

Conditions générales

LISEZ ATTENTIVEMENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES ET LES RESPONSABILITÉS ÉNONCÉES CI-DESSOUS. L'INSCRIPTION D'UN PASSAGER IMPLIQUE LA LECTURE, LA CONNAISSANCE ET L'ACCEPTATION DE CELLES-CI. LES CLAUSES CONTENUES DANS CETTE BROCHURE CONSTITUENT LE SEUL CONTRAT ENTRE TOURS CHANTECLERC INC. ET LE PASSAGER, CONJOINTEMENT AVEC SON AGENT DE VOYAGES.

1 – RÉSERVATION ET ACOMPTE

A) Pour les prestations terrestres seulement

Prestations de moins de 1 500\$ par personne acompte de **200 \$ par personne**

Prestations de 1 500 \$ et plus par personne acompte de **500 \$ par personne**

NOTE IMPORTANTE :

Certains produits comme les croisières, certains vols, le chemin des Incas (Pérou), réservations durant la période du Carnaval de Rio ou durant la période des fêtes (Noël et Jour de l'An, Pâques, etc.) hébergement en lodges et/ou tentes de luxe en Afrique, etc. peuvent avoir des conditions particulières de réservation. Nous vous aviserons des détails au moment de la confirmation, s'il y a lieu.

B) Pour les circuits et les prestations individuelles (incluant le vol)

Un acompte de **1 500 \$ par personne** doit être versé au moment de la réservation.

L'acompte est requis au moment de la réservation. Le solde du paiement doit être reçu **à nos bureaux au plus tard 60 jours avant le jour du départ (100 jours avant pour les croisières en Équateur sauf avis contraire).**

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 réservations et à signer le formulaire de carte de crédit sur demande, faute de quoi, la réservation pourrait être annulée.

3 – ANNULATIONS

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

L'annulation devra nous être signifiée par écrit.

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

Pour les circuits de groupes et toutes les prestations individuelles :

61 jours et plus avant le jour du départ : **le montant du dépôt**
60 à 31 jours avant le jour du départ : **frais de 50% du voyage**
30 à 22 jours avant le jour du départ : **frais de 75% du voyage**
21 jours et moins avant le départ : **frais de 100% du voyage**
le jour du départ et après le départ : **aucun remboursement**

NOTE IMPORTANTE :

Certains produits comme les croisières, certains vols, le chemin des Incas (Pérou), réservations durant la période du Carnaval de Rio ou durant la période des fêtes (Noël et Jour de l'An, Pâques, etc.) hébergement en lodges et/ou tentes de luxe en Afrique, etc. peuvent avoir des conditions particulières d'annulation. Nous vous aviserons des détails au moment de la confirmation, s'il y a lieu.

Si l'annulation d'un ou de plusieurs passagers change la base d'occupation de la ou des chambres et/ou des cabines pour le(s) 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 lieux convenus ou par suite de non présentation des documents de voyage (passeport, visas, billets d'avion, bons d'échange) ou s'il interromp son voyage en cours de route.

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.

4 – 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

A) Modification de réservation

Tout changement de réservation sera considéré comme une annulation et par conséquent, sera sujet aux frais d'annulation énoncés ci-contre.

B) Changement et/ou correction de nom

Il est de la responsabilité du passager de donner le nom réel indiqué sur son passeport (nom et prénom) au moment de la réservation. Pour tout changement et/ou correction de nom à compter de 61 jours avant le jour du départ, des frais seront exigés tels que décrits en rubrique 3, «Annulations». Certains produits dont notamment le chemin des Incas (Pérou), billets du Carnaval de Rio, certains vols etc., ne permettent aucun changement de nom ou autres et seront considérés comme des annulations complètes.

C) Changement de réservation aérienne de groupes

Les prix mentionnés dans la brochure sont fixés pour des départs et des retours de groupe. Il sera toutefois possible, moyennant un supplément, de demander une réservation pour revenir plus tard que le groupe (de la même ville de retour que votre circuit) selon la réglementation de la compagnie aérienne. Les frais applicables vous seront communiqués au moment de la réservation.

6 – DOCUMENTS REQUIS

Il est à noter que pour toutes les destinations, les citoyens canadiens doivent être en possession d'un passeport **valide jusqu'à 6 mois suivant la date de retour au Canada**. Pour certains pays, **un visa est nécessaire**, consultez votre agent de voyages. Pour les passagers qui n'ont pas la citoyenneté canadienne, veuillez vous renseigner auprès de votre agent de voyages. Les renseignements relatifs aux formalités d'entrée (passeport, visa) se réfèrent aux voyageurs de nationalité canadienne uniquement. Ces renseignements sont fournis à titre indicatifs et étaient à jour au moment de l'impression de la brochure; TOURS CHANTECLERC INC. ne saurait être tenue responsable pour tout passager qui se verrait refuser une entrée ou une sortie d'un pays, fautes des documents requis et votre voyage sera sujet aux frais d'annulations applicables.

Il est de votre responsabilité d'obtenir les documents nécessaires. Consultez votre agent de voyages.

7 – SERVICES NON UTILISÉS

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

8 – HÔTELS

Les noms des hôtels mentionnés dans cette brochure sont donnés à titre indicatif. Les hôtels mentionnés étaient disponibles au moment de l'impression de cette brochure. 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. La distribution des chambres étant faite par l'hôtel 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 dans l'hôtel. Les photos sont toujours données à titre indicatif seulement. **Généralement la prise de possession de la chambre d'hôtel se fait vers 16h00 et doit se libérer vers 12h00, l'heure exacte vous sera communiquée par les hôteliers.**

Les descriptions des hôtels sont données à titre indicatif à partir des déclarations de nos fournisseurs. De plus,

certain services peuvent être suspendus ou modifiés durant votre séjour (ex : piscine fermée pour réparation ou nettoyage, panne de climatisation ou de courant, grève etc.). N'ayant aucun contrôle sur ces circonstances, TOURS CHANTECLERC INC. se réserve le droit de modifier les étapes prévues en cas d'événements hors de son contrôle et offrira dans ce cas aux voyageurs, des services équivalents à ceux décrits en brochure. Si un changement de catégorie de chambre était demandé par le passager, il devra assumer lui-même le coût en payant la différence sur place, directement à l'hôtel. Les prix indiqués comprennent les taxes locales.

9 – BAGAGES

Le nombre de bagages est limité à une (1) valise (de taille réglementaire, poids maximum de 15 à 23 kg selon les compagnies aériennes) par passager ; un sac de voyages par personne est également autorisé comme bagage à main, en accord avec les politiques en vigueur chez les transporteurs aériens. **Tout passager ayant plus d'une (1) valise devra payer au guide ou au transporteur aérien le supplément demandé à destination.** TOURS CHANTECLERC INC. ne peut être tenu responsable en cas de perte, vol, bris de bagage lors du transport aérien ou terrestre. Par conséquent nous vous conseillons de bien identifier votre bagage et de vous munir d'une assurance bagages avant votre départ.

10 – HORAIRE DES VOLS

Les horaires de 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 vol ont été effectuées.

11 – 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, temples, etc.) nous remplacerons la visite concernée par une autre similaire ou la ferons à un autre moment que celui prévu à l'origine. 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.

12 – 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.

13 – ASSURANCES

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

14 – 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. De plus, certains services peuvent être suspendus ou modifiés pendant votre séjour (piscine fermée pour réparation ou nettoyage, panne d'électricité ou d'eau courante, etc.) N'ayant aucun contrôle sur ces circonstances, TOURS CHANTECLERC INC. se dégage de toute responsabilité pour dommage, inconfort ou perte de jouissance. 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 (tel que maladie, accident, grève, conditions climatiques, bris mécaniques, acte de terrorisme, guerre, événements politiques, manifestations, 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 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 seule responsabilité de se procurer les documents nécessaires pour voyager (tels que passeports, visas, certificats médicaux, etc.) sauf lorsqu'il est spécifiquement mentionné que TOURS CHANTECLERC INC. assume l'obtention de ces documents et ce, aux seules conditions énoncées. Le passager reconnaît que seul le pays visité contrôle ses frontières aux postes de douanes et le passager limite toutes responsabilités de TOURS CHANTECLERC INC. en cas de refus d'entrée dans 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 ou une condition médicale 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 dédommagement, 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 sur lequel elle a voyagé.

Les compagnies aériennes participant à ce programme n'assument aucune responsabilité lorsque le passager n'est pas à bord de l'appareil. 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 pas mise en circulation par ou au nom des compagnies aériennes mentionnées et n'engage en rien leurs responsabilités.

LES BILLETS ET BONS D'ÉCHANGES ÉMIS SONT NON TRANSFÉRABLES ET NON NÉGOCIABLES ET NE SONT VALABLES QUE POUR LES DATES INDIQUÉES.

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 son guide et la direction du fournisseur de services concerné afin de permettre la solution immédiate du problème lorsque possible.

Dans le cas où un problème ne pourrait se résoudre de cette façon, le passager doit communiquer immédiatement avec son agent de voyages ou par courriel avec TOURS CHANTECLERC INC. (hl@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 lorsque TOURS CHANTECLERC INC. aura été avisé du problème au moment où il s'est produit et qu'il était alors possible d'y remédier. 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 client reconnaît avoir pris connaissance des termes et conditions des fournisseurs de produits et services et consent à s'y soumettre.

NOM _____
DATE _____
SIGNATURE _____

TOURS CHANTECLERC INC. est détenteur d'un permis du Québec. Validité de cette brochure du 10 octobre 2016 au 31 octobre 2017 et/ou selon les différents programmes offerts.

