

CONDITIONS GENERALES DE CONTRAT ET DE VOYAGE «INDIVIDUELS»

Les conditions contractuelles ci-dessous concernent les relations juridiques entre vous-même et la société Riviera Voyages siégeant à Lausanne, ci-après Riviera Voyages.

Elles s'appliquent aux voyages à forfait ou aux prestations individuelles que Riviera Voyages offre en son propre nom.

1. Conclusion du contrat

1.1 Le contrat entre vous-même et Riviera Voyages 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. Dès ce moment entrent en vigueur les droits et obligations résultant du contrat, tant pour vous que pour Riviera Voyages.

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 Riviera Voyages.

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 Riviera Voyages.

2.2 Les modalités de paiement sont indiquées dans la confirmation qui vous est transmise par Riviera Voyages.

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

3. Changement de prix

3.1 Riviera Voyages 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 de transport (y compris le prix du carburant) ;
- b) une modification des taux de change qui s'appliquent au voyage

Une augmentation des prix peut être communiquée au voyageur 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 voyageur peut accepter la modification du contrat
- b) Le voyageur peut annuler le contrat, sans taxe administrative, par avis recommandé dans les 5 jours après réception de la communication, et Riviera Voyages rembourse le montant que le voyageur a éventuellement déjà payé pour le voyage
- c) Le voyageur peut faire savoir par avis recommandé dans les 5 jours après réception de la communication qu'il désire participer à un voyage de remplacement équivalent proposé par Riviera Voyages.

S'il n'est reçu aucun avis recommandé selon les paragraphes b) ou c), il est considéré que l'augmentation de prix est acceptée.

4. Annulation/cession 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	Frs. 10.- par personne
Voyage	Frs. 30.- par personne (maximum de 90.- par commande)

4.1.2 Si vous annulez votre réservation **avec prestataire/s de service/s** (moins de 22 jours avant le départ, s'ajoutent alors à cette taxe les

frais d'annulation suivants, calculés en pourcentage du prix forfaitaire :

21-15 jours avant le départ : 10%

14-08 jours avant le départ : 30%

07-03 jours avant le départ : 60%

02-00 jours avant le départ : 100%

4.1.3 Le remboursement du solde s'effectue au plus tard 10 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 Riviera Voyages 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 3.1.2 sont applicables.

4.2.3 La personne remplaçante et le voyageur initial répondent solidairement envers Riviera Voyages 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 / sans prestataire de service, 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 d'un 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 toujours remboursables.

5. Inexécution ou exécution imparfaite du contrat par Riviera Voyages

5.1 Riviera Voyages n'est pas responsable envers le voyageur lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable :

- a) A des manquements imputables au voyageur
- 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, ...)
- d) A 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 Riviera Voyages.

5.2 Riviera Voyages se réserve le droit, dans votre intérêt, de modifier le programme de voyage en cas de circonstances imprévisibles ou inévitables. Il sera fait en sorte d'offrir des prestations équivalentes.

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 Riviera Voyages.

6. Dommages aux personnes et aux choses

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

6.2 Le voyageur est personnellement responsable de la bonne garde de ses objets de valeur, bijoux, cartes de crédit, etc...

7. Réclamations

7.1 Toute réclamation quant à une inexécution ou exécution imparfaite du contrat imputable à Riviera Voyages ou quant à un éventuel dommage doit parvenir à Riviera Voyages au plus tard 8 jours après la fin du voyage et doit être accompagnée d'une confirmation écrite du chauffeur, du guide ou du représentant de Riviera Voyages sur place.

7.2 Seul Riviera Voyages est ensuite habilité à juger du bien-fondé d'une réclamation transmise dans les délais

8. Assurance SOS-rapatriement/frais d'annulation

8.1 L'assurance SOS-rapatriement / frais d'annulation obligatoire n'est pas incluse dans le prix forfaitaire; nos collaborateurs sont à votre disposition pour vous conseiller

8.2 Si le voyageur est déjà couvert par une assurance SOS-rapatriement/frais d'annulation, il doit en informer lors de sa réservation Riviera Voyages.

9. Papiers d'identité

9.1 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. Riviera Voyages est à votre disposition pour tous renseignements.

10. Garantie de voyage

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

11. Licence professionnelle

11.1 Riviera Voyages 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

12. Véhicules et chauffeurs

12.1 Les transports sont effectués en Autocar ou MiniCar "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. 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.

12.2 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.

13. 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.

14. For juridique et législation

Seuls sont reconnus :

- a) Lausanne comme for juridique
- b) le droit suisse comme législation

