

## CONDITIONS GENERALES

L'achat des forfaits offerts par Global Tourisme constitue une entente contractuelle entre Global Tourisme (GT) et le client organisateur de groupe. Elle implique votre acceptation des conditions générales de notre compagnie pour vous et votre groupe. Veuillez vous assurer de lire attentivement et de comprendre ces conditions générales avant d'effectuer votre réservation.

### RÉSERVATION DE FORFAITS EN AUTOCAR

Un dépôt de 25 % est exigé pour confirmer la réservation ainsi que le paiement complet des assurances s'il y a lieu. Le paiement final devra être reçu au moins 30 jours avant le départ. Pour tout retard de paiement, 2 % de pénalité par mois de retard sera ajouté à la facture du groupe (24 % annuellement). Si le voyage devait être annulé à plus de 61 jours de la date prévue du départ et après réception du premier 25% de dépôt, un montant de 500\$ non-remboursable sera conservé par l'agence.

### UTILISATION DE PHOTOS

Global Tourisme se réserve le droit d'utiliser les photos et/ou vidéos prises par les professeurs accompagnateurs et/ou par le guide durant le voyage à des fins éditoriales et publicitaires, Global Tourisme s'engage à utiliser seulement les photos de groupes (aucune photo individuelle), sous quelque forme que ce soit et dans quelque médium que ce soit et ce, à perpétuité et sans compensation.

### RÉSERVATION DE VOYAGE EN AVION

Un premier dépôt de 300 \$ non-remboursable par personne est demandé à la signature du contrat. Un deuxième dépôt de 40 % est demandé à 120 jours de la date de départ. Le solde du paiement final est dû à 60 jours de la date de départ.

### BILLETS POUR ÉVÉNEMENTS SPORTIFS ET SPECTACLES

**GT ne prendra pas d'engagement financier pour l'achat de billets en tout genre.** Les réservations pour ce genre d'événement seront seulement faites lorsque la totalité du prix des billets sera reçue par GT. De plus, ces billets ne sont jamais remboursables.

### FRAIS D'ANNULATION

Si vous devez annuler, veuillez aviser GT aussitôt que possible. Les frais suivants s'appliquent à compter du moment où GT est avisé de votre annulation. GT se réserve le droit de revendre toutes les prestations terrestres et/ou aériennes annulées.

#### Nombre de jours avant le départ du voyage par le client

+ de 61 jours avant le départ  
60 à 31 jours avant le départ  
- de 30 jours avant le départ  
Assurance voyage  
Billets d'événement

#### Pénalité en cas d'annulation

Un montant de 500\$ sur le 25% de dépôt déjà versé par le client  
50 % du coût du voyage  
100 % du coût du voyage  
Aucun remboursement  
Aucun remboursement

**Des frais d'annulation s'appliqueront selon le barème suivant pour les voyages en avion :**

#### Nombre de jours avant le départ du voyage par le client

+ de 121 jours avant le départ  
120 à 71 jours avant le départ  
70 à 31 jours avant le départ  
- de 30 jours avant le départ  
Assurance voyage

#### Pénalité en cas d'annulation

Le dépôt 100 % non remboursable  
25 % du coût du voyage  
70 % du coût du voyage  
Aucun remboursement  
Aucun remboursement

### **INCLUSIONS POUR LES FORFAITS EN AUTOCAR**

Tel que détaillé dans le contrat signé, les taxes et les frais de services hôteliers (à moins d'indication contraire); les frais d'admission pour les activités mentionnées; la TPS et la TVP lorsque applicable, et la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages détaillants du Québec (FICAV)<sup>1</sup>.

### **EXCLUSIONS POUR LES FORFAITS EN AUTOCAR**

Les dépenses personnelles, les repas et les activités autres que ceux explicitement mentionnés au programme; les pourboires du guide-accompagnateur et de chauffeur et les assurances voyage (si non indiqué dans les inclusions). GT n'assume aucune responsabilité face à la qualité et à la sécurité des activités offertes à destination, telles que les excursions, les visites optionnelles, etc.

### **PRIX INDIQUÉS**

Les prix sont en dollars canadiens (\$ CAN), sauf indication contraire. Ils sont établis en fonction du prix des fournisseurs

de services, du taux de change, du coût du carburant, des taxes et autres frais en vigueur au moment de la préparation de la soumission. Tous les prix sont valides à la date de publication de la brochure et sont sujets à changement sans préavis.

Les prix de cette brochure sont établis en fonction d'un certain nombre de participants par départ; une diminution de ce nombre fera varier le prix.

### **ASSURANCE VOYAGE**

GT recommande fortement aux clients de souscrire à une assurance voyage, incluant notamment une assurance santé à l'étranger et une assurance annulation lors de la réservation. Le client est invité à consulter son coordonnateur de groupe qui pourra le renseigner sur le plan le mieux adapté aux besoins de son groupe et du coût d'une telle protection.

### **BAGAGES**

Les voyageurs doivent se limiter à une valise par personne plus un sac de voyage si nécessaire. Les bagages sont transportés aux risques du voyageur. GT n'assure aucune responsabilité contre le vol, la perte ou tout autre dommage causé aux valises ou aux effets personnels du voyageur à quelconque moment du voyage.

<sup>1</sup> La contribution des clients au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages détaillants (FICAV) est de 1,00 \$ CAN par tranche de 1000 \$ CAN (0,10 % du total des services touristiques achetés).

### **SERVICES NON UTILISÉS**

Tout programme ou tout service qui n'aura pas été utilisé par vous en totalité ou en partie ne sera sujet à aucun remboursement par GT.

### **MODIFICATION DE VOTRE RÉSERVATION**

Si au moment de la réservation certains biens ou services n'étaient plus disponibles avant la date de départ du client ou à son arrivée à destination, GT se réserve le droit de remplacer ceux-ci par des biens ou des services comparables, ou de les annuler. Dans le cas où seul un bien ou un service de remplacement de qualité inférieure n'est disponible, GT s'engage à rembourser au client la différence de prix entre ces deux biens ou services. Dans l'éventualité où seul des biens ou des services de remplacement de qualité supérieure sont disponibles, le client devra déboursier la différence de prix de ces biens ou services.

### **RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR**

Le passager s'engage à accepter toute directive raisonnable relative au forfait émis. Dans le cas où un passager aurait une conduite préjudiciable aux autres voyageurs ou aux fournisseurs de services, et qu'il persisterait dans sa conduite malgré un avertissement formel de l'agence ou de son représentant, le passager sera expulsé du groupe et devra assumer tous les frais occasionnés par sa conduite (hébergement, nourriture et transport de retour). Aucun remboursement ne sera fait au voyageur pour la portion non utilisée de son voyage.

### **DROITS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT**

Le client reconnaît avoir pris connaissance des termes et conditions des fournisseurs des produits et services et consent à s'y soumettre.

Le client reconnaît que le prix du contrat peut être modifié advenant une surcharge de carburant ou une augmentation du taux de change. Dans un tel cas, si la modification entraîne une augmentation du prix de moins de 7% excluant la TPS et TVQ, le client s'engage à payer la différence et, si la modification entraîne une augmentation du prix égale ou supérieure à 7% du prix, excluant la TPS et la 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 par l'agent de voyages.

Cependant, aucune modification du prix ne peut avoir lieu à moins de 30 jours du départ.

### **RESPONSABILITÉ DE GLOBAL TOURISME**

GT agit seulement en qualité d'agence en ce qui concerne les arrangements d'hôtels ou de transport et n'assume aucune responsabilité pour tout retard, perte de biens personnels, blessure, accident, décès, dommage physique ou mental résultant d'une erreur d'un des ses fournisseurs ou agents. GT se réserve aussi le droit en cas de force majeure de faire des changements à l'horaire ou d'annuler un voyage. Si pour des raisons hors de contrôle, les services confirmés ne sont

pas disponibles, GT substituera ces services par des services comparables. Dans l'alternative où le(s) service(s) était (étaient) de qualité moindre et inférieure, la responsabilité sera limitée à la seule différence des coûts des activités reçues et ceux utilisés. Dans le cas d'annulation par GT, le remboursement complet des sommes versées représentera le règlement définitif envers le voyageur.

### **PIÈCES D'IDENTITÉ REQUISES**

Le passager s'engage à obtenir à ses frais tous les documents exigés par les autorités gouvernementales. GT recommande aux passagers de voyager avec un passeport valide. Un enfant de moins de dix-huit (18) ans peut avoir à présenter une déclaration écrite sous serment signée par ces parents autorisant l'enfant à voyager; l'enfant doit s'assurer de l'avoir en sa possession avant le départ. GT n'exerce aucun contrôle dans l'éventualité où le client se verrait refuser l'entrée au pays pour une raison tels de la documentation inappropriée, un dossier judiciaire ou autre, aucun remboursement ne sera accordé pour la partie du service non utilisée. Le client peut aussi se faire refuser l'entrée dans un pays malgré qu'il détienne les documents de voyages requis.

### **FORCE MAJEURE**

Dans les cas fortuits, force majeure ou fait d'un tiers (guerre, émeute, embargo, terrorisme ou acte terroriste, feu, inondation, explosion, tremblement de terre, épidémie, quarantaine, tempête, foudre, ouragan, tornade ou tempête tropicale, accident ou défaillance d'un autocar) GT n'assume aucune responsabilité pour un manquement dans l'exécution de ses obligations, incluant, mais sans s'y limiter, toute perte ou dommage résultant d'un retard, d'une annulation, d'une perte de biens personnels, d'une maladie, d'une blessure, d'un accident, d'une mortalité, d'une détérioration de la qualité des services, d'un inconvénient, d'une perte de jouissance, d'une déception ou frustration d'ordre physique ou mental, résultant de ce type événements.

### **PASSAGE AUX DOUANES**

Global Tourisme n'exerce aucun contrôle sur le temps d'attente résultant ou non d'un changement de niveau d'alerte aux douanes d'un pays lors de l'allée et du retour, et ne peut être tenu responsable pour un manquement dans l'exécution de ses obligations, incluant, mais sans s'y limiter, toute perte ou dommage résultant d'un retard, d'une annulation, d'une perte de biens personnels, d'une maladie, d'une blessure, d'un accident, d'une mortalité, d'une détérioration de la qualité des services, d'un inconvénient, d'une perte de jouissance, d'une déception ou frustration d'ordre physique ou mental, résultant du temps d'attente variable lors des passages aux douanes.

### **LOIS**

La présente convention est régie par les lois de la province de Québec et toute action qui pourrait être instituée contre l'agence de voyage devra être prise devant les tribunaux du district de Québec. La nullité de l'une ou de l'autre des clauses de la présente n'aura pas pour effet d'annuler ou d'invalider la présente convention intitulée « conditions générales ».

En plus des couvertures de protection exigées par l'Office de la protection du consommateur (OPC), qui font que les consommateurs québécois qui traitent avec un agent de voyages bénéficient d'un fonds de cautionnement appelé Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV), GT souscrit à une police d'assurance de responsabilité civile de 2 millions \$.