



CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

89 rue du Colonel de Rochebrune
92500 Rueil-Malmaison
+33 (0)1 47 49 80 40
info@aviscaraway.com

La prise en charge du Véhicule par le Locataire implique l'acceptation sans réserve des Conditions Générales de Location suivantes en vigueur à compter du **01 Décembre 2020**.

Les Conditions Générales de Location (« CGL ») font partie intégrante du contrat de location.

Le contrat de location se compose des présentes CGL ainsi que du document de route, et est conclu entre Car-Away (ci-après également dénommé « **le Loueur** ») qui fournit le Camping-Car, et le Locataire, c'est-à-dire le conducteur principal tel que désigné dans le contrat de location.

La souscription peut être réalisée par Internet, par téléphone, en agence ou via un intermédiaire habilité (agence de voyage par exemple).

Dans l'hypothèse où la réservation du Camping-Car est réalisée par un intermédiaire habilité, la relation contractuelle entre Car-Away et le Locataire débute à l'acceptation des présentes dans le processus de vente de l'intermédiaire habilité.

1) UTILISATION DU CAMPING-CAR

Car-Away s'engage à fournir au Locataire le Véhicule ainsi que l'accompagnement de sécurité obligatoire, en bon état de marche, régulièrement immatriculé et toutes taxes afférentes acquittées.

Le Locataire s'engage à **(i)** utiliser le Véhicule de manière prudente et normale **(ii)** utiliser le Véhicule conformément aux lois et réglementations du pays dans lequel il conduit **(iii)** utiliser le carburant approprié **(iv)** verrouiller le Véhicule lorsqu'il n'est pas utilisé **(v)** arrêter immédiatement d'utiliser le Véhicule en cas de défauts constatés et prévenir Car-Away **(vi)** si le Véhicule comporte une attache remorque, respecter le PTAC (Poids Total Autorisé en Charge, c'est-à-dire le poids maximal autorisé pour un véhicule) et le PTRR (Poids Total Roulant Autorisé, c'est-à-dire le poids maximal autorisé pour un ensemble de véhicules).

Le Locataire s'engage à ne pas atteler de remorque ou de véhicule similaire si le Véhicule ne dispose pas d'attache remorque ou en l'absence d'autorisation écrite préalable de Car-Away. Il s'engage également à n'apporter aucune modification au Véhicule. **En cas de manquements à ces obligations, Car Away pourra facturer au Locataire le coût des dégâts ou réparations occasionnés par ce non-respect.**

Le Locataire s'engage à utiliser le Véhicule uniquement pour ses besoins personnels, à l'exclusion de toute activité commerciale (par exemple : sous-location, transport de personnes à titre onéreux). Le Locataire s'interdit également de 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, ni transporter un nombre de passagers supérieur à celui indiqué sur le certificat d'immatriculation du Véhicule.

Par exception, Car-Away peut accepter que la location soit effectuée à titre professionnel. Dans ce cas, le Locataire s'engage à utiliser le Véhicule pour assurer son transport et son hébergement ou celui de ses salariés et s'interdit toute commercialisation de services au travers du Véhicule (sous-location, transport de personnes à titre onéreux, ...).

Le Véhicule sera conduit, sans frais supplémentaires, par le Locataire et/ou un conducteur occasionnel agréé par Car-Away. Si le Locataire souhaite bénéficier d'un second conducteur additionnel, il devra en faire la demande au moment du départ à Car-Away et des frais supplémentaires seront alors appliqués. Si le Locataire souhaite bénéficier d'un second conducteur additionnel en cours de location, il devra en faire la demande auprès de Car-Away. En cas d'acceptation écrite de Car-Away, un avenant au contrat de location sera conclu entre Car-Away et le Locataire et des frais de modification de contrat seront alors appliqués en complément des frais éventuels de conducteur additionnel. Tout conducteur additionnel agréé par Car-Away est inscrit sur le document de route.

En cas d'accident du Véhicule alors qu'il serait conduit par un conducteur non agréé par Car-Away, si le Locataire demeure bénéficiaire des assurances Responsabilité Civile et Recours souscrites par Car-Away, en revanche, il sera déchu de toute garantie couvrant les dommages causés au Véhicule. En conséquence, il sera tenu d'indemniser Car-Away de l'intégralité des dommages que le Véhicule aura subis du fait de cet accident. (Voir, 1) ASSURANCES).

Le Locataire est normalement redevable pécuniairement pendant toute la durée de la location du paiement des amendes pour un certain nombre d'infractions dont la liste est établie par le Code de la route, sauf pour le Locataire à établir qu'il est en droit de bénéficier d'une des exceptions prévues audit Code. Le Locataire est tenu de s'acquitter de ces amendes directement auprès des services compétents. Si certaines de ces infractions ne sont pas portées immédiatement à la connaissance du Locataire mais à celle du Loueur, Car-Away acquittera les sommes dues auprès des services compétents avant d'en recouvrer le montant majoré des frais de gestion administrative auprès du Locataire à titre de remboursement. Si l'infraction concernée n'a pas été commise par le Locataire mais par un autre conducteur agréé ou non, il appartiendra alors au Locataire d'informer les services compétents de l'identité du contrevenant, sans préjudice de l'éventuelle obligation pour le Locataire de s'acquitter de l'amende afférente.

Conformément à l'article L. 121-6 du Code de la route, Car-Away pourra être dans l'obligation de communiquer les coordonnées du Locataire à l'autorité concernée.

En cas de réception de PV par Car-Away, des frais administratifs de 40 € par contravention / amende seront facturés au Locataire sauf pour ce dernier à établir qu'il s'est déjà acquitté de la contravention / amende concernée ou que cette dernière ne concerne pas le Véhicule loué.

2) ETAT DU VEHICULE

Au départ de la location, l'assistant commercial et opérationnel de Car-Away signale au Locataire, sur le contrat de location, les éventuels dégâts identifiés (rayures, chocs, etc.). Le Locataire peut demander à Car-Away de modifier l'état des lieux si un dommage n'y est pas constaté. Un exemplaire signé de cet état des lieux est remis à chaque partie.

Le Locataire s'engage à restituer le Véhicule dans l'état dans lequel il lui a été remis. Au retour, un contrôle de l'état du Véhicule comparé à celui du départ sera effectué. Dans le

cas où le contrôle de l'état du Véhicule au retour diffère de celui effectué au départ, les dégâts constatés (par exemple : chocs carrosserie ou accessoires manquants), à l'exception de ceux résultant d'une usure normale, seront considérés comme imputables au Locataire sauf à ce que ce dernier en rapporte la preuve contraire. Sauf exclusions, ils lui seront facturés, dans la limite de la responsabilité financière maximale prévue au contrat.

Le Véhicule sera rendu dans le même état de propreté intérieure qu'à son départ. **A défaut, le Locataire devra s'acquitter d'une somme forfaitaire de 100 € pour le nettoyage intérieur. En outre, le Locataire devra avoir réalisé la vidange et le nettoyage du réservoir toilette. A défaut, il devra s'acquitter d'une somme forfaitaire de 100 € pour la vidange et le nettoyage du réservoir toilette.** A ces sommes pourront s'ajouter les réparations éventuelles imputables au Locataire. Ces différentes sommes pourront être prélevées sur le dépôt de garantie.

Car-Away s'engage à fournir le Véhicule équipé avec des pneus respectant les règles de sécurité et les normes en vigueur. En cas de détérioration de l'un des pneus du Véhicule pour une autre cause que l'usure normale, ou de disparition de l'un d'eux, le Locataire s'engage à le remplacer immédiatement et à ses frais par un pneu de mêmes caractéristiques et de mêmes dimensions.

3) CARBURANT - LUBRIFIANT - GAZ

La fourniture de carburant est à la charge du Locataire. Au cas où le Véhicule est restitué avec un niveau de carburant inférieur à celui présent à la remise du Véhicule, le complément de carburant sera facturé au prix en vigueur chez Car-Away au moment du retour du Véhicule. Le Locataire doit vérifier périodiquement le niveau d'huile et d'eau.

Tous nos véhicules, à l'exception de la catégorie « combi-Van aventure » (Hanroad Trek), pour lesquels les bouteilles de gaz sont à acheter par le Locataire, sont loués avec deux bouteilles de gaz, dont l'une est pleine, l'autre en cours d'utilisation. Toute bouteille supplémentaire sera à la charge du Locataire.

4) ENTRETIEN - REPARATIONS

L'usure mécanique normale est à la charge de Car-Away Le Locataire est responsable des dégradations anormales du Véhicule subies par sa faute ou sa négligence.

Dans le cas où le Véhicule serait immobilisé, les réparations ne pourront être effectuées qu'après accord écrit et selon les directives de Car-Away. Tout frais engagé doit l'être avec l'accord express de Car-Away et faire l'objet d'une facture. Il en est de même en ce qui concerne l'aménagement intérieur de la partie habitable (réfrigérateur, chauffage, chauffe-eau, pompe à eau...). En aucune circonstance, le Locataire, ni l'intermédiaire habilité (agence de voyage par exemple) à laquelle il pourrait s'adresser, ne pourra réclamer de dommages et intérêts pour le retard dans la livraison du Véhicule, annulation de la location ou immobilisation dans le cas de réparations effectuées en cours de location qui sont imputables au Locataire. En cas d'accident ou d'ennui mécanique sérieux, le Locataire s'engage à suivre les directives de l'assistance de Car-Away. En cas de non-respect de ces directives, le Locataire engage sa responsabilité.

Les dommages dus au gel sont à la charge du Locataire lorsqu'ils résultent de sa faute et/ou de sa négligence.

5) ASSURANCES

Tous les conducteurs justifiant de leur identité, possédant le permis de conduire VL (véhicules légers) depuis 3 ans au moins à la date de prise en main du Véhicule et âgés au minimum de 23 ans à la date de prise en main du Véhicule peuvent se prévaloir de la qualité d'assuré concernant les assurances Responsabilité Civile et Recours. Seuls les conducteurs agréés par Car-Away et pouvant justifier des mêmes conditions d'âge et d'ancienneté du permis de conduire peuvent se prévaloir de la qualité d'assuré pour l'assurance Dommages.. Sauf exclusions, telles que prévues aux présentes CGL, le Véhicule est couvert par une assurance Responsabilité Civile, Recours et Dommages. Cette garantie est valable dans les pays suivants : France, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque.

Sauf exclusions telles que prévues aux présentes CGL, les garanties sont les suivantes :

- responsabilité civile sans limitation de somme en cas d'accident concernant les dommages corporels, à concurrence de 100 000 000 € en cas de dommages matériels ;
- défense et recours : 10 000 € TTC globalement par litige, avec un seuil de déclenchement à 320€, (voir, Annexe) ;
- Dommages aux véhicules avec une **franchise de 2 400 € par accident** : incendie, vol du Véhicule (voir 7) VOL), catastrophes naturelles, dommages tous accidents au Véhicule ;

EXCLUSIONS :

- EXCLUSIONS RELATIVES A TOUTES LES GARANTIES : DOMMAGES INTENTIONNELS, FAITS DE GUERRE, MATIERES RADIOACTIVES, BIENS SOUS **LA GARDE DE L'ASSURE, MARCHANDISES ET OBJETS TRANSPORTES DANS LE VEHICULE**, ABSENCE DE PERMIS, CONDITIONS DE SECURITE NON RESPECTEES, COURSES ET COMPETITIONS
- EXCLUSIONS COMMUNES A LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE : DOMMAGES CAUSES PAR DES ACTES TERRORISTES, DOMMAGES CAUSES **PAR DE L'AMIANTE**
- EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES « DOMMAGES » AU VEHICULE : **CONDUITE EN ETAT D'IVRESSE, REFUS DU CONTROLE D'ALCOOLEMIE, DEFAUT D'ENTRETIEN, SUSPENSION DU DROIT DE CIRCULATION**, MISE EN FOURRIERE
- LES PNEUMATIQUES, LE KIT DE CREVAISON, LE PARE-BRISE, LES VITRES ET FENETRES, LES RETROVISEURS, L'AUTORADIO, LE GPS, LA TELEVISION, LES ACCESSOIRES FOURNIS, LES EFFETS PERSONNELS DU LOCATAIRE AINSI QUE LES DEGATS A L'INTERIEUR DU VEHICULE DUS A LA FAUTE, L'IMPRUDENCE OU LA NEGLIGENCE DU LOCATAIRE NE SONT EN AUCUN CAS COUVERTS PAR LES GARANTIES, MEME EN CAS DE SOUSCRIPTION D'ASSURANCES COMPLEMENTAIRES.
- **LE LOCATAIRE RESTE ENTIEREMENT RESPONSABLE DE L'INTEGRALITE DES PAIEMENTS DES DEGATS OCCASIONNES SUR LES PARTIES HAUTES (TOIT, CAPUCINE ET D'UNE MANIERE GENERALE TOUTES LES PARTIES DU VEHICULE**

4

AU-DESSUS DE 2,00 METRES) RESULTANT D'UNE MAUVAISE APPRECIATION DU GABARIT - MEME AVEC LA SOUSCRIPTION DE L'OPTION « REDUCTION DE RESPONSABILITE ».

Le Locataire a la possibilité de souscrire une option « réduction de responsabilité » jusqu'au jour du départ. Cette option, dont le prix est de 16€ par jour avec un minimum de 149€ permet de réduire la franchise à 800€. Cette réduction de responsabilité ne sera toutefois pas applicable en cas de faute intentionnelle, exclusion ou déchéance de garanties telles que prévues aux présentes CGL.

Le Locataire a la possibilité de souscrire une option « bris de glace » jusqu'au jour du départ. Cette option, dont le prix est de 6.5€ par jour (ou 15€ par jour pour les véhicules de type « Intégral ») couvre les dégâts (impacts et casse) survenus sur les vitres du véhicule en partie cabine (liste exhaustive : Pare-brise, fenêtre latérale avant conducteur et déflecteur associé, fenêtre latérale avant passager et déflecteur associé). Ceci exclut les rétroviseurs et tout élément vitré autre que ceux mentionnés ci-dessus). Cette réduction de responsabilité ne sera toutefois pas applicable en cas de faute intentionnelle, exclusion ou déchéance de garanties telles que prévues aux présentes CGL.

6) ACCIDENTS

sous peine d'être déchu de l'assurance, le Locataire s'engage à :

- déclarer à Car-Away dans un délai maximal de cinq jours ouvrés tout accident, vol ou incendie, même partiel ;

- en cas de vol à communiquer le récépissé de déclaration de vol remis par les autorités, sous 2 (deux) jours ouvrés ;

Le Locataire s'engage par ailleurs à mentionner dans sa déclaration les circonstances, date, lieu et heure de l'accident, le nom et l'adresse des témoins, le numéro de la voiture de l'adversaire, le nom de sa compagnie d'assurance et son numéro de police ; et à joindre à cette déclaration tout rapport de police, gendarmerie ou constat d'huissier, s'il en a été établi.

En cas de fausse déclaration intentionnelle sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du sinistre et/ou toute utilisation intentionnelle de documents ou de justificatifs frauduleux, le **Locataire sera déchu de l'assurance**. Dans cette hypothèse, le Locataire engage en outre sa responsabilité.

Le Locataire subroge d'office le Loueur dans ses droits pour l'exercice du recours contre les tiers pour les dégâts matériels. L'indemnité éventuellement obtenue sert d'abord au remboursement de la franchise éventuellement acquittée par le Locataire puis au remboursement au Loueur des frais ayant pu rester à sa charge, l'éventuel solde revenant au Locataire.

Les frais et honoraires engagés, pour le recouvrement de cette indemnité, sont assurés par le Locataire et le Loueur au prorata des sommes leur revenant.

Le Véhicule n'est assuré que pour la durée de la location indiquée sur le contrat. Passé ce délai et sauf si la prolongation est acceptée, Car-Away décline toute responsabilité pour les accidents que le Locataire aura pu causer et dont il devra faire son affaire personnelle. **Il n'y a pas d'assurance pour les dommages causés au Véhicule et au conducteur lorsque le conducteur n'est pas muni d'un permis en cours de validité ou conduisant en état d'ivresse ou sous l'influence de narcotiques. Il n'y a pas d'assurance couvrant les**

dommages causés au Véhicule pour les accidents que le Locataire pourrait causer pendant la période de location si le Locataire a délibérément fourni à Car-Away de fausses informations quant à son âge, la date ou la validité de son permis.

En cas d'accident où la responsabilité du Locataire serait retenue et au cours duquel le Véhicule serait gravement endommagé ou immobilisé pour plus de cinq jours, Car-Away se réserve le droit de mettre fin au contrat de location sans remboursements ni compensations. Les frais de réparations ou de franchise restent dus.

Des frais de gestion des dommages d'un montant de 50 € sont facturés en plus du coût de la réparation. Ces frais correspondent au coût de traitement administratif des dommages. Ils seront remboursés si la responsabilité du Locataire est écartée par les assurances. Le montant remboursé sera effectué au prorata du pourcentage de responsabilité du Locataire déterminé par les experts des compagnies d'assurance. **En cas d'accident avec un tiers, un constat amiable devra être rempli par les parties impliquées dans l'accident. A moins que la responsabilité du Locataire ne soit écartée par les assurances, l'intégralité du montant de la franchise sera débitée à la connaissance de l'événement, outre les dégâts au véhicule potentiellement non inclus dans la franchise.** La conservation de ces sommes par Car-Away est destinée à dédommager Car-Away de **l'inexécution par le Locataire de son obligation de restituer le Véhicule en bon état. Des frais de gestion de constat de 50€ seront appliqués en plus du coût de la réparation.**

7) VOL

En cas de vol du Véhicule, le Locataire doit faire une déclaration officielle de vol aux autorités de Police dans les deux jours ouvrés et restituer les clés du Véhicule à Car-Away. A défaut, le Locataire sera tenu responsable et sera facturé de la totalité de la valeur du Véhicule, augmentée des coûts d'immobilisation tels que déterminés par expert et des frais de dossier. Le vol ou la perte des effets personnels du Locataire ne sont en aucun cas couverts par Car-Away.

8) RESERVATION - ACOMPTE - PAIEMENT - ANNULATION

Une réservation permettant de réserver un Véhicule au sein d'une des agences d'Car-Away à une date et pour une durée convenue entre les Parties peut être effectuée sur notre site Internet (<https://www.aviscaraway.com/>) ou dans l'une de nos agences, via tout intermédiaire habilité par Car-Away, ou par téléphone

Lorsque la réservation est effectuée plus de 30 jours avant le départ, le Locataire devra verser une somme représentant au minimum 30 % du montant TTC de la location et versera le solde au plus tard 30 jours avant le départ.

Lorsque la réservation est effectuée moins de 30 jours avant le départ, la totalité est due à la réservation.

Car-Away accepte les modes de paiement suivants : carte bancaire (Visa – Mastercard – AMEX), chèque, chèque-vacances et espèce, dans la limite prévue par la loi.

L'annulation d'une location donne lieu aux retenues suivantes :

- annulation notifiée plus de 45 jours avant le départ, frais de 100€ ;
- annulation notifiée entre 45 et 30 jours avant le départ, 30% du prix total de la location (hors souscription du plan d'annulation) est dû. Les sommes éventuellement trop perçues sont restituées ;
- annulation notifiée moins de 30 jours avant le départ, l'intégralité du montant TTC de la location est dû et aucun versement n'est restitué.

Les sommes versées par le Client et conservées par Car-Away en cas d'annulation sont des arrhes et visent à indemniser Car-Away pour le préjudice subi du fait de cette annulation.

En cas d'annulation de la location du fait de Car-Away, cette dernière s'engage à restituer les sommes versées par le Locataire.

Tout Locataire peut se substituer un remplaçant dans le bénéfice de sa réservation dès lors que ce dernier satisfait aux exigences posées par les présentes Conditions Générales.

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat n'est comprise dans les formules de location. Toutefois, le Client peut souscrire une assurance optionnelle en ce sens appelée « plan d'annulation » dont les conditions et détails sont disponibles sur notre site internet, à l'article « Nos services et accessoires », ou sur simple demande. Souscriptions et garanties soumises à conditions.

En cas d'annulation de la location par le client, Car-Away sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à ci-dessus, ainsi que les frais de service (le cas échéant) et le montant de l'option « plan d'annulation », qui ne sont pas remboursables. En outre, ces assurances sont non cessibles.

Ce plan d'annulation doit impérativement être souscrit et payé au moment de la réservation. Son coût est de 7.0% du montant de la location avec un minimum de 120€.

Ce plan d'annulation couvre le Locataire à concurrence des sommes versées au titre du montant de la location à dater de l'enregistrement de la réservation et s'arrête 48H avant le départ.

Le montant du plan d'annulation n'est jamais remboursable.

9) LOCATION - CAUTION - PROLONGATION - MODIFICATION

Le Véhicule est loué pour une durée déterminée entre les parties au moment de la réservation et fixée dans le document de route.

Le prix de la location ainsi que des services/produits optionnels est déterminé par les tarifs en vigueur disponibles sur notre site internet ou en agence. Le prix de la location est payable d'avance selon les conditions définies à l'article 8. Seule la catégorie du véhicule indiquée au moment de la réservation est garantie. Dans l'hypothèse où il existe plusieurs modèles différents au sein d'une même catégorie, le Locataire ne pourra en aucun cas exiger tel véhicule plutôt qu'un autre, le prix de la location étant le même pour tous les véhicules d'une même catégorie. En cas de force majeure, Car-Away se réserve le droit d'attribuer un autre Véhicule permettant de répondre aux besoins du Locataire (nombre de places telles qu'indiquées dans le certificat d'immatriculation, nombre de places couchages). Si le Véhicule fourni est de prix supérieur, la différence de prix entre les deux locations est offerte au Locataire. Si le véhicule proposé est de prix inférieur, la différence de prix entre les deux locations sera remboursée au Locataire. En outre, Car Away versera au Locataire une somme de 50 €. Une caution sous forme de pré-autorisation bancaire ou engagement numérique sera réalisée via la carte de crédit présentée par le Locataire au moment du départ de la location (Visa ou Mastercard uniquement).

Le montant de cette pré-autorisation est de 1000 € si l'option « Réduction de Responsabilité » a été souscrite.

Il est de 2400 € si cette option n'a pas été souscrite.

En conséquence, le Locataire doit s'assurer préalablement que le plafond de sa carte de crédit est suffisant pour permettre de réaliser de cette opération.

Cette caution reste valide jusqu'à 30 jours après la restitution du Véhicule. L'engagement recueilli par notre partenaire SWIKLY jusqu'à 12 mois après la restitution du véhicule. Car-Away pourra notamment l'utiliser pour assurer le paiement d'éventuels frais de remise en état non couverts par l'assurance ou des frais administratifs liés à réception d'amendes et de contraventions non payées par le Locataire ou encore des frais de carburant, de nettoyage ou de restitution avec retard du Véhicule etc.

La caution ne pourra servir en aucun cas à une prolongation de location. Elle peut en revanche être utilisée pour solder un contrat non soldé. En cas de restitution anticipée, aucun remboursement ne sera effectué.

Toute prolongation de séjour doit faire l'objet d'un accord de Car-Away et être réglée avant le retour. Dans le cas contraire, le Locataire s'exposera à des poursuites judiciaires pour détournement de véhicule ou abus de confiance.

Tout séjour à l'étranger doit être notifié à Car-Away avant le départ.

La modification des conditions de séjour définies entre les parties dans le contrat de location est possible sous réserve de disponibilité du Véhicule aux dates faisant l'objet de la demande de modification.

En cas d'augmentation de la période de location, la modification demandée entraîne le paiement du surplus tarifaire correspondant. Le prix du jour supplémentaire est calculé au prorata du prix payé par jour pour la location initiale.

En cas de réduction de la période de location :

- Si la modification intervient plus de 30 jours avant le départ, le Locataire recevra un remboursement égal à la différence, s'il en existe, entre le montant de la réservation initiale et le montant correspondant à la réservation modifiée calculé sur la base du tarif indiqué sur le site aviscaraway.com. Le montant éventuellement trop perçu sera remboursé au Locataire après la restitution conforme du Véhicule ;
- Toute réduction de la période de location intervenant à moins de 30 jours du départ, ne donnera lieu à aucun remboursement.

Toute modification fera l'objet de frais de modification de 50 €.

Toute modification de date à moins de 15 jours du de la date de départ sera considérée comme une annulation, les conditions d'annulation s'appliqueront.

10) LIVRAISON - RESTITUTION

La restitution du camping-car doit être effectuée exclusivement pendant les heures normales d'ouverture de l'agence Car-Away, y compris en cas de retard du Locataire.

Sauf accord écrit de Car-Away, les départs ont lieu entre 09 et 11 heures 30 et les retours entre 14 et 16 heures. **Des frais de 200 € s'appliquent lorsque la prise en main ou le retour du Véhicule par le Locataire s'effectue hors des heures normales d'ouverture en l'absence d'accord écrit de Car-Away.** Les Véhicules doivent être pris et restitués au même endroit (sauf location en aller simple). Le Locataire demeure seul responsable du Véhicule tant que celui-ci n'a pas été dûment restitué à l'agence Car-Away.

Il n'y a pas de remboursement en cas de retour anticipé.

Lorsque le Locataire ne se présente pas au jour et à la date convenue pour la prise en main du Véhicule, Car-Away se réserve le droit de résilier le contrat de location sans indemnités pour le Locataire et les sommes versées seront conservées par Car-Away afin d'indemniser Car-Away pour le préjudice subi du fait de cette non-présentation.

Tout Véhicule rendu avec retard entraînera la facturation de 50 € par heure de retard.

11) RAPATRIEMENT DES VEHICULES - ASSISTANCE

Le Locataire s'interdit formellement d'abandonner le Véhicule. Celui-ci devra obligatoirement, sauf dérogation écrite, être rapporté à son point de départ.

Car-Away s'engage à assister le Locataire en cas de troubles sérieux du Véhicule ou de panne. Pendant les horaires normaux d'ouverture **du lundi au samedi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h**, le Locataire prendra contact avec les équipes de Car-Away au + 33 (0) 1 47 49 80 40 (appel non surtaxé). En dehors de ces plages horaires, il pourra joindre une assistance dédiée **sous réserve d'avoir souscrit l'option « Assistance 24 h/24 et 7 j/7 »**.

Le Locataire a la possibilité de souscrire l'option « **Assistance 24 h/24 et 7 j/7** » jusqu'au jour du départ. Cette option, dont le prix est de 8 € par jour de location permet au Locataire de bénéficier d'un service d'assistance 24h/24 et 7j/7. Les modalités de contact et d'utilisation de cette assistance sont communiquées au Locataire ayant souscrit l'option « **Assistance 24 h/24 et 7 j/7** » lors du départ.

Les pannes et/ou troubles sérieux survenus lors d'une utilisation normale du Véhicule en l'absence de faute ou de négligence du Locataire sont pris en charge par Car-Away et/ou son service d'assistance.

En cas de panne et/ou de troubles sérieux survenus en raison d'une faute et/ou d'une négligence du Locataire, les frais de rapatriement et/ou d'assistance ne seront pas pris en charge par Car-Away et/ou son service d'assistance. En outre, la location restera due jusqu'au retour du Véhicule.

En outre, les **frais engagés par le Locataire en l'absence d'accord express de Car-Away et/ou de son service d'assistance** ne seront pas pris en charge.

La souscription de l'option « **Assistance 24 h/24 et 7 j/7** » ne dispense pas le Locataire du paiement des frais précédemment décrits (frais engagés sans l'accord express de Car Away et/ou de son service d'assistance ou frais engagés à raison d'une panne ou d'un trouble sérieux résultant d'une faute ou d'une négligence du Locataire). En revanche, si cette option a été souscrite, le service d'assistance mettra le Locataire en relation avec les services de dépannage compétent et l'assistera pour la prise en charge du Véhicule.

12) GARANTIES LEGALES ET COMMERCIALES DE CONFORMITE

Car-Away garantit au Locataire les vices ou défauts qui empêchent l'usage du Véhicule.

Car-Away s'engage à effectuer les vérifications de bon fonctionnement du véhicule avant départ :

- Eclairage ;
- Plaques d'immatriculation ;
- Voyants du tableau de bord ;
- Pare-brise (impacts, fissures) et balais d'essuie-glaces ;
- Démarreur ;
- Niveau d'huile ;
- Pneumatiques (profondeur, usure) ;
- Freins et liquide de frein ;
- Echappement ;
- Pression des pneumatiques.

En cas d'indisponibilité de la catégorie demandée, Car-Away s'engage à fournir un modèle de capacité équivalente ou supérieure sans surcoût.

Car-Away s'engage à mettre en œuvre les services d'assistance en cas de besoin et à mettre à disposition de l'assistance les véhicules disponibles sur parc pour permettre au locataire la poursuite de son voyage, sans pour autant garantir la disponibilité ni l'acheminement du véhicule.

13) TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le Locataire peut soumettre toute réclamation au sujet de sa location en contactant le service client par email (info@aviscaraway.com) ou par téléphone (+33 (0)1 47 49 80 40 - appel non surtaxé). Car-Away s'engage à traiter toute réclamation dans un délai de 30 jours.

14) DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la fourniture du service de location, Car Away est amené à réaliser un traitement de données personnelles. Les informations relatives à ces traitements et aux droits afférents sont détaillées dans la politique de confidentialité de Car Away accessible sur le site Internet de Car Away et en agence.

15) DROIT APPLICABLE

Le droit applicable est le droit français.

16) MEDIATION

Conformément aux dispositions des articles L.616-1 et suivants du Code de la consommation, le Locataire est informé que, s'il n'est pas parvenu à régler amiablement le différend qu'il rencontre avec Car-Away après avoir dûment mis en œuvre la procédure de traitement des réclamations, il a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à Car-Away.

Le Locataire a ainsi la possibilité de saisir le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA), par courrier postal (50 rue Rouget de Lisle - 92158 SURESNES CEDEX) ou par courrier électronique (mediateur@mediateur-cnpa.fr).

Les Parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation.

En application des dispositions de l'article L.616-2 du Code de la consommation, le Locataire est également informé de la possibilité qu'il a d'accéder à la Plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

Il est expressément stipulé que la solution proposée par le médiateur ne s'impose aux Parties qu'en cas de signature d'une transaction conformément aux articles 2044 et suivants du Code civil.

ANNEXE - Tableau de la garantie « Défense pénale et recours suite à un accident »

DEFENSE PENALE ET RECOURS SUITE A ACCIDENT		
Evénements	Montant de la garantie	Franchise
Globalement	10 000 € TTC par litige	Seuil d'intervention : 230 euros
dont expertise amiable.....	230 €	
dont honoraires d'avocat TTC :		
- Intervention d'un avocat pendant la phase amiable si le tiers est représenté par son avocat (art. L 127-2-3 du code des assurances)	360 € (forfait)	
- Commission, conciliation, Référé, Requête..	450 € par intervention	
- Tribunal de police	600 € par intervention	
- Tribunal d'instance et assimilés	650 € par intervention	
- Appel	1 100 € par plaidoirie	
- Cassation ou conseil d'état.....	1 465 € par pourvoi	
- Assistance à expertise	300 € par assistance	
- Transaction amiable menée de bout en bout....	600 € par transaction	
- Arbitrage	300 € (forfait)	
dont honoraires d'avocat ou équivalents pour les litiges relevant de juridictions étrangères :		
- Transaction amiable menée à terme.....	803 €	
- Ensemble des interventions devant les juridictions du 1 ^{er} degré.....	1 003 €	
- Ensemble des interventions devant les juridictions du 2 ^{ème} degré.....	1 204 €	
- Ensemble des interventions devant les juridictions du 3 ^{ème} degré.....	1 505 €	
dont frais d'exécution des jugements à l'étranger....	1 003 €	
dont frais d'expertise judiciaire.....	2 500 € par litige	