

# Conditions générales de contrat de voyages de la Société Vallon Voyages Sàrl

Les conditions contractuelles ci-dessous concernent les relations juridiques entre vous et la société Vallon Voyages Sàrl, siégeant à Fleurier. Elles s'appliquent aux voyages à forfait ou aux prestations individuelles ou groupes.

## 1. Conclusion du contrat

**1.1.** Le contrat prend effet à l'acceptation sans réserve de votre réservation, que celle-ci soit effectuée sous forme écrite, téléphonique, électronique ou lors d'une visite en nos bureaux.

**C'est uniquement après réception de notre confirmation écrite que la réservation est prise en considération et que les droits et obligations entrent en vigueur.**

**1.2.** Si vous effectuez une réservation pour quelque autre personne, vous répondez de ses obligations contractuelles comme des vôtres.

**1.3.** Les souhaits particuliers ne font partie intégrante du contrat que dans la mesure où ils ont été confirmés sans réserve et par écrit par Vallon Voyages Sàrl.

## 2. Acomptes et modalités de paiement

**2.1.** En fonction du déplacement et des prestations à fournir (par exemple en cas de réservations relatives à l'hébergement ou à des billets d'entrée), une demande d'acompte ou d'arrhes sera demandée.

**2.2.** Les modalités de paiement sont indiquées dans la confirmation qui vous est transmise.

**2.3.** Si ces modalités ne sont pas respectées, Vallon Voyages Sàrl se réserve le droit d'annuler le contrat sans indemnisation et d'exiger les frais selon l'article 4.1.2.

## 3. Changement de prix

**3.1.** Vallon Voyages Sàrl se réserve le droit de modifier les indications de prix figurant sur ses prospectus, annonces et catalogues, et s'engage à communiquer ces changements au voyageur avant la réservation.

**3.2.** Il peut arriver exceptionnellement que le prix conclu à la réservation soit augmenté ; des augmentations de prix peuvent être motivées par :

a) une augmentation du coût des moyens de transports utilisés (y compris le prix du carburant) ;

b) une modification des taux de change qui s'appliquent au voyage à l'étranger ;

Une éventuelle augmentation - justifiée - des prix peut être communiquée au client au plus tard 22 jours avant le début du voyage.

**3.3.** Une hausse du prix de plus de 10 % est considérée comme une modification essentielle du contrat ; dans ce cas :

a) le client peut accepter la modification du contrat

b) le client peut annuler le contrat, sans frais, par lettre recommandée dans les 5 jours :

Après réception de l'annulation, Vallon Voyages Sàrl rembourse l'éventuel acompte versé par le client. S'il n'est reçu aucun avis recommandé dans les délais, il est considéré que l'augmentation de prix est acceptée.

**3.4.** Lors d'un service dont le prix est facturé à la personne, toutes modifications du nombre a une incidence sur le prix unitaire et de ce fait, Vallon Voyages Sàrl se réserve le droit, lors de certains cas, de facturer le service sur la base du nombre annoncé et sous

déduction des éventuelles prestations auprès de tiers - non facturées.

**3.5.** Pour tous dépassements de l'horaire prévu, Vallon Voyages Sàrl se réserve le droit de facturer un supplément de prix. (rubrique pouvant faire l'objet d'accords convenus au préalable).

## 4. Annulation / cession de réservation

### 4.1 Annulation de la réservation

**4.1.1.** En cas d'annulation de la réservation par vous-même, une taxe administrative est perçue selon le barème suivant :  
Course d'un jour : Fr. 10.00 par personne  
Voyage Fr. 60.00 par personne

**4.1.2.** En cas d'annulation moins de 21 jours avant le départ s'ajoutent alors à cette taxe les frais calculés en pour cent du prix forfaitaire :

a) 40 à 22 jours avant le départ

Fr. 60.00 de frais par dossier

b) 21 à 11 jours avant le départ

50 % + Fr. 60.00 de frais de dossier

c) 10 à 0 jours avant le départ

100 % + Fr. 60.00 de frais de dossier

**4.1.3.** Le remboursement du solde s'effectue au plus tard 5 jours après le retour du déplacement.

### 4.2 Cession de la réservation

**4.2.1.** En cas de cession par le voyageur de la réservation à une personne remplaçante qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage, aucune taxe administrative n'est perçue.

**4.2.2.** Le voyageur initial se doit d'informer Vallon Voyages Sàrl au plus tard 22 jours avant la date du

début du voyage, par avis recommandé, passé ce délai, les conditions d'annulation sous l'article 4.1.2. sont applicables.

**4.2.3.** La personne remplaçante et le voyageur initial répondent solidairement envers Vallon Voyages Sàrl du paiement de la facture.

### 4.3. Taxe administrative et date de réception

**4.3.1.** La taxe administrative n'est pas couverte par l'assurance des frais d'annulation.

**4.3.2.** La date de réception de l'avis recommandé fait foi pour le calcul des délais, si la réception tombe sur une fin de semaine ou un jour férié, le jour ouvrable suivant est déterminant.

### 4.4. Conditions particulières

**4.4.1.** Les courses journalières à inscription individuelle répondent à des conditions particulières ; l'inscription/réservation est définitive et lors d'une annulation de votre part, le montant soldant est remboursé sous forme de bon.

**4.4.2.** Les billets d'entrée pour des événements culturels ou sportifs peuvent être sujets à des conditions spéciales et ne sont pas remboursables.

### 5. Modification de réservations

**5.1.** Toute modification désirée par le client doit être au préalable communiquée à Vallon Voyages Sàrl pour accord.

**5.2.** Lors de modification, hors délai, de la capacité du car, Vallon Voyages Sàrl se réserve de droit, de ne pas accepter la modification et de facturer le montant correspondant à la capacité du car initialement réservé par le client.

## **6. Inexécution ou exécution imparfaite du contrat par Vallon Voyages Sàrl**

**6.1.** Vallon Voyages Sàrl n'est pas responsable envers le voyageur lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable :

- a) à des manquements imputables au voyageur ;
- b) à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat ;
- c) à un cas de force majeure (grèves, catastrophes naturelles, épidémies, intensité du trafic, accident ou autres désagréments) indépendants de l'organisation de Vallon Voyages Sàrl (par ex. prolongation de séjour), les frais occasionnés sont tous à la charge de la clientèle ;
- d) à des mesures prises par l'autorité ;
- e) au fait que le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimum requis par Vallon Voyages Sàrl.

L'éventuelle indemnité due au client lors d'un problème dont Vallon Voyages Sàrl est en cause ne peut excéder le montant de la prestation non effectuée.

**6.2.** Vallon Voyages Sàrl se réserve le droit

- a) de modifier le programme de voyage en cas de circonstances imprévisibles ou inévitables. Il sera fait en sorte d'offrir des prestations équivalentes.
- b) de modifier, sans supplément, la capacité du car prévue en mettant, à disposition un car d'une capacité supérieure.
- c) d'affréter, un véhicule de même catégorie auprès d'une entreprise avec qui nous collaborons
- d) par mesure de sécurité, Vallon Voyages Sàrl est en droit de refuser de se rendre à un point non indiqué dans la confirmation.

De la même manière, il peut arriver à certaines dates que nos propres cars ne suffisent pas, dans ce cas, nous nous réservons le droit d'utiliser des véhicules d'entreprises avec lesquelles nous collaborons. Des prestations équivalentes devront être fournies par Vallon Voyages Sàrl.

## **7. Dommages aux personnes et aux choses**

**7.1.** La responsabilité de Vallon Voyages Sàrl est engagée uniquement si les dommages ont été causés objectivement par Vallon Voyages Sàrl ou par ses prestataires de services, sous réserve de limitation inférieure de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales.

**7.2.** Le voyageur est personnellement responsable de la bonne garde de ses objets de valeurs, bijoux, cartes de crédit, etc ...

## **8. Nettoyage et dégâts**

**8.1.** Lors de l'offre soumise, il est compté une durée - normale - pour un nettoyage courant. Lors d'un nettoyage « extraordinaire », il sera facturé un supplément en fonction du temps réel passé à remettre le véhicule en état.

Dans nettoyage courant on entend : passer l'aspirateur, nettoyage des vitres, vider poubelles, lavage extérieur)

**8.2.** Les éventuels dégâts constatés au véhicule utilisé, seront facturés au donneur d'ordre.

## **9. Les animaux**

**9.1.** Pour différentes raisons, entre autres administratives, le transport de nos amis les bêtes et formellement interdit.

## **10. Réclamations**

**10.1.** Toutes réclamations quant à une inexécution ou exécution imparfaite du contrat imputable à Vallon Voyages Sàrl ou quant à un éventuel dommage doit parvenir au plus tard 8 jours après la fin du déplacement à Vallon

Voyages Sàrl et doit être accompagnée d'une confirmation écrite du chauffeur, du guide ou du représentant de Vallon Voyages Sàrl sur place.

**10.2.** Seul Vallon Voyages Sàrl est ensuite habilité à juger du bien-fondé d'une réclamation transmise dans les délais.

## **11. Assurance rapatriement / annulation - Assurance RC**

**11.1.** L'assurance rapatriement / frais d'annulation est obligatoire (sauf si vous êtes en possession du livret ETI ou d'une assurance similaire). Les assurances ne peuvent plus être décommandées. Elle est facturée en sus. Les prestations détaillées de cette assurance sont indiquées sur la police que nous vous remettons.

**11.2.** Nos participants sont assurés par notre assurance responsabilité civile durant la marche du véhicule. Nous n'assumons aucune responsabilité en dehors de la marche du véhicule. La carte européenne d'assurance maladie doit être en votre possession.

## **12. Papiers d'identité**

**12.1.** Vous êtes personnellement responsable de l'observation des exigences relatives aux documents de voyage (passeport, visa ...) Les inconvénients liés à l'inobservation de ces exigences sont à votre charge. Durant le voyage, nous vous recommandons de garder vos papiers avec vous. Le demandeur de visa doit déposer sa requête auprès de l'ambassade compétente pour son lieu d'origine. Par sécurité (en cas de perte, vol), prévoyez des photocopies de vos pièces d'identité.

## **13. Licence professionnelle**

**13.1.** Vallon Voyages Sàrl est une entreprise de transport titulaire de la licence professionnelle N° **V8938** délivrée par l'Office fédéral des transports et certifiant l'accès à la profession.

## **14. Véhicules et chauffeurs**

**14.1.** Les transports sont effectués en autocar « grand tourisme » ou par mini bus (14 places) classée 4\*.

Ils sont équipés pour votre confort et votre sécurité et sont expertisés chaque année.

Nos véhicules sont prévus non -fumeurs et le transport d'animaux n'est pas admis. Lors de transport de bagages (25 kg/personne), il est pris en compte une valise de format européen par personne.

**14.2.** Tous nos chauffeurs sont des professionnels expérimentés qui mettent à votre disposition leurs connaissances afin que votre déplacement s'effectue à votre satisfaction et avec la sécurité qui s'impose. Toutes modifications plus ou moins importantes du trajet de la durée de travail du chauffeur doivent être préalablement acceptées par le chauffeur. Ce dernier est responsable de votre sécurité et envers les autorités en cas de contrôle.

## **15. Lois régissant les professionnels**

L'ordonnance sur la durée du travail et du repos des conducteurs professionnels de véhicules automobiles (OTR 1) fixe la durée de conduite journalière maximale à 9 heures, une pause de 45 minutes doit être effectuée après 4h30 de conduite au plus tard, dans chaque période de 24 heures, le chauffeur doit observer un temps de repos quotidien d'un moins 11 heures consécutives.

## **16. For juridique et législation**

Seuls sont reconnus :

- a) Môtiers, Canton de Neuchâtel comme for juridique
  - b) le droit suisse comme législation
- Nous pouvons poursuivre le consommateur en justice à son lieu de domicile ou à Fleurier.