

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE VOYAGES DE GROUPES

L'agence Voyages Chartier, autorisée à faire affaire sous le permis d'agent de voyage (#703694) émis par l'Office de la Protection du Consommateur (OPC) agit comme intermédiaire entre vous et les « Fournisseurs » : transporteurs, hôtels, organisateurs de voyages, voyagistes et autres prestataires de services. Nous attirons l'attention de nos clients sur le fait que nous sommes soumis aux conditions générales et aux politiques spécifiques de ces fournisseurs. Nos clients sont invités à consulter ces conditions spécifiques, lesquelles prévalent sur toutes autres dispositions. Nous nous engageons à fournir toutes les informations disponibles.

Condition de paiement :

Un dépôt équivalent à 30% du prix du voyage (sauf exception) est requis au moment de votre inscription ainsi que la prime d'assurance-annulation, s'il y a lieu (100% non remboursable en cas d'annulation de votre part). La date d'échéance du paiement final varie selon les services touristiques achetés et/ou de la date du départ du voyage. En général, nous exigeons le paiement de la balance entre 120 jours et 65 jours avant la date de départ selon le type de voyage.

Voyages Chartier se réserve le droit d'annuler un voyage si le nombre de participants minimum n'est pas atteint à la date limite, ou de reconsidérer le nombre minimum de participants et son prix afin de confirmer le voyage (une différence tarifaire pourrait être demandée aux participants pour garantir le voyage), de repousser la date limite à 45 jours du départ, de changer les dates du voyage, de reporter le voyage en cas de force majeure*, ou changer de C^{ie} aérienne au besoin (si vol direct, un changement pourrait entraîner un vol avec escale). Seulement dans le cas où Voyages Chartier décidait d'annuler le voyage, faute de participants par exemple, un remboursement complet représentera le règlement définitif envers le passager. Dans le cas d'un changement de date, les conditions d'annulation de la date de voyage initiale s'appliquent.

Si le paiement complet n'est pas reçu dans les délais prescrits, Voyages Chartier se réserve le droit d'annuler votre réservation sans préavis ni remboursement du dépôt, des frais de service, des frais professionnels ou d'autres sommes payées. Vous devez vous rapprocher de vos assurances voyages¹ pour prétendre à un remboursement total ou partiel selon les conditions et/ou restrictions émises dans votre contrat.

Frais d'annulation :

- Jusqu'à 65 jours avant le départ : le dépôt est 100% non remboursable, non échangeable et non monnayable,
- À moins de 65 jours avant le départ : aucun remboursement,
- À moins de 60 jours avant le départ : toute modification sera considérée comme une annulation,
- Changement de nom : jusqu'à 300\$ de pénalité plus les frais du transporteur.

¹Assurance :

Tout voyageur est invité à se procurer une assurance voyage qui peut inclure l'option Annulation/Interruption dans l'alternative où, pour des raisons majeures (maladie, blessure ou décès survenant à eux-mêmes ou à un membre de leurs proches) ils devaient annuler leur voyage avant le départ ou modifier l'itinéraire en cours de route. De plus, nous recommandons fortement de prendre une assurance « frais médicaux d'urgence ». Le coût des assurances n'est en aucun cas remboursable et varie en fonction de l'âge, du sexe, du montant assurable, de la durée, de la franchise et du forfait choisi. Les voyageurs doivent prendre connaissance dans leur contrat d'assurance de la nature de la garantie, des risques assurés, des exclusions, limitations et réductions de garanties, conditions préexistantes etc., ainsi que des procédures de résiliation que contient le produit d'assurance. Pour toute réservation de services touristiques, Voyages Chartier offre pour vous et/ou vos compagnons de voyage des couvertures d'assurance.

L'agence Voyages Chartier s'engage à vous proposer des produits d'assurance voyage de manière transparente et en toute bonne foi. Il vous appartient de prendre une décision éclairée quant à la souscription de ces assurances, et vous assumez pleinement la responsabilité de cette décision.

Prix indiqués :

Les prix indiqués incluent la contribution au Fond d'Indemnisation des Clients des Agents de Voyages (appelé FICAV) de 1\$ par tranche de 1000\$ du produit ou service touristique acheté, elle est gratuite et sera ajoutée automatiquement à la facture pour tout service acheté auprès d'un agent de voyage détenteur d'un permis du Québec. Vous n'avez rien à déboursier mais vous serez quand même protégé. Cela pourrait compenser les pertes financières en cas de *force majeure**, selon les conditions d'annulation offertes par l'agence Voyages Chartier et/ou ses fournisseurs de services touristiques et/ou par votre assurance voyage. Sauf en cas d'indication contraire, tous les prix sont en dollars canadiens et sujets à changement en cas d'une surcharge du carburant imposée par le transporteur ou une augmentation du taux de change de plus de 5% si cette dernière intervient entre la date d'achat du voyage et jusqu'à 45 jours avant la date de fourniture des services. Si la modification du prix du voyage est égale ou supérieure à 7% du prix original (sans prendre en considération l'augmentation de la taxe de vente du Québec ou de la taxe sur les produits et services du Canada), vous pouvez demander à annuler votre voyage et prétendre à un remboursement complet ou bien accepter un autre voyage en remplacement, sans quoi la différence de prix devra être entièrement assumée par le client.

Vol (tarification, restrictions, horaires, enregistrement) :

Les billets d'avion sont émis selon diverses conditions tarifaires qui peuvent comporter des restrictions. Nos conseillers en voyage vous informeront des différentes possibilités parmi lesquelles vous pourrez faire le choix qui vous convient le mieux. Il est de

votre responsabilité de confirmer l'heure de départ de tous vos vols en communiquant directement avec votre ligne aérienne. Il est possible de faire votre pré-enregistrement sur la plupart des vols +/-24h avant l'heure de départ via le site Internet de la compagnie émettrice de votre billet d'avion. Tous les passagers sont priés de se présenter au minimum trois heures avant l'heure de départ prévue de leur vol à l'aéroport. À défaut, votre réservation ou votre présélection de siège pourrait être annulée. La non-présentation à l'aéroport le jour de votre départ ou lors de votre connexion entraîne automatiquement une annulation de votre vol de retour ou du vol suivant, sans remboursement possible.

Voyages à l'étranger et documentation :

Un passeport canadien en vigueur est toujours requis pour voyager à l'extérieur du pays et constitue la seule preuve de citoyenneté canadienne fiable. Certains pays exigent que le passeport soit valide pour une période excédant de six (6) mois la date de retour prévue au Canada, un visa pour les citoyens canadiens ou pour des personnes nées dans un autre pays. Un pays peut refuser l'entrée à un voyageur.

Il vous incombe de contacter l'ambassade ou le bureau du consulat le plus proche dans votre région du pays que vous souhaitez visiter afin de recevoir des renseignements définitifs sur tous les documents de voyage requis, y compris notamment tout passeport, visa, affidavit ou lettre de consentement notariée, requis pour vous et chacun de vos compagnons de voyages. Des renseignements spécifiques sur la destination et sur les passagers sont également disponibles au www.iaatravelcentre.com et au www.voyage.gc.ca

Votre agent de voyage peut vous fournir de l'assistance additionnelle mais ne remplace en aucun cas votre responsabilité dans la prise de renseignements auprès des institutions officielles (consulat, ambassade, bureau des visas etc.). À défaut de fournir les documents exigés, un voyageur peut se voir refuser ses privilèges d'embarquement par la ligne aérienne ou par les autorités compétentes, sans recours ni remboursement. Un voyageur qui détient toute la documentation requise peut également se voir refuser l'entrée. Les voyageurs qui détiennent un casier judiciaire peuvent se voir refuser l'entrée aux États-Unis et dans certains pays. Aucun remboursement ni remplacement de voyages ne sera offert en raison d'un refus d'entrée ou pour des documents inadéquats, perdus ou volés. *L'agence Voyages Chartier ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'omission d'obtenir ces documents de voyage, de se conformer aux lois applicables, de tout retard dans la délivrance des documents, ni pour l'assistance ou l'information fournie par ses agents et employés.*

Responsabilité de Voyages Chartier :

L'agence Voyages Chartier ne peut être tenue responsable de quelque dommage subi par le voyageur pour maladie, blessure, perte, incommodité ou toute responsabilité quant à tout dommage découlant d'un acte gouvernemental, de troubles politiques, grèves, actes fortuits. L'agence Voyages Chartier n'effectuera aucun remboursement quelles que soient les circonstances d'un retour prématuré ou d'une partie non-complétée, ni pour les services non-utilisés par les voyageurs. La responsabilité de l'agence Voyages Chartier découlant du défaut de fournir un service ou un avantage décrit dans le présent document est limitée au coût de tel service ou avantage.

L'agence Voyages Chartier se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'annuler les services de voyages proposés ou d'offrir une option de rechange comparable, et vous avisera de ces annulations ou changements dans un délai raisonnable avant le départ. Si l'agence Voyages Chartier doit annuler votre réservation intégralement, sa seule responsabilité sera de rembourser toute somme payée selon les sommes récupérées auprès de ses « Fournisseurs ». Cependant, aucun remboursement ne sera honoré advenant une annulation du voyage par l'agence Voyages Chartier pour des raisons de *force majeure**, il vous faudra faire une réclamation auprès de votre assurance voyage ou, en dernier recours, auprès du FICAV.

Responsabilité du voyageur :

Le voyageur s'engage à accepter toute directive raisonnable relative au forfait émis alors que le passager est à l'étranger.

Le niveau de vie et les coutumes ainsi que les conditions de fourniture de services publics, de services et d'hébergement qui règnent dans d'autres pays peuvent différer considérablement de ceux qui prévalent au Canada. Il est possible que des vaccins soient recommandés suivant le pays ou la région que vous visiterez au cours de votre voyage.

Dans le cas où un passager aurait une conduite préjudiciable aux autres voyageurs ou aux fournisseurs de services, et qui persiste dans sa conduite malgré un avertissement formel du fournisseur de services et/ou de son représentant, le passager pourrait être expulsé du pays, de l'hôtel, de l'avion etc. et devra assumer les frais occasionnés par sa conduite y compris tous les frais supplémentaires que le passager devra déboursier pour son hébergement, nourriture et transport.

Conditions spécifiques :

Afin de participer à nos voyages, la personne inscrite doit être parfaitement autonome, sinon assurez-vous d'avoir un compagnon de voyage. Par autonome, nous entendons physiquement et psychologiquement apte à participer à toutes les activités proposées au programme de ce voyage sans être accompagné(e) ni aidé(e) par une tierce personne. Pour le bon déroulement du voyage en groupe, Voyages Chartier se réserve le droit de refuser toute personne jugée non-suffisamment autonome et/ou qui ne serait pas accompagnée si non-autonome.

Voyages Chartier demande que les participants aient une condition physique acceptable et une bonne santé. Un certificat médical pourrait vous être demandé afin d'accepter votre inscription à l'un de nos voyages. Si vous souffrez de conditions médicales plus ou moins sévères ; qu'elles soient d'ordre musculaires, cardiaques, respiratoires ou si vous avez une pression artérielle élevée,

nos voyages ne sont pas recommandés pour vous. Voyages Chartier se réserve le droit d'annuler votre inscription sans préavis ou même de vous exclure d'un voyage si nous nous rendons compte que votre condition physique et/ou de santé est inadéquate au bon déroulement de l'itinéraire. Le participant prendra alors tous les frais occasionnés à sa charge (hébergement, nourriture, transport etc.) pour un renvoi immédiat au Canada et dégage la responsabilité de Voyages Chartier.

Consentement de captation d'images :

En s'inscrivant à un voyage de groupes avec Voyages Chartier, le voyageur donne son consentement afin de pouvoir utiliser l'image de sa personne à des fins de promotion et de diffusion de publicité mettant en valeur notre agence et ainsi encourager d'autres personnes à prendre part à l'un de nos futurs voyages. Bien que l'utilisation de la diffusion de votre personne, droit à l'image, ne soit pas rémunérée, il s'agit d'un processus important qui nous permettra de promouvoir notre agence. En cas de refus, le voyageur doit informer expressément Voyages Chartier par écrit avant le voyage pour lequel il s'est inscrit.

***Force majeure :**

L'agence Voyages Chartier a une responsabilité limitée quant à tout événement imprévisible échappant à son contrôle tel qu'une guerre, pandémie, grève, conditions météorologiques, etc.

Renonciation et dégageant de responsabilité :

En réservant un de nos voyages de groupe, vous reconnaissez expressément avoir lu, compris, et accepté les termes et conditions ci-haut mentionnés.