

# CONDITIONS GENERALES DE CONTRAT ET DE VOYAGE «GROUPES»

Les conditions contractuelles ci-dessous concernent les relations juridiques entre vous-même et nous, la société Voyages Rémy SA siégeant à Lausanne, ci-après Voyages Rémy. Elles s'appliquent aux voyages à forfait pour groupes constitués.

## 1. Conclusion du contrat

**1.1** Le contrat entre vous-même et Voyages Rémy prend effet avec 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.**

Dès ce moment entre en vigueur les droits et obligations résultant du contrat, tant pour vous que pour Voyages Rémy.

**1.2** Si vous effectuez une réservation pour autrui, le donneur d'ordre répond 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 Voyages Rémy.

## 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 peut être formulée par Voyages Rémy.

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

**2.3** Si ces modalités ne sont pas respectées, Voyages Rémy se réserve le droit d'annuler le contrat sans indemnisation et d'exiger les frais selon l'article n 4.2

## 3. Changement de prix

**3.1** Voyages Rémy se réserve le droit de modifier, pour des raisons indépendantes de sa volonté, les indications de prix figurant sur ses offres, prospectus et s'engage à communiquer ces changements au client en établissant sans autre une nouvelle offre.

**3.2** Il peut arriver exceptionnellement que le prix conclu à la réservation soit augmenté pour les raisons suivantes :

**a)** Une augmentation du coût des moyens de transports utilisés.

**b)** Une modification des taux de change qui s'appliquent au voyage

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 5% 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, Voyages Rémy 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 à une incidence sur le prix unitaire et de ce fait, Voyages Rémy 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, Voyages Rémy se réserve le droit de facturer un supplément de prix. (rubrique pouvant faire l'objet d'accords convenus au préalable.)

## 4. Annulation de réservation

**4.1** En cas d'annulation d'un service (sans prestataire lié au transport), moins de 15 jours avant le départ, les frais d'annulations suivants sont facturés :

**a)** 14-10 jours avant le départ : 30%

**b)** ..09-07 jours avant le départ : 50 %

**c)** 06-03 jours avant le départ : 60%

**d)** 02-00 jours avant le départ : 75%

**4.2** En cas d'annulation d'un service (avec prestataires liés au transport), il est facturé en plus des frais d'annulations stipulés sous rubrique 4.1., les éventuels frais d'annulations de chacun des prestataires de services.

**4.3.** Les présentes conditions mentionnées sous rubriques 4.1 et 4.2 peuvent faire l'objet d'accords autres pour autant qu'ils soient convenus par écrit au préalable.

## 5. Modifications de réservations

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

**5.2** Lors de modification, hors délai, de la capacité du car, Voyages Rémy se réserve de la 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 Voyages Rémy

**6.1** Voyages Rémy n'est pas responsable envers le client lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable :

**a)** A des manquements imputables au client.

**b)** A des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat.

**c)** A un cas de force majeure (grèves, intensité du trafic, accident, etc...)

**d)** A des mesures prises par l'autorité. L'éventuelle indemnité due au client lors d'un problème dont Voyages Rémy est en cause ne peut excéder le montant de la prestation non effectuée.

**6.2** Voyages Rémy se réserve le droit, dans votre intérêt, par sécurité ou autres :

**a)** De modifier le programme du voyage en cas de circonstances imprévisibles ou inévitables.

**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, Voyages Rémy est en droit de refuser de se rendre à un point non indiqué dans la confirmation.

## 7. Dommages aux personnes et aux choses

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

**7.2** Voyage Rémy ne peut-être tenu responsable lors de perte, d'oubli ou de vol d'effets personnels

## 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.

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

## 9. Réclamations

**9.1** Toutes réclamations quant à une inexécution ou exécution imparfaite du contrat ainsi

que lors d'un éventuel dommage, doit être immédiatement communiqué au chauffeur, guide ou représentant local puis suivie d'une information écrite au plus tard 8 jours après la fin du déplacement à Voyages Rémy.

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

## 10. Assurance rapatriement/ annulation

**10.1** L'assurance rapatriement/frais d'annulation n'est pas obligatoire mais fortement conseillée lors de déplacements de plusieurs jours en Suisse ou à l'étranger.

Elle est facturée en sus.

## 11. Papiers d'identité

**11.1** Le client (responsable du groupe) est 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.

## 12. Garantie de voyage

**12.1** Voyages Rémy est au bénéfice d'un fond de garantie et ceci conformément à la loi en vigueur sur les voyages à forfait.

## 13. Licence

**13.1** Voyages Rémy est une entreprise de transport titulaire de la licence professionnelle n° 2471, délivrée par l'Office fédéral des transports et certifiant l'accès à la profession.

## 14. Véhicules et chauffeurs

**14.1** Les transports sont effectués par différentes catégories de véhicules (limousines, MiniBus, MiniCar ou Autocar "Grand Tourisme" classés pour la grande majorité 3\* voir 4\*.

Ils sont équipés des dernières nouveautés pour votre confort et votre sécurité et sont expertisés chaque année par le service cantonal compétent

Nos véhicules sont prévus non-fumeurs et le transport d'animaux n'est pas admis.

Lors de transport avec bagages, 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 pour 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 au préalable 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 4h.30 de conduite au plus tard; dans chaque période de 24 heures, le chauffeur doit observer un temps de repos quotidien d'au moins 11 heures consécutives.

## 16. For juridique et législation

Seuls sont reconnus :

a) Lausanne comme for juridique

b) Le droit suisse comme législation

