

Conditions générales Profilé Ranger B 20-22

Pour un voyage entre le 01/04/2025

et le 31/03/2026

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 16h00.

Les retours se font entre 8h00 et 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 vendredi de 8 h à 17 h, samedi et dimanche de 8 h à 16 h.

- Dallas : du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, le samedi de 8 h à 16 h. Fermé le dimanche

- New York : du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, le samedi de 8 h à 13 h. Fermé le dimanche

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

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

- Salt Lake City, Chicago : 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 9 h à 16 h

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

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

- Denver : du lundi au vendredi de 9 h à 16 h, le samedi de 9 h à 13 h. Fermé le dimanche

- Seattle : du lundi au vendredi de 9 h à 16 h, fermé le week-end. Fermé (disponible sur demande) : du 4 janvier 2027 au 1er février 2027

- Miami : du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, fermé le week-end

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

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

Veuillez 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.

Pour participer à l'événement RAAM (Race Across America) ou au festival Burning Man, une caution de 2 500 dollars est demandée (et non seulement autorisée).

LES PLUS, PLUS, PLUS DES MODÈLES RANGER & MIGHTY...

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

coulissantes.

Les modèles Ranger sont très récents 2023-2025 et modernes : auvent (en option), TV

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 16h00.

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.

Veuillez 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 logé 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 500 000 \$ 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.

La sécurité de nos clients est notre priorité absolue. Avant chaque location, tous nos véhicules sont soumis à des inspections mécaniques et techniques approfondies. Bien que rares, des dysfonctionnements peuvent survenir. Dans ce cas, nous nous engageons à résoudre rapidement tout problème d'assistance routière. Si les vacances en camping-car d'un client sont interrompues par une urgence (à l'exclusion des accidents ou des dommages causés par le client) et durent plus de 12 heures après avoir été signalées à le loueur, le client sera remboursé du montant le plus élevé entre le tarif brut de location par nuit et les frais d'hôtel jusqu'à 25,00 \$ par personne et par nuit, et la location de voiture jusqu'à 50,00 \$ par jour et par camping-car, avec un maximum combiné de 1 500,00 \$ par contrat de location.

Les équipements de confort défectueux tels que les pneus crevés et les équipements non mécaniques défectueux, y compris, mais sans s'y limiter, la radio, la télévision, le Bluetooth, l'USB, le GPS, le générateur, les batteries, la climatisation, le réfrigérateur, le chauffage, le chauffe-eau, le régulateur de vitesse, l'auvent,

les extensions coulissantes ne sont pas considérés comme des pannes mécaniques et sont exclus du remboursement VIP. Le remboursement n'est possible que sur présentation des reçus appropriés.

Option VIP Plus:

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.

Domages 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 ou "slide out" déployé ;
- Dommages au châssis, y compris à la marche d'accès, dus à une conduite négligente
- Dommages à la jante (le pneu est inclus si l'option Peace of Mind a été souscrite)
- Dommages causés au pare-brise, sauf si l'option Peace of Mind a été souscrite et s'applique.
- Dommages causés par un manque d'entretien du véhicule (par exemple, vérification du niveau d'huile moteur et de liquide de refroidissement, etc.)
- Dommages causés par la marche arrière du véhicule
- Conduire dans, sous ou à travers une structure, une route ou un panneau dont la hauteur est inférieure à celle du véhicule. Cela inclut, sans s'y limiter, les parkings, les drive-in, les entrées couvertes et toute route ou structure dont l'accès est limité en hauteur.
- 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 responsabilité civile souscrite par le locataire qui n'est pas proposée par le loueur.

HORAIRES, DÉPART, RETOUR

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

Départs/Retours :

Les départs se font entre 13h00 et 16h00.

Les retours se font entre 8h00 et 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 vendredi de 8 h à 17 h, samedi et dimanche de 8 h à 16 h.
- Dallas : du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, le samedi de 8 h à 16 h. Fermé le dimanche
- New York : du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, le samedi de 8 h à 13 h. Fermé le dimanche
- Denver, Seattle : du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, le samedi de 8 h à 13 h. Fermé le dimanche
- Miami, San Diego : du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, fermé le week-end
- Salt Lake City, Chicago : 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 9 h à 16 h
- Dallas : du lundi au samedi de 9 h à 16 h, fermé le dimanche
- New York, San Diego : du lundi au vendredi de 9 h à 16 h, fermé le week-end
- Denver : du lundi au vendredi de 9 h à 16 h, le samedi de 9 h à 13 h. Fermé le dimanche
- Seattle : du lundi au vendredi de 9 h à 16 h, fermé le week-end. Fermé (disponible sur demande) : du 4 janvier 2027 au 1er février 2027
- Miami : du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, fermé le week-end
- Chicago et Salt Lake City : du lundi au vendredi de 9 h à 16 h, fermé le week-end

DÉPART, RETOUR

Conditions requises pour les clients

- Le locataire (qui doit également être le titulaire principal de la carte de crédit) et tous les conducteurs autorisés doivent être âgés d'au moins 21 ans et être en possession d'un permis de conduire valide.
- Nous recommandons au client d'être en possession d'un permis de conduire international (les photocopies ne sont pas acceptées) ainsi que du permis original si celui-ci est rédigé dans une langue autre que l'anglais.
- Nous exigeons la présentation d'un permis de conduire physique lors de la prise en charge, nous n'acceptons pas les permis de conduire numériques.
- Une carte de crédit reconnue telle que Visa, MasterCard, Amex (les cartes bancaires telles que EuroCard ou les cartes de débit Visa, etc. ne sont pas acceptées) avec un crédit disponible est requise pour tous les frais payés au comptoir.
- Les espèces et les chèques de voyage ne sont pas acceptés.

Première nuit sur le sol américain

Nous recommandons aux locataires de passer leur première nuit aux États-Unis dans un hôtel avant de récupérer leur véhicule.

Transferts

La société de location ne propose pas de transferts vers ou depuis le centre de location.

Enregistrement en ligne des clients

Nous demandons à nos clients de procéder à leur enregistrement en ligne avant la date de prise en charge du véhicule sur www.elmonterv.sci.thlonline.com

L'enregistrement en ligne est ouvert 30 jours avant la prise en charge

Les adresses e-mail des clients doivent être fournies lors de la réservation afin de recevoir l'e-mail d'invitation à l'enregistrement en ligne et de communiquer les éventuels changements. Tous les clients sont tenus de procéder à l'enregistrement en ligne avant la prise en charge.

Les clients devront fournir les informations relatives au conducteur, lire et accepter le contrat de location, la couverture d'assurance et d'autres informations importantes. Ils visionneront la vidéo de présentation du véhicule afin de ne pas avoir à la regarder le jour de la prise en charge. Ils sélectionneront leur heure d'arrivée à l'agence, leur heure de restitution préférée et pourront choisir des options supplémentaires. Cela réduit les formalités administratives lors de la prise en charge et permet aux clients de passer moins de temps à l'agence.

Veuillez noter que toute carte de crédit utilisée pour le paiement lors de l'enregistrement en ligne doit être au nom du locataire principal.

- Une fois l'enregistrement en ligne terminé, ils recevront un e-mail récapitulatif de l'enregistrement en ligne avec une copie de leurs documents acceptés et des liens vers les vidéos de présentation, afin qu'ils puissent les regarder à nouveau s'ils le souhaitent. L'enregistrement en ligne est un processus simple qui prend jusqu'à une heure. Les clients qui se présentent à l'agence sans avoir effectué l'enregistrement devront le faire sur place à l'aide d'une tablette.
- Pour accéder au système d'enregistrement en ligne et saisir ses informations, le client doit disposer des éléments suivants : le numéro de réservation (par exemple ABC123456-1) - il est important que les clients incluent le « -1 » à la fin du numéro de référence. Le nom de famille du client.

Prise en charge du camping-car

- Pour récupérer le camping-car, la personne qui a effectué la réservation doit être présente et présenter la carte de crédit physique à son nom. Si elle prévoit de conduire, elle doit également présenter son permis de conduire original. Si elle ne conduit pas, elle doit fournir un autre document officiel pour confirmer son identité.
- De plus, tous les conducteurs qui prévoient de conduire le camping-car doivent être présents au moment de la prise en charge avec leur permis de conduire original. Nous recommandons au client de présenter un permis international lors de la prise en charge, ainsi que son permis original si celui-ci est rédigé dans une langue autre que l'anglais.
- Nous nous réservons le droit de refuser le camping-car à un client s'il semble incapable de conduire, par exemple s'il est en état d'ébriété ou soupçonné d'être sous l'influence de drogues.
- Si le client principal n'est pas jugé apte à conduire, il ne sera pas inscrit sur le contrat de location en tant que conducteur et ne sera pas couvert par l'assurance. Cependant, le client principal reste entièrement responsable du camping-car. Si le locataire principal souhaite être ajouté en tant que conducteur, il doit se rendre ultérieurement dans l'une de nos agences afin d'obtenir un contrat de location mis à jour.
- Les clients choisiront leur heure de prise en charge lors de l'enregistrement en ligne. Seuls les créneaux horaires disponibles seront affichés. Ceux-ci sont contrôlés par l'agence et dépendent du calendrier opérationnel des unités.
- Les heures de prise en charge standard sont comprises entre 13 h et 16 h.
- Sous réserve de disponibilité, les clients peuvent choisir une heure de prise en charge plus tôt lors de l'enregistrement en ligne. Les clients qui souhaitent organiser une prise en charge plus tôt à l'avance sont invités à choisir l'option « Priority AM Pick up » (prise en charge prioritaire le matin).
- Il est déconseillé aux clients de se présenter avant l'heure d'arrivée prévue. Les heures d'arrivée sont basées sur les horaires de prise en charge/restitution pré-réservés, la préparation du véhicule et sa disponibilité. Il est donc peu probable que vous arriviez en avance.
- Les clients qui se présentent à l'agence sans avoir effectué leur enregistrement devront le faire sur une tablette. Ceux qui ont déjà effectué leur enregistrement seront pris en charge en priorité. À leur arrivée à l'agence :
- Les clients devront vérifier leur identité à l'aide de leur permis de conduire
- Ils effectueront le paiement de la caution ; paiement par carte de crédit uniquement
- Ils seront conduits à leur camping-car pour effectuer une visite guidée du véhicule et une inspection de son état
- Si des articles supplémentaires sont nécessaires, ceux-ci peuvent être achetés avant la fin du processus de prise en charge
- Un membre de notre équipe du service clientèle sera à votre disposition pour vous aider et répondre à toutes vos questions pendant la prise en charge

Retour

- La restitution du camping-car prend environ 15 à 30 minutes, voire un peu plus si un incident est survenu avec le véhicule.
- Les clients choisiront leur heure de restitution lors de l'enregistrement en ligne. Les heures de restitution standard sont comprises entre 8 h et 11 h (9 h du 1er octobre au 31 mars)
- Les clients pourront choisir leur heure de restitution préférée lors de l'enregistrement en ligne. Seuls les créneaux horaires disponibles seront affichés. Ceux-ci sont contrôlés par l'agence et dépendent du calendrier opérationnel des véhicules.
- Les clients doivent avoir rangé leurs affaires avant d'arriver à l'agence et doivent libérer leur véhicule avant la fin de l'heure afin d'éviter des frais de restitution tardive de 50 \$ par heure. Les prolongations non autorisées seront facturées au double du tarif de location journalier applicable.

Dépôt de garantie

- Un dépôt de garantie de 1 500 \$ est exigé au moment du départ et sera autorisé sur la carte de crédit.
- Nous exigeons que le dépôt soit garanti par une carte de crédit non débitrice telle que Visa, MasterCard ou American Express avec un solde suffisant pour couvrir ce montant.
- Nous n'acceptons pas les cartes ATM/débit telles que les cartes de chèque, les cartes de débit Visa ou les cartes de

crédit prépayées.

- Nous n'acceptons pas les espèces, les chèques de voyage, les cartes prépayées ou les cartes-cadeaux.
- Le dépôt de garantie n'est pas débité de la carte de crédit du client au moment de la prise en charge, mais le montant est retenu sous forme d'autorisation au moment de la restitution. Si le véhicule de location est propre à l'intérieur, en bon état, restitué à temps et que toutes les amendes ont été payées, aucun montant ne sera débité de la carte de crédit.
- Pour participer à l'événement RAAM (Race Across America) ou au festival Burning Man, un dépôt de 2 500 \$ est prélevé (et pas seulement autorisé)
- En cas d'accident, avant de fournir un véhicule de remplacement au client, nous exigeons des frais supplémentaires de 2 000 \$ sur la carte de crédit du client, que celui-ci soit responsable ou non de l'accident. Ce montant sera remboursé lors de la restitution du véhicule (moins les frais éventuels) à condition qu'il n'y ait pas d'autres dommages sur le véhicule.

Exigences relatives à l'adresse internationale

- Le loueur se réserve le droit de ne pas accepter les réservations de locataires résidant aux États-Unis.
- Le loueur se réserve le droit de ne pas accepter les réservations de clients résidant aux États-Unis, même s'ils ont effectué leur réservation par l'intermédiaire d'un partenaire commercial international ou d'une agence de voyage.
- Le loueur se réserve le droit de modifier la réservation des clients résidant aux États-Unis en appliquant les tarifs et conditions nationaux standard.
- Le loueur se réserve le droit d'annuler la réservation si celle-ci ne respecte pas cette exigence.

Objets perdus

Le loueur n'est pas responsable des objets laissés dans le véhicule après sa restitution et se réserve le droit de les donner ou de les jeter comme il le juge bon. Les objets oubliés ne peuvent pas être envoyés par la poste au loueur.

Stockage des bagages

- Nous ne proposons pas de consigne à bagages dans nos agences.
- Afin de faciliter les procédures de prise en charge et de restitution, nous recommandons aux clients de transporter leurs bagages dans leur véhicule. Nous recommandons également d'utiliser des sacs souples ou pliables pour faciliter le rangement.

Locations à long terme

Pour les réservations de plus de 50 nuits, veuillez nous contacter pour bénéficier de tarifs spéciaux. Les locataires peuvent être amenés à accepter des frais d'entretien normal, notamment, mais sans s'y limiter, l'ajout d'huile moteur, de liquide de transmission ou de liquide de frein, les vidanges d'huile, la permutation 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 100 \$, 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 100 \$ ne sera remboursée sans autorisation préalable.
Remarque : le remboursement de 100 \$ 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 100 \$.
- 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 routière (OTRS) est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au 1-800-367-4707 / 1-562-661-9842. Le personnel d'assistance peut également être contacté par e-mail : onroadcareUSA@thlonline.com

Pour pouvoir prétendre 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 dossier de service client, avoir suivi toutes les instructions, les conseils d'auto-assistance et/ou les recommandations de réparation.

L'assistance routière est un service fourni par le loueur aux locataires. Son personnel n'est pas habilité à déterminer les remboursements. Toute décision de remboursement ne peut être prise que par le responsable du centre de retour des locations. Dans certaines circonstances, les locataires peuvent recevoir un véhicule de remplacement. Le loueur se réserve le droit, à sa seule discrétion, de déterminer si, où et quand un échange de véhicule aura lieu.

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

Remarque : nous comprenons qu'il est important que nos clients bénéficient d'une assistance lorsqu'ils en ont besoin. Notre équipe dispose de disponibilités plus limitées en dehors des heures d'ouverture normales, c'est pourquoi nous demandons que les questions non urgentes puissent attendre les heures d'ouverture pour être résolues. De cette façon, nous pouvons donner la priorité à l'assistance en dehors des heures d'ouverture pour les situations qui ne peuvent vraiment pas attendre.

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.

Le non-respect de ces restrictions de déplacement annule l'assurance et les options de couverture prévues dans les conditions générales du contrat de location, et le client sera tenu responsable des accidents, pannes mécaniques et vols survenant dans une zone de déplacement restreinte.

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 déshivernisage, 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 au code de la route, amendes, péages ou contraventions encourus pendant la période de location. Les clients seront également responsables de chaque péage individuel, sauf s'ils ont souscrit à notre produit « Péages illimités ».

- Un fournisseur tiers s'associera aux autorités chargées des péages afin de payer immédiatement les péages, éliminant ainsi le besoin de factures papier. Cela signifie que les clients n'auront pas la possibilité de payer en ligne. Il devient de plus en plus difficile pour les clients de payer en ligne pour les véhicules appartenant à des sociétés de location. Il est donc important que les clients comprennent le risque qu'ils encourrent s'ils refusent le produit « péages illimités ».

- 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

Le coût du carburant est à la charge du locataire. Les réservoirs d'essence et de gaz propane liquide sont pleins lorsque le véhicule est pris en charge et doivent être rendus pleins. Si ce n'est pas le cas, la différence sera estimée et facturée au tarif de ravitaillement d'e le loueur le loueur ; si les réservoirs d'essence et de GPL (gaz propane liquide) ne sont pas pleins, ils doivent être rendus au même niveau qu'au moment de la prise en charge, sinon la différence sera estimée et facturée aux clients au tarif de ravitaillement de le loueur. 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 de 110 volts.

L'utilisation du générateur n'est pas nécessaire pour le fonctionnement normal du véhicule. Les locataires ont le choix entre un tarif par nuit de location pour une utilisation illimitée ou un tarif horaire, calculé au moment de la restitution du véhicule. Les frais sont payables au centre de location. Le générateur est nécessaire pour les appareils fonctionnant sur 120 V (par exemple, climatisation de toit, micro-ondes) et pour l'utilisation de prises électriques pour recharger les téléphones, etc., lorsqu'aucun raccordement électrique n'est disponible.

Les frais de générateur prépayés lors de la restitution 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 apportée à une réservation sera calculée en utilisant le plus élevé des deux tarifs, soit le tarif flexible initial, soit le tarif flexible en vigueur au moment de la modification de la réservation. Les éléments suivants sont considérés comme des modifications de réservation :

- Changement de type de véhicule
- Changement de lieu de prise en charge
- Changement de lieu de restitution
- Changement de date de prise en charge, à l'exception de la prolongation de la réservation.
- Changement de date de restitution, à l'exception de la prolongation de la réservation.

Si le client souhaite apporter des modifications aux éléments suivants : véhicule réservé, dates de prise en charge ou de restitution, lieu de prise en charge ou de restitution, les frais suivants s'appliqueront :

- Si la modification est effectuée plus de 15 nuits avant la prise en charge : 50 \$ plus toute augmentation des frais de véhicule
- Si la modification est effectuée 14 nuits ou moins avant la prise en charge : 100 % des frais de location précédents s'appliqueront toujours et les nouveaux frais de réservation seront calculés en supplément.

Veuillez noter :

- Aucun remboursement ne sera accordé en cas de prise en charge tardive ou de restitution anticipée du camping-car.
- Aucun remboursement ne sera accordé en cas de modification réduisant le nombre de nuits réservées.
- Si le tarif ou la catégorie du camping-car est modifié, cela sera considéré comme une nouvelle réservation et des frais d'annulation pourront s'appliquer à la réservation initiale.
- Le tarif flexible d'une réservation confirmée ne changera pas en cas de modification du nombre de personnes et/ou

d'ajout d'articles prépayés.

- Les modifications peuvent être effectuées pour des voyages jusqu'à 12 mois.
- Tout crédit appliqué à une réservation aura une validité de 12 mois à compter de la date initiale de prise en charge.
- Des frais de transfert peuvent s'appliquer si le lieu de prise en charge ou de restitution est modifié dans les 14 nuits suivant la prise en charge du camping-car ou si la notification intervient pendant la location.

Frais d'annulation

Toute annulation doit être faite par écrit et sera confirmée par écrit avec accusé de réception.

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

Annulation notifiée entre 65 et 35 jours avant le départ : 20%

Annulation notifiée entre 34 et 20 jours avant le départ : 50%

Annulation notifiée à moins de 20 jours avant le départ : 100% du montant total de la facture

En cas d'annulation de location avec un One way (restitution dans une autre agence) le montant sera retenu en plus des montants ci dessus

Si un client refuse le véhicule au moment du départ, cela est considéré comme un « jour de départ » et le client n'a pas droit à un remboursement.

Restitution du véhicule après « non-présentation »

- Si le loueur n'est pas en mesure d'établir une communication directe avec le client ou le partenaire commercial, ou d'obtenir des informations de leur part, nous pouvons réutiliser le véhicule dans l'après-midi du troisième jour calendaire (le jour de la prise en charge comptant comme le premier jour calendaire).

Remarques :

- La location aller simple entraîne systématiquement un supplément en plus des frais applicables ci-dessus.
- Le cas où un locataire ne se présente pas le jour du départ ou refuse un véhicule au moment du départ est considéré comme une annulation et ne donne droit à aucun remboursement.
- Si un locataire refuse le véhicule au moment du départ, il s'agit d'un « jour de départ » et il n'a droit à aucun remboursement.
- Le loueur n'assume aucune responsabilité en cas d'annulation, de report, de modification, de report ou d'interruption d'une réservation en raison d'un événement fortuit, d'un cas de force majeure, d'un événement imprévisible ou de tout autre événement rendant 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.

- Plus de 95 jours civils avant le départ 100

- De 36 à 94 jours civils avant le départ : 500

- 35 jours calendaires ou moins avant le départ : 100 % du prix de la nuitée, moins toute réduction appliquée et tout "no show", plus la surcharge saisonnière, plus les frais de préparation, plus les frais d'aller simple, le cas échéant.

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.

mise à jour 30/09/25