

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE VOYAGES

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.

### Conditions de paiement :

Un dépôt est requis au moment de votre réservation ainsi que la prime d'assurance<sup>1</sup> voyage si désirée (100% non remboursable). Le montant ou le pourcentage diffère selon le type de voyage que vous souhaitez réserver ou selon les conditions du transporteur et/ou du voyagiste. La date d'échéance du paiement final varie selon les services touristiques achetés. Il se peut que le paiement complet soit requis au moment de la réservation en fonction de la date de départ et la date de réservation de la prestation souhaitée.

Si le paiement complet n'est pas reçu dans les délais prescrits, l'agence 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 réclamer à vos assurances voyages<sup>1</sup> pour prétendre à un remboursement total ou partiel selon les conditions et/ou restrictions émises dans votre contrat.

### <sup>1</sup>Assurance :

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 pas 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, l'agence 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.

Veuillez-vous référer à la section « **Enfants** » ci-après, lorsqu'un enfant mineur âgé de moins de 18 ans voyage seul ou avec un parent seulement.

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.iatatravelcentre.com](http://www.iatatravelcentre.com) et au [www.voyage.gc.ca](http://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.*

### **Enfants :**

Si un mineur (personne de moins de 18 ans) voyage avec un seul parent, ce parent doit fournir, soit : une preuve attestant qu'il en a la garde exclusive ou une lettre de consentement notariée du parent absent ou une lettre notariée attestant que l'autre parent est décédé, le cas échéant. Toute lettre de consentement notariée doit indiquer la destination, la durée du voyage et doit contenir un consentement à ce que le mineur reçoive des soins médicaux d'urgence, au besoin.

Si un mineur voyage seul ou accompagné d'un adulte qui n'est pas son parent, les deux parents (ou le parent qui en a la garde exclusive selon un document en attestant) doivent fournir une lettre de consentement notariée. Si le mineur qui voyage seul n'a qu'un seul parent, comme en fait foi son certificat de naissance, l'original ou une copie notariée du certificat de naissance, de même que le consentement notarié du parent, constitueront une preuve suffisante lui permettant de voyager. 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 et à jour sur toutes ces exigences, y compris celles concernant la traduction de certains documents.

### **Responsabilité de l'agence 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.

**\*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 des services de voyages, vous reconnaissez expressément avoir lu, compris, et accepté les termes et conditions ci-haut mentionnés.*