

CONDITIONS GÉNÉRALES

Avis important: Lisez attentivement les conditions générales ci-après annoncées. Votre réservation constitue un contrat par lequel vous acceptez tous et chacun de ces termes et conditions.

Réservation et dépôt: Un dépôt de 1 000 \$ par personne est exigé au moment de la réservation. Ce dépôt ne comprend pas les assurances-annulation ou autres. Le paiement du solde doit se faire six (6) semaines avant le départ. Si, au moment de la réservation, il ne reste pas de délai de six semaines avant le départ, le paiement intégral du prix du forfait devient exigible lors de la réservation.

Paiement et réservation par carte de crédit: L'agence de voyages qui réserve chez Sultana Tours par carte de crédit doit en demander l'autorisation et nous communiquer par téléphone le numéro de la carte de leurs clients. La copie cartonnée doit nous parvenir avec le tampon de votre agence. En cas de refus de paiement ou de problème de fraude, l'agence de voyages assume la responsabilité et doit acquitter le plein montant du forfait, Sultana Tours se dégageant de toute responsabilité.

Annulation: Advenant l'annulation d'un voyage par Sultana Tours, les montants déjà versés seront intégralement remboursés. Advenant l'annulation d'un voyage par un passager, il faut prévoir des retenues sur le prix total du forfait avant taxes selon les conditions suivantes : 60 JOURS et plus avant le départ: 400\$, de 59 à 45 JOURS avant le départ: 50%, de 44 à 31 JOURS avant le départ: 75%, 30 JOURS et moins avant le départ: 100%. Pas de remboursement pour les services non-utilisés.

Prix et garantie de prix: Les prix publiés dans cette brochure sont en dollars canadiens et s'entendent par personne en occupation double. Les prix indiqués dans cette brochure sont basés sur les taux de change, les tarifs de nos fournisseurs (aériens et autres) ainsi que les taxes (d'aéroports, portuaires ou autres) en vigueur au moment de la préparation de la brochure. 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 de prix de moins de 7% excluant la TPS et la 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 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. Aucune modification du prix ne peut avoir lieu à moins de 30 JOURS du départ.

SULTANA TOURS INC. garantira le prix d'achat de vos prestations aériennes ou terrestres dès remise d'un acompte à votre agent de voyages détaillant. Les prix de cette brochure sont applicables en fonction des disponibilités.

Assurances: Nous recommandons aux acheteurs de forfaits de se munir d'une assurance-annulation, ainsi que d'un plan complet d'assurance-voyages. Ces informations et ces services sont disponibles auprès de votre agent de voyages.

Vols et transporteurs: Sultana Tours n'a aucun contrôle ni obligation en ce qui concerne les horaires, itinéraires de vols et le type d'appareils, lesquels sont déterminés exclusivement par le transporteur. Les conditions de transport sont assujetties aux clauses énoncées au billet de transport ainsi qu'aux lois et réglementations gouvernementales. Les billets sont non transférables et non négociables. Les sièges dans l'avion sont assignés par la compagnie aérienne. Vous avez l'obligation de vous présenter avec billet et bagages au comptoir d'enregistrement de l'aéroport aux moins trois heures avant l'heure fixée pour le départ, à défaut de quoi vous pourriez perdre votre réservation et votre place pourrait être assignée à un autre voyageur, sans recours contre qui que ce soit. Sultana Tours n'a aucun contrôle sur les décisions des transporteurs et ne peut d'aucune manière garantir les horaires, lesquels peuvent être modifiés par les transporteurs ou affectés par des circonstances diverses, telles que conditions atmosphériques, directives des autorités aéroportuaires, etc. Sultana Tours se dégage de toute responsabilité pour tous les dommages et/ou déboursés additionnels subis ou encourus par le voyageur à cause d'un retard, d'une correspondance ratée ou d'une modification de la durée de séjour, quel que soit le motif. Dans un tel cas, le voyageur devrait se renseigner auprès du transporteur. Sultana Tours se dégage de toute responsabilité quant aux pertes ou dommages résultant du retard de tout départ d'avion, quel qu'en soit le motif, et ne saurait être tenu responsable de tout accident ou événement survenant alors que le passager est à l'aéroport, à bord d'un avion ou autres transporteurs, dans un hôtel, un restaurant ou tout autre endroit.

Changements: Des frais minimums de 50\$ seront chargés pour chaque changement effectué par le client après notre réception de la demande, ceci pour couvrir les frais de téléfax, d'administration et d'opérations.

Hébergement, services et photographies: Bien que tous les efforts aient été réunis afin de fournir des descriptions et des photographies conformes aux services de l'hôtel et aux conditions de la destination, ces descriptions et photographies sont à titre d'information et ne sont pas des éléments inclus dans le prix. Le décor et l'ameublement des chambres d'hôtel peuvent varier selon la chambre et sa situation dans l'hôtel. Les normes de qualité des hôtels présentées dans la brochure sont établies en fonction des critères et des normes de qualité propres au pays où l'hôtel est situé; elles peuvent différer des normes généralement établies en Amérique du Nord. Si, pour des raisons hors de notre contrôle, les établissements hôteliers décrits dans cette brochure n'étaient pas disponibles, notre représentant se réserve le droit de loger les voyageurs dans d'autres hôtels de catégorie similaire ou supérieure. Toutefois, une attention particulière est accordée à nos clients par les hôteliers et les agences de voyages réceptives dans le but de les satisfaire et de leur fournir les meilleurs services. Cependant, pour nos clients désirant effectuer les circuits proposés dans notre brochure, il est expressément signalé que, de par la nature de ces « circuits sahariens », les hôtels proposés au cours de ces circuits peuvent ne pas répondre aux normes de confort conventionnel; le charme dans ces circuits étant principalement de faire découvrir à nos clients des sites et des paysages ainsi qu'une culture insolites.

Responsabilités du voyageur: Le passager s'engage à accepter toute directive raisonnable au forfait émis. Dans tous les cas où un passager aurait une conduite préjudiciable aux autres voyageurs ou aux fournisseurs de services et qui persisterait dans sa conduite malgré un avertissement formel de l'agent de voyages ou de son représentant, le passager sera expulsé du groupe et devra assumer tous les frais occasionnés par sa conduite, y compris tous les frais supplémentaires qu'il devra déboursier à titre d'hébergement, de nourriture et de transport de retour. En cas d'expulsion d'un passager, Sultana Tours et l'agent de voyages ne seront en aucun cas tenus de rembourser quelque montant que ce soit payé par le voyageur. Les voyageurs ont la responsabilité de faire connaître à l'agent de voyages leurs intentions, les buts, les motifs et les besoins du voyage projeté et, notamment, ont la responsabilité d'être suffisamment en bonne santé pour entreprendre le voyage, de prévoir une quantité suffisante de tous les médicaments qu'ils doivent prendre et de les transporter dans leur bagage à main en tout temps. Le bagage est transporté aux risques des voyageurs.

Responsabilités: Votre agent de voyages et Sultana Tours agissent seulement en qualité d'agents en ce qui concerne les arrangements d'hôtels ou de transport aérien et terrestre, n'assument aucune responsabilité pour tout retard, perte de biens personnels, blessure, accident, décès, dommages, incommodité, perte de plaisir, anxiété, bouleversement, déception, détresse ou frustration d'ordre physique ou mental résultant de l'un des motifs suivants: faute, négligence ou omission de la part des fournisseurs de services touristiques, de transporteurs, hôteliers, etc., ainsi que de leur personnel; maladie, vol, grève, panne mécanique, quarantaine, contraintes gouvernementales, conditions météorologiques ou toute autre cause indépendante de notre volonté; défaut du passager de se munir et/ou d'obtenir le document de voyage requis; tout retard du passager à l'aéroport, quel qu'en soit le motif; retard ou délai d'un transporteur aérien ou terrestre; dommages matériels, perte de biens et vols; blessures personnelles ou décès pour quelque cause que ce soit. Aucun représentant de Sultana Tours n'est autorisé à modifier ou à ignorer une clause quelconque de ces conditions générales. Les circuits ne sont pas opérés ni dirigés par Sultana Tours, mais par des opérateurs et/ou des fournisseurs locaux dont les noms apparaissent sur vos bons d'échange. Le rôle de Sultana Tours est strictement limité à transmettre vos réservations auprès de l'opérateur local et Sultana Tours n'assume aucune responsabilité en cas de faute, d'erreur ou d'inexécution de la part de ces opérateurs ou de leurs représentants sur place.

Services non utilisés pendant le voyage: Les services prévus au programme et non utilisés pendant le séjour à destination ne sont pas remboursables.

Réclamations: Il est essentiel que vous avisiez le plus rapidement possible votre agent de voyages de toute possible plainte. À l'étranger, vous devez immédiatement communiquer avec le représentant ou l'agent de votre agence de voyages ou auprès de la direction de l'hôtel afin que la situation puisse être corrigée. Dans le cas où un problème ne pourrait être résolu sur place, nous vous prions de nous faire parvenir par écrit le détail de votre plainte ou réclamation dans les quatorze (14) JOURS suivant le retour de votre voyage.

Interprétation et juridiction: Le présent contrat doit être interprété conformément aux lois du Québec. Dans tous les cas où le point de départ se trouve dans la province de Québec, les parties élisent domicile dans le district judiciaire de Montréal. La nullité de l'une ou de l'autre des clauses stipulées aux présentes n'aura pas pour effet d'annuler ou d'invalider la présente convention intitulée « Conditions générales ».

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

Nom _____
Date _____
Signature _____

Votre agent de voyages



Sultana Tours inc.
Détenant du permis
du Québec: n° 800255