

# Conditions Générales

Lisez attentivement les conditions générales et les responsabilités énoncées ci-dessous. L'inscription d'un passager implique la connaissance et l'acceptation de celles-ci et les clauses contenues dans cette brochure constituent le contrat entre TOURS CHANTECLERC INC. et le passager conjointement avec son agent de voyages.

## 1 – RÉSERVATION, ACOMPTE ET PAIEMENT FINAL

Les acomptes suivants doivent être versés au moment de la réservation :

### A) FORFAITS CROISIÈRES (INCLUANT L'AÉRIEN)

Un acompte de **1 000 \$** par personne doit être versé **au moment de la réservation**. Le solde du paiement doit être reçu à nos bureaux au plus tard **90 jours avant le jour du départ**. Le paiement final doit être effectué dès la réservation, si celle-ci intervient moins de 90 jours avant la date de départ.

### B) CROISIÈRES INDIVIDUELLES (SANS L'AÉRIEN)

Un acompte de **50% du montant total** par personne doit être versé **au moment de la réservation**. Le solde du paiement doit être reçu à nos bureaux au plus tard 90 jours avant le jour du départ. Le paiement final doit être effectué dès la réservation, si celle-ci intervient moins de 91 jours avant la date de départ.

## 2 – PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT

**Pour tout paiement par carte de crédit, l'agent de voyages est responsable d'avoir en main la signature du détenteur et doit en conserver la preuve.** TOURS CHANTECLERC INC. se réserve le droit d'annuler la réservation dans le cas où la signature du détenteur n'apparaît pas sur le formulaire de paiement de la carte de crédit. Si la réservation est faite par téléphone, le détenteur s'engage à respecter les conditions de réservation et à signer le formulaire de carte de crédit sur demande, faute de quoi, la réservation pourrait être annulée.

## 3 – ANNULATION

Si l'annulation d'un ou de plusieurs passagers change la base d'occupation du forfait croisière pour le ou les passager(s) voyageant toujours, ce(s) dernier(s) devra (devront) déboursier le montant de la différence encourue par de tels changements.

Le prix du voyage ne peut être remboursé si le participant ne se présente pas aux heures et aux lieux convenus ou par suite de non-présentation des documents de voyage requis (passeport, billets d'avion, bons d'échange, visa) ou s'il interrompt son voyage en cours de route.

### L'annulation devra nous être signifiée par écrit.

Vous pouvez vous munir d'une assurance-annulation qui vous protégera contre ces frais d'annulation pour des raisons de maladie, mortalité, etc. Consultez votre agent de voyages.

Advenant l'annulation d'un voyage par TOURS CHANTECLERC INC., tous les montants qui auront été versés par le passager lui seront remboursés, sans autre dédommagement.

Dans le cas où le passager annule sa réservation, **peu importe les motifs**, les frais suivants s'appliquent par personne :

### A) FORFAITS CROISIÈRES (INCLUANT L'AÉRIEN)

90 jours et + avant le jour du départ : **montant de l'acompte**

De 89 à 60 jours du départ : **frais de 50 % du voyage**

De 59 jours et jusqu'au jour du départ : **frais de 100 % du voyage**

Après le départ : **aucun remboursement**

Excursions : **aucun remboursement**

### B) CROISIÈRES INDIVIDUELLES (SANS L'AÉRIEN)

90 jours et + avant le jour du départ : **montant de l'acompte**

De 89 jours à la veille du départ : **frais de 100 % du voyage**

Le jour du départ et après le départ : **aucun remboursement**

## 4 – PRIX ET GARANTIE DE PRIX

Conformément à la loi, le prix du contrat peut être modifié advenant l'imposition ou l'augmentation d'une taxe provenant d'une autorité gouvernementale, d'une surcharge de carburant ou d'une augmentation du taux de change. Dans un tel cas, si la modification est provoquée par une surcharge de carburant ou une augmentation du taux de change et entraîne une augmentation du prix de moins de 7% excluant la TPS et TVQ, le client s'engage à payer la différence. Cependant, si la modification entraîne une augmentation du prix égale ou supérieure à 7% du prix, excluant la TPS et TVQ, le client pourra alors choisir entre (1) l'annulation du présent contrat et le remboursement intégral du prix, ou (2) l'acceptation des services de remplacement qui pourraient être offerts.

Aucune modification du prix ne peut avoir lieu à moins de 30 jours du départ.

Sauf indication contraire aux présentes, tous les prix sont en dollars canadiens (\$) Can.

La TPS et la TVQ sont incluses lorsqu'applicables. Les prix n'incluent pas le coût de la contribution des clients au fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages détaillants de 1,00 \$ Can par tranche de 1 000 \$ Can.

## 5 – CHANGEMENT DE RÉSERVATION

Correction de noms - il est de la responsabilité du passager de donner le **nom réel tel qu'indiqué sur son passeport** au moment de la réservation. Des frais sont applicables pour nom incorrect remis à TOURS CHANTECLERC INC. (nom à la réservation versus le nom sur le passeport du client), ceci étant considéré comme une annulation. Se référer aux conditions d'annulation.

## 6 – DOCUMENTS REQUIS

Un passeport en cours de validité est requis pour l'entrée des citoyen(ne)s canadien(ne)s dans les pays qui sont offerts dans cette brochure. Certains pays visités requièrent que **le passeport soit valide jusqu'à 8 mois suivant la date de retour au Canada**. Pour certains pays, **un visa est nécessaire**. Pour d'autres nationalités, des visas peuvent être nécessaires. Consultez votre agent de voyages.

Les renseignements relatifs aux formalités d'entrée (passeport, visa) se réfèrent aux voyageurs de nationalité canadienne. Ces renseignements sont fournis à titre indicatif; TOURS CHANTECLERC INC. ne saurait être tenu responsable au cas où les conditions seraient modifiées. TOURS CHANTECLERC INC. ne saurait être tenu responsable pour tout passager qui se verrait refuser une entrée ou sortie d'un pays, faute de documents requis et ce voyage sera sujet aux frais d'annulation applicables.

## 7 – SERVICES NON UTILISÉS

Aucun remboursement ne sera fait pour tout service non utilisé pendant le voyage.

## 8 – HÔTELS / RÉSIDENCES

La distribution des chambres sera faite par l'hôtel ou la résidence selon le type de chambre réservée. TOURS CHANTECLERC INC. **ne saurait être tenu responsable d'une disponibilité spécifique ni de l'emplacement d'une chambre ou d'un**

appartement dans l'établissement. Les noms des hôtels réservés sont donnés à titre indicatif, la liste précise sera communiquée environ **3 semaines avant le départ**. Cependant, nous nous réservons le droit de remplacer ces hôtels par d'autres de catégorie similaire. Les photos et plans sont toujours donnés à titre indicatif seulement. Si un changement de catégorie d'hébergement était demandé par le passager sur place, il devra en assumer lui-même le coût en payant la différence au fournisseur. Il est à noter que les normes européennes d'hébergement diffèrent des normes nord-américaines, surtout en ce qui concerne la grandeur des chambres ou logements et la climatisation, qui est presque inexistante, sauf lorsque spécifiée dans la description des établissements.

**La prise de possession du logement (chambre, studio ou appartement) se fait généralement vers 16h et doit se libérer vers 12h. L'heure exacte vous sera communiquée par les hôteliers.** Les descriptions des hôtels et résidences sont données à titre indicatif à partir des déclarations de nos fournisseurs. De plus, certains services peuvent être suspendus ou modifiés durant votre séjour (exemple : piscine fermée pour réparation ou nettoyage, panne de climatisation ou de courant). N'ayant aucun contrôle sur ces circonstances, TOURS CHANTECLERC INC. se dégage de toute responsabilité pour dommage, inconfort ou perte de jouissance. De plus, certains hôtels peuvent imposer des frais de bagagistes, pourboires ou autres. Ces derniers ne sont pas inclus dans les prix et doivent être réglés sur place.

## 9 – CROISIÈRES

**Le prix de la croisière ne comprend pas :** les excursions, les repas pris à l'extérieur du navire et dans certains restaurants à la carte et spécialités, les breuvages, le service de buanderie et nettoyage, les services médicaux, le spa, le salon de coiffure, le casino, les boutiques, les pourboires (sauf indication contraire dans les forfaits croisières) et les dépenses personnelles.

**Attribution des cabines** - Seule la compagnie de croisières est responsable de l'attribution des cabines en fonction de la catégorie réservée. Si les clients désirent changer de catégorie de cabine à bord du navire, ce changement sera aux frais des passagers, en fonction de la disponibilité.

**Ports d'escale** - La compagnie de croisières se réserve le droit d'annuler, de changer ou de substituer les escales et/ou l'itinéraire complet en tout temps, sans préavis et ne sera pas tenue responsable pour toute perte aux passagers à cause de ces changements, annulations ou substitutions.

**Excursions facultatives** - Vous pouvez acheter les excursions facultatives sur le navire. La responsabilité de la compagnie de croisières ne s'étend pas au-delà des limites du navire.

**Mineurs** - Tout passager de moins de 21 ans doit être accompagné d'un parent ou d'un gardien qui partagera sa cabine ou une cabine communicante.

**Services médicaux** - À bord des navires, il y a un médecin ainsi que du personnel médical (\$). Les passagers qui ont des problèmes de santé doivent nous en aviser au moment de la réservation, par l'entremise de leur agent de voyages.

**Conditions spéciales** - Les passagers avec conditions physiques ou médicales sont bienvenus à bord des navires et tous les efforts seront déployés afin d'accueillir ces derniers. En conséquence, TOURS CHANTECLERC INC. demande d'avoir, par écrit au

moment de la réservation, les détails de l'état physique ou médical du passager concerné.

## 10 – BAGAGES

Sur les compagnies aériennes, le nombre de valises, le poids et la taille sont réglementés (vous référer à la page 12 pour des précisions). Tout passager ayant un excédent de bagages devra payer au transporteur aérien un supplément au moment de son enregistrement à l'aéroport.

**Le nombre de bagages est limité à une (1) valise** (de taille et poids réglementaires) par passager; un sac de voyage par personne est également autorisé comme bagage à main. **Tout passager ayant plus d'une (1) valise devra payer au guide un supplément à l'arrivée.** TOURS CHANTECLERC INC. ne peut être tenu responsable en cas de perte, vol, bris de bagage lors du transport aérien, maritime ou terrestre. Par conséquent, nous vous **conseillons de bien identifier votre bagage et de vous munir d'une assurance bagages avant votre départ.**

Pour les vols en Amérique du Nord, certains transporteurs, dont Air Canada, ont révisé leurs politiques sur les bagages enregistrés. Des frais de 25 \$ CAN/US plus taxes applicables (sujet à changement) s'appliqueront pour un premier bagage. Ces frais devront être payés au comptoir de la compagnie aérienne lors de l'enregistrement.

En cabine d'avion, un seul bagage à main par personne est autorisé. Son poids ne doit pas excéder 5 à 10 kg (selon la compagnie aérienne) et sa taille ne doit pas excéder 23 x 40 x 51 cm. Veuillez noter que les limites pour les bagages varient d'une compagnie à l'autre et qu'il est de votre responsabilité de vérifier ces données auprès de votre agent de voyages avant votre départ.

## 11 – HORAIRES DES VOLS

Les horaires des vols et les arrêts sur les parcours aériens sont donnés à titre indicatif seulement. Ils sont sujets à changement sans préavis. Il est de la responsabilité du passager de vérifier, au moins 24 heures avant le départ et le retour, si des modifications à l'horaire de vols ont été effectuées. Tous les vols et tarifs sont sujets à l'approbation des différentes autorités gouvernementales compétentes.

## 12 – VISITES ET EXCURSIONS

Les visites et excursions comprises dans nos itinéraires étaient possibles au moment de l'impression. Si des changements survenaient d'ici la date de départ (journées de fermeture des musées, châteaux...), nous remplacerons cette visite, si possible, par une autre similaire ou la ferons à un autre moment que celui prévu. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités, sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions, dont TOURS CHANTECLERC INC. ne peut être tenu responsable. Ces cas de force majeure n'entraînent pas de dédommagement pour le voyageur.

## 13 – RECOMMANDATIONS MÉDICALES

Certains vaccins peuvent être recommandés selon les destinations. Il est de votre responsabilité de consulter votre clinique médicale et/ou votre agent de voyages à ce sujet.

## 14 – ASSURANCES

Avant de partir, TOURS CHANTECLERC INC. vous recommande fortement de vous munir des assurances suivantes : annulation, vie, accident, bagages et médico-hospitalière. Consultez votre agent de voyages.

## 15 – CONDITIONS DES TARIFS AÉRIENS

Les billets sont nominatifs et non transférables. Les billets ne sont valables qu'aux dates indiquées. Les dates non utilisées à leur échéance, aller ou retour, ne sont en aucun cas utilisables sur un autre vol.

## 16 – RESPONSABILITÉS

TOURS CHANTECLERC INC. est un voyageur titulaire d'un permis d'agent de voyages du Québec et agit en qualité d'agent auprès des compagnies aériennes, transporteurs, hôtels et autres fournisseurs de services dont l'ensemble des prestations compose le forfait que vous achetez. TOURS CHANTECLERC INC. choisit soigneusement ses fournisseurs de services, mais n'exerce aucun contrôle direct sur ceux-ci. En conséquence, TOURS CHANTECLERC INC. n'assume aucune responsabilité pour retards ou défauts des dits fournisseurs de services. TOURS CHANTECLERC INC. ne saurait être tenu responsable pour défaut de jouissance advenant une appréciation subjective différente de la part du voyageur.

TOURS CHANTECLERC INC. n'assume aucune responsabilité quant aux dommages matériels, corporels ou moraux résultant d'un cas de force majeure. La force majeure est un événement imprévisible et irrésistible, ou une cause étrangère à TOURS CHANTECLERC INC. présentant ces mêmes caractères (tels que maladie, accident, grève, conditions climatiques, bris mécanique, actes de terrorisme, guerre, événements politiques, etc.). TOURS CHANTECLERC INC. se réserve le droit d'annuler ou de modifier une partie du voyage ou le voyage en entier pour des raisons de force majeure. Dans ce cas, TOURS CHANTECLERC INC. fera tout ce qui est en son pouvoir pour offrir aux passagers des services équivalents, mais ces derniers n'auront droit à aucune réclamation et/ou dédommagement pour perte, dommage ou blessure, physique ou mentale, résultant de ces changements.

TOURS CHANTECLERC INC. n'assume aucune responsabilité découlant des déclarations non autorisées, actions, fausses interprétations données ou faites par un agent de voyages ou représentant concernant le standard, la qualité et les services fournis ou avantages, inclus ou non, dans les programmes décrits dans cette brochure.

TOURS CHANTECLERC INC. souligne au passager qu'il est de sa responsabilité de se procurer les documents nécessaires pour voyager (tels que passeports, visas, certificats médicaux, etc.). Le passager reconnaît que seul le pays visité contrôle ses frontières aux postes de douanes et le passager dégage TOURS CHANTECLERC INC. de toutes responsabilités en cas de refus d'entrée ou de sortie d'un pays.

**Le passager a la responsabilité d'être suffisamment en santé et autonome pour entreprendre le voyage.** Dans tous les cas où un passager aurait une conduite préjudiciable aux autres voyageurs ou aux fournisseurs de services, le **passager pourra être expulsé** et devra assumer seul tous les frais occasionnés par sa conduite, y compris tous les frais supplémentaires que le passager devra déboursier pour son transport, son hébergement, son séjour et son rapatriement. En cas d'expulsion d'un passager, TOURS CHANTECLERC INC. ne sera responsable envers ce passager d'aucun remboursement et/ou dommages, quelle qu'en soit la nature. TOURS CHANTECLERC INC. se réserve le droit de refuser l'inscription d'une personne qui antérieurement aurait nui au bien-être du groupe avec lequel elle aurait voyagé.

Les compagnies aériennes participant à ce programme n'assument aucune responsabilité lorsque le passager n'est pas à bord de leurs appareils. Le billet d'avion émis pour le passager constitue le seul contrat entre le passager et le transporteur. Ce contrat de transport est régi par les conditions spécifiques du transporteur et le passager consent à s'y soumettre. Cette brochure n'est mise en circulation par aucune des compagnies aériennes mentionnées et n'engage en rien leur responsabilité.

**Il est de la responsabilité du passager d'aviser immédiatement TOURS CHANTECLERC INC. lorsqu'un problème survient. À l'étranger, le passager doit immédiatement communiquer avec le représentant de TOURS CHANTECLERC INC. sur place ou, à défaut, le représentant du fournisseur des services concerné afin de permettre la solution immédiate du problème lorsque possible. Dans le cas où un problème ne peut se résoudre de cette façon, le passager doit communiquer immédiatement avec son agent de voyages ou par courriel avec TOURS CHANTECLERC INC. (info@tourschanteclerc.com) afin que TOURS CHANTECLERC INC. puisse régler le problème dans les meilleurs délais. Si toutefois il n'était pas possible de régler le problème de cette façon, le passager doit, dans les 14 jours de son retour, transmettre par écrit à TOURS CHANTECLERC INC. les détails de la plainte ou réclamation, par l'entremise de son agent de voyages. Les réclamations ne seront prises en compte que dans l'éventualité où TOURS CHANTECLERC INC. aura été prévenu du problème au moment où il s'est produit et que malgré son intervention, la situation n'a pu être réglée sur place. Aucune autre plainte ou réclamation ne sera traitée. Dans tous les cas, la responsabilité de TOURS CHANTECLERC INC. est spécifiquement limitée au prix du forfait.**

Le passager déclare avoir lu et compris les présentes conditions générales et y consentir.

NOM : .....

DATE : .....

SIGNATURE : .....

**TOURS CHANTECLERC INC. est détenteur d'un permis du Québec. Validité de la brochure Croisières 2017 : du 1<sup>er</sup> août 2016 au 30 novembre 2017.**

Tours Chanteclerc est situé au 152 Notre-Dame Est, 8<sup>e</sup> étage, Montréal, Québec, H2Y 3P6

