistance au véhicule incluse dans le contrat de location est disponible 7j/7 et 24h/24 (service non disponible en Nouvelle-Calédonie), 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, 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 (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 loué par le loueur. A condition que ce tiers soit identifié, et assuré, les frais de remise en état sont à sa charge. Des frais de gestion sont à la charge du locataire, s'élevant à 50€
- Les dommages occasionnés sont sous la responsabilité partielle ou totale du locataire : sa responsabilité financière est engagée

En cas de désaccord concernant le montant des frais de remise en état du véhicule notifiés par le loueur, 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.



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
- 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](http://www.mediateur.fna.fr)

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