



LOCATION DE VOITURE  
& équipements pour les familles

📍 249 Ch. DUFOURG LES HAUTS  
97490 SAINT-DENIS  
☎ 06.93.93.66.83  
✉ Info@locationfamily.com  
🌐 www.locationfamily.com

## Conditions générales de location de véhicules et d'équipements pour les familles

### DÉFINITIONS :

**Client:** Le locataire et/ou la personne autorisée par le loueur au départ du véhicule et des équipements, qui en sont ensemble solidairement responsables.

**Domages:** Les dégâts causés au véhicule et aux équipements visible ou non.

**Loueur:** Propriétaire du véhicule et des équipements.

**Véhicule:** Voiture particulière ou véhicule utilitaire léger comprenant ses accessoires et équipements quelconques.

**Équipement :** Matériel accessoire disponible à la location.

**Vol:** Toute disparition, détournement ou non restitution du véhicule et/ou des équipements loués.

**Franchise:** Le montant qui reste à votre charge dans les cas suivants :

- Les dommages sans tiers identifié
- En l'absence de recours contre un tiers identifié
- En cas de dommage imputable au Client
- En cas de vol du véhicule
- En cas d'incendie du véhicule

**Site internet :** Concerne le site internet [www.locationfamily.com](http://www.locationfamily.com)

### ARTICLE 1 : Objet et champs d'application

Les conditions générales de location ci-après détaillent les droits et obligations de la société « SARL LOCATION FAMILY » (au capital de 5000€ inscrite au RCS de SAINT-DENIS sous le numéro 985222363 dont le siège social se situe au 249 Ch. DUFOURG LES HAUTS – 97490 SAINT-DENIS) et de son client dans le cadre de la location de véhicule, d'équipements et de stationnement.

Toute prestation accomplie par la société « LOCATION FAMILY » implique donc l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de location.

La société « LOCATION FAMILY » se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de location. La version signée avec le client fera foi.



## **ARTICLE 2 : Conditions de location et engagements**

### **2.1 : Conditions de location.**

Pour réserver un véhicule « LOCATION FAMILY » le client devra être majeur selon les lois en vigueur. Le client devra avoir pris connaissance des conditions générales de location et les accepter sans réserve. Les documents et informations ci-dessous seront obligatoires pour réserver un véhicule « LOCATION FAMILY » :

- Le nom et le prénom du locataire et ceux des conducteurs.
- Le numéro de téléphone mobile.
- La date de naissance.
- Une adresse électronique valide.
- Une adresse postale (un justificatif pourra être demandé).
- Date d'obtention et de validité du permis de conduire (pour les conducteurs).
- Un moyen de paiement accepté (Carte bancaire, espèces, virement bancaire avec justificatif).

Les documents (Permis de conduire, carte d'identité ou passeport, justificatif de domicile) prouvant ces informations seront à transmettre au loueur pour valider la réservation.

Les versions originales des documents seront demandées et vérifiées le jour du début de la location au moment de la signature de l'état des lieux de départ du véhicule entre le loueur et le client.

Pour les entreprises ou associations, en plus des informations ci-dessus, un extrait de Kbis de moins d'un mois, un pouvoir du mandataire social et sa pièce d'identité, un bon de commande signé par le représentant légal.

La société « LOCATION FAMILY » se réserve le droit d'annuler la réservation si les documents présentés ne sont pas conformes aux lois en vigueur ou aux conditions générales de location.

La société « LOCATION FAMILY » se réserve le droit d'annuler une réservation en cas d'insultes, de menaces verbales ou physiques et/ou du non-respect d'un des collaborateurs de la société par le client, le conducteur ou l'un de ses proches.

### **2.2 : Engagements du loueur.**

Le loueur « LOCATION FAMILY » s'engage à mettre à disposition de ses clients des véhicules et équipements en bon état de marche. Il ne peut garantir, lors de la réservation du véhicule par le client, qu'une panne survienne. Le loueur fera alors tout son possible pour réparer le véhicule.

### **2.3 : Engagement du client.**

Le client doit veiller à utiliser le véhicule raisonnablement et à le maintenir dans un état de propreté raisonnable.

Le conducteur doit être âgé de 22 ans ou plus et doit être titulaire du permis depuis au moins 3 ans.

Le conducteur s'engage à respecter scrupuleusement le code de la route.

Le client s'engage à prendre connaissance du livret du véhicule.

Le véhicule peut être utilisé seulement à LA RÉUNION et sur des routes carrossables autorisées à la circulation.

Le client s'engage à éteindre le véhicule lorsqu'il ne l'utilise pas et à le verrouiller lorsqu'il n'est pas à l'intérieur.

Le client s'engage à vérifier régulièrement les niveaux et la pression des pneus du véhicule.

Le conducteur s'engage à respecter la capacité maximum de chargement du véhicule.

Le client s'engage à prendre en compte dans les plus brefs délais les témoins que le véhicule produit. En cas de voyant rouge le client doit arrêter immédiatement le véhicule et prévenir « LOCATION FAMILY » ou l'assistance.



### Les utilisations suivantes sont interdites :

- Fumer dans le véhicule est strictement interdit.
- Utiliser un véhicule de tourisme à des fins de transport de matériel type déménagement.
- Utiliser le véhicule à des fins de transport de personnes à titre onéreux (VTC ou équivalent).
- Utiliser le véhicule pour remorquer ou tracter (Véhicule ou remorques).
- Utiliser le véhicule à des fins illicites, immorales, publicitaires ou de propagande de toute nature.
- Utiliser le véhicule dans le cadre de l'apprentissage à la conduite, de courses ou compétitions sportives et de reconnaissance d'itinéraires.
- Utiliser le véhicule pour transporter des matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes.
- Utiliser le véhicule sous influence d'alcool, de toutes substances illégales ou de drogue, de médicaments non prescrits et qui pourrait affecter ses capacités à conduire le véhicule.

La location du véhicule ou des équipements est strictement personnelle, la sous-location ou mise à disposition du véhicule à titre gracieux ou onéreux sont interdites.

Dans le cas où le conducteur n'est pas le locataire, ce dernier s'engage à faire respecter les stipulations du contrat et des conditions générales au conducteur.

Si un accident survient avec un conducteur non indiqué sur le contrat de location, le client demeure responsable envers le loueur des dommages au véhicules.

## ARTICLE 3 : Devis, réservation, prix et dépôt de garantie, paiement

### 3.1 : Devis.

Le client peut obtenir un devis en faisant la demande à la société « LOCATION FAMILY » par téléphone, courriel, WhatsApp, Instagram ou Facebook ou dans la partie « Nous contacter » du site internet [www.locationfamily.com](http://www.locationfamily.com).

Le devis est valable 7 jours, à l'issue les tarifs pouvant être différents, le client devra refaire une demande de devis. Le devis ne bloque pas la réservation sur le calendrier du loueur et n'engage pas le loueur sur la disponibilité d'un véhicule aux dates souhaitées par le client.

Seule la réservation avec paiement d'au moins 30% du prix total de la location, confirme la réservation d'un véhicule pour le client.

### 3.2 : Réservation

Le client peut réserver un véhicule de plusieurs façons :

- Par téléphone : **06.93.93.66.83**

Informations obligatoires pour réserver par téléphone : Nom, Prénom, date de naissance, numéro de téléphone, adresse courriel, date et numéro du permis de conduire du conducteur, un moyen de paiement. Le client devra ensuite envoyer les documents validant ses informations au loueur avant le début de la location.

- Par courriel : [info@locationfamily.com](mailto:info@locationfamily.com)

Informations obligatoires pour réserver par courriel : Nom, Prénom, date de naissance, numéro de téléphone, adresse courriel, date et numéro du permis de conduire du conducteur, un moyen de paiement. Un devis sera alors envoyé au client, qu'il pourra valider et payer grâce à un lien de paiement de réservation.

- Depuis le site internet : [www.locationfamily.com](http://www.locationfamily.com)

Le client peut réserver directement sur le site internet. Pour cela il doit se rendre dans la section « réservation », il devra ensuite choisir le lieu de départ du véhicule, les dates de début/fin de location, le véhicule et les options souhaités ainsi que les équipements.



Le client devra remplir les informations obligatoires pour une réservation. Il devra ensuite valider le récapitulatif de la réservation. Le loueur vérifiera ensuite les données de la réservation et enverra au client un lien pour payer la totalité ou 30% du prix total pour que le véhicule soit réservé. Le paiement de l'acompte doit être fait dans les 24 heures à la suite de l'envoi du lien pour que la réservation reste active et soit confirmée. Le paiement en faveur de « LOCATION FAMILY » vaut acceptation des conditions générales de location et confirme la réservation.

Pour toutes réservation avec près validation automatique sur le site internet, le loueur se laisse la possibilité d'annuler la réservation en cas de force majeur dans les 48 heures suivants la validation de réservation. Il contactera alors le client pour trouver une solution ou pour effectuer le remboursement.

### **3.3 : Prix.**

Les prix pratiqués par la société « LOCATION FAMILY » varient en fonction des périodes de l'année, de la gamme de véhicule et de la durée de location. Pour tous les véhicules, les prix sont affichés TTC et par jour de location. Pour les options et équipements, les prix sont affichés TTC par jour de location ou sur la totalité de la location (voir catalogue). Des frais fixes de 6 euros seront à payer pour chaque location, il s'agit des frais de création de dossier (assurance et caution) et de préparation du véhicule. Le client peut avoir une simulation du prix de la prestation en demandant un devis par téléphone ou courriel. Le client peut aussi avoir une idée du prix directement sur le site internet via le module de réservation.

### **3.4 : Paiement.**

Les modes de paiement acceptés par le loueur sont : Carte bancaire, paiement en ligne, et/ ou espèces. Pour valider sa réservation le client devra s'acquitter de la totalité du paiement ou d'un acompte représentant 30% du montant total de la réservation. L'acompte n'oblige pas le client à louer mais il sera perdu si le client annule sa réservation. Avant le début de la location le client devra s'acquitter de la totalité du prix pour pouvoir jouir de sa location. Le paiement en plusieurs fois n'est possible que si la dernière mensualité est payée avant le début de la location.

### **3.5 : Caution.**

Avant le départ du véhicule le client autorise la société « LOCATION FAMILY » à prendre une caution en pré-autorisation via le TPE de l'entreprise pour les cautions de 30 jours maximum, la caution sera alors traitée par notre organisme bancaire le « CREDIT AGRICOLE ». En choisissant la caution TPE, la somme de la caution sera immobilisée jusqu'au déblocage par le loueur en fin de location. La caution est automatiquement débloquée par « LOCATION FAMILY » dans un délai de 48 heures après le règlement final de votre location (plus délai bancaire non inhérent à « LOCATION FAMILY », merci de contacter votre banque pour plus d'information sur ce délai). Le délai total estimé est de 4 jours ouvrables en moyenne.

Le client peut aussi décider d'utiliser le service de caution en ligne de notre prestataire « SWIKLY » pour un montant supplémentaire de 5€ TTC sur le montant de sa location. Grâce à notre prestataire « SWIKLY » le montant de la caution n'est ni bloqué, ni débité et le plafond de votre carte bancaire n'est pas impacté.

Pour une location de plus de 30 jours, l'empreinte bancaire « SWIKLY » sera obligatoire, si le client ne souhaite pas utiliser ce moyen de caution, il devra alors revenir tous les 30 jours pour déposer une nouvelle caution par empreinte CB. Si le client ne revient pas à la demande du loueur pour déposer une nouvelle caution, le contrat de location sera alors considéré comme nul et le client devra rendre le véhicule immédiatement.

Le montant de la caution dépend du type de véhicule et peut varier de 600€ à 1200€. Ce montant correspond généralement au montant de la franchise d'assurance.

La caution sert à protéger le loueur en cas d'éventuelles dégâts sur le véhicule, l'ensemble des sommes dont le client serait redevable au loueur seront prélevés sur cette caution :

- Les dégâts notifiés dans l'état des lieux de fin de location. Le montant des dégâts seront calculés via la grille tarifaire des présentes conditions de location ou par devis d'un professionnel choisi par la société « LOCATION FAMILY ».
- En cas de contravention.
- Le déclenchement de la franchise d'assurance à la suite d'un incident sera aussi prélevé sur la caution.
- Le déclenchement de la franchise bris de glace d'un montant de 80€ sera prélevé sur la caution.
- Les éventuels montants et frais annexes subis par le loueur peuvent être prélevés de la caution (Transport du véhicule, carburant manquant, frais d'immobilisation du véhicule, divers frais de dossier).
- Le déclenchement de la caution entrainera automatiquement des frais d'ouverture de dossier «sinistre» de 30€.
- En cas de sinistre, le client devra régler le montant du sinistre ou les frais de restitution sous 15 jours. La caution du client sera conservée durant cette période de 15 jours. Au delà des 15 jours, le montant du préjudice sera prélevé sur la caution avec une majoration prévue au présentes conditions générales.

Si les sommes dues par le client dépassent le montant de la caution, le client devra s'acquitter du montant supplémentaire auprès du loueur. Le client s'engage à ce que son compte bancaire soit approvisionné si la caution devait être prélevée. Si ce n'est pas le cas, le client recevra une facture du montant à régler, il devra s'acquitter du montant de cette facture dans les 15 jours. Le délai des 15 jours dépassés, la société « LOCATION FAMILY » transmettra le dossier à une entreprise de recouvrement. Tous les frais engendrés par la transmission du dossier au recouvrement seront facturés au client.

Si l'état des lieux de fin de location ne laisse transparaître aucun litige, la caution sera remboursée au client. En aucun cas il ne pourrait être reproché à la société « LOCATION FAMILY » les éventuelles lenteurs de traitements des banques.

### 3.6 : Facturations.

Les factures produites par le loueur pour ses clients doivent être réglées dans un délai de quinze jours (15) ouvrables à compter de leurs dates d'établissement.

### 3.7 : Exceptions au délai de rétractation.

Le délai de rétractation de 14 jours ne concerne pas la situation ci-dessous énumérées :

- La prestation concerne un service de locations de voitures.

## ARTICLE 4 : Le véhicule

### 4.1 : Etat du véhicule.

- Le véhicule est livré au client dans l'état signifié au moment de l'état des lieux de départ et devra être rendu dans le même état lors de l'état des lieux de retour. Toute différence fera l'objet d'une facturation au client par le loueur.
- Le client devra utiliser le véhicule raisonnablement et le maintenir dans un état de propreté correcte.
- Le client devra veiller à ce que le véhicule soit toujours fermé et verrouillé lors des périodes de non utilisation.
- Le contact devra être coupé pour ne pas endommager la batterie.
- Le client devra rester vigilant aux voyants émis par le véhicule durant la location. Pour rappel les voyants orange n'empêchent pas le véhicule de rouler mais doivent être traités rapidement pour ne pas dégrader le véhicule. Les voyants rouges entraînent un arrêt complet du véhicule et une prise en charge par un professionnel immédiatement.
- Un kit de sécurité (triangle + gilets) est mis à disposition pendant la location. En cas de non-restitution des frais seront facturés.
- Les clés du véhicule doivent être rendu dans le même état physique et de fonctionnement que lorsque le véhicule a été remis.

### 4.2 : Etat des lieux de départ.

Avant le départ du véhicule, un état des lieux contradictoire sera effectué entre le client et le loueur. L'état des lieux sert à notifier les éventuels dégâts, anomalies ou absences au départ du véhicule.

Toutes anomalies doivent être signifiées par écrit dans l'état des lieux de départ et doit être accompagnées de photographies.

Si des anomalies non visibles sont découvertes par le client après le départ du véhicule, il devra prévenir le loueur dans les 30 minutes suivant le départ.

Une fois que le client et le loueur trouvent un accord sur l'état du véhicule au départ, les deux parties devront signer l'état des lieux de départ et ainsi le valider.

A l'issue le loueur remet au client une copie de la carte grise et les clefs du véhicule.

### 4.3 : Etat des lieux de retour.

Avant la fin de la location du véhicule, un état des lieux contradictoire sera effectué entre le client et le loueur. L'état des lieux sert à notifier les éventuels dégâts, anomalies ou absences présents au retour du véhicule en fin de location. Pour effectuer cet état des lieux de retour le loueur et le client s'engagent à être présents. Le véhicule devra être rendu dans le MEME ETAT que lors de l'état des lieux de départ. Le loueur et le client procèdent ensemble à une vérification de l'état intérieur et extérieur du véhicule, ainsi qu'à la vérification des niveaux, voyants et consommables du véhicule.

Le loueur peut avoir besoin de conduire le véhicule pour des vérifications de routine. Certains défauts ne peuvent être visibles que lors de la conduite du véhicule, le loueur se réserve alors le droit de demander au client la régularisation de ces éventuels défauts à l'issue de l'état des lieux.

Le nettoyage intérieur et extérieur est à la charge du client. Un état des lieux effectué la nuit sera automatiquement indiqué comme « sale extérieur » et « sale intérieur », le loueur fera le point à la première heure le lendemain pour juger de l'état correct ou non du nettoyage. En cas de non-conformité le barème de facturation est le suivant :

- Nettoyage extérieur facturé 15€ TTC.
- Nettoyage intérieur facturé 50€ TTC.



La remise au niveau de départ de carburant est à la charge du client, toute différence observable entre l'état des lieux de départ et de retour sera facturée au client sans majoration.

L'état des lieux de retour peut durer un certain temps, il est conseillé au client de réserver minimum 30 minutes pour le bon déroulement de celui-ci. En aucun cas le client ne pourra reprocher au loueur la durée de l'état de lieux de retour. En revanche le loueur s'engage à faciliter l'état des lieux de retour en proposant des horaires adaptés au client.

En cas de sinistre ou de manquement du client concernant les éléments ci-dessus, le client devra régler le montant du sinistre ou les frais de restitution sous 15 jours. La caution du client sera conservée durant cette période de 15 jours. Au-delà des 15 jours, le montant du préjudice sera prélevé sur la caution avec une majoration prévue au présentes conditions générales.

## **ARTICLE 5 : Durée, modification et annulation de la réservation**

### **5.1 : Durée de location.**

La durée de location est prévue par tranche de 24h. Un dépassement de 30 minutes au retour sera toléré, au-delà une tranche de 24h supplémentaire sera facturée.

### **5.2 : Annulation et résiliation.**

Le client peut faire une demande d'annulation de la réservation avant le début de celle-ci. Le client devra en faire la demande par courriel à : [info@locationfamily.com](mailto:info@locationfamily.com) au moins 48h avant le début de sa location.

Conditions d'annulation :

- Si le client demande l'annulation jusqu'à 7 jours avant le début de la réservation, « LOCATION FAMILY » lui remboursera 90% du montant de la location, 10% seront conservés au titre de frais d'annulation.
- Si le client demande l'annulation au-delà de 7 jours et jusqu'à 24 heures avant le début de la location, « LOCATION FAMILY » lui remboursera 70% du montant de la location, 30% seront conservés au titre de frais d'annulation.
- Si le client demande l'annulation au-delà de 24 heures avant le début de la location, « LOCATION FAMILY » lui remboursera 50% du montant de la location, 50% seront conservées au titre de frais d'annulation.
- Si le client a contracté « l'option annulation » il pourra annuler sans frais jusqu'à 24 heures avant le début de la location. Le montant de l'option annulation (19 euros) reste due.
- Si le client a contracté « l'option annulation » mais qu'il fait sa demande d'annulation au-delà des 24 heures avant le début de la location, le client sera remboursé de 70% du montant de la location, 30% seront conservées au titre de frais d'annulation.

En cas de non-présentation du client au moment de l'état des lieux et sans courriel de sa part demandant l'annulation ou la modification de la réservation, la réservation sera annulée sous 24 heures et aucun remboursement, ou avoir, ne pourra être demandé.



### 5.3 : Modification et prolongation.

Le client peut faire une demande de modification de la réservation avant le début de celle-ci. Le client devra en faire la demande par courriel à : [info@locationfamily.com](mailto:info@locationfamily.com) au moins 48h avant le début de la location.

En aucun cas la société « LOCATION FAMILY » ne peut être tenue responsable des éventuels retards causés par des tiers. Exemple : Avion, bus ou tout autre moyen de transport décalé. Si le client doit modifier la date de début de sa location, le tarif sera alors **non modifiable**. Le client pourra recevoir un avoir valable sur sa prochaine location.

Le client peut faire une demande de modification durant sa réservation. Il peut demander des équipements supplémentaires ou souscrire certaines options. Un devis lui sera alors proposé par le loueur, et devra être validé et réglé par le client dans les plus brefs délais. Le loueur fera son possible pour satisfaire la demande du client si sa flotte de véhicules et son planning de réservation le lui permettent.

Le client peut faire une demande de prolongation de la réservation avant la fin de celle-ci. Le client devra en faire la demande par courriel à : [info@locationfamily.com](mailto:info@locationfamily.com) et ce, au moins 48h avant la fin de la location. La prolongation est une poursuite du contrat signé avec le client, pour qu'elle soit valide, il faut que la prolongation concerne le même véhicule, le même client et que la période de prolongation débute exactement à l'issue de la période de fin du premier contrat de location. Le coût supplémentaire inérant aux jours de différence sera calculé à partir des tarifs au moment de la prolongation. Les tarifs initiaux, eux, ne seront pas modifiés.

En cas de prolongation d'une réservation, **le client devra impérativement s'acquitter du montant de la prolongation avant le démarrage de celle-ci**. Le loueur se réserve le droit de voir le véhicule avant de valider la prolongation. Une nouvelle prise de caution pourra être nécessaire en fonction de la durée de la prolongation. Le loueur fera son possible pour satisfaire la demande du client si sa flotte de véhicules et son planning de réservation le lui permette.

### 5.4 : Exécution de la prestation et résolution du contrat.

Sauf conditions particulières expresses propres à la location, l'exécution de la prestation s'effectuera dans le délai de 2 jours à compter de la réception par le loueur d'une commande en bonne et due forme.

En cas de manquement du loueur à son obligation d'exécution à la date ou à l'expiration du délai prévu ci-dessus, ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, le client peut résoudre le contrat, dans les conditions des articles L. 216-2 et L. 216-3 et L. 216-4 du code de la consommation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture du service à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour le client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

Les frais et les risques liés à cette opération sont à la charge exclusive du prestataire.

Hormis cas de force majeure, l'acompte versé à la commande est acquis de plein droit et ne peut donner lieu à aucun remboursement.

## ARTICLE 6 : Les incidents pendant la location

En cas d'accident/incident, de panne, de vol, d'incendie ou tout autre sinistre, le client devra prendre contact avec le loueur dans les 48 heures suivant celui-ci maximum. Si le loueur ne répond pas ou si le sinistre a lieu durant des heures de nuits, le client devra faire appel à l'assistance.

Le client ne devra sous aucun prétexte faire réparer le véhicule sans l'autorisation écrite du loueur.

Un livret d'accueil regroupant toutes les informations nécessaires et les étapes sera fourni avec le véhicule.

En cas de dégâts sur le véhicule durant la location, le client sera responsable et redevable des pertes financières engagées pour la société « LOCATION FAMILY ». Ces frais peuvent être, les réparations, les frais de remorquages, les frais de gestion du sinistre, la perte de revenu locatif journalier et/ou tout autre frais, jusqu'à la remise en service du véhicule.

### 6.1 : Sinistres / accident.

En cas d'accident/incident responsable ou non, vous devez contacter immédiatement l'agence, vous devrez remplir un constat amiable. Vous devrez aussi prendre des photos du(des) véhicule(s) au moment du sinistre.

Le client devra ensuite envoyer un courriel à [info@locationfamily.com](mailto:info@locationfamily.com) : dans les 48 heures maximum après les faits et avant la fin du contrat de location. Le courriel sera composé :

- D'une explication précise des faits avec les dates, heures et lieux du sinistre.
- Des photos du véhicule (les dommages doivent être visible).
- Du constat amiable lisible et signé par les deux parties.
- Du dépôt de plainte fourni par les services de police ou de gendarmerie (si le fautif est non identifié).

Le non-respect de ces obligations vous rendra redevable du montant des préjudices.

### 6.2 : Vol ou tentative de vol.

En cas de vol ou tentative de vol, le client devra contacter immédiatement le loueur. Le client devra se rendre au commissariat le plus proche pour y déposer une plainte. Le client devra ensuite envoyer un courriel à : dans les 48 heures maximum après les faits et avant la fin du contrat de location. Le courriel sera composé :

- D'une explication précise des faits avec les dates, heures et lieux du vol constaté.
- Du dépôt de plainte fourni par les services de police ou de gendarmerie.

Le client devra ensuite rendre les clefs du véhicule au loueur.

Si les dispositions qui précèdent ont été bien respectés, le client sera redevable uniquement de la franchise prévue au contrat de location. **Le non-respect de ces obligations rendra le client redevable du montant total des préjudices.**

### 6.3 : Incendie.

En cas d'incendie, le client devra contacter immédiatement le loueur. Vous devrez vous rendre au commissariat le plus proche pour y déposer une plainte. Le client devra ensuite envoyer un courriel dans les 48 heures maximum après les faits et avant la fin du contrat de location. Le courriel sera composé :

- D'une explication précise des faits avec les dates, heures et lieux du vol constaté.
- Du dépôt de plainte fourni par les services de police ou de gendarmerie.
- Des photos du véhicule.



Le client devra ensuite rendre les clefs du véhicule au loueur.

Dans le cas où les dispositions qui précèdent ont été respectés vous serez redevable uniquement de la franchise prévue au contrat de location. **Le non-respect de ces obligations rendra le client redevable du montant des préjudices.**

#### 6.4 : Ce qui n'est pas assuré.

Certains incidents ou dommages ne sont pas soumis au contrat d'assurance et resteront à la charge du client, dans la limite de la valeur du véhicule et des frais liés à son immobilisation :

- La mauvaise appréciation du gabarit du véhicule, les dommages sur les parties hautes (au-dessus de la ligne de pare-brise) et basses (au-dessous du pare-chocs et des portes) du véhicule.
- Le dépassement du poids de charge autorisé.
- La conduite sous l'influence d'alcool, de toutes substances illégales ou de drogue, de médicaments non prescrits et qui pourrait affecter ses capacités à conduire le véhicule.
- L'abandon ou la non-restitution du véhicule du fait du client.
- La dégradation des sièges et équipements intérieurs et les dommages causés par les biens ou les animaux transportés.
- En cas de non-déclaration d'un accident, même si le véhicule n'a subi aucun dommage apparent.
- Lorsque vous avez loué le véhicule au moyen d'une fausse déclaration ou de faux documents d'identités.
- Les objets et effets personnels qui seraient volés à l'intérieur du véhicule lors de la location.

En cas d'accident, d'immobilisation ou de panne du véhicule, l'assurance ne prévoit pas de véhicule de remplacement. Si le client souhaite un nouveau véhicule, il devra en sélectionner un dans la limite des disponibilités et procéder à une nouvelle réservation.

## ARTICLE 7 : Assurance et options

### 7.1 : Assurance « Responsabilité civile ».

La responsabilité civile du client vis-à-vis des tiers est couverte par la police d'assurance de « Responsabilité Civile » souscrite en application des dispositions légales. Elle garantit les dommages causés aux tiers.

### 7.2 : Assurance tous risques.

La société « LOCATION FAMILY » a souscrit un contrat d'assurance « tous risque formule confort » pour assurer ses véhicules. Lorsque le client signe le contrat de location, il bénéficie automatiquement de ce contrat « tous risques » sans coût additionnel. La formule comprend une assistance 7j/24h et une franchise bris de glace de 80€.

### 7.3 : Les compléments de protection.

En plus de la couverture « tous risques » le client peut souscrire différentes options d'assurance lors de sa réservation :

- Assurance crevaison : La crevaison ou les dégâts sur les pneus ne sont pas inclus dans la protection « tous risques ». La souscription de cette option pour trois euros (3€) par jour de location couvrira le client en cas de dégâts sur les pneus durant la location. Si l'option n'est pas souscrite, les éventuels montants des réparations ou remplacements des pneus seront à la charge du client.
- Assurance conducteurs supplémentaires : Si le client souhaite inscrire plusieurs conducteurs sur le contrat de location, il devra souscrire l'option conducteur additionnel pour quinze euros (15€) par conducteur à ajouter au contrat. Ainsi les conducteurs ajoutés pourront bénéficier de la couverture « tous risques ».
- Rachat partiel de franchise : Le client peut souscrire cette option pour faire diminuer le montant de la franchise en cas d'incident pour huit euros (8€) par jour de location. Le montant de la franchise sera alors de six cents euros (600€) au lieu de neuf cent (900€) ou mille deux cent (1200€).



## **ARTICLE 8 : Les conditions financières**

### **8.1 : Conditions et prix du stationnement chez Location Family.**

La société « LOCATION FAMILY » propose un service de stationnement proche de l'aéroport. Le véhicule est récupéré directement à l'aéroport avant le départ du client. Un état des lieux numérique attestant de l'état du véhicule sera fait et signé conjointement par le client et le loueur.

Le véhicule est stationné dans le parc clos et surveillé de la société « LOCATION FAMILY » – 249 Chemin Dufourg les Hauts, 97490 Saint-Denis. Le parc se situe à 5 kilomètres de l'aéroport. Le client récupère son véhicule au moment de son retour directement à l'aéroport. Un état des lieux de fin sera fait et signé conjointement par le client et le prestataire. Pour réserver un stationnement « LOCATION FAMILY » le client devra être majeur selon les lois en vigueur. Le client devra avoir pris connaissance des conditions générales de location et les accepter sans réserve.

Les documents et informations ci-dessous devront obligatoirement être transmis pour valider la réservation d'un stationnement « LOCATION FAMILY » :

- Le nom et le prénom du propriétaire du véhicule.
- Le numéro de téléphone mobile.
- La date de naissance.
- Une adresse électronique valide.
- Une adresse postale (un justificatif pourra être demandé).
- Date d'obtention et de validité du permis de conduire (pour les conducteurs).
- La carte grise du véhicule.
- Une attestation d'assurance à jour.
- Un moyen de paiement accepté (Carte bancaire, espèces, virement bancaire avec justificatif).

Les versions originales des documents seront demandées et vérifiées le jour du début du stationnement, au moment de la signature de l'état des lieux de départ entre le loueur et le client.

### Tarifs et services :

Dans le cadre de notre service de stationnement de voiture, la durée minimum de stationnement de votre voiture est de 24h00. La durée de stationnement se calcule par tranche de 24h00 non fractionnable et ce, à compter de l'heure de l'état des lieux de départ. Une tolérance de 1h sera accordée.

Au-delà, une journée supplémentaire de stationnement vous sera facturée.

Les Tarifs de stationnement :

- De 0 à 3 jours : 15€ par jour de stationnement.
- De 4 à 24 jours : 8€ par jour de stationnement.
- Plus de 25 jours : 6€ par jour de stationnement.

Pour confirmer la réservation d'un emplacement de stationnement, un acompte de 30% devra être réglé dans les 24 heures après réception du mail de réservation. Pour le remboursement de l'acompte consulter l'article 5.2 des présentes conditions générales.



#### Les services en options :

- Pose d'une couverture de protection sur votre véhicule durant le stationnement : 2€ supplémentaires par jour de stationnement.
- Nettoyage intérieur du véhicule (aspirateur, nettoyage des plastiques, tapis de sol et vitres) : 30 €.

#### Éléments particuliers :

\* NOTE CONCERNANT LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES : Nous remercions nos clients de laisser leur véhicule avec suffisamment de batterie pour rentrer à leur domicile à leur retour. Nous n'effectuons pas de recharge lors de votre gardiennage.

\* NOTE CONCERNANT LE STATIONNEMENT : La société Location Family propose un service de stationnement et non de gardiennage, le stationnement à lieu aux risques et périls du propriétaires du véhicule, les droits perçus n'étant que des droits de stationnement et non de gardiennage. En aucun cas la société Location Family ne pourra être tenue responsable des dégâts sur les véhicules en cas : d'intempéries, inondation, fortes chaleurs ou de vandalisme.

\* NOTE CONCERNANT LA MÉCANIQUE : Les problèmes mécaniques sur le véhicule du client devront être signalés lors de l'état des lieux de départ. En aucun cas la société Location Family ne pourra être tenue responsable d'un problème mécanique dû à la vétusté ou au mauvais entretien du véhicule par son propriétaire.

### **8.2 : Programme de Fidélité.**

La société « LOCATION FAMILY » propose une offre **FIDELITE** pour récompenser ses clients réguliers :

A partir de 10 jours de location d'un véhicule vous obtiendrez une remise de 5% valable sur votre prochaine location d'un véhicule chez « LOCATION FAMILY » !

#### Nota bene :

- La remise et ses conditions sont valables jusqu'à changement notifié dans les CGL.
- La remise n'est pas cumulable avec d'autre remise ou option offerte.
- La remise n'est pas valable sur la catégorie « Prix malins ».

### 8.3 : Conditions et prix des équipements.

La société « LOCATION FAMILY » dispose d'un catalogue d'équipements à louer.

Ils sont mis à disposition sous forme d'options proposées en plus de la location d'un véhicule. Ils peuvent être loués à l'unité ou sous forme de kits composés de plusieurs équipements. Ils sont soumis aux mêmes règles et conditions que la location des véhicules. Comme le véhicule, les équipements devront être rendus propre et en parfait état de fonctionnement.

Chaque élément sera mis à disposition contre une caution, qui peut-être comprise dans la caution du véhicule. Si un équipement est endommagé durant la période de location, le client sera facturé du montant de la caution de l'équipement (montants affichés dans le tableau ci-dessous).

Important, les équipements ne sont pas couverts par le contrat d'assurance et donc par la franchise d'assurance. Le prix des équipements peut être comptabilisé sous forme de forfait pour la durée totale de la location ou sous forme d'un tarif journalier (prix affichés dans le tableau ci-dessous). À tout moment durant sa location le client peut faire la demande d'un équipement supplémentaire pour le reste de celle-ci. Il devra alors faire une demande écrite au loueur (sous réserve de disponibilité). Le loueur transmettra un devis complémentaire au client pour la location des équipements souhaités. Le client devra récupérer les équipements au siège de la société 249 Chemin DUFOURG LES HAUTS – 97490 SAINT-DENIS.

#### Liste et prix des équipements proposés :

Les tarifs des équipements ci-dessous représentent les tarifs en cas de location d'équipement en plus d'une location de véhicule.

EQUIPEMENTS	PRIX	CAUTION
Réhausseur	1€ par jour de location	30 €
Cosy	2€ par jour de location	180 €
Siège auto groupe 1/2/3	2€ par jour de location	150 €
Poussette	3€ par jour de location	200 €
Porte bébé et enfant	1,5€ par jour de location	150 €
Lit Nomade	3€ par jour de location	200 €
Kit pique-nique	25 €	Voir caution unitaire des équipements
Kit plage	40 €	Voir caution unitaire des équipements
Parasol	1€ par jour de location	45 €
Nate en raphia	1€ par jour de location	25 €
Panier	1€ par jour de location	15 €
Table de pique-nique	3€ par jour de location	90 €
Tabouret	1€ par jour de location	15 €
Chaise	1€ par jour de location	30 €
Glacière	1€ par jour de location	25 €

Les tarifs des équipements ci-dessous représentent les tarifs en cas de location d'équipement.

	<b>Siège Auto groupe 1/2/3</b>	<b>Rehausseur</b>	<b>Cosy</b>	<b>Poussette compacte</b>	<b>Poussette + Cosy</b>	<b>Porte bébé Porte enfant</b>	<b>Lit nomade</b>
<b>1 jour</b>	20 €	10 €	20 €	20 €	30 €	15 €	20 €
<b>2 à 5 jours</b>	30 €	10 €	30 €	30 €	50 €	15 €	30 €
<b>6 à 10 jours</b>	40 €	12 €	40 €	40 €	70 €	20 €	40 €
<b>11 à 16 jours</b>	45 €	16 €	45 €	45 €	80 €	25 €	45 €
<b>16 à 20 jours</b>	50 €	20 €	50 €	50 €	85 €	30 €	50 €
<b>21 à 25 jours</b>	55 €	25 €	55 €	55 €	90 €	35 €	55 €
<b>26 à 30 jours</b>	60 €	30 €	60 €	60 €	95 €	40 €	60 €
<b>Caution</b>	150 €	30 €	180 €	200 €	300 €	150 €	200 €

	<b>Table pliante</b>	<b>Parasol</b>	<b>Chaise pliante</b>	<b>Tabouret</b>	<b>Natte de sol</b>	<b>Glacière</b>	<b>Panier</b>
<b>1 jour</b>	20 €	10 €	10 €	10 €	10 €	10 €	10 €
<b>2 à 5 jours</b>	30 €	8 €	5 €	5 €	5 €	5 €	5 €
<b>6 à 10 jours</b>	40 €	10 €	10 €	10 €	10 €	10 €	10 €
<b>11 à 16 jours</b>	45 €	15 €	15 €	15 €	15 €	15 €	15 €
<b>16 à 20 jours</b>	50 €	20 €	20 €	20 €	20 €	20 €	20 €
<b>21 à 25 jours</b>	55 €	25 €	25 €	25 €	25 €	25 €	25 €
<b>26 à 30 jours</b>	60 €	30 €	30 €	30 €	30 €	30 €	30 €
<b>Caution</b>	90 €	45 €	30 €	15 €	25 €	25 €	15 €

- La caution n'est pas encaissée et sera restituée en fin de location en cas d'état des lieux vierge. La caution peut-être laissée par empreinte de carte bancaire ou chèque.
- Un montant de 20€ pourra être demandé au client en cas de petits dégâts (déchirures, salissures, rayures) sur l'équipement loué.
- Un montant fixe de 3€ sera ajouté au prix total, il correspond au frais de dossier et de préparation des équipements.

#### 8.4 : Option de location.

La société « LOCATION FAMILY » dispose d'un catalogue d'options disponibles en plus de la location du véhicule. Le client peut sélectionner les options de son choix dans le parcours de réservation en ligne ou en faire la demande par téléphone ou mail. Un devis lui sera alors proposé avec le prix de chaque option mentionné dessus.

Le prix des options peut être comptabilisé sous forme de forfait pour la durée totale de la location ou sous forme d'un tarif journalier (prix affichés dans le tableau ci-dessous).

À tout moment durant sa location le client peut faire la demande d'une option supplémentaire pour le reste de celle-ci. Il devra alors en faire la demande écrite au loueur. Dans certain cas le loueur demandera à voir le véhicule avant de valider une nouvelle option. Le loueur n'a pas d'obligation d'accepter la prise d'option supplémentaire durant la location.

#### Liste et prix des options proposés :

OPTIONS	PRIX	CONDITIONS
<b>Livraison Aéroport</b>	30 €	Livraison du véhicule à l'aéroport en début et fin de location.
<b>Livraison domicile</b>	30 €	Livraison du véhicule à domicile en début et fin de location. Limité aux communes de St-Denis, Ste-Clotilde et Ste Marie.
<b>Conducteur additionnel</b>	15 €	Jusqu'à deux conducteurs additionnels peuvent bénéficier des conditions d'assurance.
<b>Assurance annulation</b>	19 €	Annulation sans frais possible jusqu'à 24h avant la réservation.
<b>Assurance crevaison</b>	3€ par jour de location	Aucun frais supplémentaire en cas de remplacement ou réparation des pneus.
<b>Rachat partiel de franchise</b>	8€ par jour de location	Permet de faire diminuer la franchise en cas d'accident à 600€ au lieu de 900€ ou 1200€.
<b>Nettoyage du véhicule</b>	30 €	Nettoyage du véhicule par nos services en fin de location (dans la mesure du respect de l'entretien normal du véhicule).

### 8.5 : Nettoyage du véhicule.

Lors de la location le véhicule sera confié au client propre à l'état des lieux de départ, le client devra le retourner dans le même état de propreté intérieur/extérieur à l'état des lieux de fin de location. Si ce n'est pas le cas, le nettoyage par un professionnel sera alors facturé au client.

Le client peut souscrire l'option « Nettoyage du véhicule » pour quarante euros (30€), cette option permettra au client de se décharger du nettoyage du véhicule. Le loueur en prendra alors la responsabilité.

Attention le véhicule devra tout de même être rendu dans un état correct d'utilisation. Si le loueur estime que le véhicule est rendu excessivement sale (trace de boue, terre, sable, poils d'animaux, sièges salis ...), le nettoyage par un professionnel sera alors facturé au client.

### 8.6 : Carburant.

Le véhicule sera confié au client avec le niveau de carburant à 100% lors l'état des lieux de départ. Le client devra retourner le véhicule avec 100% de carburant pour l'état des lieux de fin de location. Si ce n'est pas le cas, des pénalités vous seront facturés après le remplissage à 100% par le loueur : le coût étant de deux euros (2€) par litre de carburant manquant.

### 8.7 : Contraventions.

A l'issue de la location, si le loueur reçoit des avis de contraventions ou de forfait post stationnement. Une facture post location sera alors envoyée au client avec le montant de la contravention ou du forfait post stationnement, la facture sera aussi majorée des frais de dossier du loueur de 10% du montant total de la contravention.

### 8.8 : Frais annexes et tableau des dommages.

Le client doit être conscient que certains frais ne peuvent pas être déterminés durant l'état des lieux de fin de location. Exemple : si les dommages sont cachés ou si les dommages nécessitent le devis d'un professionnel.

Dans ces cas, une facture sera envoyée au client afin qu'il puisse procéder au règlement. Le client autorise donc «LOCATION FAMILY » à prélever cette somme au titre des dommages causés au véhicule durant la location et à débiter directement sa carte de paiement :

- Frais de carburants : Voir conditions paragraphe 8.6 des présentes conditions de location.
- Véhicule excessivement sale : Voir conditions paragraphe 8.5 des présentes conditions de location.
- Contravention et forfait post stationnement : Voir conditions paragraphe 8.7 des présentes conditions de location.
- Dommages au véhicule cachés ou nécessitants un devis : Le véhicule sera alors déposé chez un professionnel pour un devis, une facture sera alors transmise au client pour régularisation.

Tableau de barème des dommages :

ELEMENTS	CITADINE	SUV
<b>CARROSSERIE</b>		
Aile AV ou AR remplacement	Devis	Devis
Bas de caisse enfoncé	500 €	650 €
Frottement (peinture arrachée) - de 5cm	200 €	250 €
Frottement (peinture arrachée) + de 5cm	300 €	350 €
Garde boue AV remplacement	Devis	Devis
Garde boue AR remplacement	Devis	Devis
Calandre	Devis	Devis
Capot enfoncé	490 €	640 €
Coffre enfoncé	490 €	640 €
Enfoncements	Devis	Devis
Essuie-glace	90 €	120 €
Impact - de 2 cm	150 €	195 €
Impact + de 2 cm	Devis	Devis
Micro-rayures	75 €	75 €
Parechoc enfoncé	480 €	630 €
Parechoc rayé / frotté	360 €	470 €
Porte remplacement	Devis	Devis
Porte enfoncée	390 €	510 €
Poignée de porte	Devis	Devis
Rayure - de 5cm	150 €	200 €
Rayure + de 5cm	250 €	325 €
Plaque d'immatriculation	80 €	80 €
Toit enfoncé	690 €	900 €

ELEMENTS	CITADINE	SUV
<b>VITRAGE</b>		
Franchise Bris de glace	80 €	80 €
Rétroviseur complet	Devis	Devis
Rétroviseur coque	Devis	Devis
Rétroviseur glace	50 €	50 €

ELEMENTS	CITADINE	SUV
<b>ECLAIRAGE</b>		
Catadioptr	55 €	65 €
Clignotant latéral	30 €	40 €
Feu arrière	290 €	380 €
Feu de brouillard	175 €	230 €
Phare AV	590 €	770 €

ELEMENTS	CITADINE	SUV
<b>ROUES</b>		
Crevaision	Devis	Devis
Enjoliveur	40 €	Devis
Enjoliveur rayé	25 €	25 €
Jante impact	Devis	Devis

Tableau des barèmes des dommages (suite) :

ELEMENTS	CITADINE	SUV
<b>INTERIEUR</b>		
Allume-cigare	35 €	50 €
Boite à gants	350 €	455 €
Brulure de cigarette	250 €	325 €
Ciel de toit	390 €	500 €
Ecran central	Devis	Devis
Habillage de porte	200 €	260 €
Neiman	Devis	Devis
Pare-soleil	100 €	130 €
Plage arrière	Devis	Devis
Pommeau de levier de vitesse	95 €	125 €
Rétroviseur central	260 €	340 €
Tache sur siège	100 €	120 €
Volant endommagé	500 €	650 €

ELEMENTS	CITADINES	SUV
<b>AUTRES</b>		
Antenne	40 €	40 €
Clefs ou carte	350 €	350 €
Gilet de sécurité	20 €	20 €
Roue de secours	Devis	Devis
Triangle de sécurité	20 €	20 €

- Les prix sont indicatifs et sont redevables sans aucune autre justification.
- Le loueur peut décider de faire un devis chez un professionnel pour estimer les dégâts sur le véhicule.
- Les éléments non répertoriés seront aussi éligibles à un devis chez un professionnel suivi d'une facturation au client.
- La détérioration de pneumatiques, les crevaisons, le carburant manquant, le nettoyage du véhicule sont à la charge du client.
- Les dégâts causés durant la location sont à la charge du client. Le client s'engage à payer les réparations nécessaires.
- Un sinistre impliquant un tiers, avec un constat signé par les deux parties fera l'objet d'une ouverture de dossier à l'assurance avec l'application de la franchise d'assurance de 1200€.



## **ARTICLE 9 : Autres stipulations.**

### **9.1 : Propriété intellectuelle :**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux clients demeurent la propriété exclusive de « LOCATION FAMILY », seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents et doivent lui être rendus à sa demande. Les clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du loueur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

### **9.2 : Médiation :**

Le client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiations sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.

En cas de contestation, les coordonnées du médiateur auquel le client peut s'adresser sont les suivantes : CMB, Centre de médiation du barreau de SAINT DENIS et solutions amiables, 24 rue JEAN COCTEAU 97490 SAINTE CLOTILDE.

### **9.3 : Loi applicable :**

Les présentes conditions générales de location sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le client s'adresse en priorité au loueur pour obtenir une solution amiable.

### **9.4 : Tribunal compétent en cas de litige.**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat, de vente et de location conclues en application des présentes conditions générales de location pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le loueur et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Juridiction compétente : Tribunal de juridiction de SAINT DENIS, 5 avenue ANDRE MALREAUX, 97495 SAINT DENIS.

### **9.5 : Langue du contrat.**

Les présentes conditions générales de location sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

### **9.6 : Garantie légale de conformité.**

Le loueur, « LOCATION FAMILY » est garant de la conformité du bien loué au contrat.

### **9.7 : Garantie légale de vices cachés.**

Conformément aux articles 1641 et suivants du code civil, « LOCATION FAMILY » est garant des vices cachés pouvant affecter le bien loué. Il appartiendra au client de prouver que les vices existaient avant le début du contrat de location du véhicule ou de l'équipement, et sont de nature à rendre le bien impropre à l'usage auquel il est destiné. Cette garantie doit être mise en oeuvre dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Le client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

## 9.8 : Données personnelles.

### Utilisation des données personnelles

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services du site web, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- accès et utilisation du site web par l'utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation du site web ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;
- proposition à l'utilisateur de la possibilité de communiquer avec d'autres utilisateurs du site web ;
- mise en oeuvre d'une assistance utilisateurs ;
- personnalisation des services en affichant des publicités en fonction de l'historique de navigation de l'utilisateur, selon ses préférences ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;
- envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur.

### Partage des données personnelles avec des tiers

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- quand l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en oeuvre de ces services, le site web est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats ;
- lorsque l'utilisateur publie, dans les zones de commentaires libres du site web, des informations accessibles au public ;
- quand l'utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données ;
- quand le site web recourt aux services de prestataires pour fournir l'assistance utilisateurs, la publicité et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière protection des données à caractère personnel ;
- si la loi l'exige, le site web peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site web et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- si le site web est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

### Sécurité et confidentialité

Le site web met en oeuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le site web ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.



### Mise en oeuvre des droits des utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits ci-dessous mentionnés, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante, [info@locationfamily.com](mailto:info@locationfamily.com) :

- Le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant. Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, le site web peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.
- Le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le site web sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.
- Le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- Le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent demander au site web de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- Le droit de s'opposer au traitement des données : les utilisateurs peuvent s'opposer à ce que ses données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- Le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le site web leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à un nouveau site web.

### Evolution de la présente clause

Le site web se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, le site web s'engage à publier la nouvelle version sur son site. Le site web informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.

### 9.9 : Acceptation du client.

Le client s'engage à agréer et accepter les présentes conditions générales de location, il déclare en avoir pris parfaitement connaissance et renonce à y apporter toute contradiction orale ou écrite qui seront rejetés de ce fait par le loueur.

A défaut de signature, lors de la réservation le paiement du client vaudra signature et acceptation des présentes conditions générales de location.

### ARTICLE 10 : Contact et coordonnées du loueur

#### SARL LOCATION FAMILY

📍 249 Chemin Dufourg les hauts  
97490 SAINT-DENIS

☎ 06.93.93.66.83

✉ [Info@locationfamily.com](mailto:Info@locationfamily.com)

🌐 [www.locationfamily.com](http://www.locationfamily.com)