

CONDITIONS GÉNÉRALES

L'achat des forfaits, circuits, vols, croisières, locations de voitures et nuitées dans un hôtel à la carte (ci-après appelés les « Services ») offerts par Transat Tours Canada inc. sous la marque Transat Découvertes (ci-après appelée « TRANSAT ») constitue un contrat entre TRANSAT et le client, lequel contient notamment les conditions générales décrites ci-après. Veuillez vous assurer de lire attentivement et de comprendre ces conditions générales avant d'effectuer votre réservation.

DESCRIPTION DES SERVICES ET DES PRIX

TRANSAT a déployé tous les efforts afin de s'assurer que les informations contenues dans cette brochure sont exactes en date de leur publication. Des modifications visant les Services, les descriptions et les prix apparaissant dans cette brochure peuvent être effectuées à tout moment après sa publication notamment afin de corriger des erreurs et des omissions, ou pour d'autres raisons indépendantes de la volonté de TRANSAT. En cas de divergence entre la description des Services ou des prix contenus dans cette brochure et sur notre site web www.transatdecouvertes.com, la description des Services et des prix apparaissant sur ce dernier prévaudront.

Nous vous invitons à consulter votre agent de voyages ou notre site web www.transatdecouvertes.com afin de prendre connaissance de tels ajouts ou modifications, le cas échéant, avant de réserver.

SERVICES

Les forfaits et circuits décrits dans cette brochure comprennent, sauf indication contraire, le vol aller-retour de la ville de départ choisie, le transfert aller-retour de l'aéroport au lieu d'hébergement à destination, l'hébergement pour la durée, la formule et la catégorie choisies, le cas échéant, les autres prestations rattachées au forfait ou au circuit et les frais de services hôteliers (sauf avis contraire).

Les croisières comprennent, sauf indication contraire, l'hébergement à bord selon la catégorie réservée, tous les repas à bord, la plupart des spectacles et des activités à bord.

Les nuitées dans les hôtels à la carte comprennent l'hébergement selon la durée, la formule et la catégorie choisies et les frais de services hôteliers (sauf avis contraire).

Les locations de voitures font l'objet de termes et conditions spécifiques qui varient selon la compagnie de location et le pays où celle-ci s'effectue.

Les Services ne comprennent pas les dépenses personnelles du client, les pourboires, les frais de télécommunications ainsi que tout service ou activité additionnel non spécifiquement énoncés dans cette brochure. Certaines compagnies de croisières peuvent exiger, dans certaines circonstances, le paiement d'une surcharge de carburant.

Si vous utilisez les services d'un autre transporteur aérien qu'Air Transat, veuillez contacter directement votre agent de voyages afin de connaître les termes et conditions applicables.

DÉPARTS GARANTIS

Cette brochure comporte certains circuits avec départs garantis à date fixe, lesquels sont conditionnels à ce qu'un nombre minimum de passagers, qui peut varier d'un circuit à un autre, aient procédé à l'achat du même circuit afin de permettre à TRANSAT d'offrir celui-ci aux prix indiqués. À défaut d'avoir le nombre de participants minimum requis dans la brochure pour effectuer un circuit avec départ garanti à une date donnée, TRANSAT ne sera pas tenue d'offrir celui-ci et pourra proposer au client un autre circuit ou un remboursement complet, le client renonçant expressément à tout recours qu'il pourrait avoir contre TRANSAT en raison de cette annulation.

PRIX

Les prix sont établis en fonction du prix des fournisseurs de services, du taux de change, du coût du carburant et des taxes et des autres frais en vigueur en date de publication de cette brochure. Les prix sont valables à la date de publication de la brochure et sont sujets à changement sans préavis. Sauf indication contraire, les prix sont établis par personne en dollars canadiens (\$CAD) et comprennent la taxe de vente provinciale applicable et la taxe fédérale sur les produits et les services, les frais et droits exigés des autorités gouvernementales et aéroportuaires, les taxes d'aéroport à destination, les cartes de touriste, les frais de service et excluent la contribution de 2,00\$ par tranche de 1 000\$ de Services achetés représentant la contribution au *Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages* payable par les résidents du Québec.

Le tarif aérien utilisé pour établir les prix des forfaits et des circuits est le tarif le plus avantageux disponible avec la compagnie aérienne sélectionnée par TRANSAT à la date de publication de cette brochure pour des vols de la ville de départ au Canada vers la destination choisie pendant les périodes visées. Les sièges d'avion à ce tarif aérien sont donc sujets à disponibilité et peuvent ne plus être disponibles lors de la réservation du forfait ou du circuit par le client. Par conséquent, les prix des forfaits et des circuits apparaissant dans cette brochure peuvent augmenter en raison de l'indisponibilité de sièges d'avion dans cette classe tarifaire, suite à l'imposition d'une surcharge de carburant ou d'une hausse de prix par le transporteur aérien après la date de publication de la brochure. Toute réduction de prix résultant d'une promotion ou d'une décision de TRANSAT ne s'applique qu'aux nouvelles réservations. En outre, TRANSAT se réserve le droit de refuser une réservation qui aurait été faite à un prix erroné.

Lorsque les Services ont été achetés d'un agent de voyages détenteur d'un permis du Québec, le prix des Services achetés ne peut être augmenté qu'à la suite de l'imposition d'une surcharge de carburant par le transporteur ou d'une augmentation du taux de change, dans la mesure où le taux de change applicable 45 jours avant la fourniture des Services a augmenté de plus de 5% depuis la date où le contrat a été conclu. Dans l'éventualité où l'augmentation de prix, sans prendre en considération l'augmentation de la taxe de vente du Québec ou de la taxe sur les produits et les services du Canada, est égale ou supérieure à 7% du prix des Services, le client peut annuler les Services (avec remboursement intégral et immédiat des Services) ou opter pour une prestation de substitution offrant des

Services similaires; si le prix de ces Services similaires est plus élevé que ceux réservés à l'origine, le client devra assumer la différence de prix. Aucune augmentation de prix ne peut survenir dans les 30 jours précédant la date où les Services doivent être rendus.

Lorsque les Services ont été achetés d'un agent de voyages détenteur d'un permis de l'Ontario, à moins qu'un paiement complet n'ait été effectué, le prix des Services peut être augmenté. Advenant une augmentation de plus de 7% du prix des Services, à l'exclusion de toute augmentation de la taxe de vente au détail ou de la taxe sur les produits et les services du Canada, le client peut annuler (avec remboursement intégral et immédiat des Services) ou opter pour des Services de remplacement qu'il juge acceptable, à condition que le prix de ces Services corresponde au prix des Services que le client a achetés à l'origine, sans quoi la différence de prix devra être entièrement assumée par le client.

DÉPÔT DE GARANTIE, PAIEMENT ET TRANSMISSION DES DOCUMENTS DE VOYAGE

Toute réservation de Services faite plus de 45 jours avant la date de départ doit être accompagnée d'un dépôt de garantie d'un montant de :

- 100\$ par personne pour les circuits à New York et Boston;
- 500\$ par personne pour un forfait, une croisière ou un circuit (autre que New York et Boston);
- 1000\$ par personne pour une croisière fluviale ou un forfait croisière Celebrity Cruises en Alaska.

Le paiement final pour les Services doit parvenir aux bureaux de TRANSAT au plus tard 45 jours avant la date de départ sauf indication contraire. Si la réservation de Services a lieu 45 jours ou moins avant la date de départ, le paiement complet est exigé. Les vols de correspondance et les primes d'assurance-voyage sont payables en totalité à la date de réservation.

TRANSAT se réserve le droit d'annuler une réservation sans préavis et sans recours par le client si le paiement final n'est pas reçu dans les délais requis, moyennant des frais d'annulation. Le montant des frais d'annulation applicables, selon le cas, sont présentés sous la rubrique «Frais d'annulation» à la fin de ces conditions générales.

Les billets d'avion et autres documents de voyage seront livrés ou transmis électroniquement à l'agent de voyages seulement lorsque TRANSAT aura reçu le paiement complet des Services. Pour les réservations effectuées 7 jours ou moins avant le départ, les billets d'avion et autres documents de voyage seront remis à l'aéroport ou sous forme électronique, sauf avis contraire. Il incombe au client et à l'agent de voyages de s'assurer que les informations inscrites sur les billets d'avion, bons d'échange et autres documents de voyage sont exactes et conformes à la réservation.

PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT

En fournissant son numéro de carte de crédit verbalement ou par écrit à l'agent de voyages, le client s'engage à respecter les présentes conditions générales et autorise, selon le cas, le dépôt de garantie et/ou la transaction d'achat de Services. Toutefois, un agent de voyages ou TRANSAT peut requérir du client qu'il lui fournisse une confirmation écrite à l'effet qu'il accepte que sa carte de crédit soit utilisée sans sa signature.

L'agent de voyages est responsable du paiement dès qu'un numéro de carte de crédit est transmis par ce dernier à TRANSAT pour effectuer un dépôt de garantie ou une transaction d'achat de Services. En outre, il devra conserver dans ses dossiers toute autorisation signée du client relative à l'utilisation de sa carte de crédit.

PROMOTION

La promotion « RÉSERVEZ AVANT LE 15 DÉCEMBRE 2013 » n'est applicable qu'aux forfaits, croisières, circuits et hôtels décrits dans cette brochure et soumise aux restrictions qui peuvent y être énoncées. TRANSAT se réserve le droit de modifier les conditions ou de retirer toute promotion en tout temps sans préavis. Les réductions prévues à la promotion « RÉSERVEZ AVANT LE 15 DÉCEMBRE 2013 » sont calculées en fonction d'une occupation double, sauf indication contraire.

VOLS ET TRANSPORTEURS AÉRIENS, MARITIMES ET TERRESTRES

Changements : les vols sont effectués conformément au tarif du transporteur aérien et à la réglementation de l'Office des transports du Canada. Tous les vols et les prix sont soumis à l'approbation des autorités gouvernementales compétentes. Conformément au tarif du transporteur aérien, en tout temps et sans préavis, les vols peuvent faire l'objet de consolidations et sont sujets à des changements touchant les horaires, les types d'appareil, les jours d'opération, le transporteur aérien effectuant le vol, de même que les itinéraires.

Vérification et vols de correspondance : les horaires de vol, même lorsqu'ils figurent sur un billet, ne sont donnés qu'à titre indicatif. Ceux-ci peuvent être modifiés pour de nombreuses raisons, souvent indépendantes de la volonté du transporteur aérien ou de TRANSAT. Tout client ayant acheté un forfait ou un vol auprès de TRANSAT a l'entière responsabilité de vérifier l'heure de son vol dans les 24 heures précédant son départ et son retour auprès du transporteur aérien ou du représentant de TRANSAT. TRANSAT viendra le client dans un délai raisonnable par les moyens qu'elle juge appropriés de tout changement d'horaire ayant pour effet de devancer ou de retarder l'heure de départ d'un vol ou de toute annulation de vol. Toute réservation de vol de correspondance est effectuée aux risques du client qui doit prévoir un délai suffisant pour effectuer cette correspondance. TRANSAT se dégage de toute responsabilité à l'égard d'une modification d'horaire ou d'une correspondance manquée, incluant tout dommage direct ou indirect ou frais en découlant (incluant notamment la perte de

revenus ou de salaire, la perte de journées de vacances ou les frais additionnels encourus).

Enregistrement à l'aéroport : TRANSAT recommande au client de se présenter au comptoir d'enregistrement de l'aéroport au moins 3 heures avant le départ, à défaut de quoi il pourrait perdre sa réservation et son siège pourrait être assigné à un autre client, sans possibilité de recours.

Assignment des sièges : à l'exception d'Air Transat qui offre un service de présélection de sièges accessible par le biais de son site web www.airtransat.ca, aucun autre transporteur aérien sélectionné par TRANSAT n'offre ce service compte tenu du tarif aérien applicable. Pour ces autres transporteurs aériens, les sièges dans l'avion sont assignés à l'aéroport par l'agent au comptoir.

Assignment des sièges avec Air Transat : dans le cas de sièges classe Club offerts par Air Transat, et advenant un changement de type d'appareil, de transporteur aérien, ou dans le cas d'une consolidation de vols, le remboursement par TRANSAT des sommes déboursées par le client pour le siège classe Club constituera un règlement final et complet.

Bagages : chaque transporteur aérien s'étant fixé des normes précises quant au nombre, au poids et à la dimension des bagages, le client doit s'informer auprès de son agent de voyages ou du transporteur aérien afin de connaître les restrictions applicables. De plus, la franchise de bagages accordée par le transporteur aérien peut varier selon le lieu de départ ou de retour du vol. Toute perte et tout dommage à des bagages subis lors de l'embarquement ou du débarquement d'un navire doivent être signalés au bureau du commissaire de bord avant que le navire ne quitte le port ou la zone douanière. En tout temps, les bagages sont transportés, entreposés et manipulés aux risques du client.

Produits dangereux dans les valises ou bagages à main : Il est recommandé au client d'accéder au site web de Transports Canada www.tc.gc.ca avant de voyager afin de consulter la liste des marchandises dangereuses que ce dernier ne peut transporter sur lui-même, dans ses valises ou bagages à main lors d'un vol.

Autres conditions et limites de responsabilité du transporteur aérien : les conditions de transport aérien et les réclamations relatives à la perte et/ou aux dommages aux bagages sont assujetties à la Convention de Montréal ou à la Convention de Varsovie, selon le cas, au tarif applicable du transporteur aérien, aux conditions du contrat énoncées sur le billet d'avion, le billet d'embarquement ou le reçu de bagage ainsi qu'à toute réglementation gouvernementale qui établissent les limites de responsabilité du transporteur aérien. Une fois soumis et approuvé par les autorités fédérales, tout amendement ou changement aux conditions générales de transport du transporteur aérien concerné s'applique immédiatement sans avis public supplémentaire. Les billets d'avion qui ne sont pas utilisés, en tout ou en partie, aux dates indiquées, ne seront pas honorés sur un autre vol ou remboursés au client.

Refus de transport – Retrait d'un client : TRANSAT se dégage de toute responsabilité résultant de son refus ou d'un refus du transporteur aérien de transporter un client découlant des circonstances suivantes : le client ne s'est pas présenté pour son vol («no-show»), le client met en jeu la sécurité du public, le client ne détient pas les documents de voyage requis ou ceux-ci ne sont pas valides ou conformes, le client contrevient ou pourrait contrevioler à une loi; ou TRANSAT ou le transporteur aérien estime qu'il est nécessaire de refuser l'embarquement à un client pour prévenir un danger ou un risque pour ce client et pour tout autre client ou tout bien, ou pour assurer le bon déroulement du vol.

Cette section s'applique également aux transporteurs maritimes (navires, traversiers ou autres) et terrestres en faisant les adaptations nécessaires.

MINEURS

Un client qui est mineur en vertu des lois d'un pays visité (ou d'une province ou d'un état de celui-ci qui est visité) doit être accompagné par un parent ou un tuteur d'âge de la majorité dans ce pays (ou cette province ou cet état) et partager la même chambre et/ou même cabine. La réglementation sur la navigation aérienne adoptée par Transports Canada permet aux enfants âgés de moins de 2 ans (au moment du retour) de voyager à coût réduit s'ils n'occupent pas de siège et l'achat d'une carte touristique peut être requis pour certaines destinations. Une réservation doit être effectuée à cet effet et aucun repas n'est prévu à leur intention. Veuillez communiquer avec le transporteur aérien afin de connaître les conditions et les frais applicables au transport de mineurs non accompagnés.

Tout passager d'une croisière de moins de 21 ans (18 ans pour les Star Clippers) doit être accompagné d'un parent ou d'un tuteur légal d'au moins 25 ans qui partagera la même cabine ou une cabine communicante. Les enfants doivent être âgés d'au moins 6 mois au départ de la croisière (12 mois pour certaines croisières).

ASSURANCE-VOYAGE

TRANSAT recommande fortement à ses clients de souscrire au moment de la réservation une assurance voyage, notamment une assurance annulation ou pour dommages ou perte de bagages, ainsi qu'une assurance couvrant les frais médicaux et d'hospitalisation à destination. Le client est invité à consulter les régimes offerts par son agent de voyages ou notre site web www.transatdecouvertes.com afin d'obtenir plus d'informations à ce sujet.

DOCUMENTS DE VOYAGE

Un passeport canadien valide constitue la seule preuve de citoyenneté canadienne et est requis partout et en tout temps pour voyager à l'extérieur du pays. Certains pays exigent que le passeport soit valide pour une période excédant de 6 mois la date de retour prévue au

Canada. Il incombe au client d'obtenir, à ses frais, tout document exigé par les autorités gouvernementales compétentes, incluant tous les ports d'escale, et de se soumettre aux divers lois applicables. Des citoyens canadiens nés dans certains pays peuvent avoir besoin d'un visa en plus de leur passeport valide. Une carte de résident permanent est exigée des résidents permanents et des immigrants reçus qui ne sont pas citoyens canadiens. Un parent seul voyageant avec un enfant de moins de 18 ans peut avoir à présenter une déclaration écrite sous serment signée par l'autre parent autorisant l'enfant à voyager.

Le client doit s'informer auprès de son agent de voyages des documents de voyage nécessaires et doit s'assurer de les avoir en sa possession avant le départ. Le transporteur ou les autorités compétentes peuvent refuser l'accès à bord à tout client qui ne dispose pas des documents requis, sans recours ni possibilité de remboursement. Le client peut aussi se faire refuser l'entrée dans un pays bien qu'il détienne les documents de voyage requis. Les documents de voyage perdus ou volés ne seront ni remboursés, ni remplacés. TRANSAT se dégage de toute responsabilité relativement à l'aide ou à l'information fournie par ses employés ou par l'agent de voyages concernant l'obtention de tout document de voyage ou la conformité aux lois, que cette aide ou information ait été transmise verbalement, par écrit ou par tout autre moyen. TRANSAT se dégage également de toute responsabilité relativement aux conséquences subies par tout client ne possédant pas les documents requis et ne se conformant pas aux lois applicables.

AVIS AUX CLIENTS

Certains événements font partie des désagréments normaux qui peuvent survenir à l'occasion d'un voyage. Le client le reconnaît, en assume seul les conséquences et convient que TRANSAT ne peut en être tenue responsable. À titre d'exemple, mentionnons les éléments suivants:

Hébergement : les hôtels indiqués dans cette brochure sont sujets à changement sans préavis. En cas de changement d'hôtel, une chambre dans un hôtel de catégorie d'hébergement similaire vous sera offerte.

Niveau de vie : à l'extérieur du Canada, le niveau de vie et de salubrité, les coutumes locales, la religion, le régime politique, de même que les services et l'hébergement offerts peuvent différer de ceux auxquels le client est habitué au Canada.

Interruption de certains services : certains services, notamment les services d'approvisionnement en eau, d'électricité, de climatisation, les dispositifs de sécurité, les piscines, les crédits boissons (lorsqu'ils ne sont pas mentionnés dans la brochure), les restaurants, l'eau chaude et les autres services ou prestations de nature semblable peuvent être suspendus ou interrompus pendant une partie du séjour ou pour toute la durée du séjour. De même, selon le taux d'occupation des hôtels, les repas des restaurants à la carte peuvent être remplacés par des repas de type buffet ou l'inverse.

Nourriture, eau et boissons : la qualité de la nourriture, de l'eau et des boissons peut différer des critères nord-américains et, le cas échéant, être la cause de désagréments ou de problèmes de santé. TRANSAT n'assume aucune responsabilité à ce titre, ou pour quelque problème de santé ou maladie de quelque nature que ce soit en découlant, et il appartient au client de prendre des précautions.

Activités sociales et sportives : certaines activités sociales et sportives, les équipements sportifs, ainsi que certains divertissements organisés par les hôtels ou les croisières et prévus aux forfaits sont offerts gracieusement et n'ont pas d'impact sur le prix du forfait. Ces avantages peuvent être modifiés ou annulés à tout moment sans préavis au cours du séjour du client.

Insectes : certains climats favorisent la vie et le développement des insectes, et ce, dans tous les milieux, sans égard aux catégories de chambres, que celles-ci appartiennent à la catégorie budget, intermédiaire ou de luxe.

Travaux de construction : tout complexe hôtelier soucieux de maintenir la qualité de ses services entreprend des travaux d'entretien, d'amélioration, de rénovation et d'agrandissement. Lorsque prévue de tels travaux et dans le cas où ceux-ci seraient susceptibles d'affecter les conditions d'hébergement, TRANSAT s'efforcera d'en aviser le client dans les meilleurs délais, mais ne saurait être tenue responsable des désagréments pouvant être occasionnés par ces travaux.

Fêtes, congés scolaires, élections et congrès : certains inconvénients peuvent survenir lors d'un séjour effectué en période de fêtes, de congés scolaires, d'élections ou de congrès et certains Services ou prestations peuvent être annulés, interrompus ou indisponibles. Comme ces périodes varient selon les pays et les autorités compétentes, il est pratiquement impossible pour TRANSAT d'en préciser les dates. Le client le reconnaît et en assume seul les conséquences.

Guides : TRANSAT retient les services de guides locaux qui parlent le français ou l'anglais. Certains guides peuvent s'exprimer d'une manière qui peut différer de celle du client et exiger de ce dernier une attention particulière.

ATTRIBUTION DES CHAMBRES ET DES CABINES

Seuls les hôteliers et les compagnies de croisières sont responsables de l'attribution des chambres ou des cabines en fonction de la catégorie réservée. TRANSAT ne saurait être tenue responsable de l'emplacement, du décor, de l'ameublement ou du type de lit d'une chambre ou d'une cabine qui peut varier selon sa localisation dans l'hôtel ou le navire. Si le client le désire, il pourra, une fois à destination ou sur le navire, changer de catégorie de chambre ou de cabine en fonction de la disponibilité et en payant certains frais. Veuillez contacter votre représentant à destination TRANSAT ou l'hôtelier pour tout changement de chambre d'hôtel ou le service à la clientèle de la compagnie de croisières sur le navire pour un changement de cabine.

PRISE DE POSSESSION ET LIBÉRATION DES CHAMBRES

Le client reconnaît et accepte qu'il est d'usage pour les hôteliers d'exiger que le client prenne possession de sa chambre entre 13h et 15h à l'arrivée et la libère à 11h le jour du départ ou de la veille du départ pour les vols prévus tôt dans la nuit. Lorsque des repas ou boissons sont inclus, ces prestations prennent effet au moment où le client prend possession de sa chambre et se terminent au moment où le client la libère.

CLIENT NÉCESSITANT DES SOINS OU DE L'ASSISTANCE

Tout client nécessitant des soins spéciaux, une assistance, une attention ou un traitement particulier doit aviser TRANSAT et le transporteur aérien de ceux-ci au moment de la réservation, afin que les mesures appropriées soient prises pour permettre son accès au transport aérien et à son hébergement à l'hôtel, en croisière ou en circuit.

MODIFICATION AUX SERVICES PAR TRANSAT

Si certains Services réservés n'étaient plus disponibles avant le départ du client ou à la suite de son arrivée à destination, TRANSAT se réserve le droit de les remplacer par des Services comparables ou, à défaut, de les annuler. Dans l'éventualité où les Services de remplacement sont de qualité inférieure, la responsabilité de TRANSAT sera limitée à la différence entre le prix de ces Services et le prix des Services réservés à l'origine. Dans l'éventualité où ces Services de remplacement sont de qualité supérieure, le client devra déboursier un montant correspondant à la différence entre le prix de ces Services et le prix des Services réservés à l'origine. Si les modifications surviennent avant le départ du client, il aura la possibilité de refuser ces Services de remplacement. Dans ce cas et dans le cas d'une annulation, la responsabilité de TRANSAT sera limitée au remboursement des montants déboursés par le client pour les Services concernés.

Les itinéraires et les horaires décrits dans la présente brochure sont donnés à titre indicatif seulement et peuvent en tout temps faire l'objet de modifications. Les navires, itinéraires, visites, hébergements ou modes de transport peuvent faire l'objet de changements sans préavis. La compagnie de croisières, le fournisseur local, de même que le guide ont la faculté de décider en tout temps d'effectuer des modifications ou substitutions à l'itinéraire, une telle décision étant finale et sans recours possible par le client contre TRANSAT.

FRAIS DE CHANGEMENT ET D'ANNULATION

TRANSAT, afin d'accommoder le client, lui permet dans certaines circonstances de procéder à certains changements à sa réservation. Dans la mesure où un tel changement n'est pas permis, et que le client décide de ne pas voyager ou de ne pas utiliser les Services achetés, les frais d'annulation pour les Services s'appliquent. Veuillez consulter les rubriques «Frais d'annulation» et «Changements et frais applicables» à la fin des conditions générales.

RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Déclaration à l'agent de voyages : le client doit informer son agent de voyages de ses intentions, attentes et besoins relativement au voyage projeté avant que la réservation ne soit effectuée.

État de santé : le client dont l'état de santé le requiert doit prévoir une quantité suffisante de tous les médicaments dont il pourrait avoir besoin et doit toujours les transporter dans son bagage à main. Avant le départ, le client doit aussi s'informer auprès des autorités médicales compétentes de toutes les mesures médicales préventives à prendre en fonction du ou des pays visités. Le client a la responsabilité d'être en bonne condition physique et autonome pour entreprendre un voyage. Certains circuits pouvant être exigeants physiquement, il incombe donc au client de s'en informer avant de réserver.

Grossesse : les compagnies de croisières n'acceptent pas de passagers qui auront atteint leur 24^e semaine de grossesse avant la fin de leur croisière. Les transporteurs aériens peuvent aussi refuser les passagères enceintes pour qui voyager peut présenter un risque pour elles-mêmes ou pour leur enfant à naître. Dans ces cas, un certificat médical établissant la date prévue de l'accouchement ainsi que la capacité de la passagère à voyager pourra être requis avant le départ. Veuillez consulter votre agent de voyages pour en savoir plus sur la politique des transporteurs aériens et des compagnies de croisières à cet égard.

Sports et activités : les descriptions d'activités (sportives ou autres) contenues dans cette brochure ne sont présentées qu'à titre informatif et non à titre incitatif. TRANSAT se dégage de toute responsabilité relativement à la pratique de ces sports et activités auxquels le client participe de son plein gré et de sa propre initiative.

FORCE MAJEURE

TRANSAT n'assume aucune responsabilité quant à toute réclamation, perte ou dommage corporel ou aux biens, frais, dépense, inconfort, perte de jouissance ou de temps, déception ou frustration d'ordre physique ou mental, découlant d'un retard ou d'une annulation, d'un accident, d'une maladie, d'une blessure ou d'un décès, résultant de l'un des événements suivants :

- d'un cas fortuit, de force majeure ou du fait d'un tiers;
- d'une guerre, révolution, insurrection, émeute, embargo, terrorisme ou acte terroriste ou tout autre acte illégal commis contre l'ordre public ou les autorités;
- d'un incendie, inondation, explosion, tremblement de terre, éruption volcanique, épidémie, pandémie, quarantaine, urgence de santé publique, tempête, foudre, ouragan, tornade, tempête tropicale ou toute autre condition météorologique défavorable;
- d'un accident ou de la défaillance d'un avion, d'un navire ou de tout équipement connexe, de la perte ou détournement d'avion ou de navire, ou tout manque de main-d'œuvre, de carburant ou d'équipement ou incapacité à se procurer ceux-ci;
- d'une grève, lock-out, conflit de travail ou autre problème lié aux relations de travail, impliquant les employés de TRANSAT, de ses fournisseurs ou de toute autre entité avec laquelle TRANSAT fait affaire;
- d'une décision d'une autorité gouvernementale ou législative qui aurait juridiction et dont l'action ou l'inaction perturberait les opérations de TRANSAT;
- d'un défaut d'autres entités avec lesquelles TRANSAT fait affaire afin d'offrir les Services prévus aux présentes en tout ou en partie;
- de tout autre événement indépendant de la volonté de TRANSAT, qu'il soit réel, appréhendé ou rapporté, et qui pourrait affecter les opérations de TRANSAT ou de ses fournisseurs de Services.

EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

TRANSAT prend des dispositions auprès des transporteurs aériens, compagnies de croisières, hôtels, voyageurs réceptifs et autres parties indépendantes afin de fournir aux clients les Services. Bien qu'elle choisisse ses fournisseurs de services avec soin, TRANSAT n'exerce aucun contrôle sur eux et ne peut être tenue responsable de leurs

actes, omissions, fautes ou négligence ou ceux de leurs employés ou sous-traitants, ni d'aucune perte ou dommage de quelque nature que ce soit pouvant en résulter. Les Services fournis sont assujettis aux conditions générales de ces fournisseurs de Services et la responsabilité de ces derniers se limite aux tarifs, conditions de transport, billets, bons d'échange, conventions internationales et ententes qui s'y appliquent.

EXCURSIONS

Le client peut vouloir participer à des excursions, des visites et des activités optionnelles (collectivement, les «excursions») qui peuvent lui être proposées par TRANSAT pour le compte de fournisseurs locaux moyennant le paiement de frais additionnels. Ces excursions sont achetées par le client à ses risques, et TRANSAT ne saurait être tenue responsable de la qualité ou de la sécurité de ces excursions, qui sont exploitées par un tiers fournisseur et pour lesquelles les normes de sécurité peuvent différer de celles en vigueur dans le pays d'origine du client. Tout contrat verbal ou écrit concernant de telles excursions est présumé être conclu directement entre le client et le tiers fournisseur et se fait aux risques et périls du client quant à toute perte, dommage ou blessure pouvant survenir à l'occasion de ces excursions ou par la suite. TRANSAT ne peut être tenue responsable de quelque façon que ce soit de toute plainte ou réclamation découlant de la participation à ces excursions.

CONFIDENTIALITÉ

TRANSAT protège la confidentialité des renseignements personnels fournis par ses clients et se conforme aux lois applicables en la matière.

COMMENTAIRES ET RÉCLAMATIONS

En cas de problème à destination, le client doit aviser sans délai un de nos représentants. Si les Services n'incluent pas les services d'un représentant TRANSAT, le client doit aviser, soit le représentant local, le guide du circuit, le directeur de l'hôtel, le commissaire de bord du navire ou TRANSAT par courriel à l'adresse suivante: relationsclientele@transat.com. Dans le cas où un problème ne pourrait être résolu sur place, le client peut faire parvenir par écrit ses commentaires ou sa réclamation à son agent de voyages ou à TRANSAT, dans les 30 jours suivant son retour de voyage.

LOIS

Le présent contrat est réputé conclu et régi par les lois de la province canadienne dans laquelle s'effectue le départ. La nullité de l'une ou l'autre des clauses stipulées aux présentes n'aura pas pour effet d'annuler ou d'invalider les présentes conditions générales.

FRAIS D'ANNULATION

Toute annulation, pour quelque motif que ce soit, entraîne le paiement des frais suivants (par personne) selon les Services réservés ou achetés:

A- Tous les Services (excluant les forfaits croisières et croisières)

46 jours ou plus avant le départ : montant du dépôt de garantie

45 à 22 jours avant le départ : 50% du coût total des Services (y compris les taxes et frais)

21 jours ou moins avant le départ : 100% du coût total des Services (y compris les taxes et les frais)

B- Forfaits croisières et croisières

CTMA Vacancier

61 jours ou plus avant le départ : montant du dépôt de garantie

60 jours ou moins avant le départ : 100% du coût total des Services (y compris les taxes et les frais)

Croisières Celebrity Cruises en Alaska

74 à 57 jours avant le départ : 250\$ par personne

56 à 29 jours avant le départ : 50% du coût total des Services (y compris les taxes et frais)

28 à 15 jours avant le départ : 75% du coût total des Services (y compris les taxes et frais)

14 jours ou moins avant le départ : 100% du coût total des Services (y compris les taxes et frais)

C- Autres forfaits croisières et croisières

Veuillez consulter votre agent de voyages afin d'obtenir plus d'informations sur les frais d'annulation applicables aux autres forfaits croisières et croisières (y compris les croisières fluviales), lesquels peuvent varier selon la compagnie de croisières, l'itinéraire choisi, la date de départ et le tarif applicable.

CHANGEMENTS ET FRAIS APPLICABLES

Changement de nom ou de passager : ce changement n'est pas permis et sera traité comme une annulation et les frais d'annulation applicables seront facturés.

Changement d'occupation de chambre d'hôtel ou de cabine : ce changement est permis avant la date de paiement final sous réserve de disponibilité et du paiement de certains frais, et le prix sera ajusté afin de tenir compte de la nouvelle occupation de la chambre d'hôtel ou de la cabine; l'ajustement de prix devra être payé lors dudit changement. Un changement d'occupation après la date de paiement final sera refusé et traité comme une annulation.

Changements après la date de départ : si un changement est jugé possible, et ce, à la discrétion de TRANSAT et du fournisseur de Services, il pourra être fait sous réserve du paiement de frais additionnels.

Tout autre changement : veuillez consulter votre agent de voyages.

IMPRIMÉ AU CANADA, LE 1^{ER} AOÛT 2013

TRANSAT détient un permis général d'agent de voyages du Québec (n° 754241), un permis d'agent de voyages grossiste de l'Ontario (n° 50009486) et un permis d'agent de voyages détaillant/grossiste de la Colombie-Britannique (n° 2454) et ses bureaux sont situés à Place du Parc, 300, rue Léo-Pariseau, bureau 500, Montréal (Québec) H2X 4C2 | 191 The West Mall, bureau 800, Etobicoke, Ontario, M9C 5K8 | 555 West Hastings, bureau 950, Vancouver, Colombie-Britannique, V6B 4N5.