

Conditions générales de vente de The Family Van en date du 09/02/2024

## The Family Van - Conditions générales de vente

The Family Van définit ses conditions de vente (CDV) en fonction des particularités de ses voyages. Tout achat d'un voyage implique par conséquent leur acceptation. Nous insistons sur le fait que les circuits accompagnés et les voyages sur mesure proposés depuis notre site Internet [www.thefamilyvan.fr](http://www.thefamilyvan.fr) sont, au sens de la réglementation en vigueur, un forfait et, à ce titre, vous bénéficiez des droits reproduits à l'article 26 des présentes.

### NOS OFFRES DE VOYAGES

Nos offres comprennent (1) des circuits accompagnés à réaliser en groupe, (2) des voyages sur mesure à concevoir, selon vos envies du moment, avec l'aide de l'un de nos conseillers et (3) des locations de vans aménagés à durée déterminée.

## Les circuits accompagnés & voyages sur mesures

1. Droit applicable, contenu du contrat, position du client

Seules sont considérées comme contractuelles, les prestations mentionnées sur la fiche technique du voyage accessible en vue de votre inscription auprès de The Family Van ou sur le site Internet [www.thefamilyvan.fr](http://www.thefamilyvan.fr).

En cas de discordance entre les informations d'un voyage précisées dans notre offre (brochure, site Internet...) et celles figurant sur la fiche technique disponible auprès de The Family Van ou sur son site Internet, ces dernières supplanteront.

### 1.1. LES CIRCUITS ACCOMPAGNÉS ET LES VOYAGES EN FAMILLE

Depuis notre site Internet [www.thefamilyvan.fr](http://www.thefamilyvan.fr) et pour chacun de nos voyages en groupe accompagnés, nous mettons à votre disposition une information détaillée portant sur les spécificités du voyage. Vous pourrez notamment vous informer sur (i) le programme du voyage jour par jour, (ii) des informations pratiques sur la destination envisagée et (iii) prendre connaissance de diverses informations qui pourront vous accompagner dans la réalisation de votre voyage. Toutes les informations concernant la «Date et Prix» vous seront fournies lors des recherches qui seront effectuées sur le site. Ces dernières vous permettront d'avoir une indication sur le prix du voyage selon le circuit choisi et la date envisagée. Nos circuits peuvent accueillir des enfants mineurs accompagnés d'un adulte, à condition que leur âge et leur aptitude physique rendent possible la réalisation du circuit dans des conditions normales. Nous vous précisons que nous proposons des circuits spécialement conçus pour les familles : ces derniers sont cependant uniquement proposés aux participants qui voyagent avec au moins un enfant mineur. Nous attirons votre attention sur le fait que nous proposons des séjours qui peuvent nécessiter un certain niveau d'engagement physique. Par conséquent, nous vous recommandons de prêter une attention particulière aux informations indiquant le niveau d'implication physique requis pour le séjour envisagé auquel vous envisagerez de participer. Il revient donc à chaque participant de

déterminer en fonction des informations délivrées s'il dispose des capacités nécessaires pour réaliser le séjour. En cas de doute, nous vous invitons à vous rapprocher de The Family Van ainsi que de tout spécialiste (ex. : médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider votre capacité à entreprendre le voyage choisi.

## 1.2. LES VOYAGES SUR MESURE

Il vous est possible de réaliser un voyage personnalisé avec l'aide de nos conseillers. Il vous suffit de faire une demande avec le type de voyage souhaité et les détails de votre requête, adressée à [contact@thefamilyvan.fr](mailto:contact@thefamilyvan.fr)

## 2. LES MODALITÉS D'INSCRIPTION

Toute inscription pour un voyage The Family Van peut être réalisée directement via notre site Internet [www.thefamilyvan.fr](http://www.thefamilyvan.fr), afin de réaliser un voyage. Il vous suffit de réserver le voyage choisi et de procéder à la création de votre compte.

### 2.1. DEMANDE DE DEVIS POUR LES VOYAGES SUR MESURE

Si vous êtes intéressés par un séjour personnalisé à vos dates et avec les voyageurs de votre choix, nous vous invitons à formuler une demande de devis à [contact@thefamilyvan.fr](mailto:contact@thefamilyvan.fr). Nous reviendrons vers vous dans les meilleurs délais afin de pouvoir satisfaire votre demande.

### 2.2. INSCRIPTION

Toute inscription à un séjour The Family Van est considérée comme ferme et définitive dès lors que le montant de l'acompte ou le prix total du voyage (selon la date du départ du voyage) a été réglé conformément à la procédure décrite à l'article 3 des présentes. À réception de votre inscription, The Family Van procédera à l'envoi de la facture concernant le dit séjour, après vérification du prix réglé par l'utilisateur, ainsi de la bonne disponibilité des prestations choisies à votre date de départ. Si le séjour souscrit par l'utilisateur s'avère finalement complet et/ou indisponible à la date de départ, The Family Van procédera au remboursement intégral des sommes versées dans les meilleurs délais et sans retenue quelconque. Nous insistons sur le fait que la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants au voyage s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par The Family Van concernant le voyage réservé. Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage.

## 3. CONDITIONS DE PAIEMENT

### 3.1. MODALITÉS DE PAIEMENT SELON LES CAS

Pour toute inscription à nos séjours :

- Selon le mode de paiement que vous choisissez et si votre inscription est réalisée à plus de 60 jours avant la date du départ du voyage, The Family Van procédera au minimum à l'encaissement d'un acompte de 30 % du prix total du voyage. Le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part et être encaissé par The Family Van au plus tard 30 jours avant la date du départ. Tout retard dans le paiement d'un acompte et/ou du solde sera considéré comme une annulation de

vos faits, pour lesquels seront également à prendre en compte pour l'utilisateur des frais d'annulation visés à l'article 6 ci-après.

- Pour toute inscription à 60 jours ou moins de la date du départ, vous devrez procéder au paiement du prix total du voyage.

### 3.2. PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS SANS FRAIS

Lors du processus de réservation, nous vous proposons de payer votre séjour en plusieurs fois sans frais. Le nombre de paiements maximum autorisés est de 5 et dépend du nombre de mois précédant la réservation.

Par exemple, si vous réservez en avril pour le mois de Septembre, vous aurez la possibilité de choisir un paiement en 5 fois sans frais.

En revanche, si vous réservez en avril pour le mois de Juillet, vous aurez la possibilité de choisir un paiement en 3 fois sans frais.

En choisissant ce mode de paiement, deux possibilités s'offrent à vous :

1. verser l'acompte de 30% comme expliqué à l'article 3.1 et payer le solde en plusieurs fois lorsque le voyage vous est confirmé par l'équipe de The Family Van et en fonction du nombre de mensualités restantes avant la date de départ
2. verser l'acompte de 30% comme expliqué à l'article 3.1 et payer directement le solde en plusieurs fois sans frais en fonction du nombre de mensualités restantes avant la date de départ

### 3.3. PAIEMENT PARTAGÉ

Lors du processus de réservation, nous vous proposons de partager en deux le paiement avec la personne qui vous accompagne.

Vous devrez alors cocher la case "Partager le paiement" et valider l'email de la personne qui vous accompagne.

Vous pourrez ensuite choisir, si vous le souhaitez, le paiement en plusieurs fois sans frais comme mentionné dans l'article 3.2 des présentes.

### 3.4. MOYENS DE PAIEMENT

Le paiement devra être réalisé sur la plateforme de paiement de notre site internet. Vous pourrez procéder au paiement de votre voyage par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard exclusivement — Amex non acceptée)

### 3.5. FACTURE

Pour tout paiement dont le montant a été validé et encaissé, The Family Van, s'engage à mettre à disposition sur l'espace voyageur de la personne ayant procédé au paiement, une facture au plus tard dans les 15 jours suivant tout encaissement.

## 4. INFORMATIONS VOYAGE

### 4.1. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Avant toute inscription pour entreprendre votre voyage, il convient à l'utilisateur de vérifier que chacun des voyageurs souhaitant participer au voyage, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession de papiers d'identité en cours de validité (passeport ou d'une carte nationale d'identité (CNI)), document qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tous autre(s) document(s)/ justificatifs

(visa/autorisations de sortie de territoire, livret de famille, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. The Family Van délivre les informations relatives aux formalités pour tous les ressortissants de nationalité française. Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires (notamment, les autorités douanières, les compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles dans le but de remplir des formulaires et/ou des exigences relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle. Ainsi, nous pourrions nous retrouver dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes :

- Vos nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur le document d'identité (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée si besoin (visa, ESTA...);
- Des données relatives à un besoin d'assistance particulier (enfants, personnes à mobilité réduite ou autres). Si vous devez de votre côté remplir des formulaires administratifs pour l'accomplissement de votre voyage, il est important de les renseigner avec les mêmes informations que celles transmises à The Family Van, à savoir, nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe. Dans le cas de la non-application de cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire. De plus, il est important de savoir qu'un voyageur, dans l'incapacité d'utiliser les titres de transports mis à sa disposition, faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire requis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son séjour. The Family Van ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences des actions du voyageur, pouvant impacter les règlements policiers, douaniers ou sanitaires pouvant avoir lieu durant son voyage (ex. perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion...).

#### 4.2. INFORMATIONS SUR LA SÉCURITÉ ET LES RISQUES SANITAIRES

Nous vous préconisons de consulter avec une attention particulière la fiche pays relative au(x) pays de votre voyage sur le site en France du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique « Conseils aux voyageurs », et ce avant votre départ. The Family Van peut être amené à vous faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Néanmoins, cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité. Concernant les risques sanitaires : nous vous recommandons de consulter régulièrement les informations sur les risques du (des) pays de votre voyage, et de suivre les instructions disponibles sur les sites (1) du ministère français des Solidarités et de la Santé : [solidarites-sante.gouv.fr/](http://solidarites-sante.gouv.fr/) et (2) de l'Organisation mondiale de la Santé : [www.who.int/fr/](http://www.who.int/fr/)

#### 4.3. ACCESSIBILITÉ

Certains de nos séjours demandent une implication physique plus ou moins importante en fonction du niveau sportif adapté au séjour choisi. De ce fait, tous nos séjours ne sont pas adaptés à tous les types de profils. Nous vous invitons à vous rapprocher de notre équipe afin d'obtenir les informations nécessaires au sujet de l'accessibilité de nos voyages.

## 4.4. VOYAGEURS MINEURS

### 4.4.1. Inscription - The Family Van accepte d'inscrire des voyageurs mineurs.

Toute demande d'inscription de mineurs pour un voyage spécifique, non accompagnés de leurs parents ou tuteurs, sera conditionnée par la présence d'une personne majeure (validée par les responsables légaux du mineur concerné) et sous réserve de l'accord en amont de The Family Van. Si la demande est validée, elle devra être signée par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention «accord du père, de la mère ou du tuteur».

**Conditions de vente** - Selon la destination, les mineurs doivent posséder les documents administratifs nécessaires : carte nationale d'identité, passeport, une autorisation de sortie de territoire et/ou d'un visa. Il convient aux tuteurs légaux de se renseigner en amont sur les documents exigés par le pays de destination du séjour choisi en consultant les fiches pays du site [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr).

### 4.4.2. Mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures

Pour les mineurs voyageant avec l'un de leurs parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il incombe à la personne en charge de s'assurer d'être en possession des documents importants du mineur en question (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport). De plus, la personne mineure devra également se munir des coordonnées (nom, adresse et numéros de téléphone) de ses parents afin de pouvoir établir un contact direct avec ces derniers, et ce tout au long du voyage. Il convient de noter que certains pays peuvent réclamer la preuve que l'autre parent autorise ce voyage.

## 5. MODIFICATIONS / INTERRUPTION DES PRESTATIONS DEMANDÉES PAR LE VOYAGEUR

### 5.1. MODIFICATION DES DATES DE VOTRE VOYAGE

The Family Van vous propose de modifier les dates de votre voyage selon les conditions suivantes.

The Family Van facturera les frais de modification ci-dessous :

- Plus de 30 jours avant le départ : annulation gratuite;
- De 30 à 21 jours avant le départ : 40 % du prix total du voyage;
- De 20 à 14 jours avant le départ : 60 % du prix total du voyage;
- De 13 à 7 jours avant le départ : 70 % du prix total du voyage;
- De 6 à 1 jour avant le départ : 80 % du prix total du voyage;
- Jour du départ (ou no show) : 100 % du prix total du voyage;

### 5.2 PRESTATIONS DE TRANSPORT

Suite à l'inscription au voyage, toute modification liée au transport et notamment sur les noms/ prénoms du ou des voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités, dont le montant devra impérativement être acquitté par le(s) voyageur(s), auprès de The Family Van, avant le départ.

### 5.3. AUTRES PRESTATIONS

Après l'inscription au voyage, les éventuels frais supplémentaires engendrés par toute demande de modification (ajouts ou retraits) seront à la charge des voyageurs et à régler auprès de The Family Van, avant le départ. En cas d'une absence de règlement, The Family Van ne saurait être tenu de procéder aux modifications souhaitées. À compter de la date du départ, les demandes de modification et/ou de non-réalisation de toute ou partie des prestations du voyage ne pourront donner lieu à un remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation réclamée au cours du voyage devra être payée au préalable auprès de The Family Van ou des prestataires concernés.

### 5.4. CAS PARTICULIERS

En cas de demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour, des frais supplémentaires imposés par nos prestataires pourront vous être facturés.

## 6. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION/ RÉSOLUTION

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ, il vous faudra en informer dès que possible The Family Van par tout moyen écrit, dans le but d'obtenir un accusé de réception. Sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation la date d'émission de l'écrit. Néanmoins, les frais d'inscription, de visa et d'envoi du passeport ne pourront être remboursés par The Family Van. En cas d'annulation de votre voyage, il sera fait application des dispositions énoncées au présent article.

### 6.1. BARÈME DE FRAIS D'ANNULATION/RÉSOLUTION POUR TOUS LES VOYAGES

The Family Van facturera les frais d'annulation/résolution ci-dessous :

- Plus de 30 jours avant le départ : annulation gratuite;
- De 30 à 21 jours avant le départ : 40 % du prix total du voyage;
- De 20 à 14 jours avant le départ : 60 % du prix total du voyage;
- De 13 à 7 jours avant le départ : 70 % du prix total du voyage;
- De 6 à 1 jour avant le départ : 80 % du prix total du voyage;
- Jour du départ (ou no show) : 100 % du prix total du voyage;

### 6.2. ANNULATION/RÉSOLUTION PAR CERTAINS PARTICIPANTS ET MAINTIEN DU VOYAGE POUR LES AUTRES (APPLICABLE POUR LES VOYAGES PRIVATISÉS ET/OU SUR MESURE)

Dans le cas où un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un voyage privatisé et/ou sur mesure annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, The Family Van facturera pour celui ou ceux qui annule(nt) :

→ les frais d'annulation visés à l'article 6.1 ci-dessus ainsi que :

→ les frais engagés par The Family Van pour permettre le maintien du voyage souscrit au même prix pour les participants déjà inscrits, et qui confirment leur participation au voyage. En effet, le prix d'un voyage privatisé et/ou sur mesure étant fixé en fonction d'un nombre de participants déterminé et des prestations nécessaires à la réalisation du voyage, The Family Van ne pourrait pénaliser les autres participants ayant maintenu leur participation.

L'annulation d'un ou plusieurs participants a donc un impact direct sur le prix du voyage de tous les participants restants inscrits.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez The Family Van et engagés par le ou les voyageur(s) tels que : frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront être remboursés par The Family Van qui ne pourrait être tenu responsable.

## 7. Véhicules

### 7.1. CAUTION

La capture de caution sera réalisée par notre partenaire Swikly.

Pour les conducteurs âgés de 21 ans minimum, titulaire d'un permis de conduire de classe 3 ou B depuis au moins 3 ans et sans discontinuité au moment de la location, une vérification sera faite avant le départ afin de s'assurer que le montant de la caution (2000€, 800€ ou 400€ selon le niveau d'assurance choisi) est disponible sur votre compte bancaire.

Pour les conducteurs âgés de 19 ans minimum, titulaire d'un permis de conduire de classe 3 ou B depuis au moins 1 an et maximum 3 ans et sans discontinuité au moment de la location, une vérification sera faite avant le départ afin de s'assurer que le montant de la caution (2500€, 1300€ ou 900€ selon le niveau d'assurance choisi) est disponible sur votre compte bancaire.

Swikly s'assurera de prélever le montant nécessaire directement sur votre compte dans le cas où cela s'avérerait nécessaire (réparation de casse, ménage...).

La caution sera attestée au locataire au moment de la réservation. Le véhicule loué ne sera pas remis au locataire sans cette vérification réalisée par Swikly. The Family Van est autorisé à résilier le contrat de location sans préavis si la vérification de la caution par Swikly n'a pas aboutie ou s'il manque une partie ou la totalité du paiement au moment du départ, sous réserve de toute réclamation en dommages-intérêts.

Lors de la remise du véhicule au début de la période de location, tout dommage existant sur le van loué sera constaté par écrit et remis au locataire, sous la forme d'un rapport. Si le véhicule est restitué dans ces mêmes conditions et en bon état, l'empreinte de prélèvement de la caution par Swikly sera levée dans un délai de 20 jours après la fin de la période de location. Cependant, il convient de préciser que le locataire n'est pas pour autant dégagé de sa responsabilité pour les vices cachés, ou les dommages qui pourraient être à posteriori découverts par le loueur dans les 48 heures suivant la remise du véhicule.

En cas d'accident avec une autre partie, la caution, y compris la franchise due par le locataire, sera conservée ou réclamée par le loueur jusqu'à ce que la question de la culpabilité ait été entièrement clarifiée par voie judiciaire ou extrajudiciaire.

Pourront être facturés au locataire des frais ou coûts supplémentaires (par exemple, un forfait de nettoyage spécial) à la restitution du véhicule, s'il est possible de les calculer à ce moment donné. Si des frais supplémentaires sont effectivement encourus (exemple : amende, dommages supplémentaires constatés à la réclamation), le loueur facturera au locataire ces frais et les frais administratifs corrélés (par exemple les frais de traitement de la demande, les frais de traitement des amendes) à une date ultérieure, lorsque le loueur aura eu connaissance de ces frais.

The Family Van se réserve le droit de retenir les frais ou coûts supplémentaires correspondants directement sur la caution.

Cependant, le locataire peut s'il le souhaite contester ce calcul dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la lettre, par courrier électronique ou par courrier postal. Cela vaut également pour le justificatif attestant que le locataire n'est pas responsable de l'événement dont découlent les frais ou coûts supplémentaires. Si le locataire ne réagit pas dans la période de temps impartie, lesdits frais lui seront facturés.

## 7.2. PERSONNES AUTORISÉES À CONDUIRE LE VÉHICULE

Les van aménagés de la société The Family Van peuvent être conduits par toute personne physique de 19 ans minimum, titulaire d'un permis de conduire de classe 3 ou B depuis au moins 1 an et sans discontinuité au moment de la location.

Le locataire principal du véhicule, ainsi que les conducteurs et conductrices secondaires, doivent être nommés et doivent présenter leur permis de conduire au loueur lors de la remise du véhicule. Les copies ne sont pas acceptées. Il est convenu que le locataire du véhicule loué en est responsable pour la période de location convenue.

Le locataire prend la responsabilité des actions du conducteur comme étant les siennes. Dans l'éventualité d'une location par plusieurs locataires, ces derniers sont solidairement responsables.

Toutes les personnes qui accompagnent le locataire pendant la période de location doivent être indiquées au loueur. En cas de doute sur la véracité de l'objet et du nombre de passagers, le loueur se réserve le droit de ne pas remettre le véhicule loué au moment voulu.

Le véhicule loué ne peut être conduit que par le locataire lui-même et les conducteurs qui auront été indiqués au préalable dans le contrat de location. Si un conducteur non autorisé à conduire le véhicule de location y est autorisé par le locataire, cela constitue une violation des conditions de location. Le locataire est tenu pour responsable de tout dommage causé par un conducteur non autorisé. De plus, le conducteur non autorisé ne peut prétendre à une quelconque couverture d'assurance par le biais des services offerts par le loueur et auquel le locataire souscrit lors de la validation d'un voyage. Dans ces cas, la couverture est fournie exclusivement dans le cadre de l'assurance responsabilité civile légale.

La location du véhicule loué à des entreprises clientes n'est autorisée qu'à des fins privées, qui auront été autorisées pour le loueur ou ses collaborateurs. Si, sur la base des dispositions du contrat de location, le locataire, en tant que client d'entreprise, est autorisé à céder le véhicule de location à ses employés, le locataire est tenu de veiller à ce que le véhicule de location ne soit cédé qu'aux employés qui sont autorisés à conduire au sens du présent article.

Le locataire et les conducteurs ne sont pas autorisés à conduire le véhicule loué si leur capacité à conduire est compromise. (état d'ébriété, consommation de drogues, maladie pouvant impacter la conduite du conducteur)

## 7.3. PRISE EN CHARGE ET RESTITUTION DU VÉHICULE DE LOCATION

### **Horaires de prise en charge:**

Le véhicule loué doit être pris en charge par le locataire à l'heure convenue et à l'endroit défini dans le contrat de location.

La plage horaire de prise en charge du van véhicule est entre 9h et 18h. Le loueur facturera 40€ supplémentaires pour toute prise en charge entre 7h et 9h ou après 18h.



**Horaires de restitution :**

Le locataire est tenu de restituer le véhicule loué à la fin de la période de location au lieu et à l'heure définis dans le contrat de location.

La plage horaire de restitution du véhicule est entre 9h et 18h.

Le loueur facturera 40€ supplémentaires pour toute restitution entre 7h et 9h.

Le loueur se réserve le droit de facturer le locataire sur la base d'un forfait d'un montant de 30€ TTC par heure de retard après 18h.

Dans l'hypothèse où, sans en avoir préalablement informé le Loueur de vans aménagés, le Véhicule n'est pas restitué à la date convenue entre les Parties, il sera facturé au Locataire une indemnité compensatrice d'un montant de 40,00 € TTC (quarante euros toutes taxes comprises) par heure de retard, sans préjudice pour le Loueur de vans aménagés.

Le loueur doit supposer que le locataire utilise le véhicule loué de manière illicite. Le loueur est alors en droit de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente.

**Etat des lieux :**

Lors de la restitution d'un van aménagé, le locataire est tenu d'inspecter le véhicule loué avec un représentant du loueur. Au cours de l'inspection, les nouveaux dommages présents sur le véhicule et qui n'étaient pas indiqués dans le protocole lors de la remise du véhicule sont conscris. En cas de dommage, le loueur facturera le client dans les 14 jours suivant la restitution du véhicule. Si des dommages cachés ne sont pas visibles lors de l'inspection du véhicule, par ex. en raison de salissures extérieures, la reprise du véhicule sans opposition n'entraîne pas une reconnaissance d'absence de dette par le bailleur.

**Recharge pour la restitution du véhicule :**

Le véhicule loué doit être restitué avec au minimum 75% d'autonomie. Le loueur facturera le locataire après restitution à hauteur de 1€ par KW manquant par rapport au niveau de recharge noté sur l'état des lieux de départ. Ce montant pourra être directement déduit de la caution.

Si le véhicule est restitué avec moins de 75% de batterie, le loueur facturera le locataire de 50€ supplémentaires.

**Nettoyage pour la restitution :**

Le locataire doit rendre le véhicule de location au loueur après en avoir nettoyé l'intérieur (passé le balai, et un chiffon) et l'extérieur du véhicule.

De même, le locataire doit prendre en charge les frais de nettoyage extérieur en cas de fortes salissures (par exemple boue).

Les frais de nettoyage en cas de salissures importantes, par exemple sur les sièges, le plafond intérieur ou les parois intérieures, seront retenus sur la caution et facturés au moins par un forfait de nettoyage spécial de 200 €. Le locataire est en droit de prouver qu'aucun dommage n'a été causé ou que le dommage est considérablement inférieur au forfait de nettoyage.

Si le véhicule loué n'est pas remis nettoyé à l'intérieur (balai et chiffon), un forfait de nettoyage spécial d'un montant de 50€ sera facturé.

#### 7.4. DEVOIR DE SOIN ET DE DILIGENCE

Le locataire est tenu de manipuler le véhicule loué avec soin et respecter toutes les réglementations et règles techniques en vigueur, ainsi que de verrouiller le véhicule loué correctement et de le protéger contre le vol. Le mode d'emploi du véhicule ainsi que de l'ensemble des équipements installés et autres doit être scrupuleusement respecté. En particulier, le locataire s'engage à respecter le code de la route en vigueur dans les pays concernés. Il n'est permis de conduire avec une bouteille de gaz que si elle est sécurisée ou verrouillée et en demandant au préalable la permission au loueur.

Le locataire et les autres voyageurs sont responsables du respect des réglementations en matière de devises étrangères, de santé, de péage, de passeport, de visa, de circulation et de douane. Tous les frais et inconvénients éventuels qui pourraient résulter du non-respect de ces dispositions sont à la charge de ces personnes.

Il est interdit de fumer dans le véhicule de location. Si l'interdiction de fumer dans le véhicule loué n'est pas respectée, 500 € seront retenus sur la caution pour compenser la perte de valeur et pour faire procéder à un assainissement professionnel des traces de fumée. Le locataire en droit de prouver qu'aucun dommage n'est survenu ou que le dommage est considérablement inférieur au forfait de nettoyage spécial.

Les animaux de compagnie, en particulier les chiens, ne peuvent être transportés que dans des vans spécialement conçus à cet effet et indiqués comme tels. Ceux-ci peuvent être réservés à un tarif spécial. Les animaux ne sont pas admis dans tous les autres véhicules non adaptés. Si le loueur constate une infraction, le locataire doit payer tous les frais de nettoyage supplémentaires (élimination des poils, traitement à l'ozone, etc.) ainsi qu'un montant de 500 € pour la dépréciation du véhicule. Si un van adapté pour les animaux présente des marques de griffures ou des salissures particulièrement marquées du fait du transport d'un petit animal, le loueur se réserve également le droit de facturer au locataire la perte de valeur correspondante du véhicule loué ainsi que les frais de nettoyage.

#### 7.5. RÉPARATION ET ENTRETIEN

Pendant la période de location, le locataire est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour maintenir le van aménagé dans l'état où il se trouvait au moment de sa prise en charge. Le locataire est tenu de prêter attention aux voyants lumineux sur le tableau de bord du véhicule et de prendre toutes les mesures nécessaires conformément au mode d'emploi.

Le locataire est notamment tenu de vérifier le niveau d'huile, le niveau du liquide de refroidissement, la pression des pneus et l'état des pneus avant et pendant le voyage.

Le locataire prend en charge un réservoir plein au début du voyage. Le locataire est tenu de vérifier régulièrement les réservoirs d'huile et de liquide et de s'assurer que les réservoirs sont correctement remplis à ses frais en cas de clignotement des voyants lumineux.

Le locataire est responsable de toutes les conséquences résultant de la violation de ces obligations de maintenance.

Les frais d'entretien, tels que les recharges en électricité du véhicule loué, sont à la charge du locataire pendant la période de location convenue. Les frais des services d'entretien prescrits et des réparations nécessaires des pièces soumises à l'usure sont à la charge du loueur.

Toute modification ou intervention mécanique sur le van est interdite sans l'accord écrit préalable du loueur. En cas de violation de cette règle, le locataire est tenu de payer les frais engagés pour remettre le véhicule dans l'état où il se trouvait au moment de la location.

Les réparations nécessaires pour garantir la sécurité du véhicule en fonctionnement ou en circulation ne peuvent être effectuées par le locataire qu'avec l'accord du loueur pendant la durée de la location. Les frais de réparation sont à la charge du loueur sur présentation des justificatifs correspondants, sauf si le locataire est responsable du dommage.

#### 7.6. RECHARGE EN ÉLECTRICITÉ DU VÉHICULE

Toutes les dépenses liées aux recharges en électricité du véhicule sont à la charge du locataire durant la période de location.

Si le locataire souscrit au service Chargemap lors de sa réservation sur le site [www.thefamilyvan.fr](http://www.thefamilyvan.fr), le locataire se verra remettre une carte Chargemap qui leur permettra de payer directement sur la borne (carte sans contact) à la charge de The Family Van.

A la fin de la période de location, et dans un délai de 2 mois maximum, The Family Van récupérera directement sur la caution du locataire le montant correspondant aux différentes recharges réalisées par le locataire durant la période de location.

Si le locataire perd la carte Chargemap, il doit prévenir directement une personne de l'équipe The Family Van pour l'informer afin de la désactiver.

Dans ce cas, un montant de 10€ sera retenu sur la caution du locataire afin de commander une nouvelle carte auprès de l'entreprise Chargemap.

Le locataire est responsable de la carte Chargemap durant sa période de location. Si le locataire se fait voler la carte et que des dépenses sont réalisées durant sa période de location sans en avoir informé The Family Van au préalable, The Family Van retiendra le montant correspondant à ces dépenses sur la caution du locataire.

#### 7.7. RESPONSABILITÉ DU LOCATAIRE ET ASSURANCE

En cas d'accident, de perte, de vol ou de mauvaise utilisation du véhicule de location (comme la conduite sur une route non goudronnée) ou de manquement aux obligations contractuelles conformément aux articles 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 et 7.6 des présentes CGV, le locataire est responsable des frais de réparation encourus, en cas de perte totale pour la valeur de remplacement du véhicule loué moins la valeur résiduelle, sauf si le locataire n'est pas responsable de l'occurrence du dommage. En outre, le locataire est également responsable de tout dommage consécutif, notamment la dépréciation de la valeur, les frais de remorquage ou de sauvetage et les frais d'expertise. La responsabilité du locataire ne s'applique pas si ni lui ni le conducteur ne sont responsables des dommages.

Le véhicule de location est assuré contre la responsabilité civile et tous risques. L'assurance responsabilité civile assure un montant de 1,5 millions €.

Le loueur est en droit de satisfaire ou de combattre au nom du locataire les demandes de dommages-intérêts formulées à son encontre et d'émettre toutes les déclarations qui lui semblent appropriées à cette fin dans la mesure où il le juge utile.

Si le locataire fait l'objet de poursuites judiciaires ou extrajudiciaires, il est tenu de le notifier immédiatement après avoir fait valoir ses droits. En cas de revendications réclamées en justice, le loueur est tenu de mener la procédure judiciaire. Le loueur est en droit de désigner un avocat au nom du locataire, auquel le locataire doit donner procuration et auquel il doit fournir toutes les informations nécessaires et documents demandés.

Le loueur indemniser le locataire conformément aux principes d'une police d'assurance tous risques basée sur les conditions types des CGA (Conditions Générales d'Assurance pour les véhicules automobiles) actuellement en vigueur, avec une franchise plus un coût forfaitaire pour les dommages de 49 € par sinistre sur le véhicule de location. Le locataire est en droit de prouver que le loueur n'a subi aucun dommage ou un dommage nettement inférieur au montant forfaitaire.

L'exonération de responsabilité couvre les dommages causés par un accident, c'est-à-dire par un événement extérieur soudain issu d'une force mécanique ; les dommages opérationnels et les dommages de casse ne constituent pas des dommages accidentels. De même, les dommages se produisant entre un véhicule tracteur et un véhicule tracté ou une remorque sans incident extérieur ne sont pas considérés comme des dommages accidentels.

Seul l'assureur est reconnu comme référent pour l'application du % de responsabilité.

Le locataire est responsable des dommages qui ne rentrent pas dans le cadre du contrat d'assurance. Par exemple une mauvaise manipulation lors de la recharge de la batterie, par un mauvais remplissage de l'un des réservoirs (réservoir d'huile ou de liquide de refroidissement), par un usage non conforme (comme la conduite sur route non goudronnée), par la cargaison, etc...

Ne sont pas non plus couverts par l'exonération de responsabilité les dommages causés à l'auvent, à l'intérieur du véhicule loué, y compris la tente de toit, par une mauvaise manipulation.

Veuillez noter les informations suivantes à ce sujet :

- L'auvent ne doit jamais être déployé par vent fort ou en cas de pluie et ne doit jamais être laissé sans surveillance lorsqu'il est déployé. Les frais correspondant à un auvent neuf et son montage sont à la charge du locataire en cas de non-respect de ces consignes. Ces frais peuvent dépasser le montant de la caution
- Le système d'eau ne peut pas être nettoyé si le réservoir a été rempli de carburant diesel par erreur. Il doit être entièrement remplacé. Cela s'applique aux réservoirs, radiateurs, pompes, robinets et tuyaux. Tous les frais sont à la charge du locataire. Le locataire est également responsable des dommages causés au véhicule et à ses accessoires.

Le locataire prend l'entière responsabilité – indépendamment de sa culpabilité – des dommages suivants, la responsabilité pouvant être partiellement limitée ou exclue par des forfaits correspondants (7.9) :

**Dommmages infligés aux pneus :** Les frais éventuels de remorquage ou de montage des pneus ainsi que pour les pneus eux-mêmes sont également à la charge du locataire. La roue de secours du véhicule de location ne peut être montée par le locataire lui-même, mais uniquement par un service de remorquage ou de dépannage ;

**Éclats causés par des cailloux sur les vitres :** Les éclats dans les vitres sont réparés ou remplacés en fonction de l'emplacement et des dimensions ;

**Dommmages dans l'habitacle du véhicule.**

**Autres dommmages :** Les dommmages découlant de la conduite sur route non goudronnée, y compris les frais en résultant pour tout éventuel dépannage, remorquage ou dommmage aux pneus.

Ces dommmages ne sont pas limités par les forfaits (7.9).

L'assurance ne couvre pas les dommmages causés au véhicule par le transport par ferry ou en train. L'ensemble des frais liés aux dommmages subis pendant le transport respectif est à la charge du locataire. Le locataire est tenu d'informer le loueur des dommmages causés par le ferry ou tout autre moyen de transport.

Dans tous les cas, la franchise applicable est celle fixée dans l'article 7.1. Le locataire a la possibilité de réduire le montant de la franchise avec différents forfaits proposés par le loueur lors de la réservation sur son site internet ; vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les articles 7.1 et 7.9.

Le locataire porte l'entière responsabilité en cas de violation intentionnelle des obligations contractuelles, notamment en cas de dommmages causés par l'utilisation par un conducteur non autorisé ou par l'utilisation du véhicule de location à des fins interdites. Si le locataire a délibérément commis un délit de fuite ou violé ses obligations conformément à l'article 7 des présentes, il porte également l'entière responsabilité, à moins que la violation n'ait aucune influence sur la détermination des dommmages. En cas de violation d'une obligation contractuelle par négligence grave, le locataire est entièrement responsable s'il cause le dommmage intentionnellement. En cas de dommmages découlant d'une négligence grave, il porte la responsabilité dans une proportion correspondant à la gravité de sa faute ; il incombe au locataire d'apporter la preuve de l'absence de négligence grave.

Dans tous les autres cas, le locataire porte la responsabilité conformément aux dispositions légales.

Le loueur quantifie et règle les créances sur la base des estimations d'un atelier agréé français ou par son propre personnel spécialisé à l'aide du logiciel standard de calcul des créances.

Des frais de dossier de 49 € seront facturés pour la prise en charge par le loueur de tout dommmage de quelque nature que ce soit survenu pendant la période de location.

La restitution prématurée des véhicules loués sur le site ou à proximité du site (qu'il s'agisse d'une zone publique ou privée) se fait aux risques et périls du locataire ! Le loueur n'assume aucune responsabilité pour les dommmages qui surviennent jusqu'à la fin convenue de la période de location.

En cas de perte de la carte grise, le loueur facture des frais de dossier forfaitaires d'un montant de 200 €. En cas de perte de la clef, le loueur facture des frais de dossier forfaitaires d'un montant de 300€.

#### 7.8. ACCIDENTS ET DOMMAGES

En cas de panne ou de dysfonctionnement du véhicule (p. ex. allumage du témoin du moteur, crevaison des pneus), il faut contacter le service téléphonique du loueur afin de déterminer la marche à suivre.

En cas d'endommagement du véhicule loué pendant la période de location, le locataire est tenu d'informer le loueur immédiatement et par écrit de tous les détails de l'événement qui a causé l'endommagement du véhicule de location. Le constat d'accident doit notamment comprendre le nom et l'adresse des personnes impliquées et de tout témoin ainsi que le numéro d'immatriculation et les données d'assurance des véhicules impliqués. Le locataire doit remplir à cet effet le formulaire de constat d'accident dans la boîte à gants des documents du véhicule dans son intégralité, avec véracité et avec soin. Ce formulaire peut également être demandé à tout moment par téléphone auprès du loueur. Le locataire est tenu d'envoyer immédiatement le formulaire par voie électronique sous forme de scan à [contact@thefamilyvan.fr](mailto:contact@thefamilyvan.fr)

En cas de non-respect de cette obligation, le loueur se réserve le droit de facturer une pénalité contractuelle de 1 000 € au locataire. Peut s'y ajouter une éventuelle responsabilité au sens de l'article 7.7.

Après tout accident, incendie, vol, dommage dû à des animaux sauvages ou autres, le locataire est également tenu d'avertir immédiatement la police locale. Ceci s'applique également aux accidents dont le locataire est responsable sans l'intervention de tiers. Si le locataire ne fait pas constater le dommage par la police, il est entièrement responsable des dommages financiers qui en résultent pour le loueur. Toute autre exigence ne sera pas reconnue.

En dehors du constat européen standardisé, aucun document relatif à l'accident ne peut être signé.

Si des dommages sont constatés en cours de route, le loueur doit en être informé immédiatement par courrier ou courrier électronique. Si une réparation est nécessaire, le véhicule doit être immédiatement arrêté avant que d'autres dommages puissent survenir. La poursuite du voyage, même jusqu'au garage le plus proche, n'est autorisée qu'avec l'accord préalable du loueur. Ceci ne s'applique pas si la nature du dommage permet d'exclure des dommages consécutifs.

Si le locataire apporte ou fait transporter le véhicule à un garage, le loueur doit être immédiatement informé, pendant les heures d'ouverture et avant de commander la réparation au garage, de la durée et des coûts de la réparation. Le locataire est tenu d'attendre le consentement aux réparations. Le loueur ne prend en charge les frais de réparation que si elle a été approuvée par lui au préalable et uniquement sur présentation des justificatifs correspondants. L'adresse exacte du garage doit être communiquée au loueur sans délai.

## 7.9. FORFAITS D'ASSURANCE

Le locataire a la possibilité de réduire sa responsabilité conformément à l'article 7.7 en commandant des forfaits. Le **forfait Basic** est automatiquement inclus avec toute réservation. Ce dernier comprend les composants suivants :

- Franchise (voir article 7.7) de 2000 € ou 2500€ selon les articles 7.1 et 7.2
- Caution bloquée
- Nombre illimité de kilomètres
- Deux conducteurs assurés
- Service de mobilité à l'étranger : en cas de panne dans un pays étranger, le loueur s'efforcera de fournir un véhicule de remplacement ou de faire effectuer une réparation le plus rapidement possible
- Service de dépannage à l'étranger : toutes les prestations doivent être organisées exclusivement par le loueur et à sa discrétion, et doivent être coordonnés en appelant la ligne d'assistance téléphonique de l'assureur

En commandant le **forfait Medium**, le locataire dispose en complément des services compris dans le forfait Basic des services suivants :

- La franchise (voir article 7.7) est réduite à 800 € ou 1300 € selon les articles 7.1 et 7.2
- Caution non bloquée
- Trois conducteurs assurés
- Service de mobilité à l'étranger : en cas de panne dans un pays étranger, le loueur s'efforcera de fournir un véhicule de remplacement ou de faire effectuer une réparation le plus rapidement possible
- Service de dépannage à l'étranger : toutes les prestations doivent être organisées exclusivement par le loueur et à sa discrétion, et doivent être coordonnés en appelant la ligne d'assistance téléphonique de l'assureur

En commandant le **forfait Premium**, le locataire dispose en complément des services compris dans le forfait Basic et dans le forfait Medium des services suivants :

- La franchise (voir article 7.7) est réduite à 400 € ou 900 € selon les articles 7.1 et 7.2
- Caution non bloquée
- Assurance pare-brise : pas de responsabilité du locataire pour les dommages causés au verre par des éclats de pierre
- Assurance pneus : pas de responsabilité du locataire en cas de dommages aux pneus

Même si la responsabilité est réduite lorsque le forfait Premium a été commandé, les règles générales de responsabilité évoquées dans l'article 7.7 s'appliquent dans le cas où le locataire est responsable des dommages. En particulier, le locataire est entièrement responsable en cas de violation par négligence grave d'une obligation contractuelle s'il cause le dommage intentionnellement. En cas de dommages découlant d'une négligence grave, il porte la responsabilité dans une proportion correspondant à la gravité de sa faute ; il incombe au locataire d'apporter la preuve de l'absence de négligence grave.

## 7.10. RESPONSABILITÉ DU LOUEUR

Toute responsabilité du loueur en cas de violation de ses obligations contractuelles est limitée à l'intention et à la négligence grave, y compris l'intention et la négligence grave de ses représentants et de ses agents d'exécution. Le loueur est responsable au sens des dispositions légales en cas de violation d'une obligation contractuelle essentielle (obligation cardinale). Dans ce cas, la responsabilité est limitée à l'indemnisation des dommages prévisibles typiques dans le cadre du contrat. La responsabilité en cas d'atteinte coupable à la vie, au corps ou à la santé reste inchangée.

Le loueur doit mettre le véhicule à disposition au moment convenu de la location. Si, pour une raison quelconque, le véhicule loué n'est pas disponible au début du voyage, le loueur fournira un véhicule de remplacement équivalent. Si cela n'est pas possible, le loueur remboursera les paiements effectués au locataire.

Dans la mesure du possible, le loueur s'efforce de mettre à la disposition du locataire un véhicule de remplacement, si disponible, en cas de dommages ou de prise en charge en garage pendant la période de location en cours. À l'exception des dommages dus à un défaut déjà présent, la location reste due même en cas de dommage ou de réparation. Les jours perdus au garage ou en cas de congé à cause de dommages survenus pendant la période de location ne seront pas remboursés au locataire.

Si le locataire oublie des objets lors de la restitution du véhicule, le loueur n'est tenu de les garder que dans la mesure du raisonnable et le locataire est tenu de prendre en charge les frais correspondants.

Si des véhicules privés sont stationnés sur le terrain du loueur dans des cas particuliers, le loueur décline toute responsabilité en cas de dommages ou de vol.

## 7.11. PÉAGES

Le locataire est responsable de tous les frais de péage encourus – sur place ou à l'avance par virement bancaire ou carte de crédit. Le locataire s'engage à s'informer à l'avance sur les éventuels péages et zones de protection de l'environnement dans le pays visité et, le cas échéant, à s'enregistrer.

Si le locataire part d'un site français, le véhicule est déjà équipé d'un badge environnemental (Crit' Air).

Au Portugal, l'enregistrement ou l'achat d'une carte de péage [www.portugaltolls.com](http://www.portugaltolls.com) n'est nécessaire que si le locataire circule sur une route à péage où les péages sont perçus électroniquement. Ces routes sont indiquées.

En cas de violation de ces règlements, le loueur facturera des frais de traitement de 19,00 € pour en plus des péages et des éventuelles sanctions.

## 8. CONDITIONS DE TRANSPORT

a) Identité du transporteur : L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur le descriptif du voyage (page web) ou la fiche technique du voyage. En cas de modification après votre inscription, The Family Van s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs, en particulier aériens. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes



interdites peut être consultée sur le site [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

b) Changement d'horaires des transports : Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports (ex. : vols) au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour vous permettre d'appréhender la durée effective de votre séjour et sauf autre précision dans le descriptif du voyage, le premier et le dernier jour du voyage sont généralement consacrés au transport. Pour le transport aérien, nous vous informons que les horaires des vols peuvent varier jusqu'au départ du voyage, et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par le transporteur. Nous vous précisons que les temps d'escale sont généralement déterminés par les compagnies aériennes, selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés pour des motifs inhérents à la réglementation et à des circonstances extérieures au transporteur, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais. Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3 h avant.

c) Changement d'itinéraire, de gare, port et/ou d'aéroport : Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires, mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares, ports et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques ou de grèves extérieures à The Family Van. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

d) Non-réalisation de la prestation de transport : En cas de non-réalisation de la prestation de transport réservée par le fait du voyageur, pour tout motif extérieur à The Family Van, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement nécessaire à la poursuite du voyage, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport. Pour les billets de transport aérien, les taxes d'embarquement des billets non utilisés sont remboursées sur demande (art. L 224-66 C. consom.).

e) Retard/annulation des prestations de transport : En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage, et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou étiquette bagage...) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit. Dans le cas où le(s) voyageur(s) décide(nt) de renoncer au voyage avant la date de départ en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il(s) lui/leur sera/(ont) facturé(s) les frais d'annulation/résolution visés à l'article 6 ci-dessus.

## 9. MODALITÉS PARTICULIÈRES DE NOS VOYAGES

### 9.1. EXTENSION DE VOTRE CIRCUIT

Nous vous proposons de pouvoir avancer votre date de départ ou de reculer votre date de retour. À cet effet, nous vous invitons à faire votre demande auprès de votre conseiller pour connaître le montant du supplément de prix lié à cette modification.

## 9.2. CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES VOYAGES HAUTE MONTAGNE/SKI ET NEIGE/TERRES ET MERS - TRAIL

Le personnel d'encadrement choisi par The Family Van (guides de haute montagne, accompagnateur moyenne montagne, moniteur de ski, de rafting, du surf...) pour accompagner tout groupe de voyageurs est seul juge durant le voyage, de réaliser ou de modifier le programme prévu à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs et le bon déroulement du voyage voire pour faire face à des circonstances imprévues. Il est également habilité à suspendre et/ou interrompre le voyage d'un ou plusieurs voyageur(s) pour des raisons de sécurité. Une alternative au voyage sera proposée au(x) voyageur(s) concerné(s). En fonction des conditions climatiques et/ou de la condition physique des voyageurs, The Family Van, via son représentant, pourra être amené à proposer aux voyageurs un programme adapté et/ou la présence d'un guide supplémentaire. Les frais supplémentaires seront à la charge des voyageurs. L'interruption du voyage à l'initiative de tout voyageur ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

## 9.3. TAILLE DES GROUPES -

Pour les circuits accompagnés et les voyages familles : Sauf stipulation contraire, la taille maximale des groupes pour nos voyages est de 16 personnes.

Pour les voyages sur mesure : Pour toutes les demandes de voyageurs qui souhaitent voyager ensemble, nous pouvons adapter l'encadrement et la logistique à la taille du groupe, si la destination le permet.

## 9.4. ANNULATION PAR THE FAMILY VAN POUR MANQUE DE PARTICIPANTS

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard :

- 15 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours;
- 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours.

Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets d'avion ou de train, hôtel, matériel nécessaire au voyage...).

## 9.5. PRESTATIONS AVANT LE DÉPART ET AU RETOUR DU VOYAGE

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations avant départ et au retour du voyage (transport, hôtel...) compte tenu des contraintes liées au transport (cf. Article 8), The Family Van vous recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/ports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers et/ou du fait du voyageur, qui modifierai(en)t les prestations du voyage souscrites chez The Family Van et/ou impliquerai(en)t la modification des prestations réservées par le(s) voyageur(s)

(non incluses dans votre voyage), The Family Van ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

## 10. PRIX

### 10.1. CIRCUITS ACCOMPAGNÉS — VOYAGES FAMILLE EN GROUPE

Les prix applicables sont ceux accessibles sur le site Internet pour votre voyage. Le prix par voyage et par voyageur est fixé sur la base d'un nombre minimum de participants mentionné dans l'offre du circuit.

### 10.2. VOYAGES SUR MESURE

Nous vous communiquons une indication de budget pour un voyage sans transport pour vous permettre de personnaliser votre voyage en choisissant les dates de voyage, prestations et mode de transport. Le prix du voyage sera celui mentionné sur votre devis personnel émis par The Family Van, avec une date de validité. Nos devis sont toujours réalisés sous réserve de disponibilité des prestations proposées aux dates du voyage. Afin de réserver ces prestations, le voyageur devra payer le montant du prix figurant dans son devis selon les modalités de l'article 3.

### 10.3. POUR TOUS NOS VOYAGES

Le prix du voyage est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, jusqu'à 20 jours du départ, nous pouvons opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, sans possibilité d'annulation/résolution de votre part, pour l'une ou l'autre (ou les deux) évolutions du prix suivantes : Du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, du niveau de taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement dans les ports ou aéroports, The Family Van vous facturera l'intégralité du coût supplémentaire induit. Votre refus de paiement de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation. Si un ou plusieurs voyageurs inscrits annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé à The Family Van, avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageur(s). Tout refus de la part du ou des voyageurs restants inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation/résolution de leur part du ou des voyageurs concernés, avec application des frais d'annulation/résolution de l'article 6.

### 10.4. Frais, redevances ou autres coûts supplémentaires durant le voyage

Des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires (taxes de séjour, redevances hôtelières [resortfees], frais de stationnement, entrée dans les parcs nationaux...) peuvent être à régler pendant la réalisation du voyage par le voyageur. Ces frais non compris dans le prix total du voyage vous sont indiqués le cas échéant dans l'offre. Nous vous conseillons de vous munir d'un moyen de paiement approprié pour votre voyage.

## 11. CESSION DU CONTRAT

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer The Family Van de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller.

## 12. RESPONSABILITÉ

The Family Van ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s) ;
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ ou transporteurs (compagnies aériennes, etc.) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par The Family Van ;
- Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par The Family Van dans cette hypothèse ;
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à The Family Van, émeutes étrangères à The Family Van, incidents techniques ou administratifs extérieurs à The Family Van, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs ;
- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, The Family Van se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers ;
- La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par The Family Van concernant le voyage de sorte que The Family Van ne saurait être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la communication de ces informations. En cas de mise en jeu de la responsabilité de The Family Van en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17- IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de The Family Van sera égale à trois fois le prix total du voyage.

## 13. RÉCLAMATIONS

### 13.1. EN COURS DE VOYAGE

Vous êtes tenu d'informer The Family Van de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant immédiatement notre numéro d'urgence dont les coordonnées figurent sur votre contrat de vente. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels

dommages-intérêts ou réduction de prix dûs si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

### 13.2. APRÈS VOTRE VOYAGE

Les voyageurs pourront adresser toute éventuelle réclamation par écrit à The Family Van S.A.S. Service clients — 85 route d'Angoumé — 40990 Mées, dans les meilleurs délais suivant la date du retour du voyage, accompagnée de pièces justificatives. Après avoir saisi notre Service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17. Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

# Location véhicule pour les voyages en liberté ou sur mesure

14. Droit applicable, contenu du contrat, position du client

L'objet du contrat est exclusivement la location d'un van avec aménagement intérieur standard ainsi que les accessoires éventuels fournis par The Family Van en qualité de loueur.

Les documents nécessaires pour établir la relation contractuelle sont :

1. le contrat de location comprenant les conditions convenues ainsi que le rapport d'état du véhicule de location,
2. la confirmation de réservation par courrier électronique,
3. ces conditions générales de ventes.

Le locataire utilise le véhicule de location sous sa propre responsabilité et organise lui-même son trajet. Le loueur n'est redevable d'aucune prestation de voyage.

Le véhicule de location ne peut être utilisé que dans les pays de l'Union européenne. Les voyages en Turquie, en Russie, au Maroc, en Tunisie et dans tous les autres pays non membres de l'UE situés en Europe géographique sont exclus.

Les vans aménagés sont loués exclusivement à des fins privées, par exemple pour des voyages de vacances. Toute utilisation commerciale, tout comportement de conduite inhabituel (par exemple même trajet aller-retour de manière répétée, taxi ou navette) ou toute utilisation pour un déménagement est interdite. Le loueur est autorisé à résilier le bail sans préavis pour motif grave en cas de violation des termes et à réclamer des dommages-intérêts.

Il est interdit au locataire d'utiliser le véhicule de location pour participer à des manifestations sportives et à des essais de véhicules, pour transporter des substances explosives, facilement inflammables, toxiques, radioactives ou présentant un autre danger. Il est également interdit de l'utiliser pour commettre des infractions douanières ou toute autre infraction pénale, même si celles-ci ne sont punissables qu'en vertu du droit du lieu du crime, pour la sous-location, le prêt ou à d'autres fins commerciales – sauf accord contractuel explicite – ou pour d'autres utilisations dépassant l'utilisation contractuelle prévue. En cas de doute sur l'utilisation du véhicule loué, le loueur se réserve le droit de refuser de le remettre.

Il est en principe interdit de recouvrir et/ou de retirer les autocollants publicitaires sur le véhicule. Un autocollant supplémentaire (co-marquage) peut être autorisé dans certains cas et selon certaines modalités.

La location d'un van aménagé destiné à servir de bureau à domicile pour les activités professionnelles du locataire ou de ses employés (en cas de location par des entreprises) ne constitue pas une utilisation à des fins commerciales.

## 15. LES MODALITÉS DE RÉSERVATION

Par l'envoi du formulaire de réservation dûment rempli, le locataire transmet une offre ferme de signature du contrat de location et il accepte les conditions générales du loueur par le biais d'une procédure de consentement lors du processus de réservation.

Le locataire reçoit à titre informatif une notification sur la page de réservation ainsi qu'un email direct automatique (Instant Mail) de la part du loueur concernant la réception de la demande de réservation. La réservation de location est acceptée par le loueur (= conclusion du contrat) et le véhicule de location est considéré comme fermement réservé seulement après réception de la confirmation de réservation écrite (par e-mail) envoyée activement par le loueur via le portail de réservation.

Le loueur est autorisé, dans le cadre de sa propre liberté de disposition, à refuser de conclure un contrat de location.

## 16. Prix

Les prix applicables sont ceux accessibles sur le site Internet, dans le récapitulatif du voyage, lors de votre réservation.

## 17. CONDITIONS DE PAIEMENT

### 17.1. MODALITÉS DE PAIEMENT SELON LES CAS

Pour toute inscription à nos séjours :

- Selon le mode de paiement que vous choisissez et si votre inscription est réalisée à plus de 60 jours avant la date du départ du voyage, The Family Van procédera au minimum à l'encaissement d'un acompte de 30 % du prix total du voyage. Le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part et être encaissé par The Family Van au plus tard 30 jours avant la date du départ. Tout retard dans le paiement d'un acompte et/ou du solde sera considéré comme une annulation de votre fait, pour lesquels seront également à prendre en compte pour l'utilisateur des frais d'annulation visés à l'article 18 ci-après.
- Pour toute inscription à 60 jours ou moins de la date du départ, vous devrez procéder au paiement du prix total du voyage.

### 17.2. MOYENS DE PAIEMENT

Le paiement devra être réalisé sur la plateforme de paiement de notre site internet. Vous pourrez procéder au paiement de votre voyage par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard exclusivement — Amex non acceptée)

### 17.3. PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS SANS FRAIS

Lors du processus de réservation, nous vous proposons de payer votre séjour en plusieurs fois sans frais. Le nombre de paiements maximum autorisés est de 5 et dépend du nombre de mois précédant la réservation.

Par exemple, si vous réservez en avril pour le mois de Septembre, vous aurez la possibilité de choisir un paiement en 5 fois sans frais.

En revanche, si vous réservez en avril pour le mois de Juillet, vous aurez la possibilité de choisir un paiement en 3 fois sans frais.

En choisissant ce mode de paiement, vous devrez verser au minimum l'acompte de 30% comme expliqué à l'article 17.1 et payer directement le solde en plusieurs fois sans frais en fonction du nombre de mensualités restantes avant la date de départ.

#### 17.4. PAIEMENT PARTAGÉ

Lors du processus de réservation, nous vous proposons de partager en deux le paiement avec la personne qui vous accompagne.

Vous devrez alors cocher la case "Partager le paiement" et valider l'email de la personne qui vous accompagne.

Vous pourrez ensuite choisir, si vous le souhaitez, le paiement en plusieurs fois sans frais comme mentionné dans l'article 3.2 des présentes.

#### 17.5. FACTURE

Pour tout paiement dont le montant a été validé et encaissé, The Family Van, s'engage à mettre à disposition sur l'espace voyageur de la personne ayant procédé au paiement, une facture au plus tard dans les 15 jours suivant tout encaissement.

### 18. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION/ RÉOLUTION

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ, il vous faudra en informer dès que possible The Family Van par tout moyen écrit, dans le but d'obtenir un accusé de réception. Sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation la date d'émission de l'écrit. Néanmoins, les frais d'inscription, de visa et d'envoi du passeport ne pourront être remboursés par The Family Van. En cas d'annulation de votre voyage, il sera fait application des dispositions énoncées au présent article.

#### 18.1. BARÈME DE FRAIS DE MODIFICATION DES DATES DE VOTRE LOCATION

The Family Van vous propose de modifier les dates de votre voyage selon les conditions suivantes.

The Family Van facturera les frais de modification ci-dessous :

- Plus de 30 jours avant le départ : annulation gratuite;
- De 30 à 21 jours avant le départ : 40 % du prix total du voyage;
- De 20 à 14 jours avant le départ : 50 % du prix total du voyage;
- De 13 à 7 jours avant le départ : 70 % du prix total du voyage;
- De 6 à 1 jour avant le départ : 80 % du prix total du voyage;
- Jour du départ (ou no show) : 100 % du prix total du voyage;

#### 18.2. BARÈME DE FRAIS D'ANNULATION/RÉSOLUTION POUR TOUS LES VOYAGES

The Family Van facturera les frais d'annulation/résolution ci-dessous :

- Plus de 30 jours avant le départ : annulation gratuite;
- De 30 à 21 jours avant le départ : 40 % du prix total du voyage;
- De 20 à 14 jours avant le départ : 50 % du prix total du voyage;
- De 13 à 7 jours avant le départ : 70 % du prix total du voyage;
- De 6 à 1 jour avant le départ : 80 % du prix total du voyage;
- Jour du départ (ou no show) : 100 % du prix total du voyage;

Si le contrat de location est terminé prématurément par le retour du véhicule de location, cela n'ouvre aucun droit à un remboursement partiel du prix de location, à un bon



d'annulation ni à une modification (partielle) de la réservation pour une autre période de location.

## 19. Période de location

La période de location s'étend du moment de la prise en charge convenue du véhicule jusqu'à sa restitution définitive prévues dans le contrat de location. La durée minimale de location est de 2 nuits en saison basse et de 5 nuits le reste de l'année.

Concernant les horaires de prise en charge et de restitution, les conditions applicables sont celles prévues dans l'article 20.3 des présentes conditions.

Si le véhicule loué est restitué avant la date de retour convenue, le prix total de location convenu dans le contrat de location reste dû. Le loueur n'est pas tenu de prolonger automatiquement la location pour une durée indéterminée.

## 20. Véhicules

### 20.1. CAUTION

La capture de caution sera réalisée par notre partenaire Swikly.

Pour les conducteurs âgés de 21 ans minimum, titulaire d'un permis de conduire de classe 3 ou B depuis au moins 3 ans et sans discontinuité au moment de la location, une vérification sera faite avant le départ afin de s'assurer que le montant de la caution (2000€, 800€ ou 400€ selon le niveau d'assurance choisi) est disponible sur votre compte bancaire.

Pour les conducteurs âgés de 19 ans minimum, titulaire d'un permis de conduire de classe 3 ou B depuis au moins 1 an et maximum 3 ans et sans discontinuité au moment de la location, une vérification sera faite avant le départ afin de s'assurer que le montant de la caution (2500€, 1300€ ou 900€ selon le niveau d'assurance choisi) est disponible sur votre compte bancaire.

Swikly s'assurera de prélever le montant nécessaire directement sur votre compte dans le cas où cela s'avérerait nécessaire (réparation de casse, ménage...).

La caution sera attestée au locataire au moment de la réservation. Le véhicule loué ne sera pas remis au locataire sans cette vérification réalisée par Swikly. The Family Van est autorisé à résilier le contrat de location sans préavis si la vérification de la caution par Swikly n'a pas aboutie ou si il manque une partie ou la totalité du paiement au moment du départ, sous réserve de toute réclamation en dommages-intérêts.

Lors de la remise du véhicule au début de la période de location, tout dommage existant sur le van loué sera constaté par écrit et remis au locataire, sous la forme d'un rapport. Si le véhicule est restitué dans ces mêmes conditions et en bon état, l'empreinte de prélèvement de la caution par Swikly sera levée dans un délai de 20 jours après la fin de la période de location. Cependant, il convient de préciser que le locataire n'est pas pour autant dégagé de sa responsabilité pour les vices cachés, ou les dommages qui pourraient être à posteriori découverts par le loueur dans les 48 heures suivant la remise du véhicule.

En cas d'accident avec une autre partie, la caution, y compris la franchise due par le locataire, sera conservée ou réclamée par le loueur jusqu'à ce que la question de la culpabilité ait été entièrement clarifiée par voie judiciaire ou extrajudiciaire.

Pourront être facturés au locataire des frais ou coûts supplémentaires (par exemple, un forfait de nettoyage spécial) à la restitution du véhicule, s'il est possible de les calculer à ce moment donné. Si des frais supplémentaires sont effectivement encourus (exemple : amende, dommages supplémentaires constatés à la réclamation), le loueur facturera au locataire ces frais et les frais administratifs corrélés (par exemple les frais de traitement de la demande, les frais de traitement des amendes) à une date ultérieure, lorsque le loueur aura eu connaissance de ces frais.

The Family Van se réserve le droit de retenir les frais ou coûts supplémentaires correspondants directement sur la caution.

Cependant, le locataire peut s'il le souhaite contester ce calcul dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la lettre, par courrier électronique ou par courrier postal. Cela vaut également pour le justificatif attestant que le locataire n'est pas responsable de l'événement dont découlent les frais ou coûts supplémentaires. Si le locataire ne réagit pas dans la période de temps impartie, lesdits frais lui seront facturés.

## 20.2. PERSONNES AUTORISÉES À CONDUIRE LE VÉHICULE

Les van aménagés de la société The Family Van peuvent être conduits par toute personne physique de 19 ans minimum, titulaire d'un permis de conduire de classe 3 ou B depuis au moins 1 an et sans discontinuité au moment de la location.

Le locataire principal du véhicule, ainsi que les conducteurs et conductrices secondaires, doivent être nommés et doivent présenter leur permis de conduire au loueur lors de la remise du véhicule. Les copies ne sont pas acceptées. Il est convenu que le locataire du véhicule loué en est responsable pour la période de location convenue.

Le locataire prend la responsabilité des actions du conducteur comme étant les siennes. Dans l'éventualité d'une location par plusieurs locataires, ces derniers sont solidairement responsables.

Toutes les personnes qui accompagnent le locataire pendant la période de location doivent être indiquées au loueur. En cas de doute sur la véracité de l'objet et du nombre de passagers, le loueur se réserve le droit de ne pas remettre le véhicule loué au moment voulu.

Le véhicule loué ne peut être conduit que par le locataire lui-même et les conducteurs qui auront été indiqués au préalable dans le contrat de location. Si un conducteur non autorisé à conduire le véhicule de location y est autorisé par le locataire, cela constitue une violation des conditions de location. Le locataire est tenu pour responsable de tout dommage causé par un conducteur non autorisé. De plus, le conducteur non autorisé ne peut prétendre à une quelconque couverture d'assurance par le biais des services offerts par le loueur et auquel le locataire souscrit lors de la validation d'un voyage. Dans ces cas, la couverture est fournie exclusivement dans le cadre de l'assurance responsabilité civile légale.

La location du véhicule loué à des entreprises clientes n'est autorisée qu'à des fins privées, qui auront été autorisées pour le loueur ou ses collaborateurs. Si, sur la base des dispositions du contrat de location, le locataire, en tant que client d'entreprise, est autorisé à céder le véhicule de location à ses employés, le locataire est tenu de veiller à ce que le véhicule de location ne soit cédé qu'aux employés qui sont autorisés à conduire au sens du présent article.

Le locataire et les conducteurs ne sont pas autorisés à conduire le véhicule loué si leur capacité à conduire est compromise. (état d'ébriété, consommation de drogues, maladie pouvant impacter la conduite du conducteur)

### 20.3. PRISE EN CHARGE ET RESTITUTION DU VÉHICULE DE LOCATION

#### **Horaires de prise en charge:**

Le véhicule loué doit être pris en charge par le locataire à l'heure convenue et à l'endroit défini dans le contrat de location.

La plage horaire de prise en charge du van véhicule est entre 9h et 18h. Le loueur facturera 40€ supplémentaires pour toute prise en charge entre 7h et 9h ou après 18h.

#### **Horaires de restitution :**

Le locataire est tenu de restituer le véhicule loué à la fin de la période de location au lieu et à l'heure définis dans le contrat de location.

La plage horaire de restitution du véhicule est entre 9h et 18h.

Le loueur facturera 40€ supplémentaires pour toute restitution entre 7h et 9h.

Le loueur se réserve le droit de facturer le locataire sur la base d'un forfait d'un montant de 30€ TTC par heure de retard après 18h.

Dans l'hypothèse où, sans en avoir préalablement informé le Loueur de vans aménagés, le Véhicule n'est pas restitué à la date convenue entre les Parties, il sera facturé au Locataire une indemnité compensatrice d'un montant de 40,00 € TTC (quarante euros toutes taxes comprises) par heure de retard, sans préjudice pour le Loueur de vans aménagés.

Le loueur doit supposer que le locataire utilise le véhicule loué de manière illicite. Le loueur est alors en droit de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente.

#### **Etat des lieux :**

Lors de la restitution d'un van aménagé, le locataire est tenu d'inspecter le véhicule loué avec un représentant du loueur. Au cours de l'inspection, les nouveaux dommages présents sur le véhicule et qui n'étaient pas indiqués dans le protocole lors de la remise du véhicule sont conscris. En cas de dommage, le loueur facturera le client dans les 14 jours suivant la restitution du véhicule. Si des dommages cachés ne sont pas visibles lors de l'inspection du véhicule, par ex. en raison de salissures extérieures, la reprise du véhicule sans opposition n'entraîne pas une reconnaissance d'absence de dette par le bailleur.

#### **Recharge pour la restitution du véhicule :**

Le véhicule loué doit être restitué avec au minimum 75% d'autonomie. Le loueur facturera le locataire après restitution à hauteur de 1€ par KW manquant par rapport au niveau de recharge noté sur l'état des lieux de départ. Ce montant pourra être directement déduit de la caution.

Si le véhicule est restitué avec moins de 75% de batterie, le loueur facturera le locataire de 50€ supplémentaires.

### **Nettoyage pour la restitution :**

Le locataire doit rendre le véhicule de location au loueur après en avoir nettoyé l'intérieur (passé le balai, et un chiffon) et l'extérieur du véhicule.

De même, le locataire doit prendre en charge les frais de nettoyage extérieur en cas de fortes salissures (par exemple boue).

Les frais de nettoyage en cas de salissures importantes, par exemple sur les sièges, le plafond intérieur ou les parois intérieures, seront retenus sur la caution et facturés au moins par un forfait de nettoyage spécial de 200 €. Le locataire est en droit de prouver qu'aucun dommage n'a été causé ou que le dommage est considérablement inférieur au forfait de nettoyage.

Si le véhicule loué n'est pas remis nettoyé à l'intérieur (balai et chiffon), un forfait de nettoyage spécial d'un montant de 50€ sera facturé.

### **20.4. DEVOIR DE SOIN ET DE DILIGENCE**

Le locataire est tenu de manipuler le véhicule loué avec soin et respecter toutes les réglementations et règles techniques en vigueur, ainsi que de verrouiller le véhicule loué correctement et de le protéger contre le vol. Le mode d'emploi du véhicule ainsi que de l'ensemble des équipements installés et autres doit être scrupuleusement respecté. En particulier, le locataire s'engage à respecter le code de la route en vigueur dans les pays concernés. Il n'est permis de conduire avec une bouteille de gaz que si elle est sécurisée ou verrouillée et en demandant au préalable la permission au loueur.

Le locataire et les autres voyageurs sont responsables du respect des réglementations en matière de devises étrangères, de santé, de péage, de passeport, de visa, de circulation et de douane. Tous les frais et inconvénients éventuels qui pourraient résulter du non-respect de ces dispositions sont à la charge de ces personnes.

Il est interdit de fumer dans le véhicule de location. Si l'interdiction de fumer dans le véhicule loué n'est pas respectée, 500 € seront retenus sur la caution pour compenser la perte de valeur et pour faire procéder à un assainissement professionnel des traces de fumée. Le locataire en droit de prouver qu'aucun dommage n'est survenu ou que le dommage est considérablement inférieur au forfait de nettoyage spécial.

Les animaux de compagnie, en particulier les chiens, ne peuvent être transportés que dans des vans spécialement conçus à cet effet et indiqués comme tels. Ceux-ci peuvent être réservés à un tarif spécial. Les animaux ne sont pas admis dans tous les autres véhicules non adaptés. Si le loueur constate une infraction, le locataire doit payer tous les frais de nettoyage supplémentaires (élimination des poils, traitement à l'ozone, etc.) ainsi qu'un montant de 500 € pour la dépréciation du véhicule. Si un van adapté pour les animaux présente des marques de griffures ou des salissures particulièrement marquées du fait du transport d'un petit animal, le loueur se réserve également le droit de facturer au locataire la perte de valeur correspondante du véhicule loué ainsi que les frais de nettoyage.

## 20.5. RECHARGE EN ÉLECTRICITÉ DU VÉHICULE

Toutes les dépenses liées aux recharges en électricité du véhicule sont à la charge du locataire durant la période de location.

Si le locataire souscrit au service Chargemap lors de sa réservation sur le site [www.thefamilyvan.fr](http://www.thefamilyvan.fr), le locataire se verra remettre une carte Chargemap qui leur permettra de payer directement sur la borne (carte sans contact) à la charge de The Family Van.

A la fin de la période de location, et dans un délai de 2 mois maximum, The Family Van récupérera directement sur la caution du locataire le montant correspondant aux différentes recharges réalisées par le locataire durant la période de location.

Si le locataire perd la carte Chargemap, il doit prévenir directement une personne de l'équipe The Family Van pour l'informer afin de la désactiver.

Dans ce cas, un montant de 10€ sera retenu sur la caution du locataire afin de commander une nouvelle carte auprès de l'entreprise Chargemap.

Le locataire est responsable de la carte Chargemap durant sa période de location. Si le locataire se fait voler la carte et que des dépenses sont réalisées durant sa période de location sans en avoir informé The Family Van au préalable, The Family Van retiendra le montant correspondant à ces dépenses sur la caution du locataire.

## 20.6. RÉPARATION ET ENTRETIEN

Pendant la période de location, le locataire est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour maintenir le van aménagé dans l'état où il se trouvait au moment de sa prise en charge. Le locataire est tenu de prêter attention aux voyants lumineux sur le tableau de bord du véhicule et de prendre toutes les mesures nécessaires conformément au mode d'emploi.

Le locataire est notamment tenu de vérifier le niveau d'huile, le niveau du liquide de refroidissement, la pression des pneus et l'état des pneus avant et pendant le voyage.

Le locataire prend en charge un réservoir plein au début du voyage. Le locataire est tenu de vérifier régulièrement les réservoirs d'huile et de liquide et de s'assurer que les réservoirs sont correctement remplis à ses frais en cas de clignotement des voyants lumineux.

Le locataire est responsable de toutes les conséquences résultant de la violation de ces obligations de maintenance.

Les frais d'entretien, tels que les recharges en électricité du véhicule loué, sont à la charge du locataire pendant la période de location convenue. Les frais des services d'entretien prescrits et des réparations nécessaires des pièces soumises à l'usure sont à la charge du loueur.

Toute modification ou intervention mécanique sur le van est interdite sans l'accord écrit préalable du loueur. En cas de violation de cette règle, le locataire est tenu de payer les frais engagés pour remettre le véhicule dans l'état où il se trouvait au moment de la location.

Les réparations nécessaires pour garantir la sécurité du véhicule en fonctionnement ou en circulation ne peuvent être effectuées par le locataire qu'avec l'accord du loueur pendant la

durée de la location. Les frais de réparation sont à la charge du loueur sur présentation des justificatifs correspondants, sauf si le locataire est responsable du dommage.

## 20.7. RESPONSABILITÉ DU LOCATAIRE ET ASSURANCE

En cas d'accident, de perte, de vol ou de mauvaise utilisation du véhicule de location (comme la conduite sur une route non goudronnée) ou de manquement aux obligations contractuelles conformément aux articles 20.1, 20.2, 20.3, 20.4, 20.5 et 20.6 des présentes CGV, le locataire est responsable des frais de réparation encourus, en cas de perte totale pour la valeur de remplacement du véhicule loué moins la valeur résiduelle, sauf si le locataire n'est pas responsable de l'occurrence du dommage. En outre, le locataire est également responsable de tout dommage consécutif, notamment la dépréciation de la valeur, les frais de remorquage ou de sauvetage et les frais d'expertise. La responsabilité du locataire ne s'applique pas si ni lui ni le conducteur ne sont responsables des dommages.

Le véhicule de location est assuré contre la responsabilité civile et tous risques. L'assurance responsabilité civile assure un montant de 1,5 millions €.

Le loueur est en droit de satisfaire ou de combattre au nom du locataire les demandes de dommages-intérêts formulées à son encontre et d'émettre toutes les déclarations qui lui semblent appropriées à cette fin dans la mesure où il le juge utile.

Si le locataire fait l'objet de poursuites judiciaires ou extrajudiciaires, il est tenu de le notifier immédiatement après avoir fait valoir ses droits. En cas de revendications réclamées en justice, le loueur est tenu de mener la procédure judiciaire. Le loueur est en droit de désigner un avocat au nom du locataire, auquel le locataire doit donner procuration et auquel il doit fournir toutes les informations nécessaires et documents demandés.

Le loueur indemniser le locataire conformément aux principes d'une police d'assurance tous risques basée sur les conditions types des CGA (Conditions Générales d'Assurance pour les véhicules automobiles) actuellement en vigueur, avec une franchise plus un coût forfaitaire pour les dommages de 49 € par sinistre sur le véhicule de location. Le locataire est en droit de prouver que le loueur n'a subi aucun dommage ou un dommage nettement inférieur au montant forfaitaire.

L'exonération de responsabilité couvre les dommages causés par un accident, c'est-à-dire par un événement extérieur soudain issu d'une force mécanique ; les dommages opérationnels et les dommages de casse ne constituent pas des dommages accidentels. De même, les dommages se produisant entre un véhicule tracteur et un véhicule tracté ou une remorque sans incident extérieur ne sont pas considérés comme des dommages accidentels.

Seul l'assureur est reconnu comme référent pour l'application du % de responsabilité.

Le locataire est responsable des dommages qui ne rentrent pas dans le cadre du contrat d'assurance. Par exemple une mauvaise manipulation lors de la recharge de la batterie, par un mauvais remplissage de l'un des réservoirs (réservoir d'huile ou de liquide de refroidissement), par un usage non conforme (comme la conduite sur route non goudronnée), par la cargaison, etc...

Ne sont pas non plus couverts par l'exonération de responsabilité les dommages causés à l'auvent, à l'intérieur du véhicule loué, y compris la tente de toit, par une mauvaise manipulation.

Veillez noter les informations suivantes à ce sujet :

- L'auvent ne doit jamais être déployé par vent fort ou en cas de pluie et ne doit jamais être laissé sans surveillance lorsqu'il est déployé. Les frais correspondant à un auvent neuf et son montage sont à la charge du locataire en cas de non-respect de ces consignes. Ces frais peuvent dépasser le montant de la caution
- Le système d'eau ne peut pas être nettoyé si le réservoir a été rempli de carburant diesel par erreur. Il doit être entièrement remplacé. Cela s'applique aux réservoirs, radiateurs, pompes, robinets et tuyaux. Tous les frais sont à la charge du locataire. Le locataire est également responsable des dommages causés au véhicule et à ses accessoires.

Le locataire prend l'entière responsabilité – indépendamment de sa culpabilité – des dommages suivants, la responsabilité pouvant être partiellement limitée ou exclue par des forfaits correspondants (20.9) :

**Dommages infligés aux pneus** : Les frais éventuels de remorquage ou de montage des pneus ainsi que pour les pneus eux-mêmes sont également à la charge du locataire. La roue de secours du véhicule de location ne peut être montée par le locataire lui-même, mais uniquement par un service de remorquage ou de dépannage ;

**Éclats causés par des cailloux sur les vitres** : Les éclats dans les vitres sont réparés ou remplacés en fonction de l'emplacement et des dimensions ;

**Dommages dans l'habitacle du véhicule.**

**Autres dommages** : Les dommages découlant de la conduite sur route non goudronnée, y compris les frais en résultant pour tout éventuel dépannage, remorquage ou dommage aux pneus.

Ces dommages ne sont pas limités par les forfaits (20.9).

L'assurance ne couvre pas les dommages causés au véhicule par le transport par ferry ou en train. L'ensemble des frais liés aux dommages subis pendant le transport respectif est à la charge du locataire. Le locataire est tenu d'informer le loueur des dommages causés par le ferry ou tout autre moyen de transport.

Dans tous les cas, la franchise applicable est celle fixée dans l'article 20.1. Le locataire a la possibilité de réduire le montant de la franchise avec différents forfaits proposés par le loueur lors de la réservation sur son site internet ; vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les articles 20.1 et 20.9.

Le locataire porte l'entière responsabilité en cas de violation intentionnelle des obligations contractuelles, notamment en cas de dommages causés par l'utilisation par un conducteur non autorisé ou par l'utilisation du véhicule de location à des fins interdites. Si le locataire a délibérément commis un délit de fuite ou violé ses obligations conformément à l'article 20 des présentes, il porte également l'entière responsabilité, à moins que la violation n'ait aucune influence sur la détermination des dommages. En cas de violation d'une obligation contractuelle par négligence grave, le locataire est entièrement responsable s'il cause le dommage intentionnellement. En cas de dommages découlant d'une négligence grave, il porte la responsabilité dans une proportion correspondant à la gravité de sa faute ; il incombe au locataire d'apporter la preuve de l'absence de négligence grave.

Dans tous les autres cas, le locataire porte la responsabilité conformément aux dispositions légales.

Le loueur quantifie et règle les créances sur la base des estimations d'un atelier agréé français ou par son propre personnel spécialisé à l'aide du logiciel standard de calcul des créances.

Des frais de dossier de 49 € seront facturés pour la prise en charge par le loueur de tout dommage de quelque nature que ce soit survenu pendant la période de location.

La restitution prématurée des véhicules loués sur le site ou à proximité du site (qu'il s'agisse d'une zone publique ou privée) se fait aux risques et périls du locataire ! Le loueur n'assume aucune responsabilité pour les dommages qui surviennent jusqu'à la fin convenue de la période de location.

En cas de perte de la carte grise, le loueur facture des frais de dossier forfaitaires d'un montant de 200 €. En cas de perte de la clef, le loueur facture des frais de dossier forfaitaires d'un montant de 300€.

## 20.8. ACCIDENTS ET DOMMAGES

En cas de panne ou de dysfonctionnement du véhicule (p. ex. allumage du témoin du moteur, crevaison des pneus), il faut contacter le service téléphonique du loueur afin de déterminer la marche à suivre.

En cas d'endommagement du véhicule loué pendant la période de location, le locataire est tenu d'informer le loueur immédiatement et par écrit de tous les détails de l'événement qui a causé l'endommagement du véhicule de location. Le constat d'accident doit notamment comprendre le nom et l'adresse des personnes impliquées et de tout témoin ainsi que le numéro d'immatriculation et les données d'assurance des véhicules impliqués. Le locataire doit remplir à cet effet le formulaire de constat d'accident dans la boîte à gants des documents du véhicule dans son intégralité, avec véracité et avec soin. Ce formulaire peut également être demandé à tout moment par téléphone auprès du loueur. Le locataire est tenu d'envoyer immédiatement le formulaire par voie électronique sous forme de scan à [contact@thefamilyvan.fr](mailto:contact@thefamilyvan.fr)

En cas de non-respect de cette obligation, le loueur se réserve le droit de facturer une pénalité contractuelle de 1 000 € au locataire. Peut s'y ajouter une éventuelle responsabilité au sens de l'article 20.7.

Après tout accident, incendie, vol, dommage dû à des animaux sauvages ou autres, le locataire est également tenu d'avertir immédiatement la police locale. Ceci s'applique également aux accidents dont le locataire est responsable sans l'intervention de tiers. Si le locataire ne fait pas constater le dommage par la police, il est entièrement responsable des dommages financiers qui en résultent pour le loueur. Toute autre exigence ne sera pas reconnue.

En dehors du constat européen standardisé, aucun document relatif à l'accident ne peut être signé.

Si des dommages sont constatés en cours de route, le loueur doit en être informé immédiatement par courrier. Si une réparation est nécessaire, le véhicule doit être immédiatement arrêté avant que d'autres dommages puissent survenir. La poursuite du voyage, même jusqu'au garage le plus proche, n'est autorisée qu'avec l'accord préalable du



loueur. Ceci ne s'applique pas si la nature du dommage permet d'exclure des dommages consécutifs.

Si le locataire apporte ou fait transporter le véhicule à un garage, le loueur doit être immédiatement informé, pendant les heures d'ouverture et avant de commander la réparation au garage, de la durée et des coûts de la réparation. Le locataire est tenu d'attendre le consentement aux réparations. Le loueur ne prend en charge les frais de réparation que si elle a été approuvée par lui au préalable et uniquement sur présentation des justificatifs correspondants. L'adresse exacte du garage doit être communiquée au loueur sans délai.

## 20.9. FORFAITS D'ASSURANCE

Le locataire a la possibilité de réduire sa responsabilité conformément à l'article 7.7 en commandant des forfaits. Le **forfait Basic** est automatiquement inclus avec toute réservation. Ce dernier comprend les composants suivants :

- Franchise (voir article 20.7) de 2000 € ou 2500€ selon les articles 20.1 et 20.2
- Caution bloquée
- Nombre illimité de kilomètres
- Deux conducteurs assurés
- Service de mobilité à l'étranger : en cas de panne dans un pays étranger, le loueur s'efforcera de fournir un véhicule de remplacement ou de faire effectuer une réparation le plus rapidement possible
- Service de dépannage à l'étranger : toutes les prestations doivent être organisées exclusivement par le loueur et à sa discrétion, et doivent être coordonnés en appelant la ligne d'assistance téléphonique de l'assureur

En commandant le **forfait Medium**, le locataire dispose en complément des services compris dans le forfait Basic des services suivants :

- La franchise (voir article 20.7) est réduite à 800 € ou 1300 € selon les articles 20.1 et 20.2
- Caution non bloquée
- Trois conducteurs assurés
- Service de mobilité à l'étranger : en cas de panne dans un pays étranger, le loueur s'efforcera de fournir un véhicule de remplacement ou de faire effectuer une réparation le plus rapidement possible
- Service de dépannage à l'étranger : toutes les prestations doivent être organisées exclusivement par le loueur et à sa discrétion, et doivent être coordonnés en appelant la ligne d'assistance téléphonique de l'assureur

En commandant le **forfait Premium**, le locataire dispose en complément des services compris dans le forfait Basic et dans le forfait Medium des services suivants :

- La franchise (voir article 20.7) est réduite à 400 € ou 900 € selon les articles 20.1 et 20.2
- Caution non bloquée
- Assurance pare-brise : pas de responsabilité du locataire pour les dommages causés au verre par des éclats de pierre

- Assurance pneus : pas de responsabilité du locataire en cas de dommages aux pneus

Même si la responsabilité est réduite lorsque le forfait Premium a été commandé, les règles générales de responsabilité évoquées dans l'article 20.7 s'appliquent dans le cas où le locataire est responsable des dommages. En particulier, le locataire est entièrement responsable en cas de violation par négligence grave d'une obligation contractuelle s'il cause le dommage intentionnellement. En cas de dommages découlant d'une négligence grave, il porte la responsabilité dans une proportion correspondant à la gravité de sa faute ; il incombe au locataire d'apporter la preuve de l'absence de négligence grave.

#### 20.10. RESPONSABILITÉ DU LOUEUR

Toute responsabilité du loueur en cas de violation de ses obligations contractuelles est limitée à l'intention et à la négligence grave, y compris l'intention et la négligence grave de ses représentants et de ses agents d'exécution. Le loueur est responsable au sens des dispositions légales en cas de violation d'une obligation contractuelle essentielle (obligation cardinale). Dans ce cas, la responsabilité est limitée à l'indemnisation des dommages prévisibles typiques dans le cadre du contrat. La responsabilité en cas d'atteinte coupable à la vie, au corps ou à la santé reste inchangée.

Le loueur doit mettre le véhicule à disposition au moment convenu de la location. Si, pour une raison quelconque, le véhicule loué n'est pas disponible au début du voyage, le loueur fournira un véhicule de remplacement équivalent. Si cela n'est pas possible, le loueur remboursera les paiements effectués au locataire.

Dans la mesure du possible, le loueur s'efforce de mettre à la disposition du locataire un véhicule de remplacement, si disponible, en cas de dommages ou de prise en charge en garage pendant la période de location en cours. À l'exception des dommages dus à un défaut déjà présent, la location reste due même en cas de dommage ou de réparation. Les jours perdus au garage ou en cas de congé à cause de dommages survenus pendant la période de location ne seront pas remboursés au locataire.

Si le locataire oublie des objets lors de la restitution du véhicule, le loueur n'est tenu de les garder que dans la mesure du raisonnable et le locataire est tenu de prendre en charge les frais correspondants.

Si des véhicules privés sont stationnés sur le terrain du loueur dans des cas particuliers, le loueur décline toute responsabilité en cas de dommages ou de vol.

#### 20.11. PÉAGES

Le locataire est responsable de tous les frais de péage encourus – sur place ou à l'avance par virement bancaire ou carte de crédit. Le locataire s'engage à s'informer à l'avance sur les éventuels péages et zones de protection de l'environnement dans le pays visité et, le cas échéant, à s'enregistrer.

Si le locataire part d'un site français, le véhicule est déjà équipé d'un badge environnemental (Crit' Air).

Au Portugal, l'enregistrement ou l'achat d'une carte de péage [www.portugaltolls.com](http://www.portugaltolls.com) n'est nécessaire que si le locataire circule sur une route à péage où les péages sont perçus électroniquement. Ces routes sont indiquées.

En cas de violation de ces règlements, le loueur facturera des frais de traitement de 19,00 € pour en plus des péages et des éventuelles sanctions.

## 21. EXTENSION DE VOTRE CIRCUIT

Nous vous proposons de pouvoir avancer votre date de départ ou de reculer votre date de retour. À cet effet, nous vous invitons à faire votre demande auprès de votre conseiller pour connaître le montant du supplément de prix lié à cette modification.

## 22. INTERDICTION DE CESSION

La cession de toute prétention au contrat de location à des tiers, tels que les conjoints ou autres compagnons de voyage, est exclue. Il en va de même pour la revendication d'autres droits en son propre nom.

## 23. RESPONSABILITÉ

The Family Van ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s) ;
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ ou transporteurs (compagnies aériennes, etc.) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par The Family Van ;
- Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par The Family Van dans cette hypothèse ;
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à The Family Van, émeutes étrangères à The Family Van, incidents techniques ou administratifs extérieurs à The Family Van, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs ;
- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, The Family Van se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers ;
- La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par The Family Van concernant le voyage de sorte que The Family Van ne saurait être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la communication de ces informations. En cas de mise en jeu de la responsabilité de The Family Van en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17- IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de The Family Van sera égale à trois fois le prix total du voyage.

## 24. Réclamations

Les voyageurs pourront adresser toute éventuelle réclamation par écrit à The Family Van S.A.S. Service clients — 85 route d'Angoumé — 40990 Mées, dans les meilleurs délais suivant la date du retour du voyage, accompagnée de pièces justificatives. Après avoir saisi notre Service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17. Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## Autres

### 25. INFORMATIONS PERSONNELLES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par The Family Van, S.A.S. immatriculée au RCS de Dax sous le numéro 897724142, dont le siège social est situé au 85 route d'Angoumé, 40990, Mées, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à The Family Van lors de votre demande de devis puis inscription; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. À défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un voyage. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant des demandes de voyage ou vos voyages, l'exécution de vos demandes (devis, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou offres similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à The Family Van et ses partenaires (nouveau, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux partenaires de The Family Van, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne, etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union européenne. Nos sociétés partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur.

En raison de l'utilisation d'un GPS, les données de navigation saisies pendant la période de location peuvent être stockées dans le véhicule de location. Si des appareils mobiles ou autres sont connectés au véhicule loué, les données de ces appareils peuvent également être stockées dans le véhicule de location. Si le locataire souhaite que les données mentionnées ci-dessus soient supprimées de la mémoire du véhicule de location après la restitution du véhicule, il doit veiller à ce qu'elles soient effacées avant de rendre le véhicule.

La suppression peut être effectuée en réinitialisant les systèmes de navigation et de communication du véhicule aux paramètres d'usine. Vous trouverez des instructions à ce sujet dans le manuel d'utilisation, qui se trouve dans la boîte à gants. Le loueur n'est pas tenu de supprimer les données mentionnées ci-dessus.

The Family Van s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires. Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. Conformément à la loi informatique, fichiers libérés il N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Service Relations Clients, 85 route d'Angoumé, 40990, Mées. The Family Van a nommé un Délégué à la Protection des Données dont les coordonnées sont : Service du Délégué à la Protection des Données, 85 route d'Angoumé, 40990, Mées - [contact@thefamilyvan.com](mailto:contact@thefamilyvan.com). Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles. Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies accessible sur le site : Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## 26. DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme\*. The Family Van sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, The Family Van dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable. The Family Van S.A.S. au capital de 18.000€ – RCS Dax 897724142 – Siège social : 85 route d'Angoumé 40990 Mées – Immatriculation Atout France IM040220002 : ATOUT FRANCE (Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours), 79/81, rue de Clichy 75009 Paris – Garantie financière: APST, située au 15 Av. Carnot, 75017 Paris  
– Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle : Cabinet Condorcet - situé au 2 Rue Grignan, 13006, Marseille - Contrat n°RCP0338093 - n° ORIAS 07026627 [www.orias.fr](http://www.orias.fr)  
Conditions de vente mises à jour le 19/04/2022

## 27. Tribunal compétent et délai de prescription

Le tribunal compétent pour tous les litiges découlant du présent contrat est à Dax.

Si l'accident a été enregistré par la police, les demandes de dommages-intérêts du loueur à l'encontre du locataire ne deviennent exigibles qu'après que le loueur a eu la possibilité de consulter le dossier d'enquête. Le délai de prescription commence au plus tard six mois après la restitution d'un véhicule de location.