



CONDITIONS GÉNÉRALES

APPLICABLES AUX VOYAGES DE GROUPES ACCOMPAGNÉS
(CIRCUITS ET CROISIÈRES)

Document préparé par Voyages Traditours
Fait à Laval, le 20 août 2020

CONDITIONS GÉNÉRALES

L'inscription au voyage constitue un contrat par lequel le voyageur accepte les conditions énumérées ci-dessous.

PRIX

À moins d'indication contraire, tous les prix sont en dollars canadiens et par personne. Ils sont établis en fonction des données économiques prévalant au moment de la publication du programme et calculés en fonction :

1. du coût du transport lié notamment au coût du carburant
2. des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes
3. des taxes d'aéroport
4. du taux de change des devises concernées.

Selon la réglementation en vigueur, la modification du prix du contrat n'est permise que pour une surcharge de carburant imposée par un des prestataires, ou pour une augmentation du taux de change, dans le respect des règles applicables.

Jusqu'à trente (30) jours avant la date de départ, le prix du séjour pourrait être révisé à la hausse s'il survenait des modifications importantes dans les données économiques ci-dessus mentionnées.

Dans le cas où l'augmentation serait supérieure à sept pour cent (7%), deux possibilités s'offrent aux voyageurs :

- a. soit de résilier la réservation en obtenant, sans pénalité, le remboursement complet des sommes versées
- b. soit d'accepter la modification du prix du séjour. Le prix initialement fixé ne pourra faire l'objet d'aucune majoration dans les trente (30) jours précédant la date de départ.

Tous nos prix comprennent la contribution obligatoire au Fonds d'Indemnisation des clients des agences de Voyages (FICAV) (gratuite depuis le 1er janvier 2019, montant sujet à révision).

DISPONIBILITÉS DES SERVICES ET CHANGEMENT DE PRIX

Nonobstant le paragraphe précédent, les prix indiqués dans les fiches d'inscription et sur le site web de Voyages Traditours sont non garantis et sujets à changement selon la disponibilité des services, et ce à tout moment avant la confirmation de la réservation et la réception et l'encaissement du 1^{er} dépôt par Voyages Traditours.

Pour les croisières, les prix indiqués pour les différentes catégories de cabines sont à titre indicatif et sujets à disponibilité au moment de la confirmation de la réservation. Voyages Traditours ne pourra être tenue responsable si certaines catégories de cabines devenaient non disponibles avant la confirmation de la réservation. Le voyageur doit s'informer auprès d'un conseiller de Voyages Traditours.

Toute inscription confirmée sur un voyage avec dépôt versé et fiche d'inscription complétée est considérée comme définitive. Dans l'éventualité d'une demande de transfert par le Participant sur une autre destination ou une autre date de départ, Voyages Traditours se réserve le droit d'accepter ou de refuser, à son entière discrétion, moyennant des frais de transfert à être établis selon les sommes engagées au moment de ladite demande.

PROMOTION ET RABAIS

Toute promotion ou rabais est sujet à changement sans préavis. Sauf avis contraire, toute réduction de prix d'un voyage résultant d'une promotion s'applique aux nouvelles réservations seulement. Les primes et promotions des

compagnies de croisière sont soumises à leurs propres conditions. Les avantages du programme de fidélité sont donnés à titre indicatif et sont sujets à changement.

CONDITIONS D'ANNULATION

Dans l'éventualité de l'annulation d'un voyage par un participant (ci-après « Annulation par le Participant »), un avis d'annulation par le participant doit être transmis par écrit, par la poste, ou par courriel à Voyages Traditours dans les délais prescrits pour être valide. La date d'annulation, dans le cas d'un avis envoyé par la poste, est réputée être celle de réception de l'avis chez Voyages Traditours. La journée même du départ n'est pas incluse dans le délai d'annulation.

Les frais d'annulation applicables sont prévus dans les conditions d'annulation de la fiche d'inscription, faisant foi de contrat. En cas d'annulation de son compagnon de voyage, un voyageur doit assumer les frais engendrés pour tout changement d'occupation. Ces frais d'annulation peuvent être couverts par des assurances voyage. Voyages Traditours recommande à tous ses voyageurs de souscrire une assurance complète, couvrant notamment l'annulation, l'interruption et les frais médicaux.

Advenant l'annulation du séjour par Voyages Traditours pour raison de manque de participants au groupe, toutes les sommes versées seront remboursées au complet, sans délai et sans autre dédommagement.

CONDITIONS D'ANNULATION SPECIFIQUES AUX RISQUES DU VOYAGE

En cas d'annulation, modification ou report du voyage par Voyages Traditours ou le participant du voyage découlant :

- (i) d'un avertissement officiel aux voyageurs canadiens par le Gouvernement du Canada (et/ou toute autre autorité compétente) déconseillant tout voyage ou tout voyage non essentiel ; ou
- (ii) d'une situation pouvant mettre en péril la santé ou la sécurité des voyageurs (par exemple, épidémie ou pandémie, catastrophe naturelle -feu, tempête, inondation, tremblement de terre ou autre-, instabilité politique - guerre, terrorisme ou autre-)

les Conditions d'Annulation par le Participant prévues à la fiche d'inscription s'appliquent et Voyages Traditours ne sera en aucun cas responsable de tout dommage subi par un participant qui découlerait de cette annulation, modification ou report.

ASSURANCES

Voyages Traditours recommande de bien choisir son assurance voyage avant un voyage à l'étranger. Une assurance adéquate comprend, entre autres, les couvertures annulation, interruption, frais médicaux, accident de transport aérien, accident de voyage, perte ou retard des bagages, frais de subsistance et rapatriement. Les conseillers en voyages peuvent fournir les informations requises et offrir une large gamme de produits d'assurances selon les besoins spécifiques de chacun. Si, à la suite de l'analyse de sa situation spécifique, le voyageur décide de ne pas demander de souscription ou décliné une souscription faite par Voyages Traditours, le voyageur dégage Voyages Traditours de toute responsabilité pour toute perte pouvant résulter de sa décision ou refus. Le voyageur est responsable de s'assurer d'être bien couvert pour toute la durée du voyage, et d'avoir en sa possession en tout temps son numéro de police et le numéro de téléphone à contacter en cas d'urgence. Voyages Traditours ne peut offrir qu'une assistance limitée dans ces démarches, le cas échéant.

LIEU DE CONCLUSION DU CONTRAT

La fiche d'inscription constitue le contrat liant les parties entre elles. L'offre faite par Voyages Traditours en vertu du présent contrat est réputée reçue et acceptée à l'adresse de l'offrant au sens de l'article 1387 C.c.Q. soit la principale place d'affaires de Voyages Traditours, située au 1575 boul. de l'Avenir, Laval, QC, district judiciaire de Laval.

INTERPRÉTATION ET JURIDICTION

Toutes procédures légales entre les parties qui pourraient découler dans le futur en vertu du présent contrat devront, en vertu de ce contrat et des règles prévues au C.c.Q., être intentées dans le district judiciaire de Laval. La nullité de l'une ou plusieurs des clauses stipulées aux présentes conditions générales ne saurait annuler ou invalider ces conditions générales.

OFFRE DE JUMELAGE

Voyages Traditours offre un service de jumelage optionnel permettant aux personnes voyageant seules d'économiser les frais relatifs aux surcharges occasionnés par l'occupation simple. Si le voyageur décide de se prémunir de ce service, il reconnaît et accepte que le choix d'un tel jumelage lui est entièrement discrétionnaire et qu'il a eu la totale liberté de refuser un tel jumelage. Voyages Traditours ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tous inconvénients, inconforts ou tout autre préjudice que pourrait subir le voyageur du fait de sa décision de partager sa chambre. En cas d'annulation de l'un des participants jumelés, le second participant devra assumer les frais pour l'occupation simple. De même, si une séparation survenait en cours de voyage, chaque participant devrait assumer le supplément pour tout changement d'occupation, au tarif du jour, selon la disponibilité des établissements.

RENONCEMENT À DES PRESTATIONS INCLUSES

Aucun remboursement ne pourra être accordé pour tout renoncement à l'un ou l'autre des services réservés, en dehors des conditions générales d'annulation décrites ci-dessus. Il n'est également pas possible d'utiliser ces services à une date ultérieure.

MODIFICATION D'ITINÉRAIRES ET DE DATES

L'itinéraire décrit dans le programme détaillé du voyage est donné à titre indicatif. Il est entendu que Voyages Traditours, croisiéristes et autres prestataires de services se réservent le droit de modifier l'itinéraire, les dates, les lieux d'hébergement et les visites si ces changements sont requis. Les visites comprises étaient possibles lors de la mise en place de la programmation ; cependant, si des changements survenaient, une activité pourrait être déplacée ou remplacée par une activité similaire. Voyages Traditours se réserve le droit d'annuler un voyage en raison d'un manque de participants.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Voyages Traditours et ses représentants agissent en tant qu'agents pour le passager et ne pourront être tenus responsables de services, retards, pertes ou accidents imputables aux transporteurs et prestataires aériens, terrestres, maritimes ou fluviaux. Bien que Voyages Traditours choisisse soigneusement ses prestataires de services, elle n'exerce pas de contrôle direct sur eux et ne peut être tenue responsable de leurs actes, omissions, fautes ou négligence, ainsi que ceux de leurs employés. Les Conditions Générales de ces transporteurs et prestataires sont applicables.

Certaines activités, optionnelles ou incluses, peuvent comporter un risque modéré pour le participant (équitation, quad, montgolfière, hélicoptère, etc.). La signature d'un formulaire d'acceptation des risques pourrait être requise par certains prestataires. Il incombe au voyageur de vérifier son état de santé et sa couverture d'assurance pour de telles activités afin d'en accepter les risques.

Voyages Traditours se dégage de toute responsabilité pour tout effet personnel perdu, oublié ou volé au cours d'un voyage. Les démarches doivent être faites sur place afin de récupérer tout objet. Toute réclamation doit être adressée aux assurances, le cas échéant.

Voyages Traditours n'assurera aucun service après-vente pour des achats effectués lors d'un voyage. Il incombe au voyageur de vérifier ce qu'il peut légalement ramener au Canada :

<https://voyage.gc.ca/retour/douane/ce-vous-pouvez-ramener-au-canada>

Report, retard, modification ou interruption

Le participant reconnaît que Voyages Traditours n'agit qu'à titre d'intermédiaire et ne peut en aucun cas être responsable de tout dommage subi en raison du report, du changement d'horaire, du retard ou des modifications à l'itinéraire imposés par les compagnies aériennes ou de croisière. Les *Conditions d'Annulation par le Participant* s'appliquent pour toute annulation par le participant à la suite d'une modification ou d'un report du voyage.

Advenant la nécessité d'interrompre ou d'annuler le voyage en cours d'événement et de rapatrier le participant, aucun montant ne sera remboursé au participant par Voyages Traditours. Le participant demeure toujours responsable des risques afférents à son voyage et pourrait, le cas échéant, dans de telles circonstances, être tenu de déboursier pour les frais reliés à son rapatriement ou sa subsistance dans l'attente de celui-ci.

TRANSPORT AÉRIEN

Les compagnies aériennes, les horaires des vols et les aéroports d'escales sont sujets à changement sans préavis. Les compagnies aériennes se réservent le droit de changer les types d'appareils, les compagnies aériennes effectuant le transport ainsi que les itinéraires des vols.

Les billets d'avion sont nominatifs, non transférables et valides uniquement aux dates et heures indiquées. Il est de la responsabilité du voyageur de vérifier, au moins 24 heures avant le départ et le retour, si des modifications à l'horaire de vols ont été effectuées.

Attribution des sièges

Voyages Traditours demande toujours aux compagnies aériennes des sièges adjacents pour les partenaires de voyages. Les demandes spécifiques des voyageurs sont aussi transmises mais ne peuvent être garanties puisque l'attribution des sièges est hors de notre contrôle sur la plupart des réservations de groupe. Lorsque cela est possible, Voyages Traditours déploie les efforts nécessaires, sans toutefois pouvoir garantir le succès de la démarche.

Déviations vol et/ou surclassement de siège

Toute demande de surclassement ou de modification aux vols prévus doit être effectuée dès que possible ou au plus tard avant le paiement final. Les tarifs varient selon les disponibilités des compagnies aériennes et pourraient changer entre le moment de la demande initiale et la confirmation de la réservation de la compagnie aérienne. Une fois une déviation acceptée, toute nouvelle modification à la réservation existante entraînerait des frais additionnels. Cela inclut les trajets en autocar opérés par certaines compagnies aériennes qui sont réputés faire partie du billet d'avion. Voyages Traditours se réserve le droit de refuser des déviations aériennes sur certains départs.

Carte de fidélité

Chaque voyageur doit présenter sa carte lors de l'enregistrement afin de se prévaloir de ses points. Il est préférable de conserver toutes les cartes d'embarquement et billets d'avion advenant une erreur. Voyages Traditours ne peut être tenue responsable de tout problème relatif à l'enregistrement des points.

Bagages

Bien que certaines compagnies aériennes permettent d'enregistrer plus d'un bagage en soute (avec ou sans frais), les bagages permis sont limités à une seule valise par personne, afin d'éviter un manque d'espace de chargement une fois à destination. Les limitations de poids et dimensions spécifiques imposées par les compagnies aériennes sont sujettes à changement sans préavis. Pour savoir ce qui est permis dans un bagage de cabine et enregistré, veuillez consulter le site Web de l'Administration Canadienne de la Sécurité du Transport Aérien (ACSTA) :

www.acsta.gc.ca

DÉPLACEMENTS TERRESTRES

Lors des déplacements en autocar, les sièges ne sont pas réservés à bord des véhicules, sauf pour le guide et l'accompagnateur. Sur les circuits, ceux-ci ont pour consigne de faire appliquer la rotation des sièges et exiger qu'il n'y ait aucune exception, sous aucun prétexte. Sur les voyages de type croisière, la rotation pourrait s'appliquer selon le type et la durée de la partie terrestre. Cette rotation, lorsqu'applicable, est obligatoire par respect pour les participants et la bonne entente du groupe.

Voyages Traditours n'étant pas un transporteur, les transports/transferts seront exécutés par des tiers. Des changements d'horaires, de trajets ou de type de véhicule pourraient survenir, sans préavis, et ne pourraient faire l'objet d'une demande de compensation. Pour les voyages de groupe accompagnés, Voyages Traditours se réserve le droit d'adapter la taille du véhicule en fonction des impératifs locaux et du nombre de participants.

HÉBERGEMENT

Les noms des hôtels réservés dans le cadre des voyages de groupe sont donnés à titre indicatif. Ils sont sélectionnés en tenant compte des impératifs du voyage. Voyages Traditours se réserve le droit de changer d'hôtel, lorsque nécessaire, afin de s'assurer d'un meilleur confort. Pour les croisières, des raisons majeures pourraient amener une compagnie de croisière à modifier les navires mentionnés au programme.

Normes hôtelières et configuration des chambres et cabines

Les normes hôtelières et la classification des hébergements diffèrent d'un pays à l'autre. Les chambres sont généralement composées d'un ou deux lits, doubles ou simples. Hors Amérique du Nord, les chambres sont de dimensions restreintes et les lits Queen ou King sont rares. Le décor, les commodités et la configuration des chambres peuvent varier au sein du même établissement. Les chambres/cabines en occupation triple ou quadruple comptent simplement des lits d'appoint supplémentaires dont le confort est rudimentaire et donc déconseillé pour des adultes. Ces chambres/cabines sont en quantité limitées, voire non disponibles dans plusieurs établissements. Certains services peuvent être modifiés, suspendus (ex : piscine fermée, panne, etc.) ou fonctionnels seulement une partie de l'année (climatisation, navette, etc.) selon les règlements en vigueur. Voyages Traditours ne saurait être tenu responsable pour ces inconvénients.

Attribution des chambres et cabines

À l'exception des cas où une chambre ou une cabine est spécifiquement identifiée lors de la réservation et/ou l'achat, Voyages Traditours ne peut garantir toute demande spéciale car seuls les prestataires de services ont le privilège de la distribution des chambres ou cabines aux participants. Lors d'une croisière, lors de la réservation d'une « cabine en garantie », aucun numéro de cabine n'est attribué à la réservation. La compagnie de croisière garantit une cabine dans la catégorie sélectionnée et le numéro de cabine est communiqué uniquement le jour de l'embarquement. Tout surclassement effectué directement par un fournisseur est hors du contrôle de Voyages Traditours.

Occupation simple

Dans la plupart des cas, les chambres ou cabines en occupation simple sont plus petites que les chambres en occupation double, malgré le supplément engendré. Voyages Traditours demande, mais ne peut garantir, des chambres simples de grandeur et qualité équivalentes aux doubles. Le supplément engendré pour une occupation simple ne concerne que la portion hébergement du voyage.

ENFANTS/MINEURS

Les enfants de moins de 12 ans pourraient être admissibles à une réduction, sur demande, s'ils partagent la même chambre que deux (2) adultes. Voyages Traditours ne recommande pas la participation d'enfants de moins de 8 ans sur la plupart de ses voyages de groupes.

Sur certains circuits accompagnés, le montant à prévoir en pourboires pour les moins de 12 ans pourrait être moindre que celui des adultes, en fonction des impératifs locaux. En croisière, les enfants doivent payer le même montant de pourboire que les adultes.

Un parent voyageant seul avec un enfant mineur devra présenter un document signé (de préférence assermenté) par l'autre parent autorisant le mineur à voyager. Pour un exemple de lettre :

<https://voyage.gc.ca/voyager/enfant/lettre-de-consentement>

SANTÉ DU VOYAGEUR

Condition physique et psychologique

Le participant est responsable de s'informer des difficultés ou défis que comporte un voyage, avant son inscription. Sa condition physique et psychologique doit lui permettre de participer aux activités sans mettre sa santé, sa sécurité ou celle des autres en péril. Chaque participant doit être autonome, doit pouvoir se déplacer sans l'assistance d'un autre membre du groupe ni de l'accompagnateur de Voyages Traditours et avoir la capacité de marcher sur différences surfaces pendant quelques heures par jour au minimum. Au besoin, l'accompagnateur pourrait recommander qu'un voyageur ne participe pas à une activité ou prenne ponctuellement, à ses frais, un transport alternatif. Au besoin, un professionnel de la santé pourrait devoir confirmer les aptitudes d'un participant avant l'acceptation de ce dernier sur un voyage de groupe.

Allergies, demandes ou besoins spéciaux

Tout participant ayant une condition médicale particulière, nécessitant des soins, des équipements, une assistance ou un régime alimentaire particulier doit en aviser Voyages Traditours avant la réservation, ou dès que connue si des modifications à l'état de santé surviennent entre la date d'inscription et la date de départ, puisque certains services touristiques peuvent ne pas être adaptés. Tout sera mis en œuvre pour accommoder certains impératifs en matière de régime alimentaire en fonction des limitations propres à chaque destination mais en aucun cas Voyages Traditours ne pourrait être tenue responsable de toute omission à ce sujet. Toute demande particulière (étage spécifique, alimentation spécifique, réfrigérateur, etc.) ne peut être garantie par Voyages Traditours car ces services sont à la discrétion de chaque établissement d'hébergement et de restauration (incluant les navires de croisière). Des frais additionnels, payables directement sur place, pourraient être exigés. Les accompagnateurs de Voyages Traditours n'offrent pas de soins ou d'assistance médicale.

Médicaments

Il est de la responsabilité de chaque voyageur d'apporter avec lui une quantité suffisante de tous les médicaments qu'il doit prendre car ceux-ci pourraient ne pas être disponibles à l'étranger. Il est recommandé de les conserver dans son bagage à main, dans leur contenant original étiqueté, avec la liste complète des médicaments qui lui sont prescrits, afin d'éviter tout problème avec les autorités.

Vaccins

Quelle que soit la destination visitée, il est recommandé que vos vaccins de base soient à jour. D'autres vaccins ou médicaments spécifiques peuvent être recommandés, c'est pourquoi Voyages Traditours conseille de contacter une clinique santé-voyage ou un professionnel de la santé de son choix afin d'obtenir de plus amples informations. La décision de se faire vacciner ou de prendre des médicaments relève de chaque voyageur. Pour des renseignements par destination, voir le site officiel du Gouvernement du Canada :

<https://voyage.gc.ca/voyager/sante-securite/maladies>

RESPONSABILITÉS DU VOYAGEUR

Exactitude des renseignements

Chaque participant est responsable de donner ses informations personnelles exactes ainsi que celle des participants pour lesquels il effectue une réservation (noms tel que figurant sur les passeports, dates de naissance et toutes autres informations requises). Une erreur dans les informations personnelles d'un voyageur pourrait

empêcher cette personne de bénéficier d'un service, notamment les transports aériens et les croisières. Pour tout changement ou correction de nom, des frais seront exigés.

Pré requis et documents de voyage (passeport, visas, etc.)

Chaque participant est responsable d'avoir en sa possession les documents de voyage requis, dans les délais prescrits. Les documents peuvent varier selon la situation et les antécédents de chaque voyageur. Voyages Traditours s'engage à fournir des informations sur les marches à suivre pour les ressortissants canadiens. Les formalités d'obtention de visas ou document de voyage éventuellement requis par les autorités des pays visités relèvent de la responsabilité des voyageurs et les coûts qui y sont reliés sont à leur charge, sauf indication contraire. Voyages Traditours pourra assister ceux-ci dans les procédures en cas de besoin mais ne pourra en aucun temps être tenue responsable du succès ou non de la demande de visa et des inconvénients qui pourraient en découler. Ceci peut entraîner des frais additionnels spécifiés au cas par cas.

Les formalités d'entrée peuvent changer sans préavis. Voyages Traditours ne peut être responsable de tout changement aux exigences d'entrée et de sortie des pays visités. Le site www.voyage.gc.ca contient des informations à jour à ce sujet. Pour toute location de véhicule, le voyageur au nom duquel la réservation a été faite doit détenir les documents requis pour pouvoir prendre possession du véhicule.

Devoirs et obligations du voyageur

Pendant son voyage, le participant s'engage à se conformer aux lois du pays hôte, à suivre les directives en vigueur et à respecter les coutumes locales. Le voyageur s'engage à suivre toute consigne raisonnable émise par un accompagnateur ou un prestataire de services de Voyages Traditours. Dans le cas où un participant aurait une conduite préjudiciable ou déplacée envers un autre participant, envers le groupe ou envers un membre du personnel de Voyages Traditours, le participant pourrait être mis à l'écart ou expulsé du groupe, à la suite d'un avis raisonnable. Le participant devrait alors assumer tous les frais découlant de son expulsion et n'aurait droit à aucun remboursement ou dédommagement. Voyages Traditours se réserve le droit de refuser l'inscription future d'une personne qui aurait nuit au bon déroulement d'un voyage précédent.

Prestations réservées par d'autres moyens

Il est de la responsabilité du voyageur d'aviser Voyages Traditours de toutes prestations supplémentaires (vol, transfert, hôtel, etc.) achetées par ses soins, puisque celles-ci peuvent avoir un impact sur le bon déroulement de son voyage. Voyages Traditours et ses prestataires ne peuvent être tenus responsables des inconvénients découlant des prestations réservées hors de l'agence. Voyages Traditours ne pourra offrir qu'une assistance limitée en cas de problème en lien avec ces prestations.

Règlement des plaintes

Il est de la responsabilité du voyageur de porter immédiatement à l'attention de l'accompagnateur de Voyages Traditours tout inconfort, requête ou litige afin de lui permettre de corriger la situation sur place. Si la problématique est en lien avec le représentant de Voyages Traditours à destination (accompagnateur), le voyageur doit communiquer avec Voyages Traditours durant son séjour. Toute requête non effectuée en cours de voyage pourrait ne pas être considérée au retour. Dans tous les cas, la responsabilité de Voyages Traditours se limite exclusivement au prix du voyage ou du service. Dans l'éventualité où le problème n'a pu être réglé sur place, toute plainte doit être formulée par écrit, dans les quatorze (14) jours suivant la date de retour au Canada.