

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) CIRCUITS

Un acompte de **500 \$** (forfait incluant des vols Air Transat) ou **1000 \$** (forfait incluant des vols de compagnies régulières) par personne doit être versé 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**.

B) LAISSEZ-PASSER EUROPE

Le paiement total du laissez-passer doit être donné au moment de la réservation. Le montant des taxes doit être reçu à nos bureaux au plus tard **10 jours après la confirmation de la destination**.

C) VOYAGES POUR INDIVIDUELS

Aérien* : paiement total
*prestation terrestre obligatoire

Location de voitures : 100 \$ par voiture

Hôtels : 1 nuit par hôtel par chambre

Studios / appartements à la carte : 30% (minimum de 250 \$)

Excursions en Europe : 25 \$ par personne par excursion

Le solde du paiement doit être reçu à nos bureaux au plus tard **60 jours avant le jour du départ**. Le paiement final doit être effectué dès la réservation si celle-ci intervient moins de 60 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 ou des logement(s), 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) CIRCUITS

61 jours et + avant le jour du départ : **montant de l'acompte**
De 60 à 31 jours avant le jour du départ : **frais de 50 % du voyage**
De 30 à 22 jours avant le jour du départ : **frais de 75 % du voyage**
De 21 jours et moins du jour du départ : **frais de 100 % du voyage**
Le jour du départ et après le départ : **aucun remboursement**

B) LAISSEZ-PASSER EUROPE

De la réservation au jour de la confirmation de la destination : **montant total**

Du jour de la confirmation de la destination jusqu'au jour du départ et après le départ : **aucun remboursement**.

Si un passager refuse la destination à tout moment dans le temps : **aucun remboursement**

C) VOYAGES POUR INDIVIDUELS

AÉRIEN

31 jours et + avant le départ : **montant de l'acompte**
30 jours et moins avant le départ : **aucun remboursement**
Le jour du départ et après le départ : **aucun remboursement**

LOCATION DE VOITURE

61 jours et + avant la prise du véhicule : **montant de l'acompte**
De 60 jours à 4 jours avant la prise du véhicule : **250 \$ par voiture**
3 jours et moins avant la prise du véhicule : **aucun remboursement**
À la date et après la date prévue du début des services : **aucun remboursement**
Durée écourtée : **aucun remboursement**

LA TAXE DE VENTE LOCALE ET AUTRES SURTAXES NE SONT PAS INCLUSES DANS NOS PRIX. Elles doivent être acquittées sur place, de même que les assurances facultatives souscrites par le passager à destination. Toutes assurances souscrites par le client sur place au moment de prendre son véhicule ne seront en aucun cas remboursées. Consultez votre agent de voyages pour connaître tous les détails relatifs aux assurances et/ou suppléments applicables.

HÔTEL À LA CARTE

21 jours et + avant l'arrivée : **montant de l'acompte**
De 20 jours à 3 jours avant l'arrivée : **l'équivalent des 2 premières nuits (1 nuit pour tout séjour d'une nuit)**
De 2 jours à l'arrivée, le jour de l'arrivée et après : **aucun remboursement**

STUDIOS / APPARTEMENTS À LA CARTE

31 jours et + avant l'arrivée : **montant de l'acompte**
De 30 à 10 jours avant l'arrivée : **frais de 50 % du dossier**
9 jours et moins avant l'arrivée : **aucun remboursement**
Le jour du départ et après le départ : **aucun remboursement**

Des exceptions s'appliquent en périodes de congrès et événements spéciaux : les conditions particulières vous seront communiquées au moment de la réservation.

EXCURSION EN EUROPE

31 jours et + avant le départ : **montant de l'acompte**
De 30 à 16 jours avant le départ : **50 %**
15 jours et moins avant le départ : **aucun remboursement**
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 2,00 \$ 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.

A) CIRCUITS

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

B) LAISSEZ-PASSER EUROPE

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

C) VOYAGES POUR INDIVIDUELS

Modification - Tout changement de réservation sera considéré comme une annulation et par conséquent, sera sujet aux frais 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 dans le cadre des circuits 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.

En Europe, 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- BAGAGES

Sur les compagnies aériennes, le nombre de valises, le poids et la taille sont réglementés (vous référer à la page 10 et 11 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.

Pour les passagers en circuit, 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 en Europe.** 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- 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. Les vols notifiés offerts dans notre programme sont effectués en accord avec les conditions sur les vols de type VARA (Vols Affrétés avec Réserve Anticipée) et les vols de type VAFO (Vols Affrétés pour voyages à Forfait) lesquels sont régis par l'office des Transports du Canada. Tous les vols et tarifs sont sujets à l'approbation des différentes autorités gouvernementales compétentes. Les règles régissant les licences accordées aux transporteurs de vols affrétés étant différentes des règles régissant les licences accordées aux transporteurs réguliers, des changements plus fréquents peuvent donc affecter les horaires, les types d'appareils, les jours d'opération, la compagnie aérienne effectuant le transport, de même que les itinéraires des vols. Sur les départs de groupe, si un changement d'horaire venait à survenir, vous devez tout de même vous présenter à l'heure demandée, à moins d'avis contraire de TOURS CHANTECLERC. Ces changements peuvent survenir sans préavis. De plus, tout amendement ou changement aux conditions générales de transport d'Air Transat – une fois soumis et approuvé par les autorités fédérales – devient applicable immédiatement sans avis additionnel.

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, 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.

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, 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- 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.

15- 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 des 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 nuit 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 Europe 2014 : du 01 novembre 2013 au 31 décembre 2014.