

# Conditions générales Camping-car Ranger C22

Pour un voyage entre le 01/04/2024

et le 31/03/2025

## HORAIRES, JOURS D'OUVERTURE ET CONDITIONS DE LOCATION

Attention nuit de repos obligatoire sur le sol américain avant de prendre le camping-car  
Les dates et horaires de fermeture des centres de location sont susceptibles de changer

### Départs/Retours :

Les départs se font entre 13h00 et une heure avant la fermeture du centre de location.

Les retours se font de 8h00 à 11h00.

**Horaires des centres de location :** (les dates et horaires de fermeture des centres de location sont susceptibles de changer)

#### D'avril à septembre

- Los Angeles, San Francisco, Orlando et Las Vegas : du lundi au samedi de 8h00 à 17h00, le dimanche de 8h00 à 16h00

- Dallas et New-York : du lundi au samedi de 8h00 à 17h00, fermé le dimanche

- Denver : du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, le samedi de 8h00 à 13h00. Fermé le dimanche

- Miami, Chicago, San Diego : du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, fermé le week-end

- Salt Lake City : du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00, fermé le week-end

#### D'octobre à mars

- Los Angeles, San Francisco, Orlando et Las Vegas : tous les jours de 9h00 à 16h00

- Dallas : du lundi au samedi de 9h00 à 16h00, fermé le dimanche

- New-York : du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00, fermé le week-end

- Denver\* : du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00, le samedi de 8h00 à 13h00. Fermé le dimanche

- Miami, Chicago, San Diego et Salt Lake City : du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00, fermé le week-end

\*le centre de location de Denver est fermé du 6 décembre 2024 au 28 février 2025 (prise en charge sur demande uniquement)

Les centres de location sont fermés les jours fériés suivants : 1er janvier 2024 (Jour de l'An), 31 mars 2024 (dimanche de Pâques), 27 mai 2024 (Memorial Day), 4 juillet 2024 (Independence Day), 24 juillet 2024 (Pioneer Day : Salt Lake City uniquement), du 1er au 3 septembre lors du Burning Man (San Francisco uniquement), 2 septembre 2024 (Labor Day), 28 novembre 2024 (Thanksgiving), 24 et 25 décembre 2024 (Noël), 31 décembre 2024 (New Year's Eve), 1er janvier 2025 (Jour de l'An).

**Durée minimale de location :** La durée minimale de location est de 7 nuits.

**Âge minimum et permis de conduire :** les conducteurs doivent être âgés de 21 ans minimum. Toute personne souhaitant conduire doit être présente le jour du départ avec son permis de conduire et son passeport pour être inscrite sur le contrat de location et signer.

Nous recommandons aux locataires de se munir d'une traduction du permis de conduire national ou d'un permis de conduire international. Dans tous les cas, le locataire doit fournir son permis de conduire national valide au moment de la prise en charge.

## CAUTION

Un dépôt de garantie de 1 500 \$US est exigé au moment du départ (dépôt supplémentaire de 250 \$US pour la location d'un kit Wifi/GPS ou d'un GPS).

Veillez noter que le dépôt de garantie s'effectue **uniquement par carte de crédit**, comme Visa, MasterCard ou American Express.

Les règlements en espèces, les cartes prépayées ou les cartes de débit ne seront pas acceptés. Le montant sur la carte de crédit est bloqué avec un solde créditeur suffisant pour couvrir le montant. Au retour, à condition que le véhicule de location soit rendu propre à l'intérieur, non endommagé et à l'heure, cette retenue est levée.

## LES PLUS, PLUS, PLUS DES MODÈLES RANGER...

**Flotte :** une gamme complète de véhicules récréatifs à travers le pays dont certains modèles offrent des extensions

coulissantes. Les modèles sont très récents (2023-2025) et ultramodernes : auvent, TV et également lits superposés pour les classe A.

**Agréments** : chaque location offre de multiples commodités, y compris la climatisation pour le conducteur et la cabine, une cuisine complète, un générateur ; sur certains modèles une extension de l'espace habitable lorsque le camping-car est garé (slide-out) et d'autres encore à découvrir.

**Assistance routière** : une équipe est joignable 24h/24, 7j/7.

## JOUR J...

Les véhicules peuvent être récupérés entre 13h00 et une heure avant la fermeture du centre de location.

**La prise en charge du véhicule est longue** car l'équipe sur place vous présente les concepts généraux de l'utilisation d'un camping-car et des conseils de sécurité, ainsi que vos responsabilités en matière d'entretien et d'utilisation.

**Vous ne pourrez pas récupérer votre véhicule le jour même de votre arrivée en provenance d'un vol transcontinental.** Nous vous recommandons de passer la première nuit dans un hôtel ou un motel de l'aéroport.

Tous les conducteurs doivent être présents lors de la prise en charge du camping-car et doivent présenter leur permis de conduire complet en cours de validité, leur passeport et signer le contrat de location. Les photocopies ne seront pas acceptées.

## ...ET LE DERNIER JOUR

Les retours se font entre 8h00 et 11h00 à la date de retour convenue.

**Veillez prévoir jusqu'à une heure** pour effectuer l'inspection et la documentation.

**Le véhicule doit être restitué propre, dans le même état qu'au départ**, avec des réservoirs de carburant et propane pleins, un réservoir d'eaux usées vide et propre, des réservoirs d'eaux grises vides (le cas échéant), sinon des frais seront facturés.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Le contrat de location proprement dit, quelle que soit la manière dont la réservation et le règlement de la location ont été exécutés, met en présence la société propriétaire de la flotte appelée « le loueur » et la personne signant le contrat appelée « le locataire ». La prise en charge du véhicule par le locataire implique l'acceptation sans réserve des conditions générales de location suivantes.

**Utilisation du véhicule** : le locataire s'engage à faire un usage prudent et normal du véhicule, à ne l'utiliser que pour ses besoins personnels, et à ne pas sous louer, ni transporter des personnes à titre onéreux. Le conducteur doit veiller avec le plus grand soin, aux niveaux d'eau et d'huile du véhicule. Le locataire s'interdit à participer à tout match, course, rallye ou autre compétition de quelque nature que ce soit, ainsi qu'à des essais ou préparations. Il s'engage à ne pas utiliser le véhicule à des fins illicites ou autres que celles prévues par le constructeur, et à ne pas surcharger le véhicule loué en transportant un nombre de passagers supérieur à celui indiqué sur la carte grise du véhicule. Le locataire s'engage à ne pas atteler de remorque ou de véhicule similaire, à n'apporter aucune modification au véhicule.

### Caractéristiques véhicules

Les capacités d'occupation indiquées pour chaque véhicule ne sont que des recommandations et ne signifient pas que le même nombre d'adultes, d'adolescents, d'enfants peuvent être confortablement logés et de manière équivalente. Les caractéristiques et les commodités sont représentatives et peuvent être modifiées, ajoutées ou supprimées sans préavis. La taille des lits varie d'une unité à l'autre et ne peut être garantie. Les plans ou les modèles spécifiques varient au sein d'une catégorie et ne peuvent être réservés ou garantis.

De la même manière, la longueur des véhicules varie dans chaque catégorie. Des modèles ou des longueurs bien spécifiques ne peuvent être réservés ou garantis.

Tous les types de véhicule peuvent ne pas être disponibles dans tous les centres de location, tout au long de l'année.

## ASSURANCES ET EXCLUSIONS

### Assurance et couverture

Assurance responsabilité civile : (incluse dans le tarif journalier)

L'assurance responsabilité civile fournit au locataire une couverture de responsabilité automobile à hauteur des limites de responsabilité financière minimales de l'État contre les réclamations faites par un tiers pour des dommages corporels et/ou matériels subis à la suite d'un accident pendant que le locataire conduit le véhicule de location.

SLI : (assurance responsabilité civile complémentaire)

L'assurance responsabilité civile complémentaire facultative offre au locataire une couverture de la responsabilité civile automobile pour les montants dépassant les limites de l'État et jusqu'à 1 000 000 \$ contre les réclamations faites par un tiers pour des blessures corporelles et/ou des dommages matériels.

### Couverture VIP : (incluse dans le tarif journalier)

L'assurance VIP réduit à 1500 \$ la responsabilité financière du locataire pour les dommages physiques couverts (des exclusions s'appliquent) au véhicule de location.

Elle comprend, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- "automobiliste non assuré" dans le cas où le locataire est impliqué dans un accident avec un conducteur non assuré ;
- dommages accidentels au véhicule (faute du locataire ou d'un tiers) ;
- dommages au pare-brise, aux vitres ou aux pneus ;
- vol et incendie du véhicule ;
- vandalisme.

Le dépôt de garantie est de 1 500 \$ (autorisé sur une carte de crédit).

Aucune couverture d'assurance n'est fournie (responsabilité civile ou assurance tous risque et collision) lors de voyages dans des zones non autorisées y compris, mais sans s'y limiter, la Vallée de la Mort (de juin à septembre), les centres-villes de New York, Montréal et Québec (Canada), le Nord du Canada, la route de l'Alaska, l'Alaska.

### Option Zéro Franchise (ZDO) :

Lors d'une location standard, le locataire est responsable de toute perte ou de tout dommage au véhicule, quelle qu'en soit la cause et la personne responsable, jusqu'à 1 500 \$ par incident. L'option Zéro Franchise n'est pas obligatoire, elle réduit à 0 \$ la responsabilité financière du locataire pour les dommages physiques couverts (des exclusions s'appliquent) au véhicule de location.

L'option Zéro Franchise n'est pas une assurance, elle ne fait que réduire la responsabilité financière du locataire si le véhicule loué est endommagé ou volé.

L'option Zéro Franchise ne s'applique pas si :

- le locataire utilise le véhicule en violation du contrat de location ;
- le locataire omet de retirer les clés ou de verrouiller toutes les portes, les fenêtres et que le véhicule est volé ;
- le locataire omet d'avertir immédiatement le centre de location et la police en cas d'incident ;
- le locataire ne paie pas les frais prévus par le contrat de location ;
- la loi locale ou nationale applicable ne le permet pas.

### Protection interruption de vacances : (VIP)

Si le séjour du locataire est interrompu par une panne mécanique du véhicule (hors collision et/ou dommages causés par d'autres personnes ou par le locataire) pendant plus de 12 heures ouvrables après avoir signalé l'incident au loueur, le locataire sera remboursé du montant le plus élevé entre :

- (1) le tarif journalier brut de la location
- (2) les frais de chambre d'hôtel jusqu'à 25 \$ par personne et par nuit et les frais de location de voiture jusqu'à 50 \$ par jour et par véhicule jusqu'à un maximum de 1 500 \$ par contrat de location.

Les équipements de confort défectueux tels que radio, télévision, Bluetooth, USB, GPS, générateur, batteries, climatiseur, réfrigérateur, chauffage, chauffe-eau, régulateur de vitesse, auvent, slide-out, etc. ne sont pas considérés comme des pannes mécaniques et sont exclus des frais de remboursement. Ce dernier n'est possible que sur présentation de justificatifs appropriés.

### **Dommmages non couverts**

Aucune couverture d'assurance responsabilité civile, tous risque ou collision n'est fournie et le locataire a l'entière responsabilité juridique et financière en cas de :

- Dommages à l'intérieur du véhicule ;
- Dommages corporels, d'objets personnels et de biens ;
- Transport d'un nombre de passagers supérieur au nombre de ceintures de sécurité disponibles ;
- Dommages intentionnels ou délibérés causés par le locataire ou ses invités ;
- Dommages causés au véhicule par l'abus ou le détournement pour des activités illégales ;
- Dommages pour lesquels le locataire est accusé par les autorités locales d'avoir été négligent ;
- Dommages causés par le gel, par exemple d'un véhicule non hivernisé, ou la surchauffe du véhicule ou des systèmes ;
- Conduite du véhicule sans contrat de location, ou en violation du contrat de location ;
- Dommages et accidents causés par le conducteur sous l'influence de l'alcool, de drogues ou de toute autre substance réglementée ;
- Dommages résultant de l'utilisation d'un système de nivellement (s'il est rebranché par le locataire) ;
- Dommages résultant de la conduite avec un auvent déployé ;
- Dommages et blessures causés par la négligence des procédures d'utilisation appropriées, par exemple un type ou une qualité de carburant incorrecte, le non-respect des niveaux d'huile ou de liquide de refroidissement, de la pression d'air, etc., par la surcharge du véhicule et/ou le dépassement de la capacité de remorquage légale (la limite de remorquage est de 1 500 livres avec un équipement approprié - les remorques, bateaux ou véhicules fermés ne sont pas autorisés) ;
- Dommages lorsque le locataire fait preuve de négligence ou d'intentionnalité en ne respectant pas les lois et règles locales ou en faisant fi du bon sens, ce qui entraîne des dommages au véhicule ou à la propriété d'un tiers ;
- Conduite du véhicule par toute personne ne remplissant pas les conditions d'âge indiquées dans les documents de location, dans les conditions de location, ne figurant pas sur le contrat de location ou ne possédant pas de permis de conduire original valide ;
- Dommages et pertes dus à une utilisation "hors route" du véhicule, ou causés lors de voyages dans ou à travers des zones réglementées, suite à un guidage GPS incorrect, voyageant dans des zones non autorisées, y compris mais non limitées au Mexique, aux centres-villes de New York, Montréal et Québec (Canada) (voir la section "Restrictions

de voyage").

En cas de sinistre, le loueur n'agira pas en tant qu'expert pour toute assurance tierce souscrite par le locataire.

## **HORAIRES, DÉPART, RETOUR**

**Horaires des centres de location :** (les dates et horaires de fermeture des centres de location sont susceptibles de changer)

### D'avril à septembre

- Los Angeles, San Francisco, Orlando et Las Vegas : du lundi au samedi de 8h00 à 17h00, le dimanche de 8h00 à 16h00
- Dallas et New-York : du lundi au samedi de 8h00 à 17h00, fermé le dimanche
- Denver : du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, le samedi de 8h00 à 13h00. Fermé le dimanche
- Miami, Chicago, San Diego : du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, fermé le week-end
- Salt Lake City : du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00, fermé le week-end

### D'octobre à mars

- Los Angeles, San Francisco, Orlando et Las Vegas : tous les jours de 9h00 à 16h00
- Dallas : du lundi au samedi de 9h00 à 16h00, fermé le dimanche
- New-York : du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00, fermé le week-end
- Denver\* : du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00, le samedi de 8h00 à 13h00. Fermé le dimanche
- Miami, Chicago, San Diego et Salt Lake City : du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00, fermé le week-end

\*le centre de location de Denver est fermé du 6 décembre 2024 au 28 février 2025 (prise en charge sur demande uniquement)

Les centres de location sont fermés les jours fériés suivants : 1er janvier 2024 (Jour de l'An), 31 mars 2024 (dimanche de Pâques), 27 mai 2024 (Memorial Day), 4 juillet 2024 (Independence Day), 24 juillet 2024 (Pioneer Day : Salt Lake City uniquement), du 1er au 3 septembre lors du Burning Man (San Francisco uniquement), 2 septembre 2024 (Labor Day), 28 novembre 2024 (Thanksgiving), 24 et 25 décembre 2024 (Noël), 31 décembre 2024 (New Year's Eve), 1er janvier 2025 (Jour de l'An).

## **Départ**

La prise en charge du véhicule s'effectue après 13h00, sous réserve que le véhicule soit prêt.

L'heure limite de prise en charge des véhicules est fixée à une heure avant l'heure de fermeture officielle du centre de location.

Départ tardif : aucun remboursement n'est possible si le locataire vient chercher son véhicule après la date de départ réservée.

Les locataires doivent appeler le bureau de location entre 9h00 et 15h00 la veille de la prise en charge prévue afin de convenir d'une heure de prise en charge du véhicule. Les locataires doivent se présenter à la station de prise en charge au moins une heure avant l'heure de fermeture officielle de la station de location.

## **Retour**

La restitution du véhicule se fait entre 8h00 et 11h00. Une pénalité horaire sera appliquée pour les retours après 11h00 sans autorisation préalable de la station de location.

Retour anticipé : aucun remboursement n'est possible si le locataire met fin à la location avant la date de retour prévue, quelle que soit la raison du retour anticipé.

## **RÈGLES GÉNÉRALES**

### **Enregistrement en ligne**

Le loueur demande aux locataires d'effectuer leur enregistrement en ligne au moins 14 jours avant le premier jour de location. Ainsi ils accéléreront la procédure de prise en charge de leur véhicule.

### **Première nuit sur le sol américain**

Les locataires doivent passer la première nuit aux Etats-Unis dans un hôtel avant de pouvoir récupérer leur véhicule.

### **Transferts**

Le loueur n'assure pas de transfert depuis ou vers le centre de location.

### **Locataire et conducteurs**

- Le locataire (titulaire d'une carte de crédit) doit être âgé d'au moins 21 ans et être en possession d'un permis de conduire valide et d'un passeport.
- Le locataire et tous les conducteurs supplémentaires doivent être présents lors de la prise en charge du véhicule de location et signer le contrat de location. Il n'y a pas de frais pour les conducteurs supplémentaires.
- Les conducteurs autorisés doivent être âgés d'au moins 21 ans et être en possession d'un permis de conduire et d'un passeport en cours de validité et figurer sur le contrat de location.
- Un permis de conduire international est vivement recommandé.
- Une carte de crédit telle que Visa, MasterCard, Amex (pas de cartes de débit ou d'ATM telles que EuroCard) avec un crédit disponible est nécessaire pour tous les frais payés au comptoir. Les espèces ou les chèques de voyage ne sont pas acceptés.

### **Dépôt de garantie**

Un dépôt de garantie de 1 500 \$ est exigé au moment du départ, uniquement par carte de crédit, telle que Visa,

MasterCard, American Express avec un solde suffisant pour couvrir le montant de la caution.

Les cartes de débit ou ATM telles que les cartes de chèques, les cartes de débit Visa ou les cartes de crédit prépayées ne sont pas acceptées, ainsi que les espèces ou les chèques de voyage, les cartes à valeur stockée/prépayées ou les cartes-cadeaux.

Le dépôt de garantie n'est pas prélevé sur la carte de crédit au moment du départ, mais le montant est mis en "attente", il doit être disponible.

Au retour et à condition que le véhicule de location soit rendu propre à l'intérieur, non endommagé, à l'heure et que toutes les amendes soient réglées, cette "retenue" est levée.

### **Exigence en matière d'adresse internationale**

Le loueur se réserve le droit de ne pas accepter les réservations de locataires résidant aux Etats-Unis.

### **Orientation des locataires**

Les locataires reçoivent une visite d'orientation complète du véhicule, y compris sur leurs responsabilités en matière d'entretien et d'utilisation. L'orientation consiste en une vidéo de 30 minutes en anglais, allemand, espagnol ou japonais présentant les concepts généraux de l'utilisation d'un véhicule et des conseils de sécurité, ainsi qu'une visite personnelle du véhicule par un instructeur qualifié.

Des manuels d'utilisation sont fournis en anglais et en allemand. En outre, les locataires reçoivent du centre de location un annuaire régional des terrains de camping et une carte de localisation indiquant les supermarchés et les stations-services les plus proches.

### **Objets perdus**

Le loueur n'est pas responsable des objets laissés dans le véhicule après sa restitution et se réserve le droit d'en faire don ou d'en disposer comme bon lui semble. Les objets laissés ne peuvent pas être envoyés au locataire par la poste.

### **Stockage des bagages**

Un service limité de consigne (une valise par personne et pas d'équipement de sport) est disponible aux endroits suivants : Dallas, Las Vegas, Los Angeles, Orlando, New York et San Francisco. Aucune garantie de stockage de bagages n'est faite pour les autres centres de location.

Pour faciliter les procédures de prise en charge et de restitution des véhicules, il est recommandé de transporter les bagages dans le véhicule. Le stockage des bagages se fait aux risques et périls du locataire et n'est pas disponible pour les one-ways.

### **Durée maximale de location**

La durée maximale d'une location est limitée à 50 nuits. Les locataires peuvent être tenus d'accepter des frais pour l'entretien normal ; les exemples incluent, sans s'y limiter, l'ajout d'huile moteur, de liquide de transmission ou de liquide de frein, les vidanges, la rotation des pneus ou le remplacement des pneus.

## **UTILISATION DU VÉHICULE ET ASSISTANCE**

### **Responsabilité de la maintenance et de l'utilisation**

Le locataire est responsable de l'entretien du véhicule pendant le voyage (vérification du liquide de refroidissement, de l'huile, de la pression des pneus, etc.), ainsi que de la notification immédiate des défaillances mécaniques. Le locataire peut être tenu responsable des dommages mécaniques dus à une négligence d'utilisation ou d'entretien. Les outils pour la réparation des véhicules et le changement des pneus ne sont pas fournis, car les locataires ne sont pas autorisés à effectuer des réparations.

### **Remboursements**

- Dans le cas d'un problème mécanique nécessitant des réparations de plus de 75 \$, les locataires doivent appeler le service d'assistance routière du loueur pour obtenir une autorisation. Un numéro gratuit est mis à disposition pour toute assistance en cas de problème, de questions, etc.

- Les locataires seront remboursés au retour du véhicule et sur présentation des reçus et de toute pièce remplacée. Aucune réparation de plus de 75 \$ ne sera remboursée sans autorisation préalable.

Remarque : le remboursement de 75 \$ ne s'applique pas aux frais de déshivernage ou d'hivernage.

- Dans le cas où il manquerait des articles dans la cuisine ou dans les kits individuels, ou par exemple si un locataire a besoin d'une couverture supplémentaire ou doit remplacer un article pour le véhicule comme un tuyau d'eau, un tuyau d'égout, etc., le locataire peut acheter ces articles sans autorisation préalable et sera remboursé au retour sur présentation de reçus valables, à condition que le total ne dépasse pas 75 \$.

- En cas de panne mécanique nécessitant la réparation du véhicule pendant plus de 12 heures, veuillez consulter la section intitulée "Protection interruption de vacances VIP".

- Les véhicules d'accompagnement ne sont pas éligibles à une indemnisation.

- Toute communication pour la réparation, le dépannage, le remplacement d'un ou plusieurs éléments lors du voyage doit être effectuée avec l'assistance routière du loueur. Les éventuels dédommagement liés doivent être discutés avec l'équipe du centre de location retour.

- Réclamations : les demandes de remboursement doivent être reçues par écrit avec toutes les pièces justificatives au plus tard 30 jours après le retour du véhicule au centre de location pour pouvoir être prises en considération pour une indemnisation.

- Le loueur se réserve le droit de prendre jusqu'à 30 jours après la réception d'une plainte pour enquêter et répondre.

- Pour pouvoir prétendre à un remboursement pour perte d'usage du véhicule pendant la période de location, les locataires doivent contacter l'assistance routière du loueur et commencer un journal de service à la clientèle et doivent avoir suivi toutes les instructions, les conseils d'auto-assistance, et/ou les recommandations pour les réparations.

- Les locataires qui refusent les instructions, les recommandations ou les rendez-vous de l'assistance routière du

loueur pour des réparations n'auront pas droit à l'indemnisation pour perte d'usage.

- Tous les problèmes liés à la perte d'utilisation d'un véhicule doivent être vérifiés et validés par un atelier de réparation pré-autorisé et/ou par le personnel du centre de location au retour du véhicule.
- Aucun remboursement pour perte d'usage ne sera accordé s'il est déterminé que les problèmes étaient dus à une erreur du locataire.
- Retour sans autorisation préalable : pour avoir droit à un remboursement pour perte d'usage, les locataires doivent retourner le véhicule de location à la station de retour réservée, faute de quoi des frais de récupération et une pénalité seront facturés.
- Pour prétendre à un remboursement pour perte d'utilisation, les locataires doivent retourner le véhicule au centre de location de retour réservé, dans l'état dans lequel ils l'ont reçu, faute de quoi des frais de récupération et des pénalités seront facturés.
- Les dysfonctionnements de la radio, la climatisation, le réfrigérateur, le générateur, les appareils électroménagers, le marche-pied automatique, le GPS, le régulateur automatique de vitesse ne sont pas considérés comme des pannes mécaniques.
- Les locataires sont responsables de tous les frais de téléphone cellulaire encourus et sont encouragés à utiliser le numéro sans frais 24h/24 d'assistance.

### **Assistance routière**

L'assistance sur route (OTRS) est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le personnel d'assistance peut également être contacté par e-mail.

Pour être éligible à un remboursement pour perte d'usage pendant la période de location, les locataires doivent contacter le service d'assistance routière du loueur et ouvrir un journal de service à la clientèle, avoir suivi toutes les instructions, les conseils d'auto-assistance et/ou les recommandations pour les réparations.

L'assistance sur route est un service fourni par le loueur aux locataires. Son équipe n'est pas autorisée à déterminer les remboursements. Toute considération de remboursement ne peut être effectuée que par le responsable du centre de location retour.

Dans certaines circonstances, les locataires peuvent recevoir un véhicule de remplacement. Le loueur, à sa seule discrétion, se réserve le droit de déterminer si, où et quand un échange de véhicule aura lieu.

Si les locataires enfreignent les lois applicables ou les termes et conditions de location en conduisant en état d'ébriété, sous l'influence de drogues, ou s'ils s'endorment au volant ou conduisent avec négligence, ils seront responsables de tous les coûts liés au remplacement, au remorquage et à la réparation du véhicule endommagé. La responsabilité financière du locataire comprend, mais sans s'y limiter, le véhicule de location.

### **Restrictions de voyage**

Les locataires ne sont pas autorisés à se rendre dans certaines régions en raison des conditions routières, des conditions météorologiques extrêmes, de cas de force majeure, d'alertes de sécurité et/ou de la disponibilité de l'assistance. Les restrictions sont sujettes à changement sans préavis et sont déterminées uniquement par le loueur. Les locataires sont tenus de connaître et de respecter les restrictions de voyage et de s'informer des éventuelles conditions changeantes. Le loueur, au mieux de ses capacités, fournira au locataire autant d'informations que possible au moment de la prise en charge, mais n'est pas responsable des retards ou détours que le locataire pourrait rencontrer.

La violation de ces restrictions de voyage annule les options d'assurance et de couverture selon les termes et conditions du contrat de location.

Les déplacements sur des routes non publiques, non pavées et / ou «forestières» ne sont autorisés à aucun moment. Voyager dans ou traverser la Vallée de la Mort n'est pas autorisé du 1er juin au 30 septembre, les températures au sol pouvant atteindre 60°. Les locataires peuvent être tenus de signer et d'accepter les restrictions de la Vallée de la Mort à leur départ. Les voyages sont autorisés aux risques et périls du locataire et uniquement avec l'achat de l'assurance responsabilité civile automobile du Mexique (MALI) du loueur, disponible dans tous les sites du sud-ouest. Cependant, il n'y a aucun remboursement pour les réparations, la perte d'utilisation du véhicule ou les franchises pour les dommages subis au Mexique. Les voyages ne sont pas autorisés à New-York et Manhattan. Les voyages sont autorisés aux risques et périls du locataire en Alaska et dans le nord du Canada. Cependant, il n'y a aucun remboursement pour les réparations ou la perte d'usage du véhicule. Les voyages pendant les mois d'hiver sont autorisés. Cependant, des conditions de gel peuvent survenir au printemps et à l'automne en altitude, elles doivent être anticipées et des mesures de précaution doivent être prises. Les locataires sont responsables de tout dommage dû au gel des systèmes par le froid. Par mesure de précaution, à certains endroits, l'eau peut être remplacée par un antigel pour empêcher les systèmes d'eau de geler. Les locataires ne sont alors pas autorisés à utiliser les systèmes d'eau, y compris les toilettes ou la douche, jusqu'à ce qu'ils se soient rendus dans des zones avec des températures constamment supérieures à zéro. Dans le cas où les locataires souhaitent remplacer l'antigel par de l'eau, ils peuvent réhiverner ou déshiverner le véhicule. Remarque: Les frais d'hivernage ou de déshivernage, généralement jusqu'à 150 \$, sont à la charge du locataire. Voyager pendant les mois d'été ou à des températures extrêmes peut mettre à rude épreuve les systèmes du véhicule tels que les climatiseurs de toit et de tableau de bord, le générateur et le réfrigérateur. Le loueur maintient sa flotte de véhicules pour s'adapter à toutes les conditions météorologiques, cependant, les locataires doivent être conscients que les performances des systèmes des camping-cars dans des conditions extrêmes ne peuvent pas être garanties. Les climatiseurs de toit ne refroidissent que l'intérieur du camping-car jusqu'à un maximum de 20 degrés de moins que la température extérieure. En raison de l'augmentation de l'incidence des vols, les véhicules ne doivent pas être laissés sans surveillance dans les villes de Montréal, Ottawa et Québec. Il est recommandé de laisser le véhicule stationné sur un terrain de camping et d'utiliser les taxis ou les transports en commun. Les locataires prévoyant de voyager dans ces zones doivent en informer le centre de location avant le départ. Les locataires qui retournent le véhicule de location à un endroit autre que celui réservé et confirmé, sans autorisation préalable, ou qui abandonnent le véhicule de location, seront facturés de frais de récupération et d'une pénalité.

### **Circulation sur le Golden Gate Bridge, routes à péage, amendes**

Le locataire est responsable de toutes les infractions routières, amendes, frais de péage ou contraventions encourus pendant la période de location.

- Contraventions : le locataire peut payer les contraventions lui-même, ou bien choisir de remettre la contravention au centre de location à son retour pour traitement et paiement. En plus du montant de la contravention, le locataire devra payer des frais de traitement administratif de 100 \$ par infraction.

En cas de non-paiement ou de non-remise de toute contravention au loueur, le locataire est responsable du montant de l'amende majorée des pénalités de retard. De plus, les locataires peuvent être facturés jusqu'à 250 \$ par infraction pour le traitement administratif.

- Routes à péage / Golden Gate Bridge : le loueur facturera au locataire le montant du péage PLUS des frais de traitement supplémentaires allant jusqu'à 25 \$, sur la carte de crédit du locataire. Ce service n'inclut pas les contraventions de circulation ou les infractions de stationnement.

### Consommation de carburant et GPL

Les frais de carburant sont à la charge du locataire. Les réservoirs d'essence et de gaz propane liquide sont pleins à la prise en charge du véhicule et doivent être retournés pleins. Dans le cas contraire, la différence sera estimée et facturée au locataire.

Aucune réclamation n'est acceptée quant à la consommation de carburant. La consommation de carburant variera selon où et comment le véhicule est conduit. Aucune réclamation n'est acceptée quant à la consommation de carburant si le locataire est surclassé dans une unité plus grande.

### Changements de véhicules

Si le véhicule réservé n'est pas disponible pour quelque raison que ce soit, le loueur se réserve le droit de fournir un véhicule de catégorie supérieure sans frais supplémentaires. Si un véhicule de catégorie inférieure est fourni, la responsabilité du loueur se limite au remboursement de la différence de prix de détail entre les deux véhicules. Veuillez noter que la substitution d'un véhicule ne donne pas droit au locataire à une compensation supplémentaire au-delà du remboursement mentionné ci-dessus.

### Générateur

Tous les types de véhicules sont équipés d'un générateur 110 volts.

L'utilisation du générateur n'est pas requise pour le fonctionnement normal du véhicule. Les locataires ont la possibilité de se voir facturer les frais par nuit de location pour une utilisation illimitée, ou par heure, frais alors calculés au retour. Les frais sont payables au centre de location. L'utilisation de prises de courant pour recharger les téléphones, etc., est de la responsabilité des locataires.

Les frais de générateur prépayés au retour du véhicule ne sont pas remboursables.

### Réclamations

Toute réclamation doit être présentée au loueur au plus tard 30 jours après la fin de la location.

### Changements

Toute modification des modalités de réservation, qu'il s'agisse de la taille du véhicule, du lieu de départ et/ou de retour, des dates de voyage entraînera des frais de service de 50 \$ par modification.

Toute modification engendre un nouveau calcul du tarif journalier et peut générer une nouvelle réservation avec annulation de la réservation initiale et donc entraîner des frais d'annulation. Le nouveau tarif sera calculé en utilisant le tarif de valeur le plus récent.

Les réservations ne sont pas transférables à d'autres locataires. Les changements de nom des locataires seront traités comme une annulation et une nouvelle réservation, à moins que le locataire qui a initialement effectué la réservation ne soit présent au moment du départ.

Les locations consécutives pour un même locataire seront considérées comme deux locations distinctes. Un locataire ne peut pas réserver deux locations consécutives dans le but de bénéficier d'une réduction des taxes ou d'une offre spéciale qui ne s'appliquerait pas autrement.

En cas de changement de date, les nouvelles dates de voyage doivent se situer dans la même année civile. Le report de la date de location à l'année civile suivante sera traité comme une annulation et sera soumis à des frais. Les frais d'annulation appliqués seront basés sur les dates de voyage initialement demandées.

### Frais d'annulation

Toute annulation doit être faite par écrit et sera confirmée par écrit :

- Annulation notifiée plus de 65 jours avant le départ : 100 \$

- Annulation notifiée 65 à 35 jours avant le départ : 20% du montant de la location

- Annulation notifiée 34 à 20 jours avant le départ : 50% du montant de la location

- Annulation notifiée moins de 20 jours avant le départ : 100% du montant de la location

Remarques :

La location one-way entraîne systématiquement une surcharge en plus des frais applicables ci-dessus.

Le cas d'un locataire ne se présentant pas le jour du départ ou refusant un véhicule au départ est considéré comme une annulation et ne permet aucun remboursement.

Si un locataire refuse le véhicule au moment du départ, il s'agit d'un "jour de départ" et il n'a pas droit à un remboursement.

Le loueur n'assume aucune responsabilité dans le cas où une réservation est annulée, reprogrammée, modifiée, reportée ou interrompue en raison d'un cas fortuit, d'un cas de force majeure, d'un événement imprévu ou de tout autre événement qui rend l'exécution de la location impraticable, illégale ou impossible.

### Frais d'annulation des réservations de groupe

Pour toute annulation, le locataire doit le notifier auprès de CampingCar Online, des frais spéciaux s'appliquent.

### Litige

Le prestataire se réserve le droit d'effectuer un changement de véhicule pour un autre approprié au nombre d'occupants. Ceci ne constituant pas une rupture de contrat et n'autorisant pas le locataire à prétendre à un quelconque dédommagement. Les photos ne sont pas contractuelles et le choix des véhicules se fait par catégorie et non par modèle.

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Tout litige résultant de l'exécution, de l'interprétation ou de l'application du contrat de voyage sera porté devant la juridiction compétente du lieu du siège social de la société CampingCar online.