

Conditions Générales de Vente - The Family Bike

Date : 19/03/26 (19 mars 2026)

TITRE I : DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTES LES OFFRES

Clauses Préliminaires

Article 1. Définitions

L'Agence : Fait référence à la société The Family Van, l'entité qui conçoit, propose et commercialise un Voyage à la Clientèle. Les informations légales de The Family Van sont détaillées à l'article 2 des présentes CGV et dans les Mentions Légales de son Site.

The Family Bike : Désigne la marque commerciale sous laquelle l'Agence distribue son offre de services à la Clientèle. Les renseignements juridiques relatifs à l'Agence sont disponibles à l'article 2 de ce document et dans les Mentions Légales.

Catalogue : Représente l'éventail des Voyages structurés par l'Agence, consultable sur son Site internet. Les illustrations ou photos présentées dans le Catalogue sont données à titre indicatif et ne sont pas contractuelles pour l'Agence.

Client : Correspond à toute personne physique ou morale qui procède à la réservation d'une des offres auprès de l'Agence. Le Client peut être l'interlocuteur d'un groupe de participants.

Conditions Générales de Vente (CGV) : Désignent le présent texte contractuel.

Conditions Particulières de Vente (CPV) : Regroupent les exigences spécifiques du Client acceptées par l'Agence, conformément à l'article L211-10 du Code du tourisme, ainsi que les clauses propres à certains partenaires ou fournisseurs de l'Agence.

Contrat de voyage : Fait référence au document formalisé par la signature du Client ou du Référent du groupe en son nom et pour le compte de tous les membres du groupe. Ce Contrat récapitule les caractéristiques essentielles du Voyage réservé, notamment l'itinéraire, le planning, les points de départ et d'arrivée, le nombre de nuitées, le tarif, les options retenues et l'assurance éventuelle.

Contrat de location : désigne le document contractuel signé par le Client, qui rappelle les caractéristiques principales de la Réservation, notamment l'identité du Client et des personnes composant le Groupe, le cas échéant, les lieux de retrait et de retour du / des Vélo(s), le type de Vélo(s) et le prix applicable. Le Contrat de Location intègre et est soumis à la partie 1 des présentes CGV. Il constitue un contrat à distance au sens de l'article L221-1 du Code de la consommation.

Devis : Document commercial détaillant le Voyage sélectionné, les options désirées et le(s) coût(s) applicable(s).

Informations nominatives : Correspond à tout élément permettant l'identification directe ou indirecte d'un individu.

Groupe de participants : Englobe l'ensemble des individus inscrits sous le même dossier et prenant part au même Voyage. Conformément aux articles 1310 et 1313 du Code civil, les membres du groupe sont tenus solidairement.

Service de location : désigne la prestation assurée par l'Agence consistant à mettre à la disposition du Client et des membres du Groupe désignés par le Responsable du Groupe, pour une durée déterminée, le(s) Vélo(s) et les Équipements en état de fonctionnement.

Vélos(s) : désigne(nt) le(s) cycle(s) adulte et / ou enfant, le(s) remorque(s) enfant et le(s) remorque(s) bagages constituant la flotte de cycles de l'Agence. Les catégories et modèles de Vélos sont décrits sur le Site internet.

Équipements : désignent les équipements qui sont indissociablement fournis avec le Vélo et mentionnés dans le Contrat.

Mentions légales : Informations légales concernant l'Agence, accessibles sur son Site internet.

Partie(s) : Désigne(nt) l'Agence et/ou le Client.

Offre commerciale : Document descriptif élaboré par l'Agence et transmis au Client en réponse à sa requête d'information sur l'organisation d'un Voyage.

Réservation : Acte formalisant l'accord du Client sur le Devis et le versement du montant convenu. La Réservation implique l'acceptation des CGV.

Réfèrent du groupe : Individu agissant tant pour lui-même que pour les personnes associées à sa Réservation et formant le groupe de Participants. Il paraphe le Contrat de Voyage au nom de tous les membres.

Site internet : Le site Internet édité par l'Agence, accessible via l'URL <https://www.thefamilybike.fr/>.

Voyage : Désigne les prestations de services touristiques ou les forfaits définis par l'article L211-2 du Code du tourisme, conçus et distribués par l'Agence. Il peut s'agir d'une offre issue du Catalogue ou d'une prestation sur mesure.

Article 2. Données concernant l'agence

L'Agence, The Family Van, est une agence de voyages, sous la forme d'une société par actions simplifiée (SAS), dotée d'un capital de 18 445,60 euros. Elle est enregistrée au RCS de Dax sous le numéro 897 724 142. Son siège social se situe au 1 avenue de la gare, Pulseo, 40100, Dax.

Contact : Tél. +33 7 83 62 48 89 – Courriel : contact@thefamilybike.fr.

Immatriculation Atout France : IM040220002.

Assurance en Responsabilité Civile et Professionnelle : Cabinet Condorcet, 2 Rue Grignan, 13006, Marseille. Contrat n°RCP0338093 - n° ORIAS 07026627 (www.orias.fr).

Garantie Financière : souscrite auprès de APST.

Numéro de TVA intracommunautaire : FR30897724142. L'Agence présente ses propositions de Voyage sur son Site internet.

Article 3. Renseignements précontractuels et acceptation en ligne

Conformément aux dispositions des articles L. 211-8 et R. 211-4 du Code du tourisme, l'Agence communique à la Clientèle les éléments informatifs préalables à la conclusion du Contrat directement via son Site internet. Ces Informations Précontractuelles sont constituées par :

Les fiches descriptives des séjours et des matériels sur le Site (Catalogue) ;

Le récapitulatif de commande (ou panier) généré avant le paiement ;

Le formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait ;

Les présentes CGV. La validation de la commande en ligne exige que le Client coche une case confirmant avoir pris connaissance et accepté l'intégralité de ces Informations Précontractuelles et des présentes CGV avant de procéder au paiement.

Article 4. Actualisation des renseignements précontractuels

En vertu de l'article L211-9 du Code du tourisme, les Parties reconnaissent que l'Agence est habilitée à modifier à tout moment les renseignements diffusés sur son Site internet (ajustement des prix, évolution des itinéraires, changement de partenaires ou d'hébergements). Les caractéristiques définitives et engageantes du Voyage sont exclusivement celles qui figurent sur le récapitulatif de commande (ou le Devis) validé par le Client à l'instant précis de son paiement. Le Référent du groupe s'engage à relayer ces informations définitives à l'intégralité du groupe de Participants.

Article 5. Objet des CGV

Les présentes CGV ont pour but d'établir les modalités juridiques, financières et matérielles régissant la réservation, le paiement, l'annulation et l'exécution de toute prestation (location de matériel ou forfait touristique) conclue avec l'Agence The Family Bike.

Article 6. Conclusion et documents du contrat

Dans le cadre d'une réservation en ligne, le Contrat de Voyage est définitivement conclu au moment de la confirmation de l'autorisation de paiement par le Client (ou à la signature du Devis et versement de l'acompte pour le sur mesure). Conformément à l'article L211-10 du Code du tourisme, l'Agence transmet au Client, immédiatement après la confirmation de son paiement et sur un support durable (courrier électronique au format PDF), une confirmation de commande faisant office de Contrat de Voyage. Les obligations mutuelles des Parties

sont déterminées par les documents suivants, classés par ordre de priorité en cas de contradiction :

Les Conditions Particulières de Vente (ou le Contrat de Voyage / Devis / Récapitulatif de commande) ;

Les présentes CGV. Le cas échéant, l'Agence remet également au Client la police de l'assureur, sans hiérarchie entre les pièces de l'Agence et celles de l'assureur.

Article 7. Portée matérielle

Les CGV régissent exclusivement la commercialisation et la réalisation d'un Voyage ou d'une prestation par l'Agence, à l'exclusion de toute autre fourniture de services.

Article 8. Portée personnelle

La Clientèle peut être constituée de consommateurs ou de non-professionnels au sens du Code de la consommation. Les entités professionnelles (agences de voyage, voyagistes, etc.) sont soumises aux conditions générales de vente B2B. Celles-ci sont disponibles sur demande auprès d'un conseiller de l'Agence.

Applicabilité des CGV

Article 9. Accessibilité

Les CGV sont disponibles à tout moment via un lien cliquable sur son Site internet, accessible à cette adresse : <https://www.thefamilybike.fr/conditions-generales-de-vente/>. Elles sont directement consultables par le Client.

Article 10. Opposabilité et prise d'effet

Les présentes CGV sont consultables directement en ligne, à tout moment, et sont accessibles au Client via l'URL personnalisé de son Devis ou de son récapitulatif de commande. Elles entrent en vigueur, deviennent opposables et pleinement applicables dès que le Client valide sa réservation. Cette acceptation est expressément matérialisée par le cochage de la case d'acceptation des CGV et par la validation du paiement (acompte ou totalité) par carte bancaire sur la plateforme sécurisée de l'Agence. Le règlement par carte bancaire vaut signature électronique, acceptation définitive du Devis (ou du récapitulatif de voyage) et accord sans réserve des présentes CGV. Une copie des CGV acceptées pourra être adressée au Client sur support pérenne (PDF) avec son e-mail de confirmation de commande.

Article 11. Modification des CGV

L'Agence se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, afin de se conformer notamment aux évolutions techniques, opérationnelles, légales ou jurisprudentielles. En cas de révision, les CGV applicables demeurent celles acceptées par le Client au jour du versement de l'acompte convenu.

Dispositions Financières, Juridiques et Administratives

Article 12. Modalités de paiement

Sauf dispositions particulières mentionnées dans le Devis ou le récapitulatif de commande, les conditions de paiement communes sont les suivantes :

Acompte : Pour valider sa Réservation, le Client verse un acompte minimum de trente (30) % du coût total de la prestation.

Solde : Le règlement intégral du solde doit être effectué au plus tard trente (30) jours avant la date de début de la prestation. Si la réservation intervient à moins de 30 jours du départ, la totalité du prix est exigée immédiatement.

Paiement en plusieurs fois sans frais : Le Client a la possibilité d'échelonner le règlement de sa commande. Dans ce cadre, le premier versement correspond obligatoirement à l'acompte minimum de trente (30) % requis pour valider la réservation. Les échéances suivantes couvrent le montant restant dû, à la condition stricte et impérative que l'intégralité du solde soit acquittée au plus tard trente (30) jours avant la date de début de la prestation.

Moyens de paiement acceptés : Carte bancaire (via la plateforme sécurisée), et chèques-vacances (les chèques-vacances étant acceptés uniquement à condition d'être réceptionnés par l'Agence au moins 30 jours avant le départ).

Article 13. Assurances personnelles, options d'annulation et garanties matériel

Article 13.1. Assurances personnelles de voyage

L'Agence ne propose pas la vente directe de contrats d'assurance voyage tiers. Toutefois, conformément au Code du tourisme, l'Agence recommande vivement au Client de vérifier qu'il est bien couvert ou de souscrire, avant son départ, une assurance personnelle adéquate (assistance, rapatriement médical, frais médicaux à l'étranger). Il appartient au Client de faire les démarches nécessaires auprès de la compagnie d'assurance de son choix. En cas d'annulation ou de sinistre non couvert par les options commerciales de l'Agence détaillées ci-dessous, les frais retenus par l'Agence conformément aux présentes CGV resteront intégralement dus.

Article 13.2. Conditions d'annulation du séjour (Standard et Option Flex)

L'Agence propose deux régimes d'annulation pour ses prestations.

A. Conditions d'annulation "Standard" (incluses dans le prix de base) :

Sauf souscription à l'option Flex, toute annulation entraîne la facturation des frais suivants :

- Plus de 30 jours avant le départ : annulation gratuite ;
- De 30 à 21 jours avant le départ : 30 % 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 : 75 % du prix total du voyage ;
- De 6 à 3 jours avant le départ : 80 % du prix total du voyage ;
- Moins de 3 jours (ou no show) : 100 % du prix total du voyage.

B. Conditions d'annulation "Flex" (optionnelle lors de la réservation) :

Le Client a la possibilité de souscrire une option payante "Flex" uniquement au moment de sa réservation. Cette option modifie les conditions d'annulation comme suit :

Jusqu'à 30 jours avant le départ : 100% remboursé ;

De 3 à 29 jours avant le départ : 100% remboursé sous forme de bon d'achat (le coût initial de l'option Flex est exclu du bon d'achat) ;

De 0 à 48 heures avant le départ : aucun remboursement.

Note relative à l'interruption de séjour : Si le contrat est terminé prématurément par le retour anticipé du vélo et des équipements, cela n'ouvre aucun droit à un remboursement partiel du prix, à un bon d'annulation, ni à une modification pour une autre période de location, que l'option Flex ait été souscrite ou non.

Article 13.3. Garanties commerciales matériel ("Vol et casse")

Afin de limiter la responsabilité financière du Client en cas de sinistre sur le matériel loué, The Family Bike propose des garanties commerciales internes couvrant :

La casse accidentelle : Dommages sur le cadre, la transmission ou les accessoires suite à une chute ou un choc.

Le vol : Strictement sous réserve que le vélo ait été attaché à un point fixe et solide avec l'antivol fourni par l'Agence.

Le Client peut opter pour les niveaux de couverture suivants lors de sa réservation :

Pour les Vélos à assistance électrique (VAE) :

- **Basic (0€ / jour)** : Caution de 1000€ / Aucune garantie casse et vol incluse.
- **Medium (3€ / jour)** : Caution réduite à 500€ / Garantie casse et vol incluse.
- **Premium (5€ / jour)** : Caution réduite à 250€ / Garantie casse et vol incluse.

Pour les Vélos musculaires (classiques) :

- **Basic (0€ / jour)** : Caution de 400€ / Aucune garantie casse et vol incluse.
- **Medium (3€ / jour)** : Caution réduite à 200€ / Garantie casse et vol incluse.
- **Premium (5€ / jour)** : Caution réduite à 100€ / Garantie casse et vol incluse.

Exclusions de la Garantie Matériel : Attention, la garantie ne s'applique en aucun cas et le Client redevient pleinement responsable (jusqu'à la valeur à neuf du matériel) dans les situations suivantes :

Négligence manifeste : Vélo non attaché, ou attaché sans utiliser l'antivol fourni par l'Agence.

Vol nocturne sur la voie publique : Entre 22h00 et 07h00, le vélo doit impérativement être stationné dans un local fermé et sécurisé (hôtel, garage, local vélo).

Dommages superficiels : Les éraflures, rayures ou petits éclats de peinture qui n'empêchent pas le bon fonctionnement et la sécurité du vélo.

Ivresse ou usage inapproprié : Utilisation du vélo hors des voies carrossables ou sentiers prévus à cet effet (pratique extrême), ou conduite sous l'emprise d'alcool ou de stupéfiants.

Article 13.4. Modalités de dépôt et de libération de la caution (Matériel)

Afin de garantir l'Agence contre les risques de vol, de perte ou de dégradation du matériel mis à disposition (quel que soit le type de Voyage ou de location choisi), le Client doit obligatoirement déposer une caution. Le montant de cette caution correspond au niveau de couverture souscrit (Basic, Medium ou Premium) défini à l'Article 13.3.

Selon le mode de remise des vélos prévu lors de la réservation, la prise de caution s'effectue selon l'une des deux modalités suivantes :

- **Option 1 : Remise en main propre (Présence de l'Agence) :** La caution prend la forme d'une empreinte bancaire (pré-autorisation non débitée), réalisée physiquement via un Terminal de Paiement Électronique (TPE) le jour du départ, immédiatement après l'état des lieux et avant la prise en main du matériel.
- **Option 2 : Remise en autonomie (Livraison à l'hébergement) :** Si les vélos sont livrés sans que l'Agence ne croise physiquement le Client, ce dernier recevra un lien web sécurisé (service de type Swikly) par courriel ou SMS avant le début de son séjour. L'enregistrement de cette caution en ligne par le Client est un **prérequis absolu et obligatoire**. À défaut de validation de la caution en ligne avant la date prévue, THE FAMILY BIKE se réserve le droit de ne pas livrer le matériel, sans que le Client ne puisse réclamer un quelconque remboursement.

Libération de la caution : Sous réserve qu'aucun dommage, vol ou manque ne soit constaté lors de l'état des lieux de retour, THE FAMILY BIKE s'engage à libérer cette empreinte bancaire (TPE ou service en ligne) dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires suivant la restitution effective du matériel.

Article 14. Absence de droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation de quatorze (14) jours ne s'applique pas aux contrats portant sur des prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration ou d'activités de loisirs (dont la location de matériel) qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

En conséquence, le Client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation suite à la validation de sa réservation auprès de THE FAMILY BIKE, que celle-ci concerne une location de vélos en liberté, un séjour de groupe ou un voyage sur mesure. Le Contrat est définitivement conclu dès la validation du paiement en ligne.

En cas de volonté d'annuler sa commande, le Client devra se référer exclusivement aux conditions d'annulation commerciales (régime "Standard" ou option "Flex") détaillées à l'Article 13.2 des présentes CGV.

Article 15. Responsabilité et force majeure

L'Agence est garante de la bonne exécution des prestations spécifiées dans le Contrat. Toutefois, l'Agence sera exonérée de tout ou partie de sa responsabilité si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable :

Au Client lui-même.

Au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

À un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil.

À des circonstances exceptionnelles et inévitables définies à l'article L211-2 du Code du tourisme.

Article 16. Protection des données personnelles (RGPD)

Dans le cadre de son activité, l'Agence collecte des Informations Nominatives nécessaires au traitement de la Réservation. L'Agence agit en tant que responsable du traitement conformément au RGPD. Les données sont conservées pendant toute la durée du Contrat augmentée de cinq (5) ans. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, qu'il peut exercer en contactant l'Agence par courriel à l'adresse contact@thefamilybike.fr.

Article 17. Litiges et médiation

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, le Client s'adressera en priorité à l'Agence pour trouver une solution amiable. À défaut d'accord, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation : Société Médiation Professionnelle - Alteritae (5, rue Salvaing 12000 Rodez / www.mediateur-consommation-smp.fr). Tout litige persistant sera soumis aux juridictions territorialement compétentes. Si le Client a la qualité de commerçant, la compétence exclusive est attribuée aux tribunaux compétents de Dax.

FIN DES CGV – RÉSILIATION

Article 18. Fin des CGV sans manquement

Les CGV prennent fin à l'arrivée de leur terme. De même, chaque Partie pourra résoudre de plein droit le Contrat de Location, en cas de survenance d'un événement de force majeure,

par lettre recommandée avec accusé de réception 1) si la durée de l'évènement excède douze (12) mois ; ou 2) si l'évènement a pour conséquence un retard rendant le délai d'exécution du Service de Location incompatible avec son objet ; ou (iii) si l'évènement empêche de façon définitive l'exécution de la prestation de voyage..

Article 19. Fin des CGV en cas de manquement

Lorsqu'une Partie manque gravement à une ou plusieurs obligation(s) mise(s) à sa charge par les CGV, la Partie victime du manquement peut la mettre en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de réparer ce manquement dans un délai d'un (1) mois. Les Parties conviennent expressément que, seront notamment considérés comme un manquement grave le fait pour le Client, de ne pas respecter les obligations contractuelles des présentes CGV. La mise en demeure devra mentionner expressément la présente clause résolutoire, outre la mention, selon laquelle, à défaut pour la Partie défaillante de satisfaire à son obligation dans le délai imparti, les CGV et le Contrat seront résolus. La résolution prendra effet si la Partie défaillante n'a pas réparé le manquement à l'issue du délai imparti. Cette disposition s'entend sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels la Partie victime du manquement pourrait prétendre.

TITRE II : CONDITIONS SPÉCIFIQUES PAR OFFRE

PARTIE 1 : LOCATION DE VÉLOS ET ÉQUIPEMENTS EN LIBERTÉ

FLOTTE DE VÉLOS

Article 20. Caractéristiques des vélos

Le Client peut, préalablement à sa Réservation, prendre connaissance, sur le Site, des catégories et / ou modèles de Vélos proposés à la location par THE FAMILY BIKE. L'information affichée sur le Site ne représente en aucune façon une offre de THE FAMILY BIKE. Les tarifs applicables, pour chaque catégorie de Vélos et en fonction du lieu de location, sont également consultables sur le Site. Les photographies des Vélos proposés à la location ne sont qu'indicatives et n'engagent nullement THE FAMILY BIKE.

Article 21. Disponibilité des vélos

THE FAMILY BIKE ne s'engage à louer que, dans la limite des stocks disponibles, dans sa flotte et / ou celle de ses partenaires.

MODALITÉS D'ENGAGEMENT

Article 22. Réservation sur Devis

Le Client qui ne souhaite pas ou ne peut pas réserver directement en ligne, ou qui a des demandes spécifiques, peut contacter THE FAMILY BIKE par courriel et / ou par téléphone. Il peut également solliciter un Devis personnalisé via un formulaire dédié accessible sur le Site.

Pour être instruite, cette demande de Réservation manuelle doit impérativement comporter les informations suivantes, concernant le Client et chaque personne physique composant le Groupe :

- Nom et prénom ;
- Sexe ;
- Taille en cm ;
- Type de Vélo souhaité ;
- Liste des équipements supplémentaires souhaités ;
- Date, heure et lieu de retrait du ou des Vélo(s) ;
- Date, heure et lieu de retour du ou des Vélo(s).

A défaut de communication de ces informations, la demande de Réservation ne pourra pas être traitée.

Envoi du Devis et Validation : Une fois la demande traitée par l'Agence, le Client recevra son Devis sous la forme d'une URL personnalisée. Cette page web sécurisée lui permettra de consulter le récapitulatif exact de sa demande et de valider définitivement sa réservation en procédant au règlement via un lien de paiement en ligne, incluant l'acceptation obligatoire et sans réserve des présentes CGV.

Article 23. Processus de réservation en ligne

Le processus de réservation peut s'effectuer de deux manières distinctes, à la convenance du Client :

Réservation directe en ligne (via le Site) : Le Client sélectionne lui-même le(s) Vélo(s), les dates, les lieux de retrait et de retour, ainsi que les Équipements et prestations complémentaires (options) souhaités (ex. 2^{de} sacoche, siège-enfant, etc.) et les ajoute à son panier. Un récapitulatif de commande détaillant le prix applicable et l'ensemble des prestations incluses est généré. Le Client valide définitivement sa Réservation en procédant au paiement en ligne sécurisé.

Article 24. Validation de la commande et confirmation de la réservation

Validation définitive : Quelle que soit la méthode de réservation choisie (réservation directe en ligne via le panier ou via un lien de paiement suite à un Devis), le Client est informé et reconnaît que l'acceptation de l'offre et la validation définitive de la Réservation sont concrétisées exclusivement par le paiement du prix convenu (versement de l'acompte ou de la totalité) et par l'acceptation expresse et sans réserve des présentes CGV lors du processus de paiement.

Conclusion du Contrat : Cette double action (cochage de la case d'acceptation des CGV et validation du paiement sécurisé) vaut signature électronique et entraîne la conclusion ferme et définitive du Contrat de Location. Le Responsable du Groupe valide ce Contrat au nom et pour le compte de l'ensemble des membres du Groupe, qu'il engage solidairement.

Confirmation par THE FAMILY BIKE : Immédiatement après la validation du paiement, THE FAMILY BIKE adresse au Client (ou au Responsable du Groupe) un courriel de confirmation récapitulant les éléments essentiels de sa Réservation. Ce courriel fait office de preuve de transaction et de Contrat sur support électronique durable.

Article 25. Réservation par le responsable du groupe

La Réservation pour un Groupe suit le même processus que celui décrit à l'article 23 des CGV. Le Responsable du Groupe s'engage à et est présumé fournir les informations précontractuelles contenues dans le Devis ou dans le récapitulatif de commande durant le processus de réservation aux membres du Groupe. La Réservation est effectuée par le Responsable de Groupe, qui est présumé agir au nom et pour le compte des membres du Groupe.

Article 26. Prix du service de location

Tarifs affichés : Les tarifs applicables à la location de Vélos en liberté (selon les catégories, modèles, et durée) sont ceux expressément visibles sur l'espace de réservation en ligne du Site. THE FAMILY BIKE se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, mais le Service de Location sera toujours facturé sur la base des tarifs en vigueur au moment exact de la validation de la commande par le Client. Tous les prix sont indiqués en Euros et s'entendent Toutes Taxes Comprises (TTC).

Prix final et engageant : Le prix final, ferme et définitif facturé au Client dépend de son mode de réservation :

Réservation directe en ligne : Le prix final est celui qui figure dans le récapitulatif du panier du Client sur le Site, juste avant la validation de son paiement sécurisé.

Réservation sur Devis : Le prix final est celui expressément mentionné sur le Devis personnalisé transmis au Client. Ce prix est définitivement validé lorsque le Client accepte les CGV et procède au règlement via le lien de paiement fourni.

Inclusions : Sauf mention contraire figurant dans le panier ou sur le Devis, les prix comprennent : le coût du Service de Location du ou des Vélo(s), les Équipements sélectionnés, ainsi que la préparation du matériel avant le retrait. Les éventuels frais de livraison ou de récupération hors agence font l'objet d'une facturation distincte clairement identifiée.

OBLIGATIONS DU CLIENT

Article 27. Retrait – retour du vélo

Article 27.1. État du matériel et état des lieux

Le matériel est mis à disposition du Client et présumé être en parfait état de fonctionnement et d'esthétique. Selon le mode de remise (défini à l'article 27.3), la procédure d'état des lieux diffère :

En présence de l'Agence (remise en main propre) : Un état des lieux contradictoire est réalisé et signé par le Client et le représentant de THE FAMILY BIKE, tant au départ qu'au retour du matériel.

En autonomie (sans présence de l'Agence) : Le Client a l'obligation d'inspecter minutieusement le matériel dès l'instant de sa prise en main. Il doit impérativement prendre des photos globales et de détail avant toute utilisation. Tout défaut, casse ou élément manquant doit être signalé immédiatement, au moment précis de la récupération et avant de rouler, par courriel (contact@thefamilybike.fr) ou SMS (+33 7 83 62 48 89), photos à l'appui.

À défaut de signalement immédiat selon les règles ci-dessus, le matériel sera réputé avoir été délivré en parfait état et toute réclamation ultérieure du Client sera irrecevable.

Article 27.2. Lieux et horaires

Le retrait et le retour s'effectuent aux lieux et horaires impératifs validés dans le Contrat de Location. Par défaut, ils s'effectuent à l'agence THE FAMILY BIKE ou chez un partenaire. Une livraison ou une récupération dans un lieu extérieur est possible sur accord préalable, sous réserve de la prise en charge des frais d'acheminement par le Client.

Article 27.3. Modalités de remise et transfert de responsabilité

Selon ce qui a été convenu lors de la réservation, deux options s'appliquent pour le retrait et le retour :

Option 1 : Remise en main propre (avec présence de l'agence)

Un membre de THE FAMILY BIKE est physiquement présent. Le transfert de responsabilité (ou la levée de celle-ci au retour) s'opère instantanément lors de l'échange avec le Client.

Option 2 : Remise ou restitution en autonomie (sans présence de l'agence)

Il peut être convenu que THE FAMILY BIKE dépose ou récupère le matériel dans un lieu défini à l'avance, sans que les deux parties ne se croisent. Dans ce cas précis :

Le Client a l'obligation absolue de s'assurer que le lieu de dépôt/retrait convenu est sécurisé.

Le Client assume l'entière responsabilité juridique et financière du matériel (vol, casse, dégradation) dès l'instant où l'Agence dépose les vélos, et ce jusqu'à leur récupération physique par l'Agence à la fin de la location.

Article 27.4. Restitution hors horaires, retard et prolongation

- **Retard et restitution hors horaires** : Le Client doit impérativement respecter les horaires convenus. S'il se trouve contraint de restituer le matériel en dehors des heures prévues, il doit impérativement en avertir THE FAMILY BIKE par téléphone

pour valider la procédure, et sécuriser le matériel avec les antivol fournis. Le Client reste pleinement responsable du matériel jusqu'à sa récupération physique par THE FAMILY BIKE (ou son partenaire). En cas de vol ou dégradation, le matériel lui sera facturé.

- **Prolongation de la location** : Toute demande de prolongation de la durée de location initiale doit faire l'objet d'un accord préalable et exprès de THE FAMILY BIKE (par téléphone ou SMS). Si la prolongation est acceptée par l'Agence (sous réserve de disponibilité du matériel), elle fera l'objet d'une facturation supplémentaire selon les tarifs journaliers en vigueur. À défaut d'accord préalable, tout matériel non restitué à la date et à l'heure prévues sera considéré comme une non-restitution abusive, entraînant la facturation de pénalités de retard et pouvant donner lieu à un dépôt de plainte.

Article 28. Responsabilité du client, sinistres et retenue sur caution

Article 28.1. Gardien juridique de la chose

Conformément à l'article 1242 du Code civil, le Client devient l'unique gardien et responsable du/des Vélo(s) et des Équipements dès leur remise entre ses mains. Il assume ainsi l'entière responsabilité en cas de vol, perte, dégradation ou casse totale ou partielle du matériel jusqu'à sa restitution effective à THE FAMILY BIKE.

Article 28.2. Dépôt de garantie (Caution)

Afin de garantir l'Agence, le Client s'engage à déposer une caution dont les montants (selon la garantie souscrite) et les modalités de capture (par TPE ou par lien sécurisé en ligne de type Swikly) sont **strictement définis aux Articles 13.3 et 13.4 des Dispositions Communes (Titre I)** des présentes CGV.

Article 28.3. Obligation de sécurisation

Lors de chaque période d'inutilisation, même de courte durée, le Client s'engage à systématiquement attacher le cadre du Vélo et la roue arrière à un support fixe et solide du mobilier urbain à l'aide de l'antivol fourni par l'Agence.

Article 28.4. Procédure en cas de Vol ou Sinistre

En cas de vol, le Client doit impérativement déposer plainte auprès des services de police ou de gendarmerie. Qu'il s'agisse d'un vol, d'un accident ou d'une dégradation, le Client s'engage à le déclarer sans délai à THE FAMILY BIKE par téléphone ou courriel.

Article 28.5. Conséquences financières et Retenue sur caution

En cas de sinistre, l'Agence retiendra les montants dus en priorité sur la caution déposée par le Client **selon les modalités définies à l'Article 13.4**, et facturera tout éventuel reste à charge. L'application de ces frais est limitée au plafond de la caution, conformément aux règles et exclusions strictement définies à **l'Article 13.3** des présentes CGV."

Sous réserve de l'application de cet Article 13.3, les règles de facturation sont les suivantes :

- Non-restitution (Vol ou Perte) : THE FAMILY BIKE facturera au Client la valeur de remplacement à neuf du Vélo et des Équipements manquants.
- Dégradations réparables : Le Client supportera l'intégralité des coûts de réparation (pièces et main-d'œuvre). L'Agence facturera ces montants sur la base des tarifs de son atelier en vigueur.
- Dégradations majeures (Destruction) : En cas d'absence d'un élément de sécurité essentiel, de cadre abîmé/tordu, ou de destruction rendant le vélo irréparable, THE FAMILY BIKE facturera la valeur de remplacement à neuf du Vélo.
- Perte de clés ou de chargeur : La perte d'une clé (antivol ou batterie VAE) ou la non-restitution d'un chargeur n'est couverte par aucune garantie commerciale. THE FAMILY BIKE facturera un forfait de **50€ TTC** pour le remplacement d'une clé (couvrant la gestion, l'éventuel perçage et le remplacement du barillet). Tout chargeur manquant ou endommagé sera facturé au Client à sa valeur de remplacement à neuf.

Article 29. Utilisation du vélo et des équipements

Lors de l'utilisation du Vélo et des Équipements, le Client s'engage à :

- Respecter la réglementation en vigueur et spécialement, le Code de la route en vigueur au moment de leur utilisation (ex. : utiliser les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes, respecter les feux, ne pas rouler sur les trottoirs, ne pas doubler un véhicule par la droite, etc.) ;
- Porter un casque homologué et des vêtements adaptés à la pratique du cyclisme (notamment visible en soirée et la nuit) ;
- Imposer le port du casque homologué aux enfants de moins de douze (12) ans ;
- Adapter sa distance de freinage notamment en cas d'intempéries ;
- Effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie ;
- Monter et utiliser, seul, le Vélo ; le transport de personne sur le Vélo par tout moyen (p. ex., sur le porte-bagage) est strictement interdit, à l'exclusion du transport d'un enfant sur un siège-bébé ou une remorque ;
- Ne pas utiliser le Vélo et les Équipements à des fins commerciales (ex. : service de livraison, coursier, etc.) ;
- Utiliser les Équipements et spécialement les sacoches et les porte-bagages conformément à leur usage. Il est rappelé qu'un chargement sur un porte-bagage ne doit pas excéder 25kg.

Cas spécifique des Vélos à Assistance Électrique (VAE) :

Outre les obligations générales, le Client louant un VAE est responsable de la bonne gestion et de l'intégrité de la batterie. Il s'engage expressément à :

- Retirer systématiquement la batterie et la conserver avec lui en cas de stationnement prolongé dans des conditions de températures extrêmes (fortes chaleurs en plein soleil ou gel) afin de préserver les cellules de la batterie.
- S'assurer de son rechargement régulier et correct avec le chargeur fourni par THE FAMILY BIKE.

- Prendre acte qu'une "panne de batterie" (décharge complète due à l'utilisation ou à un manque de recharge par le Client) ne constitue en aucun cas une défaillance technique du matériel. Par conséquent, cette situation ne donne droit à aucun dépannage gratuit ni assistance sur place de la part de l'Agence.

Article 30. Transport du vélo

Le Client transporte le(s) Vélo(s) et les Équipement(s) sous sa seule responsabilité. Le transport du Vélo sur un véhicule motorisé (voiture, camion, etc.) implique de disposer du matériel adéquat (galerie ou porte-vélo) et d'en assurer la protection.

Dans le cas où le Client souhaiterait transporter le(s) Vélo(s) et les Équipement(s) via le train, il lui appartient de s'assurer de la possibilité d'embarquer effectivement le matériel dans les rames, d'effectuer les réservations nécessaires et de prendre à sa charge les éventuels billets ou coûts de transport ferroviaire.

À défaut d'anticipation, le Client sera seul responsable des conséquences et retards éventuels de restitution du matériel. Le cas échéant, THE FAMILY BIKE se réserve le droit de facturer au Client tout décalage logistique et toute journée de location supplémentaire.

Article 31. Entretien

Pour les locations de longue durée (supérieures à trois jours consécutifs), l'entretien courant du / des Vélo(s) et des Équipements est à la charge du Client durant l'exécution du Contrat de Location. Par "entretien courant", il faut entendre les gestes de base nécessaires au bon maintien et à la sécurité du vélo (vérification de la pression des pneus, graissage de la chaîne, etc.).

Pour les locations de courte durée (jusqu'à trois jours inclus), le matériel fourni par l'Agence est réputé réglé et entretenu pour supporter la durée entière de la prestation sans intervention mécanique majeure de la part du Client (hors réparation de crevaison).

Article 32. Propriété du Vélo

Le Vélo et les Équipements restent la propriété exclusive de THE FAMILY BIKE pendant toute la durée du Service de Location. Le Client s'interdit de sous-louer le Vélo et / ou ses Équipements à un tiers ou de transporter tout passager (hormis les enfants en cas d'utilisation d'un siège-bébé ou d'une remorque).

Article 33. Aptitude physique

Le Client reconnaît être apte à la pratique du cyclisme et n'avoir aucune contre-indication médicale. L'inaptitude à la pratique du cyclisme peut concerner :

L'impossibilité de réaliser certains mouvements (amplitude, vitesse, charge, posture) ;

L'incapacité de réaliser certains efforts.

Article 34. Assurance responsabilité civile individuelle

Le Client s'engage à souscrire à et / ou déclare être titulaire d'une assurance personnelle en Responsabilité Civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du / des Vélo(s) pour lui et pour les personnes dépendant de lui (enfants mineurs).

DROITS ET OBLIGATIONS DE THE FAMILY BIKE

Article 35. Assistance téléphonique

Pendant toute la durée du Service de Location, THE FAMILY BIKE propose au Client une assistance téléphonique (+33 7 83 62 48 89) du lundi au dimanche, de 9h à 18h sans interruption, en cas de défaillance technique ou de sinistre (vol, dégradation). Lors de l'appel, l'Agence identifie et qualifie le problème à distance afin d'apporter, dans la mesure du possible, une solution de dépannage ou de contournement permettant au Client de poursuivre son trajet.

Article 36. Appréciation et gestion des défaillances techniques

En cas de problème technique, l'Agence analyse la situation pour déterminer l'origine de la défaillance. Toute intervention par un réparateur tiers implique obligatoirement l'accord préalable et écrit de THE FAMILY BIKE. La responsabilité de la panne se répartit comme suit :

Relève de la responsabilité de THE FAMILY BIKE : L'usure normale des consommables (patins ou plaquettes de frein, transmission usée), un défaut avéré d'entretien ou de réglage préalable par l'Agence, ou un vice-caché du fabricant.

Relève de la responsabilité du Client : Les dommages résultant d'un manquement, d'une négligence ou d'un mauvais usage (croisement de chaîne, roulage avec pneus sous-gonflés, freinage par dérapage, porte-bagage surchargé, sauts, parcours inappropriés, réglages mécaniques hasardeux par le Client lui-même).

Cas spécifique des crevaisons : Les crevaisons survenant en cours de location sont considérées comme un aléa de la route et sont à la charge exclusive du Client (réparation par ses propres moyens avec le kit fourni ou à ses frais chez un réparateur), sauf si l'usure anormale du pneu au départ de la location est avérée.

Article 37. Prise en charge des coûts de réparation

La prise en charge financière dépend de la responsabilité de la panne définie à l'Article 36 :

1. Lorsque la panne relève de THE FAMILY BIKE :

Intervention par l'Agence : Réparation ou remplacement du Vélo sur place sans frais pour le Client.

Intervention par un partenaire tiers : Après accord écrit de THE FAMILY BIKE, le Client avance les frais de réparation et exige une facture d'achat libellée impérativement à l'ordre

de THE FAMILY BIKE (1 avenue de la gare, Pulseo, 40100, Dax). Le Client dispose d'un délai maximum de dix (10) jours après la fin de la location pour transmettre cette facture et obtenir son remboursement intégral.

2. Lorsque la panne relève du Client :

Intervention par l'Agence : THE FAMILY BIKE facture au Client le montant des pièces, de la main-d'œuvre, ainsi que les frais de déplacement selon le barème en vigueur.

Intervention par un partenaire tiers : Le Client règle directement et à ses frais exclusifs la réparation au prestataire. Il s'engage à ce que toutes les pièces remplacées le soient par des pièces identiques ou, à défaut, de gamme strictement équivalente.

Article 38. Application et hiérarchie pour l'offre de "Location de vélos et équipements en liberté"

Les présentes dispositions de la Partie 1 s'appliquent conjointement avec les "Dispositions Communes" (Titre I). En cas de contradiction sur la nature de l'offre, la Partie 1 prévaut pour tout séjour vendu comme "Location de vélos et équipements en liberté".

PARTIE 2 : VENTE DE SÉJOURS PACKAGÉS / FORFAITS TOURISTIQUES

PRESTATIONS DE VOYAGE - FORFAITS TOURISTIQUES PRIVÉS

Article 39. Offres catalogue ou personnalisées

Les Voyages sont présentés dans le Catalogue consultable sur son Site internet. L'offre Catalogue est susceptible d'être ajustée selon les conditions énoncées dans les dispositions communes. L'Agence propose également la personnalisation des offres catalogues afin de répondre aux impératifs et désirs spécifiques de la Clientèle.

Article 40. Principales caractéristiques du voyage

Conformément aux articles L. 211-8 et R 211-4 du Code du tourisme, l'Agence détaille les caractéristiques fondamentales du Voyage dans les Pièces Contractuelles, en particulier dans l'Offre Commerciale et le Contrat de Voyage. Les visites, excursions ou autres prestations sont, s'il y a lieu, décrites dans le Catalogue et les Pièces Contractuelles.

Article 41. Durée du séjour

La durée du Voyage est spécifiée dans l'Offre Commerciale et le Contrat. Elle inclut, le cas échéant, le temps alloué au transport du Client jusqu'au lieu de commencement du programme, dans l'hypothèse où le Client commande cette prestation de transport à l'Agence. La première et la dernière journée du séjour peuvent être raccourcies en raison d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, en fonction notamment des horaires

communiqués par les compagnies ferroviaires ou aériennes. Tout retard à l'arrivée ou départ anticipé ne donnera lieu à aucune compensation.

Article 42. Établissement hôtelier

Les noms d'hôtels fournis, notamment dans le Catalogue, le sont à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de classification équivalente, en particulier en cas de manque de disponibilité. La classification par étoiles des hôtels à l'étranger obéit aux normes locales, qui peuvent différer des normes françaises. De même, la dénomination des catégories de chambres varie selon les établissements, leur situation géographique et les réglementations locales.

Article 43. Repas

L'Offre Commerciale et le Contrat précisent le type (petit-déjeuner, déjeuner, dîner) et la quantité de repas inclus dans le tarif. Sauf indication explicite contraire dans l'Offre Commerciale et le Contrat, les boissons ne sont pas comprises.

Article 44. Mise à disposition de vélo

L'Agence propose des voyages à vélo. La fourniture du vélo au Client est soumise aux conditions générales de location de vélos (énoncées dans la Partie 1 du présent Titre II). Le modèle et le nombre de vélos réservés sont précisés dans l'Offre Commerciale et confirmés dans le Devis.

Article 45. Programme et itinéraire du voyage

L'Agence fournit dans son Catalogue et son Offre Commerciale, entre autres, des informations concernant le déroulement du Voyage, son tracé (itinéraire), les distances à parcourir, le dénivelé estimé et le niveau de difficulté qui en résulte. Les itinéraires suggérés sont présentés à titre indicatif et sont susceptibles d'être modifiés en fonction de circonstances indépendantes de la volonté de l'Agence (ex.: route bloquée, travaux sur la voie, événements publics, conditions météorologiques extrêmes, etc.). De même, les données relatives aux kilomètres et au dénivelé peuvent varier de plus ou moins dix (10) % selon les lieux d'hébergement choisis. Enfin, l'appréciation du niveau de difficulté peut fluctuer en fonction de l'état de santé et/ou des aptitudes physiques du Client.

Article 46. Inscription et responsabilité des voyageurs mineurs

Les offres de THE FAMILY BIKE s'adressent tout particulièrement aux familles. Toutefois, les séjours packagés privés étant réalisés "en liberté" et en totale autonomie (sans guide accompagnateur), la participation de voyageurs mineurs est soumise à la responsabilité stricte et exclusive de leurs parents ou de l'adulte représentant légal qui les accompagne.

- **Évaluation de l'aptitude physique** : L'Agence fournit le kilométrage journalier et le dénivelé de chaque étape. Il appartient exclusivement à l'adulte référent de s'assurer, *préalablement à la réservation*, que le parcours choisi est parfaitement adapté à l'âge, à l'endurance physique et à la maîtrise technique du vélo des enfants inscrits.

- **Sécurité et Code de la route** : Durant l'intégralité du séjour, les mineurs évoluent sous la surveillance continue et l'autorité de leurs parents. Ces derniers s'engagent à veiller au respect absolu du Code de la route par leurs enfants, à adapter l'allure familiale aux conditions de circulation, et à imposer le port systématique du casque homologué (lequel est strictement obligatoire en France pour les enfants de moins de douze ans).
- **Fatigue et Interruption d'étape** : L'Agence ne saurait être tenue pour responsable, ni prendre à sa charge financière, les éventuels transferts (taxi, train) ou frais annexes si un enfant s'avère physiquement incapable de terminer l'étape prévue. Toute modification logistique ou interruption induite par la fatigue d'un mineur relève de la responsabilité et reste à la charge exclusive du Client.

Article 47. Transfert d'effets personnels

Sur demande de la Clientèle, l'Agence peut assurer une prestation de transfert des bagages à chaque étape du circuit, vers chacun des établissements hôteliers sélectionnés. Cette prestation, si elle est commandée, est spécifiée dans l'Offre Commerciale et le Contrat.

Article 48. Langue de prestation

Lorsque certains services touristiques requièrent une communication orale, la langue dans laquelle ces services seront dispensés est indiquée dans l'Offre Commerciale et le Contrat.

Article 49. Accessibilité

Certains Voyages ou prestations associées, ainsi que certains établissements, ne sont pas accessibles et/ou adaptés aux personnes à mobilité réduite. L'Agence le signale explicitement dans l'Offre Commerciale et le Contrat. Afin d'évaluer l'accessibilité de la personne concernée au Voyage envisagé, et d'assurer son bien-être et sa sécurité, les personnes à mobilité réduite sont tenues d'informer l'Agence de la nature de leur handicap. Pour des motifs de sécurité, l'Agence peut refuser une Réservation pour une destination qu'elle estimerait non accessible, sans que ce refus puisse être considéré comme un refus de vendre.

TRANSPORT

Les dispositions suivantes s'appliquent uniquement dans le cas où le Client confie expressément à l'Agence l'organisation et la réservation de son transport (aérien ou ferroviaire) dans le cadre de son forfait.

Article 50. Pré et post-acheminement

Le Client peut organiser, par ses propres moyens, son transport jusqu'au lieu de commencement du programme mentionné dans l'Offre Commerciale et le Contrat. Aucun retard ou annulation ne peut, dans ce cas, être reproché à l'Agence. Aucun remboursement ne pourra être effectué. L'Agence peut organiser les acheminements à la demande du Client, sous réserve de la disponibilité et des conditions de la compagnie aérienne ou

ferroviaire concernée. Les coûts d'hébergement et/ou de repas supplémentaires générés lors de l'acheminement restent à la charge du Client.

Article 51. Identité du transporteur aérien

Conformément aux articles R. 211-15 à R. 211-19 du Code du tourisme, l'Agence communique lors de la Réservation l'identité du ou des transporteur(s) aérien(s) connu(s) à cette date, susceptibles d'opérer le(s) vol(s). L'identité définitive de la compagnie aérienne sera communiquée au Client au plus tard huit (8) jours avant le départ. En cas de modification survenant avant le départ, le Client sera informé au plus tard au moment de l'embarquement.

Article 52. Conditions et horaires des Vols

Les horaires de vol sont transmis lors de l'envoi de la convocation mais demeurent susceptibles d'être modifiés jusqu'au jour du départ, notamment en raison des conditions climatiques, de cas fortuits, d'impératifs de sécurité, etc., sans qu'aucune indemnisation ne soit due, à quelque titre que ce soit. En raison de la densité du trafic aérien et/ou en cas de force majeure, des retards peuvent se produire. Les correspondances ne sont, dans ces circonstances, pas garanties. Le Client est invité à consulter les conditions générales de la compagnie aérienne concernée, fournies lors de la Réservation.

Article 53. Effets personnels (aériens)

Le poids des bagages autorisé diffère pour les vols nationaux et internationaux, et varie selon les compagnies et/ou les types de vols. Cette information est communiquée dans la convocation transmise avant le départ. Certains vols réguliers ou low-cost n'incluent aucun bagage en soute. Les frais relatifs à une franchise ou à un excédent de bagage demeureront à la charge exclusive du Client. Les règles de restriction en matière d'effets personnels sont consultables sur les sites des transporteurs aériens concernés ; ces derniers sont les seuls arbitres en la matière.

Article 54. Remboursement des redevances aéroportuaires

Conformément à l'article L224-66 du Code de la consommation, en cas de non-embarquement, quelle qu'en soit la raison, le Client pourra réclamer, par écrit et au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la date prévue de son Voyage, le remboursement des taxes, redevances aéroportuaires et autres frais dont l'exigibilité dépend de l'embarquement effectif du passager. L'Agence se réserve la possibilité de facturer des frais de gestion ne pouvant excéder 20% du montant remboursé.

Article 55. Responsabilité du transporteur aérien

Dans les limites et conditions établies par les conventions internationales (de Varsovie et de Montréal), le transporteur aérien effectif assurant l'acheminement est responsable du dommage résultant d'un retard éventuel ou d'une avarie (destruction ou perte) causée aux bagages, selon les plafonds définis par ces conventions et repris dans les conditions de transport jointes au billet.

RÉSERVATION ET CONCLUSION DU CONTRAT

Article 56. Processus de réservation du voyage

Le Client peut procéder à la Réservation d'un Voyage issu du Catalogue selon deux méthodes distinctes, à sa convenance :

1. Réservation directe en ligne (via le site) : Le Client sélectionne son séjour standard sur le Catalogue, choisit ses dates, le nombre de participants, ainsi que l'ensemble de ses options (catégories et modèles de vélos, équipements, gamme d'hébergements, transfert de bagages, etc.). Il ajoute l'ensemble à son panier. Un récapitulatif de commande détaillant le prix applicable et les prestations incluses est généré. Le Client valide sa réservation en procédant au paiement sécurisé en ligne.

2. Réservation sur devis (Aménagement d'une offre Catalogue) : Le Client peut formuler une demande de devis par contact direct afin d'intégrer des aménagements spécifiques à une offre préexistante du Catalogue (ex: ajout de nuitées supplémentaires, surclassement, options non disponibles en ligne). L'Agence élabore alors un Devis reprenant l'ossature du séjour Catalogue modifié, et adresse au Client une URL personnalisée. Cette page web présente le récapitulatif précis, les options retenues et le détail du prix, accompagnés d'un lien de paiement en ligne. *(Note : La création intégrale d'un itinéraire inédit ne figurant pas au Catalogue relève des dispositions de la Partie 4 "Séjours sur Mesure").*

Article 57. Validation de la commande et conclusion du contrat

Validation définitive : Quelle que soit la méthode de réservation choisie (directe en ligne ou sur Devis), le Client est expressément informé et reconnaît que l'acceptation de l'offre et la validation définitive de la Réservation sont concrétisées exclusivement par le paiement du prix convenu (versement de l'acompte ou de la totalité) et par l'acceptation sans réserve des présentes CGV lors du processus de paiement.

Conclusion du Contrat : Cette double action (cochage de la case d'acceptation des CGV et validation du paiement sécurisé) vaut signature électronique et entraîne la conclusion ferme et définitive du Contrat de Voyage.

Confirmation par THE FAMILY BIKE : Immédiatement après la validation du paiement, THE FAMILY BIKE adresse au Client (ou au Référent du Groupe) un courriel de confirmation. Ce courriel contient le Contrat de Voyage sur support électronique durable, récapitulant les éléments essentiels de la Réservation.

Article 58. Réservation par un référent de groupe et effectifs définitifs

La réservation pour un groupe suit le processus décrit à l'Article 56. Le Référent du groupe doit indiquer le nombre exact de voyageurs et compléter les informations requises avant de procéder au paiement en ligne (Option 1) ou lors de sa demande de devis (Option 2).

Le Référent du groupe s'engage à fournir les informations précontractuelles contenues dans le récapitulatif de commande ou le Devis à tous les membres du Groupe. Il valide le Contrat au nom et pour le compte de l'ensemble des membres, qu'il engage solidairement.

Le Référent devra faire parvenir à l'Agence la liste nominative exacte des participants. Toute erreur entraînant des frais supplémentaires (ex: modification de réservations hôtelières ou de titres de transport) sera facturée en supplément au Client.

Article 59. Prix du voyage, inclusions et exclusions

Tarifs affichés : Les tarifs "à partir de" figurant dans le Catalogue le sont à titre indicatif. THE FAMILY BIKE se réserve le droit d'ajuster ses tarifs, mais le Voyage sera toujours facturé sur la base des tarifs en vigueur au moment exact de la validation de la commande par le Client. Tous les prix sont indiqués en Euros et s'entendent Toutes Taxes Comprises (TTC).

Prix final et engageant : Le prix final, ferme et définitif facturé au Client est soit celui qui figure dans le récapitulatif du panier du Client juste avant son paiement (Réservation en ligne), soit celui expressément mentionné sur l'URL personnalisée de son Devis (Réservation sur devis).

Inclusions et Exclusions : Le récapitulatif de commande (ou le Devis) détaille précisément les prestations incluses (hébergements, location de vélos, transfert de bagages, etc.). Sauf mention contraire explicite, les tarifs n'incluent pas : les assurances facultatives, les dépenses personnelles (repas non mentionnés, boissons), les taxes de séjour (généralement à régler sur place selon les destinations) et les frais d'acheminement jusqu'au point de départ.

Article 60. Révision du prix (augmentation ou diminution)

Conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, les tarifs facturés peuvent être révisés à la hausse ou à la baisse après la Réservation, uniquement si cet ajustement résulte d'une variation :

Du coût du transport de passagers due au prix du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers non directement impliqué dans l'exécution du Contrat (ex: taxes touristiques locales) ;

Des taux de change en lien avec le Contrat.

Procédure et information : L'Agence s'engage à informer le Client de manière claire et compréhensible, en fournissant sur support durable les justifications et le calcul de la modification, au plus tard vingt (20) jours avant le début du Voyage.

Conséquences de la révision :

En cas de réduction : L'Agence remboursera au Client la différence, après déduction de ses dépenses administratives réelles.

En cas d'augmentation : Le Client sera tenu de s'acquitter du surcoût. Toutefois, conformément à la réglementation, si la majoration dépasse 8 % du prix total du Voyage, le Client aura la possibilité, dans un délai fixé par l'Agence, d'accepter cette modification ou d'annuler le Contrat sans frais et d'obtenir le remboursement intégral des sommes versées.

ANNULATION ET MODIFICATION PAR LE CLIENT

Article 61. Annulation ou résolution du contrat par le client

Conformément aux dispositions du Code du tourisme, le Client a la possibilité d'annuler ou de résilier son Contrat de Voyage à tout moment avant le début de la prestation. Toute demande d'annulation devra impérativement être notifiée par écrit à l'Agence (par courriel ou voie postale) afin d'en conserver une trace datée.

Les conditions d'annulation applicables, le barème des frais de résolution retenus par THE FAMILY BIKE (régime "Standard"), ainsi que les modalités de l'option d'annulation "Flex", sont expressément et intégralement détaillés à l'Article 13 des présentes CGV (Titre I : Dispositions communes à toutes les offres).

Le Client est expressément renvoyé à cet Article 13 pour prendre connaissance de l'étendue de ses droits, des frais applicables en fonction de la date de sa demande, ainsi que des conditions relatives aux assurances facultatives. Tout Voyage écourté ou toute prestation non consommée du fait du Client sur place ne donnera lieu à aucun remboursement.

Article 62. Changement demandé par le client

Une modification du Voyage (Ajustement) portant sur le nombre d'individus, les prestations, dates, durée ou lieu n'est pas une annulation. L'Agence facture pour chaque Ajustement et par personne concernée des frais de 35,00 € TTC. Tout Ajustement peut générer des coûts supplémentaires facturés par les fournisseurs de l'Agence.

MODIFICATION ET ANNULATION PAR L'AGENCE

Article 63. Modification du voyage

Après la conclusion du Contrat, l'Agence se réserve la faculté d'apporter des modifications mineures (ex.: légère modification de l'itinéraire, changement d'hébergement maintenant des prestations identiques). L'Agence informera le Client par écrit et sans délai. Si le respect d'un élément essentiel du Contrat devient impossible (ex.: situation politique, pandémie, événement météorologique majeur), l'Agence doit en informer immédiatement le Client. L'Agence proposera des prestations de substitution. Le Client aura le droit d'accepter les modifications proposées ou d'annuler (résoudre) le Contrat sans frais.

Article 64. Résiliation du contrat par l'agence (circonstances exceptionnelles)

L'Agence peut annuler le Voyage avant le départ et rembourser l'intégralité des sommes versées au Client, sans être tenue à une quelconque indemnisation supplémentaire, uniquement si :

L'Agence est empêchée d'exécuter le Contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (ex. : force majeure, catastrophe naturelle majeure sur l'itinéraire, restrictions gouvernementales, etc.). Dans ce cas, l'Agence en informe le Client dans les meilleurs

délais avant le début du voyage et procède au remboursement intégral des paiements effectués

CESSION DU CONTRAT

Article 65. Cession du contrat (transfert à un tiers)

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du Code du tourisme, le Client (le cédant) a la faculté de céder son Contrat de Voyage (à l'exclusion des assurances facultatives qui ne sont pas transférables) à un tiers (le cessionnaire).

Pour que cette cession soit valide, les conditions suivantes doivent être impérativement respectées :

Aptitude du cessionnaire : Le remplaçant doit satisfaire à toutes les conditions requises pour le Voyage (âge, aptitude physique à la pratique du cyclisme sur l'itinéraire prévu, possession des documents d'identité nécessaires). THE FAMILY BIKE se réserve le droit de refuser la cession si le cessionnaire ne remplit pas ces critères essentiels à la bonne exécution et à la sécurité du séjour.

Délai et Notification : Le Client doit informer l'Agence de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception (lettre recommandée avec AR ou courriel avec accusé de réception) au plus tard sept (7) jours avant le début du Voyage.

Solidarité financière : Conformément à la loi, le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables vis-à-vis de THE FAMILY BIKE du paiement du solde du prix du Voyage ainsi que des frais de cession supplémentaires.

Frais de dossier pour la cession : La modification du dossier (édition d'un nouveau contrat, modification auprès des hébergeurs et partenaires) entraîne la facturation des frais suivants :

- 25 euros TTC par cession et par personne à 60 jours et plus du départ ;
- 50 euros TTC par cession et par personne à moins de 60 jours ;
- 75 euros TTC par cession et par personne à moins de 30 jours.

RESPONSABILITÉ DES PARTIES ET DÉROULEMENT DU SÉJOUR

Article 66. Responsabilité de l'agence et défaillance d'un prestataire (surbooking)

Conformément à l'article L211-16 du Code du tourisme, THE FAMILY BIKE est responsable de plein droit de la bonne exécution des services de voyage inclus dans le Contrat. Toutefois, l'Agence peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en prouvant que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services (imprévisible et inévitable), soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Surbooking ou défaillance d'un partenaire : Si, pendant le séjour, un prestataire (ex: hôtel, chambre d'hôtes, transporteur) se trouve dans l'incapacité de fournir la prestation réservée (ex: surbooking), THE FAMILY BIKE s'engage à proposer au Client, sans supplément de prix, une prestation de remplacement de qualité équivalente ou supérieure. Si les prestations de remplacement proposées sont de qualité inférieure, l'Agence accordera au Client une réduction de prix appropriée.

Article 67. Le matériel (vélos) : Mise à disposition, assistance et sinistres

Le Voyage packagé inclut la mise à disposition de Vélos et d'Équipements. Il est expressément convenu que l'utilisation de ce matériel est régie par les mêmes règles que la location simple.

Application des dispositions de la Partie 1 : Les règles relatives à l'état des lieux, au transfert de responsabilité (Gardien juridique), à l'obligation de sécurisation (antivol), à l'entretien, à la gestion des défaillances techniques, et aux conséquences financières en cas de vol, perte ou dégradation, sont strictement identiques à celles détaillées aux Articles 27 à 37 de la Partie 1 des présentes CGV. Le Client est invité à s'y référer.

Il est rappelé que la prise de caution est régie par les **Articles 13.3 et 13.4 des Dispositions Communes**.

Rappel sur les crevaisons et l'assistance : Le Client évoluant en autonomie, THE FAMILY BIKE rappelle que les crevaisons sont un aléa de la route à la charge du Client. L'Agence fournit une assistance téléphonique de 9h à 18h (+33 7 83 62 48 89) pour guider le Client en cas de panne, mais les déplacements pour des causes incombant au Client (crevaison, batterie non rechargée, erreur de manipulation) lui seront facturés.

Article 68. Autonomie, sécurité et accidents

Les séjours packagés proposés par THE FAMILY BIKE sont des voyages "en liberté", réalisés sans accompagnateur ni guide physique. Le Client réalise l'itinéraire sous sa propre et entière responsabilité.

Code de la route et Prudence : Le Client s'engage à respecter scrupuleusement le Code de la route. Il doit adapter sa vitesse, sa distance de freinage et son comportement aux conditions de circulation, à la météo et à la topographie.

Accidents et Dommages corporels : THE FAMILY BIKE ne saurait être tenue pour responsable des accidents, chutes, dommages corporels ou matériels subis par le Client et résultant de son imprudence, de sa maladresse, d'une infraction au Code de la route, ou d'une inaptitude physique à l'effort requis pour l'étape du jour.

Itinéraires et Traces GPS : Les parcours, cartes et traces GPS fournis par l'Agence sont donnés à titre purement indicatif. Ils ne dispensent en aucun cas le Client de faire preuve de bon sens et de respecter la signalisation routière sur le terrain. Si une route ou une piste cyclable s'avère barrée ou dangereuse, le Client doit modifier son trajet en conséquence pour garantir sa sécurité.

Article 69. Perte ou vol d'effets personnels

FAMILY BIKE n'est pas responsable de la perte, du vol ou de la dégradation des bagages, objets de valeur, ou effets personnels du Client survenant au cours du séjour (que ce soit sur la voie publique, dans le panier du vélo, ou dans les hébergements).

Transfert de bagages : Si le Client a souscrit à l'option de transfert de bagages d'étape en étape, la responsabilité de l'Agence (ou de son partenaire transporteur) est strictement limitée aux bagages confiés lors du transfert, à l'exclusion de tout objet fragile, de valeur (bijoux, matériel électronique) ou d'argent liquide, qui doivent impérativement être conservés par le Client sur lui.

Article 70. Devoir d'assistance en cours de séjour

Conformément à la législation, THE FAMILY BIKE s'engage à apporter une assistance adéquate et dans les meilleurs délais au Client en difficulté (ex: informations sur les services de santé, aide aux communications longue distance). Si la difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence, l'Agence pourra facturer cette assistance à un prix raisonnable.

Article 71. Application et hiérarchie pour l'offre de "vente de séjours packagés / forfaits touristiques"

Les présentes dispositions de la Partie 2 s'appliquent conjointement avec les "Dispositions Communes" (Titre I). En cas de contradiction sur la nature de l'offre, la Partie 2 prévaut pour tout séjour vendu comme "Vente de séjours packagés / forfaits touristiques".

PARTIE 3 : LES SÉJOURS DE GROUPE ACCOMPAGNÉS / GIR

PRESTATIONS DE VOYAGE - GIR

Article 72. Offres catalogue et limites de personnalisation

Les séjours en groupe (GIR) sont des départs à dates fixes présentés dans le Catalogue consultable sur le Site internet de l'Agence. Contrairement aux séjours privés, l'itinéraire, les étapes et le programme d'un séjour en groupe ne peuvent faire l'objet d'aucune personnalisation afin de préserver la cohésion et la logistique du groupe. Les seules personnalisations autorisées concernent les options individuelles prévues au devis (ex. : type de vélo musculaire ou électrique, supplément chambre individuelle).

Article 73. Caractéristiques du voyage en groupe

Conformément aux articles L. 211-8 et R 211-4 du Code du tourisme, l'Agence détaille les caractéristiques fondamentales du Voyage dans l'Offre Commerciale et le récapitulatif de commande. S'agissant d'un séjour regroupant des participants ne se connaissant pas nécessairement, le Client accepte par nature les contraintes inhérentes à la vie en collectivité et au rythme de groupe.

Article 74. Information précontractuelle et aptitude physique

L'Agence met à disposition sur son Site internet une information détaillée pour chaque séjour (itinéraire, kilométrage journalier, dénivelé positif, type de terrain).

Auto-évaluation : Nos séjours à vélo en groupe nécessitent un niveau d'engagement physique spécifique. Il appartient à chaque participant de s'auto-évaluer avec honnêteté et de s'assurer qu'il dispose des capacités cyclistes et de l'endurance nécessaires pour suivre le rythme du collectif sans le pénaliser.

Avis médical : En cas de doute sur son état de santé ou ses capacités, le Client est vivement invité à consulter un médecin avant toute inscription. THE FAMILY BIKE ne pourra être tenue responsable d'une inaptitude physique constatée en cours de séjour (voir Article 87.4 sur l'exclusion par le guide).

Article 75. Inscription et voyageurs mineurs

Toute inscription à un séjour en groupe s'effectue directement via le Site internet www.thefamilybike.fr (ou via un Devis spécifique) et devient ferme et définitive dès le règlement de l'acompte ou de la totalité du prix selon les conditions de l'Article 12.

Conditions pour les mineurs : Nos circuits peuvent accueillir des mineurs, impérativement accompagnés d'un adulte responsable durant toute la durée du séjour. L'adulte référent doit s'assurer que l'âge, la maîtrise technique du vélo et l'aptitude physique du mineur sont en parfaite adéquation avec le niveau de difficulté du séjour choisi.

Validation et formalités : Toute inscription d'un mineur doit être soumise à la validation préalable de THE FAMILY BIKE (vérification du matériel adapté, tailles, etc.). Le représentant légal est seul responsable de la détention et de la validité des documents requis pour le mineur (carte d'identité en cours de validité, autorisation de sortie du territoire le cas échéant).

Article 76. Durée du séjour, heure de rendez-vous et retards

La durée du voyage est spécifiée dans le Contrat. L'Agence fixe une heure et un lieu de rendez-vous impératifs pour le départ du groupe.

En cas d'arrivée tardive du Client (quel qu'en soit le motif : retard de train, embouteillages), le groupe ne pourra pas être retardé. Le Client retardataire devra rejoindre le groupe à l'étape suivante par ses propres moyens et à ses frais exclusifs.

Tout retard à l'arrivée, départ anticipé, ou abandon en cours de route ne donnera lieu à aucun remboursement ni aucune compensation.

Article 77. Hébergement et répartition des chambres (spécificité GIR)

Les noms d'hôtels fournis le sont à titre indicatif et peuvent être remplacés par des hébergements de classification équivalente. La classification par étoiles obéit aux normes locales.

- **Chambres partagées** : Dans le cadre d'un séjour en groupe, les inscriptions individuelles impliquent par défaut le partage d'une chambre double (lits jumeaux / twin) avec un autre participant du groupe (généralement de même sexe, sous réserve de la composition du groupe).
- **Supplément chambre individuelle ("Single")** : Le Client souhaitant bénéficier d'une chambre individuelle doit impérativement souscrire à l'option "Supplément Single" lors de la réservation, sous réserve de disponibilité et moyennant le surcoût indiqué.
- **Cas de l'inscription individuelle sans partage possible** : Si un Client s'inscrit seul en acceptant le partage de chambre, mais que la composition finale du groupe (nombre impair, absence de participant de même sexe) rend ce partage impossible, l'Agence en informera le Client. Dans ce cas de force majeure logistique, le "supplément Single" sera appliqué et facturé au Client avant le départ (sauf mention commerciale contraire expresse de l'Agence).

Article 78. Repas collectifs et régimes spécifiques

Sauf indication contraire, les repas inclus dans le tarif (précisés dans l'Offre Commerciale) sont pris en commun avec le groupe, souvent sous forme de menu unique. Les boissons ne sont pas comprises.

Les allergies ou contraintes alimentaires strictes doivent être impérativement signalées lors de la réservation. L'Agence fera ses meilleurs efforts pour adapter les repas avec les restaurateurs, mais ne peut garantir une conformité absolue dans tous les établissements partenaires.

Article 79. Mise à disposition du matériel (vélos)

La fourniture du vélo au Client est soumise aux conditions générales de location de vélos (énoncées dans la Partie 1 des présentes CGV). Le modèle choisi par le Client (musculaire ou VAE) est définitivement validé lors de la réservation pour des raisons logistiques d'acheminement, et ne pourra pas être modifié en cours de séjour.

Article 80. Programme, itinéraire et rythme du groupe

L'Agence fournit des informations sur le tracé, les distances, le dénivelé et le niveau de difficulté. Le Client reconnaît avoir pris connaissance du niveau physique requis.

- **Allure et mixité des vélos** : L'itinéraire est collectif et imposé. L'appréciation de la difficulté est subjective et le Client s'engage à être capable de suivre le rythme général du groupe sans le pénaliser. Dans le cas de groupes mixtes utilisant à la fois des vélos à assistance électrique (VAE) et des vélos musculaires, le rythme de référence imposé par le guide sera systématiquement calqué sur celui des vélos musculaires. Les utilisateurs de VAE s'engagent à adapter leur allure pour garantir la cohésion et la sécurité de l'ensemble des participants.
- **Incapacité physique temporaire** : Si un Client n'est pas en mesure de terminer une étape en raison d'une fatigue extrême ou d'un manque d'endurance, l'Agence ne

garantit pas la disponibilité d'un véhicule de ramassage (les véhicules logistiques étant prioritairement dédiés aux bagages). Les frais de transfert du Client et de son matériel jusqu'à l'étape suivante (taxi, VTC, train) demeurent à sa charge exclusive.

- Modification par le guide : Comme stipulé à l'Article 87.4 de la présente section, seul le guide encadrant est habilité à modifier l'itinéraire (météo, sécurité, fatigue du groupe) ou à exclure un participant ne pouvant suivre le rythme. Toute modification du tracé décidée par le guide ne donne droit à aucune indemnité.

Article 81. Transfert des bagages (logistique de groupe)

Dans le cadre des séjours en groupe, le transfert des bagages d'étape en étape est généralement inclus dans la prestation. La logistique étant mutualisée pour l'ensemble du groupe, le Client s'engage à respecter strictement :

L'heure limite de dépôt des bagages le matin à la réception ;

Le nombre de bagages autorisé par personne (généralement 1 seul bagage) ;

Le poids maximum par bagage (défini dans l'Offre Commerciale, souvent limité à 15kg pour préserver la santé des manutentionnaires et chauffeurs). Tout bagage hors format ou dépassant le poids autorisé pourra être refusé par le transporteur, obligeant le Client à l'acheminer lui-même.

RÉSERVATION ET CONCLUSION DU CONTRAT (SPÉCIFICITÉS GIR)

Article 82. Processus de réservation en ligne

La réservation d'un séjour en groupe (GIR) s'effectue exclusivement par le biais du Site internet de l'Agence. Le Client sélectionne son séjour dans le Catalogue, choisit l'une des dates de départ garanties, et personnalise sa réservation via les options proposées (ex : choix entre vélo musculaire ou électrique, option chambre individuelle, etc.). Le Client ajoute sa sélection au panier. Un récapitulatif de commande (panier) détaillant le prix total TTC et les prestations incluses est généré. La réservation est validée dès lors que le Client procède au paiement sécurisé en ligne.

Article 83. Validation de la commande et conclusion du contrat

Validation définitive : Le Client est expressément informé et reconnaît que l'acceptation de l'offre et la validation définitive de sa place au sein du groupe sont concrétisées exclusivement par le règlement du prix convenu (acompte ou totalité) et par l'acceptation électronique des présentes CGV lors du paiement.

Signature électronique : Cette action vaut signature électronique et entraîne la conclusion ferme du Contrat de Voyage.

Confirmation : Immédiatement après le paiement, THE FAMILY BIKE adresse au Client un courriel de confirmation incluant le Contrat de Voyage sur support durable (PDF), récapitulant les détails du départ et les options choisies.

Article 84. Inscription multiple par un référent

Lorsqu'un Client inscrit plusieurs personnes à un même séjour en groupe (GIR) :

Il agit en tant que Référent et doit compléter les informations individuelles de chaque participant (tailles pour les vélos, régimes alimentaires, etc.) avant le paiement.

Le Référent est présumé avoir communiqué les informations précontractuelles et les présentes CGV à l'ensemble de ses compagnons de voyage. Il est solidairement responsable du paiement de l'intégralité du dossier.

La liste nominative définitive doit être validée lors de l'inscription. Toute modification ultérieure de participant sera traitée selon les conditions de l'Article 89 (Cession de contrat).

Article 85. Prix du voyage en groupe, inclusions et exclusions

Tarifs : Le prix applicable est celui affiché sur le Site au moment de la mise au panier. Il est ferme et définitif après paiement, sous réserve de l'Article 86.

Prix final : Le montant total inclut le prix de base du séjour en groupe et les suppléments liés aux options individuelles choisies (ex: supplément chambre seule).

Inclusions et Exclusions : Sauf mention contraire sur la fiche produit, le prix comprend l'hébergement, l'encadrement par un guide, le transfert des bagages et la location du matériel de base et toutes les prestations présentes sur le récapitulatif et le contrat. Sont systématiquement exclus : les assurances facultatives (Article 13), les boissons, les dépenses personnelles et le transport jusqu'au point de rendez-vous.

Article 86. Révision du prix (augmentation ou diminution)

Conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, les tarifs des séjours en groupe peuvent être révisés à la hausse ou à la baisse après la Réservation, uniquement en cas de variation :

Du coût du transport de passagers (carburant/énergie) ;

Des taxes ou redevances imposées par des tiers (taxes de séjour locales) ;

Des taux de change impactant le coût du séjour.

Procédure : L'Agence informera le Client sur support durable avec le calcul détaillé au plus tard vingt (20) jours avant le départ.

Conséquences : Si l'augmentation dépasse 8 % du prix total du séjour, le Client pourra, dans le délai fixé par l'Agence, soit accepter la modification, soit annuler son séjour sans frais et

obtenir le remboursement intégral des sommes versées. En cas de réduction, l'Agence remboursera la différence nette des frais administratifs.

Article 87. Taille du groupe et annulation pour manque de participants

Article 87.1. Conditionnalité du départ

La particularité des séjours en groupe (GIR) réside dans la mutualisation des coûts. Sauf stipulation contraire indiquée sur le descriptif du Voyage, la taille maximale de nos groupes à vélo est fixée à 12 personnes. Le départ effectif du circuit est strictement conditionné à l'inscription d'un nombre minimum de 6 participants.

Article 87.2. Annulation par THE FAMILY BIKE

Si ce seuil minimum de 6 participants n'est pas atteint, THE FAMILY BIKE se réserve le droit légal d'annuler purement et simplement le séjour, sans que cette annulation ne puisse être considérée comme fautive. L'Agence en informera le Client sur un support durable (courriel) en respectant les délais légaux préavisés suivants :

- 20 jours avant le départ pour un séjour dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant le départ pour un séjour dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le départ pour un séjour n'excédant pas 2 jours.

Article 87.3. Remboursement et absence de pénalités

En cas d'annulation pour effectif insuffisant dans les délais impartis, THE FAMILY BIKE procédera au remboursement intégral et immédiat de tous les paiements effectués par le Client au titre de ce contrat. Aucune pénalité, indemnité ou dommages et intérêts ne pourra être réclamé par le Client à l'Agence.

THE FAMILY BIKE ne saurait en aucun cas être tenue responsable, ni tenue de rembourser, les éventuels frais annexes engagés par le Client de son côté (tels que les titres de transport pré ou post-acheminement, les nuits d'hôtel hors forfait, ou les frais de visas). Il est d'ailleurs fortement recommandé au Client d'attendre la confirmation définitive du départ avant d'engager des frais de transport non remboursables.

Article 87.4. Encadrement, sécurité et autorité du guide

L'encadrement des séjours en groupe (GIR) est assuré par un ou plusieurs guides désignés par THE FAMILY BIKE. Dans l'intérêt et pour la sécurité de l'ensemble du groupe, le Client s'engage à respecter scrupuleusement les consignes du guide durant toute la durée du séjour.

Modification de l'itinéraire : Le guide est le seul juge habilité à modifier l'itinéraire prévu, les horaires ou les étapes, pour des raisons de sécurité (ex. : orages, conditions météorologiques défavorables, routes inondées ou barrées, fatigue générale du groupe, imprévus techniques). Ces modifications, dictées par l'impératif de sécurité, ne pourront donner lieu à aucune indemnité ou remboursement.

Exclusion d'un participant : Le guide se réserve le droit d'interrompre le séjour d'un participant et de l'exclure du groupe à tout moment si :

Son niveau physique ou technique est manifestement inférieur à celui requis pour le circuit (et validé lors de la réservation), ralentissant excessivement le groupe ;

Son comportement est jugé dangereux ou irrespectueux (non-respect du Code de la route, refus de porter les équipements de sécurité, mise en danger de lui-même ou des autres, agressivité envers le guide ou les autres participants).

Conséquences financières de l'exclusion : En cas d'exclusion justifiée par l'un des motifs ci-dessus, aucun remboursement (même partiel) du séjour ne sera accordé. De plus, l'ensemble des frais consécutifs à cette interruption anticipée (frais de transport retour, rapatriement, taxi, hébergement supplémentaire) restera à la charge exclusive et totale du Client exclu.

MODIFICATION, ANNULATION ET CESSION DU CONTRAT (SPÉCIFICITÉS GIR)

Article 88. Annulation ou résolution du contrat par le client

Le Client a la possibilité d'annuler sa participation au séjour en groupe à tout moment avant le début de la prestation.

Notification : Toute demande d'annulation doit être notifiée par écrit à l'Agence (courriel à contact@thefamilybike.fr ou voie postale).

Frais applicables : Les barèmes de frais (Régime "Standard" ou Option "Flex") sont ceux définis à l'Article 13 des présentes CGV (Titre I). Le Client est invité à s'y référer pour connaître les retenues financières selon la date de son annulation.

Non-remboursement en cours de séjour : S'agissant d'un départ groupé avec une logistique fixe (guide, hébergements, transport de bagages mutualisé), tout séjour écourté, arrivée tardive ou prestation non consommée du fait du Client ne donnera lieu à aucun remboursement, même partiel.

Article 89. Cession du contrat (remplacement d'un participant)

Le Client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage (Article L211-11 du Code du Tourisme).

Aptitude du remplaçant (Cessionnaire) : Pour les séjours GIR, le remplaçant doit impérativement avoir un niveau physique et technique en adéquation avec le niveau de difficulté du groupe indiqué sur la fiche séjour. THE FAMILY BIKE se réserve le droit de refuser la cession si le profil du remplaçant risque de pénaliser la sécurité ou le rythme du groupe.

Conditions de validité :

- Prévenir l'Agence au plus tard sept (7) jours avant le départ par tout moyen écrit avec accusé de réception.
- Les assurances et options personnelles (type Option "Flex") ne sont pas transférables au remplaçant.

Solidarité et Frais de dossier : Le Client (cédant) et son remplaçant (cessionnaire) sont solidairement responsables du paiement du solde du voyage et des frais de cession suivants :

- 25 € TTC par personne à 60 jours et plus du départ ;
- 50 € TTC par personne à moins de 60 jours ;
- 75 € TTC par personne à moins de 30 jours.

RESPONSABILITÉ ET DÉROULEMENT DU SÉJOUR EN GROUPE

Article 90. Responsabilité de l'agence et défaillance d'un prestataire

Conformément à l'article L211-16 du Code du tourisme, THE FAMILY BIKE est responsable de plein droit de la bonne exécution des services (hébergement, transport de bagages, encadrement) inclus dans le Contrat.

Surbooking ou défaillance : Si un prestataire (hôtel, restaurant) fait défaut, l'Agence s'engage à proposer via son guide une solution de remplacement de qualité équivalente ou supérieure. Si la solution est de qualité inférieure, une réduction de prix appropriée sera accordée au Client après le séjour.

Exonération : L'Agence n'est pas responsable des dommages causés par le Client lui-même, par un tiers imprévisible, ou par des circonstances exceptionnelles et inévitables (force majeure).

Article 91. Matériel (vélos) et assistance technique en groupe

Le Voyage inclut la mise à disposition de Vélos et d'Équipements.

Responsabilité : Bien que le séjour soit encadré, le Client reste le gardien juridique de son vélo durant les phases de roulage et les pauses. Les règles concernant **la caution sont définies aux Articles 13.3 et 13.4 du Titre I**. Celles concernant le vol et les dégradations s'appliquent intégralement selon la Partie 1 (Articles 27 à 37).

Assistance du Guide : Contrairement aux séjours en liberté, le guide THE FAMILY BIKE assure l'assistance technique courante sur le terrain (réglages, petites réparations, crevaisons).

Limites de l'assistance : Si une casse majeure survient par la faute ou la négligence manifeste du Client (chute, mauvais usage), le guide mettra tout en œuvre pour dépanner le Client, mais les frais de pièces de rechange et l'éventuel remplacement du vélo restent à la charge du Client selon les tarifs en vigueur.

Article 92. Sécurité, encadrement et accidents

Le séjour est réalisé sous la direction d'un guide THE FAMILY BIKE.

- **Autorité du Guide :** Le Client s'engage à suivre l'itinéraire et les consignes de sécurité donnés par le guide. Le non-respect répété des consignes peut entraîner l'exclusion du participant (voir Article 87.4).
- **Code de la route et Prudence :** La présence d'un guide ne dispense pas le Client de respecter scrupuleusement le Code de la route. Chaque participant doit rester maître de sa vitesse et de sa trajectoire.
- **Responsabilité en temps libre :** L'autorité et la responsabilité du guide s'exercent uniquement durant les temps d'activité cycliste ou les visites strictement encadrées par le programme. En dehors de ces périodes (soirées à l'hôtel, quartiers libres, jours de repos, repas non encadrés), le Client évolue sous sa propre et entière responsabilité. THE FAMILY BIKE ne saurait être tenue responsable des accidents ou incidents survenant durant ces temps de liberté.
- **Accidents :** THE FAMILY BIKE ne saurait être tenue pour responsable des chutes ou accidents corporels résultant d'une imprudence du Client, d'un excès de vitesse, d'une sortie en temps libre, ou du non-respect des consignes de sécurité données par le guide avant ou pendant l'étape.

Article 93. Bagages et effets personnels

Responsabilité : THE FAMILY BIKE n'est pas responsable de la perte, du vol ou de la dégradation des objets personnels, téléphones, appareils photos ou argent liquide conservés par le Client sur lui ou dans les sacs ou sacs à dos.

Transfert de bagages : Le transfert est inclus et géré logistiquement pour le groupe. La responsabilité de l'Agence est strictement limitée aux bagages confiés pour le transport d'étape en étape. Il est strictement interdit de laisser des objets de valeur, fragiles ou électroniques dans les bagages transférés par véhicule. Le Client doit respecter les limites de poids (généralement 15kg) pour ne pas entraver la logistique du groupe.

Article 94. Devoir d'assistance et urgences

En cas de difficulté ou d'accident en cours de séjour, le guide THE FAMILY BIKE est l'interlocuteur prioritaire pour organiser l'assistance adéquate (appel des secours, orientation vers un service de santé). L'Agence apporte une aide aux formalités et aux communications. Si la difficulté est causée par la négligence avérée du Client (ex: ivresse, mise en danger volontaire), les frais de cette assistance spécifique pourront lui être facturés.

Article 95. Application et hiérarchie pour l'offre de "Séjours de groupe accompagnés / GIR"

Les présentes dispositions de la Partie 3 s'appliquent conjointement avec les "Dispositions Communes" (Titre I). En cas de contradiction sur la nature de l'offre, la Partie 3 prévaut pour tout séjour vendu comme "Séjours de groupe accompagnés / GIR".

PARTIE 4 : VENTE DE SÉJOURS À VÉLO SUR MESURE

PRESTATIONS DE VOYAGE - SÉJOURS SUR MESURE

Article 96. Création et caractéristiques du voyage sur mesure

Contrairement aux offres standardisées du Catalogue, les séjours sur mesure sont créés intégralement ou fortement personnalisés par l'Agence pour répondre aux impératifs et désirs spécifiques du Client. Conformément aux articles L. 211-8 et R 211-4 du Code du tourisme, l'Agence détaille les caractéristiques fondamentales du Voyage dans les Pièces Contractuelles, en particulier dans le Devis personnalisé et le Contrat de Voyage. Les visites, excursions ou autres prestations spécifiques sont décrites exclusivement dans ces documents.

Article 97. Durée du séjour

La durée du Voyage est spécifiée dans le Devis et le Contrat. Elle inclut, le cas échéant, le temps alloué au transport commandé à l'Agence. La première et la dernière journée du séjour peuvent être raccourcies en raison d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal (notamment liés aux transports). Tout retard à l'arrivée ou départ anticipé du fait du Client ne donnera lieu à aucune compensation ni remboursement.

Article 98. Établissements hôteliers et repas

Hébergement : Les noms d'hôtels fournis dans la proposition le sont à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de classification équivalente, en particulier en cas de manque de disponibilité au moment de la validation définitive par le Client. La classification par étoiles obéit aux normes locales.

Repas : Le Devis et le Contrat précisent le type (petit-déjeuner, déjeuner, dîner) et la quantité de repas inclus dans le tarif sur mesure. Sauf indication explicite contraire, les boissons ne sont pas comprises.

Article 99. Inscription et responsabilité des voyageurs mineurs

Les offres sur mesure de THE FAMILY BIKE sont particulièrement adaptées aux familles. Toutefois, la participation de voyageurs mineurs est soumise à la responsabilité stricte et exclusive de leurs parents ou de l'adulte représentant légal qui les accompagne.

- **Validation du cahier des charges :** Lors de la phase de création du Devis, l'Agence propose un kilométrage journalier et un dénivelé adaptés aux requêtes du Client. Il appartient exclusivement à l'adulte référent de s'assurer, *préalablement à la validation de la proposition*, que le parcours sur mesure validé est parfaitement calibré pour l'âge, l'endurance physique et la maîtrise technique des enfants inscrits.

- **Sécurité et Code de la route** : Durant l'intégralité du séjour, les mineurs évoluent sous la surveillance continue et l'autorité de leurs parents. Ces derniers s'engagent à veiller au respect absolu du Code de la route par leurs enfants, à adapter l'allure familiale, et à imposer le port systématique du casque homologué (lequel est strictement obligatoire en France pour les enfants de moins de douze ans).
- **Fatigue et Interruption d'étape** : L'Agence ne saurait être tenue pour responsable, ni prendre à sa charge financière, les éventuels transferts (taxi, train) ou frais annexes si un enfant s'avère physiquement incapable de terminer l'étape validée lors du Devis. Toute modification logistique induite par la fatigue d'un mineur relève de la responsabilité et reste à la charge exclusive du Client.

Article 100. Mise à disposition de vélo, itinéraire et bagages

Vélos : La fourniture du vélo est soumise aux conditions générales de location de vélos (énoncées dans la Partie 1 des présentes CGV). Le modèle, les options et le nombre de vélos sont précisés et confirmés dans le Devis.

Itinéraire : Le Devis fournit les informations concernant le tracé, les distances, le dénivelé et le niveau de difficulté. Les itinéraires suggérés sont indicatifs et peuvent être modifiés sur le terrain en fonction de circonstances indépendantes (route bloquée, météo). L'appréciation de la difficulté fluctue selon les aptitudes physiques du Client.

Transfert de bagages : Sur demande intégrée au cahier des charges du Client, l'Agence peut inclure au Devis une prestation de transfert des bagages à chaque étape du circuit.

Article 101. Accessibilité et langue de prestation

Accessibilité : Les itinéraires sur mesure ou certains hébergements peuvent ne pas être adaptés aux personnes à mobilité réduite. L'Agence le signale explicitement dans le Devis. Le Client est tenu d'informer l'Agence de la nature de son handicap pour des motifs de sécurité. L'Agence peut refuser de concevoir un séjour jugé non sécuritaire, sans que cela constitue un refus de vente.

Langue : Lorsque certains services touristiques spécifiques (ex : visites guidées) requièrent une communication orale, la langue dispensée est indiquée dans le Devis.

TRANSPORT (SI INCLUS DANS LE DEVIS SUR MESURE)

Les dispositions de l'Article 102 (et suivants relatifs au transport) s'appliquent uniquement dans le cas où le Client confie expressément à THE FAMILY BIKE l'organisation et la réservation de son transport (aérien ou ferroviaire) dans le cadre de son séjour sur mesure.

Article 102. Acheminement et transport aérien/ferroviaire

Pré et Post-Acheminement : Si le Client organise son transport par ses propres moyens, aucun retard ne peut être reproché à l'Agence et ne donnera lieu à remboursement. Si l'Agence organise ces acheminements à la demande du Client et les intègre au Devis, les coûts annexes (repas/hôtel) générés lors du trajet restent à la charge du Client.

Identité et Horaires : L'identité du transporteur aérien et les horaires sont communiqués selon les articles R. 211-15 à R. 211-19 du Code du tourisme. Les horaires peuvent être modifiés pour des impératifs de sécurité sans indemnisation.

Bagages et Redevances : Les frais relatifs à une franchise ou à un excédent de bagage imposés par le transporteur demeurent à la charge du Client. En cas de non-embarquement, le Client pourra réclamer le remboursement des taxes aéroportuaires selon l'article L224-66 du Code de la consommation (des frais de gestion de 20% maximum pourront s'appliquer). Le transporteur reste seul responsable des avaries ou pertes de bagages selon les conventions internationales.

RÉSERVATION ET CONCLUSION DU CONTRAT

Article 103. Processus de réservation exclusif sur devis et Durée de validité

En raison de la nature hautement personnalisée de l'offre, la Réservation d'un séjour sur mesure ne peut s'effectuer par un ajout au panier classique sur le Site. Le processus est le suivant :

- Le Client formule sa demande par téléphone, courriel ou formulaire.
- L'Agence élabore un programme sur mesure et adresse au Client un Devis via une URL personnalisée. Cette page web présente le récapitulatif précis, les options et le prix total, accompagnés d'un lien de paiement en ligne sécurisé.
- **Durée de validité du Devis** : Les propositions et Devis sur mesure ont une durée de validité strictement limitée (généralement fixée à 7 ou 14 jours, et expressément précisée sur le document fourni au Client). Passé ce délai, et sans validation par le paiement, THE FAMILY BIKE ne garantit plus la disponibilité des prestataires (hébergements, loueurs partenaires) ni le maintien du tarif initialement proposé. Un nouveau Devis actualisé devra alors être édité.

Article 104. Validation de la commande, conclusion du contrat et rôle du référent

Validation définitive : Le Client est expressément informé et reconnaît que l'acceptation de l'offre sur mesure et la validation définitive de la Réservation sont concrétisées exclusivement par le paiement du prix convenu (versement de l'acompte ou de la totalité) via

le lien de paiement fourni, et par l'acceptation sans réserve des présentes CGV lors du processus de paiement.

Conclusion du Contrat : Cette double action (cochage de la case d'acceptation des CGV et validation du paiement sécurisé) vaut signature électronique et entraîne la conclusion ferme et définitive du Contrat de Voyage.

Confirmation par THE FAMILY BIKE : Immédiatement après la validation du paiement, THE FAMILY BIKE adresse au Client (ou au Référent du Groupe) un courriel de confirmation. Ce courriel contient le Contrat de Voyage sur support électronique durable, récapitulant les éléments essentiels de la Réservation.

Réservation par un Référent de groupe : Si le séjour sur mesure concerne plusieurs participants, le Référent valide le Devis et paie pour l'ensemble du groupe. Il s'engage à fournir les informations précontractuelles à tous les membres, qu'il engage solidairement, et devra faire parvenir à l'Agence la liste nominative exacte des participants.

Article 105. Prix, inclusions et révision

Prix final : Le prix final et engageant est exclusivement celui expressément mentionné sur l'URL personnalisée du Devis.

Inclusions/Exclusions : Le Devis détaille précisément les prestations incluses. Sont exclus par défaut : assurances facultatives, dépenses personnelles, taxes de séjour et frais d'acheminement non mentionnés.

Révision du prix : Conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, les tarifs peuvent être révisés après réservation uniquement pour des variations de coût de transport (carburant), de taxes tierces ou de taux de change. L'Agence informera le Client au plus tard 20 jours avant le départ. Si la majoration dépasse 8 % du prix, le Client pourra annuler sans frais et être remboursé.

MODIFICATION, ANNULATION ET CESSION

Article 106. Annulation ou modification par le client

Annulation : Le Client peut annuler son séjour avant le départ. La demande doit être notifiée par écrit. Les barèmes de frais de résolution applicables ("Standard" ou "Flex") sont expressément détaillés à l'Article 13 des présentes CGV (Titre I). Tout séjour sur mesure écourté sur place ne donne lieu à aucun remboursement.

Modification (Ajustement) : Une modification portant sur le nombre d'individus, les dates ou le parcours n'est pas une annulation. Compte tenu du travail sur mesure engagé, l'Agence facture pour chaque Ajustement et par personne des frais de 35,00 € TTC, en plus des coûts supplémentaires éventuels imposés par les fournisseurs.

Article 107. Modification et résiliation par l'agence

Modification : L'Agence peut apporter des modifications mineures (ex: changement d'hébergement pour une prestation identique). Si un élément essentiel devient impossible, l'Agence propose une substitution. Le Client peut accepter ou annuler sans frais.

Résiliation (Force majeure) : L'Agence peut annuler le Voyage et rembourser intégralement les sommes versées sans indemnisation supplémentaire uniquement en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables (force majeure, événement météorologique majeur).

Article 108. Cession du contrat (transfert à un tiers)

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du Code du tourisme, le Client (le cédant) a la faculté de céder son Contrat de Voyage (à l'exclusion des assurances facultatives qui ne sont pas transférables) à un tiers (le cessionnaire).

Pour que cette cession soit valide, les conditions suivantes doivent être impérativement respectées :

Aptitude du cessionnaire : Le remplaçant doit satisfaire à toutes les conditions requises pour le Voyage (âge, aptitude physique à la pratique du cyclisme sur l'itinéraire prévu, possession des documents d'identité nécessaires). THE FAMILY BIKE se réserve le droit de refuser la cession si le cessionnaire ne remplit pas ces critères essentiels à la bonne exécution et à la sécurité du séjour.

Délai et Notification : Le Client doit informer l'Agence de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception (lettre recommandée avec AR ou courriel avec accusé de réception) au plus tard sept (7) jours avant le début du Voyage.

Solidarité financière : Conformément à la loi, le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables vis-à-vis de THE FAMILY BIKE du paiement du solde du prix du Voyage ainsi que des frais de cession supplémentaires.

Frais de dossier pour la cession : La modification du dossier (édition d'un nouveau contrat, modification auprès des hébergeurs et partenaires) entraîne la facturation des frais suivants :

- 25 euros TTC par cession et par personne à 60 jours et plus du départ ;
- 50 euros TTC par cession et par personne à moins de 60 jours ;
- 75 euros TTC par cession et par personne à moins de 30 jours.

RESPONSABILITÉ DES PARTIES ET DÉROULEMENT DU SÉJOUR

Article 109. Responsabilité de l'agence et défaillance d'un prestataire (surbooking)

Conformément à l'article L211-16 du Code du tourisme, THE FAMILY BIKE est responsable de plein droit de la bonne exécution des services de voyage inclus dans le Contrat. Toutefois, l'Agence peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en prouvant que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services (imprévisible et inévitable), soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Surbooking ou défaillance d'un partenaire : Si, pendant le séjour, un prestataire (ex: hôtel, chambre d'hôtes, transporteur) se trouve dans l'incapacité de fournir la prestation réservée (ex: surbooking), THE FAMILY BIKE s'engage à proposer au Client, sans supplément de prix, une prestation de remplacement de qualité équivalente ou supérieure. Si les prestations de remplacement proposées sont de qualité inférieure, l'Agence accordera au Client une réduction de prix appropriée.

Article 110. Le matériel (vélos) : Mise à disposition, assistance et sinistres

Le séjour sur mesure inclut la mise à disposition de vélos et d'équipements. Il est expressément convenu que l'utilisation de ce matériel est régie par les mêmes règles que la location simple.

Application des dispositions de la Partie 1 : Les règles relatives à l'état des lieux, au transfert de responsabilité (Gardien juridique), à l'obligation de sécurisation (antivol), à l'entretien, à la gestion des défaillances techniques, et aux conséquences financières en cas de vol, perte ou dégradation, sont strictement identiques à celles détaillées aux Articles 27 à 37 des présentes CGV. Le Client est invité à s'y référer.

Les règles concernant **la caution sont définies aux Articles 13.3 et 13.4 du Titre I.**

Rappel sur les crevaisons et l'assistance : Le Client évoluant en autonomie, THE FAMILY BIKE rappelle que les crevaisons sont un aléa de la route à la charge du Client. L'Agence fournit une assistance téléphonique de 9h à 18h (+33 7 83 62 48 89) pour guider le Client en cas de panne, mais les déplacements pour des causes incombant au Client (crevaison, batterie non rechargée, erreur de manipulation) lui seront facturés.

Article 111. Autonomie, sécurité et accidents

- **Autonomie** : Sauf si le Devis validé par le Client inclut expressément et financièrement la prestation d'un guide accompagnateur privé THE FAMILY BIKE, les séjours sur mesure sont des voyages "en liberté", réalisés sans accompagnateur. Le Client réalise l'itinéraire sous sa propre et entière responsabilité.
- **Code de la route et Prudence** : Le Client s'engage à respecter scrupuleusement le Code de la route. Il doit adapter sa vitesse, sa distance de freinage et son comportement aux conditions de circulation, à la météo et à la topographie.

- **Accidents et Dommages corporels** : THE FAMILY BIKE ne saurait être tenue pour responsable des accidents, chutes, dommages corporels ou matériels subis par le Client et résultant de son imprudence, de sa maladresse, d'une infraction au Code de la route, ou d'une inaptitude physique à l'effort requis pour l'étape du jour.
- **Itinéraires et Traces GPS** : Les parcours, cartes et traces GPS fournis par l'Agence sont donnés à titre purement indicatif. Ils ne dispensent en aucun cas le Client de faire preuve de bon sens et de respecter la signalisation routière sur le terrain. Si une route ou une piste cyclable s'avère barrée ou dangereuse, le Client doit modifier son trajet en conséquence pour garantir sa sécurité.

Article 112. Perte ou vol d'effets personnels

FAMILY BIKE n'est pas responsable de la perte, du vol ou de la dégradation des bagages, objets de valeur, ou effets personnels du Client survenant au cours du séjour (que ce soit sur la voie publique, dans le panier du vélo, ou dans les hébergements).

Transfert de bagages : Si le Client a souscrit à l'option de transfert de bagages d'étape en étape, la responsabilité de l'Agence (ou de son partenaire transporteur) est strictement limitée aux bagages confiés lors du transfert, à l'exclusion de tout objet fragile, de valeur (bijoux, matériel électronique) ou d'argent liquide, qui doivent impérativement être conservés par le Client sur lui.

Article 113. Devoir d'assistance en cours de séjour

Conformément à la législation, THE FAMILY BIKE s'engage à apporter une assistance adéquate et dans les meilleurs délais au Client en difficulté (ex: informations sur les services de santé, aide aux communications longue distance). Si la difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence, l'Agence pourra facturer cette assistance à un prix raisonnable.

Article 114. Application et hiérarchie

Les présentes dispositions de la Partie 4 s'appliquent conjointement avec les "Dispositions Communes" (Titre I). En cas de contradiction sur la nature de l'offre, la Partie 4 prévaut pour tout séjour vendu comme "Sur Mesure".