

# CONDITIONS GENERALES

## DE CONTRAT ET DE

### VOYAGE « GROUPES »

Les conditions contractuelles ci-dessous concernent les relations juridiques entre le commanditaire d'une prestation de transport désigné ci-après le client et la société Voyages L'Oiseau Bleu SA sise à Sierre, ci-après L'Oiseau Bleu. Elles s'appliquent aux voyages à forfait pour groupes.

#### 1. Conclusion du contrat

**1.1** Le contrat entre le client et L'Oiseau Bleu prend effet sans réserve avec l'acceptation de l'offre/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.**

A partir de ce moment entrent en vigueur les droits et obligations résultant du contrat, tant pour le commanditaire que pour L'Oiseau Bleu.

**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 par écrit par L'Oiseau Bleu.

#### 2. Acomptes et modalités de paiement

**2.1** En fonction du déplacement et des prestations à fournir (p.ex. en cas de réservations relatives à l'hébergement ou à des billets d'entrée), une requête d'acompte ou d'arrhes peut être émise par L'Oiseau Bleu.

**2.2** Les modalités de paiement sont indiquées sur les factures émises.

#### 3. Changement de prix

**3.1** L'Oiseau Bleu 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.

**c)** variation supérieure à 15% du prix du carburant entre la date d'établissement de l'offre et l'exécution de la prestation.

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, L'Oiseau Bleu 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, L'Oiseau Bleu 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, L'Oiseau Bleu 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 L'Oiseau Bleu pour accord.

**5.2** Lors de modification, hors délai, de la capacité du car, L'Oiseau Bleu se réserve

le 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 L'Oiseau Bleu

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

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

**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, intensité du trafic, accident, etc...)

**d)** à des mesures prises par l'autorité.

L'éventuelle indemnité due au client lors d'un problème dont L'Oiseau Bleu est en cause, ne peut excéder le montant de la prestation prévue non effectuée.

En cas de retard dû à une panne, un dédommagement de 100.-- CHF par heure est prévu.

**6.2** L'Oiseau Bleu 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, L'Oiseau Bleu 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 L'Oiseau Bleu est engagée uniquement si les dommages ont été causés objectivement par L'Oiseau Bleu ou par ses prestataires de services, sous réserve de limitation inférieure de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales.

**7.2** L'Oiseau Bleu ne peut être tenu pour responsables lors de perte, d'oubli ou de vol d'effets personnels.

#### 8. Nettoyage et dégâts

**8.1** Nos offres incluent une durée de nettoyage – normale – de nos autocars. 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.

**8.3** Les objets retrouvés dans un autocar sont conservés 3 mois et peuvent

être récupérés au bureau de L'Oiseau Bleu à Sierre.

Un envoi par la poste d'un objet perdu sera facturé 20.-- CHF.

#### 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 conducteur, guide ou représentant local puis suivie d'une information écrite au plus tard 7 jours après la fin du déplacement adressée à L'Oiseau Bleu.

**9.2** Seul L'Oiseau Bleu 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** L'Oiseau Bleu 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** L'Oiseau Bleu est une entreprise de transport titulaire de la licence professionnelle n° 1576, délivrée par l'Office fédéral des transports et certifiant l'accès à la profession.

#### 14. Véhicules et conducteurs

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

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

Nos véhicules sont 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 conducteurs 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 conducteur doivent être au préalable acceptées par le conducteur.** 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 (OTR1) 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 conducteur doit observer un temps de repos quotidien d'au moins 11 heures consécutives.

#### 16. Facturation

**16.1** Toute prestation commandée sera facturée avant le départ.

**16.2** Les factures sont payables à réception sauf accord particulier.

**16.3** Chaque facture comporte des frais administratifs de 3.-- CHF.

#### 17. For juridique et législation

Seuls sont reconnus :

a) Sierre comme for juridique

b) Le droit suisse comme législation



Voyages L'Oiseau Bleu SA

Avenue Général Guisan 15

3960 Sierre (Suisse)

tél. +41 (0)27 456 36 26

e-mail: [autocar@oiseaubleu.ch](mailto:autocar@oiseaubleu.ch)

Sierre, avril 2026