

# Conditions générales 2014-2015

L'achat des forfaits, croisières, vols, circuits, hébergement à la carte, locations de voitures, excursions et billets de spectacle (ci-après appelés les « Services ») offerts par Transat Tours Canada inc. sous la marque Vacances Transat (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.

TRANSAT a déployé tous les efforts afin de s'assurer que les informations contenues dans la brochure Vacances Transat Collection Europe 2014-2015 (ci-après la « brochure »), lesquelles ont été mises en ligne sur notre site web [www.vacancestransat.com](http://www.vacancestransat.com), sont exactes en date de leur publication. Toutefois des modifications visant les Services, les descriptions, les prix et les conditions générales apparaissant dans cette brochure peuvent être effectuées à tout moment après sa publication notamment afin d'ajouter de nouveaux services, de corriger des erreurs et des omissions ou pour d'autres raisons indépendantes de notre volonté. Ces modifications seront apportées sur notre site web [www.vacancestransat.com](http://www.vacancestransat.com) ou par le biais d'avis aux agents de voyages. En cas de divergence entre les termes de la brochure sur support papier et ceux disponibles sur le site web [www.vacancestransat.com](http://www.vacancestransat.com), les termes apparaissant sur ce dernier prévaudront. Nous vous invitons donc à consulter votre agent de voyages ou le site web [www.vacancestransat.com](http://www.vacancestransat.com) afin de prendre connaissance de tels ajouts ou modifications à la brochure, le cas échéant, avant de réserver.

## SERVICES

Les forfaits et les circuits 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, les taxes et frais de services (sauf avis contraire).

Les croisières à la carte 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.

L'hébergement à la carte comprend l'hébergement selon la formule et la catégorie choisies et les frais de services hôteliers et les taxes (sauf avis contraire). L'hébergement à la carte peut être fourni dans un hôtel à la carte ou par le biais de la location de studios, d'appartements ou de villas.

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. Veuillez consulter la description des divers services offerts à ce titre décrits dans la brochure ou sur [www.vacancestransat.com](http://www.vacancestransat.com).

Les Services ne comprennent pas les dépenses personnelles du client, les pourboires, certaines taxes, les frais de télécommunications ainsi que tout service ou activité additionnel non spécifiquement énoncés. 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.

## 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 la brochure. Les prix sont valides à la date de publication de la brochure et sont sujets à changement sans préavis. Veuillez consulter votre agent de voyages ou [www.vacancestransat.com](http://www.vacancestransat.com) à cet effet. 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 1000\$ de Services achetés représentant la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages payable par les résidents du Québec.

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 doit être accompagnée d'un dépôt de garantie pour le montant apparaissant ci-après, lequel doit être versé à TRANSAT lors de la réservation. Le paiement final doit parvenir aux bureaux de TRANSAT dans le délai prévu ci-après selon les Services achetés. La date de paiement du dépôt de garantie et du paiement final peut varier pour certains itinéraires/croisières (incluant les départs lors de jours fériés), pour les programmes vol/croisière ainsi qu'en fonction des tarifs promotionnels et de groupe applicables. Les vols de correspondance et les primes d'assurance-voyage sont payables en totalité à la date de réservation.

Le montant du dépôt de garantie par personne (D) et la date du paiement final (DPF) — en nombre de jours avant le départ) pour les Services sont les suivants:

**Vols transatlantiques:** D: 250\$ — DPF: 60 jours

**Forfaits et circuits:** D: 250\$ — DPF: 45 jours

**Hébergement à la carte:** D: 100\$ — DPF: 45 jours

**Villas:** D: 25% du coût total de location — DPF: 45 jours

**Location achat/rachat long terme (Peugeot/Renault/Dacia):** D: 90\$ par voiture — DPF: 45 jours

**Location de voiture court terme:** D: 25\$ par voiture — DPF: 45 jours

**Bons d'échange Voyage en Liberté (B&B et Hôtels & Inns):** D: 10% du coût total (minimum 50\$) — DPF: 45 jours

**Excursions et billets de spectacle:** D: 100% du coût total — DPF: lors de la réservation

**Croisières** (les dépôts sont par personne, à l'exception des cas prévus ci-après):

**Ama Waterways:** D: 420\$ — DPF: 100 jours

**Azamar Club Cruises:** D: 550\$ (cabines), 1100\$ (Suites) — DPF: 90 jours

**Celebrity Cruises:** D: Croisières de 6 à 8 nuits: 265\$ (Suites Celebrity ou niveau plus élevé: 530\$); 9 nuits ou plus: 480\$ (Suites Celebrity ou niveau plus élevé: 960\$) — DPF: 75 jours

**Costa Cruises:** D: 420\$ — DPF: 90 jours

**Disney Cruise Line:** D: 20% du coût de la croisière — DPF: 120 jours (cabines), 150 jours (Suites/Concierge)

**MSC Cruises:** D: 105\$ — DPF: 75 jours

**Norwegian Cruise Line:** D: Croisières de 6 à 9 nuits: 250\$; 10 nuits ou plus: 400\$ (occupation simple: 200% du montant du dépôt pour toute croisière); Garden Villas (catégorie SL): 6 jours ou plus: 2500\$ (occupation simple: 5000\$); Suites Haven (catégories S2, S3, S4, S5, S6, S7, S9, SB): 6 nuits ou plus: 750\$ (occupation simple: 1500\$, 3<sup>e</sup> au 8<sup>e</sup> passager - 250\$) — DPF: Croisières de 6 nuits et plus: 75 jours (90 jours pour croisières lors de jours fériés); Villas et Suites Haven Garden: 90 jours

**Royal Caribbean International:** D: Croisières de 1 à 5 nuits: 105\$ (Grand Suites ou niveau plus élevé: 210\$); 6 à 9 nuits: 265\$ (Grand Suites ou niveau plus élevé: 530\$); 10 nuits ou plus: 480\$ (Grand Suites ou niveau plus élevé 960\$) — DPF: Croisières de 3 à 5 nuits: 60 jours; 6 nuits ou plus: 75 jours

**Star Clippers:** D: 420\$ — DPF: 75 jours

**Uniwold River Cruises:** D: 200\$ — DPF: 100 jours

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 dans le tableau apparaissant 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. 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.

## PROMOTIONS

La brochure Vacances Transat Collection Europe 2014-2015 contient notamment les promotions suivantes: «**Notre Promotion Europe**» s'applique aux nouvelles réservations individuelles de forfaits et de circuits apparaissant dans la brochure ou sur [www.vacancestransat.com](http://www.vacancestransat.com) effectuées au plus tard le

28 février 2014 ou le 30 avril 2014, selon le cas, pour un départ entre le 1<sup>er</sup> avril 2014 et le 30 avril 2015. Cette promotion ne s'applique pas aux groupes, aux croisières, aux vols et aux hôtels à la carte. Le montant du dépôt de garantie exigé lors de la réservation d'un forfait ou d'un circuit jusqu'au 28 février 2014 inclusivement sera réduit de 250\$ à 100\$ et dans le cas d'une réservation faite jusqu'au 30 avril 2014, celui-ci sera réduit de 250\$ à 150\$. De plus, ces clients bénéficieront aussi de notre garantie du meilleur prix, laquelle est établie sur la base du même forfait ou circuit que celui réservé à l'origine, lequel doit être disponible à la date où cette garantie est invoquée par le client. L'économie réalisée ne peut excéder 200\$ par adulte (100\$ par enfant, soit 50% du montant remboursé à un adulte) et n'est applicable qu'une seule fois par réservation. Si la demande du client est approuvée, le prix de la réservation est ajusté et le paiement final est immédiatement dû. Non valide 30 jours et moins avant le départ.

«**Notre Promotion Circuits**» s'applique seulement aux nouvelles réservations individuelles pour un circuit accompagné effectuées 60 jours ou plus avant le départ et donne droit à un rabais de 150\$ par personne.

«**Notre Promotion Croisières**» s'applique seulement aux nouvelles réservations individuelles de croisières en Europe jumelées à un vol sur les ailes d'Air Transat effectuées au plus tard le 31 janvier 2014 pour un départ entre le 1<sup>er</sup> avril 2014 et le 31 octobre 2014. Le montant du dépôt de garantie exigé lors de la réservation de la croisière et du vol Air Transat sera réduit de 50% et un rabais de 100\$ par personne sera accordé sur le prix du vol.

À l'exception de «**Notre Promotion Europe**», «**Notre Promotion Circuits**» et notre garantie du meilleur prix, ces promotions ne peuvent être jumelées et ne sont applicables qu'aux Services décrits dans la brochure ou sur [www.vacancestransat.com](http://www.vacancestransat.com) et sont soumises aux restrictions qui peuvent y être énoncées. TRANSAT se réserve le droit de modifier les conditions de ces promotions et de retirer celles-ci en tout temps sans préavis.

## VOLS ET TRANSPORTEURS AÉRIENS, MARITIMES ET TERRESTRES

Sauf indication contraire, tous les vols offerts par TRANSAT sont effectués sur les ailes d'Air Transat.

**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 avisera 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 décaissant (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 moins d'avoir été présélectionnés, les sièges dans l'avion sont assignés à l'aéroport par l'agent au comptoir du transporteur aérien. Dans le cas de sièges classe Club offerts par Air Transat ou de surclassements offerts par certains transporteurs aériens, 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 ou le surclassement 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:** il est recommandé au client d'accéder au site web de Transports Canada ([www.tc.gc.ca](http://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 établit 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 contrevient 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 un 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.

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 le Disney Cruise Line) 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 (21 ans pour Disney Cruise Line). 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 sur [www.vacancestransat.com](http://www.vacancestransat.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, tous documents exigés par les autorités gouvernementales compétentes, incluant tous les ports de scale, et de se soumettre aux diverses 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 :

**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 inconviens 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.

#### 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 la 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 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 brochure ou sur [www.vacancestransat.com](http://www.vacancestransat.com) 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 ou le fournisseur des Services, 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 ou que le client décide de ne pas voyager ou de ne pas utiliser les Services achetés, les frais d'annulation prescrits pour les Services s'appliquent. Veuillez consulter les rubriques relatives aux frais de changement et d'annulation 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<sup>e</sup> 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 ce 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 la brochure ou sur [www.vacancestransat.com](http://www.vacancestransat.com) 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, inconviens, 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, voyagistes 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 de 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](mailto: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.

#### Publié au Canada le 1<sup>er</sup> novembre 2013

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

## FRAIS DE CHANGEMENT ET D'ANNULATION — FORFAITS, CIRCUITS, HÔTELS À LA CARTE, VOLS AIR TRANSAT, ACHAT/RACHAT ET LOCATIONS DE VOITURES

Ce tableau décrit le montant des divers frais de changement ou d'annulation payables par personne relativement à certains des Services réservés. Les frais s'appliquent à chaque changement demandé par le client et sont cumulatifs. Les changements avec un astérisque (\*) sont permis sur approbation préalable des fournisseurs, le client devant acquitter toute différence de prix des Services entre la date de réservation et de changement (en excluant toute promotion applicable) en sus des frais de changement (aucun remboursement n'étant fait si le prix des Services est moindre suite au changement).

**IMPORTANT:** TRANSAT ou un fournisseur peut offrir des tarifs spéciaux pour certains hôtels ou type de chambres ne permettant aucun changement sous peine d'annulation. Ces tarifs portent la mention « Tarif non remboursable. Aucune modification acceptée » sur la plage de réservation et les conditions du présent tableau ne peuvent donc pas s'y appliquer.

### FORFAITS ET CIRCUITS — Nombre de jours (ou heures) avant le départ

TYPE DE CHANGEMENT	46 jours ou +	45 à 22 jours	21 à 15 jours	14 à 8 jours	7 à 1 jour(s)	Moins de 24 heures
Correction de nom	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Non permis
Changement de nom ou de passager	Non permis	Non permis	Non permis	Non permis	Non permis	Non permis
Changement de date de départ, d'hôtel ou de destination (forfait seulement)	150\$*	150\$*	Non permis	Non permis	Non permis	Non permis
Changement de catégorie de chambre d'hôtel	50\$* (par chambre)	50\$* (par chambre)	50\$* (par chambre)	50\$* (par chambre)	Non permis	Non permis
Changement d'occupation de chambre d'hôtel <sup>1</sup>	50\$*	50\$*	50\$*	50\$*	Non permis	Non permis
Tout autre changement	Consultez votre agent de voyages					
Annulation — Forfait ou circuit	250\$	50% du coût total	100% du coût total	100% du coût total	100% du coût total	100% du coût total

<sup>1</sup> En cas de changement d'occupation d'une chambre, toute différence de prix en résultant sera assumée par le(s) client(s) qui occupera(ont) la chambre suite à ce changement.

### HÔTELS À LA CARTE<sup>1</sup> — Nombre de jours avant la prise de possession

TYPE DE CHANGEMENT	46 jours ou +	45 à 22 jours	21 à 15 jours	14 à 8 jours	7 à 4 jours	3 jours ou -
Correction de nom	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Non permis
Changement de nom <sup>2</sup>	50\$	50\$	50\$	50\$	Non permis	Non permis
Changement de catégorie de chambre d'hôtel	50\$* (par chambre)	50\$* (par chambre)	50\$* (par chambre)	50\$* (par chambre)	Non permis	Non permis
Changement d'occupation de chambre d'hôtel <sup>3</sup>	50\$*	50\$*	50\$*	50\$*	Non permis	Non permis
Annulation — Hôtel à la carte <sup>4</sup>	100\$	100\$	100\$	100\$	100\$	100% du coût total (maximum 3 nuits)

<sup>1</sup> Exclut Apart'Hotel Citadines St-Mark's (Londres, G.-B.), Kensington Close Hotel & Spa (G.-B.) et Résidences Adonis (France). Voir les conditions de changements et d'annulation relatives à ces hôtels et aux studios, appartements et villas sous les rubriques *Frais de changement* et *Frais d'annulation — Croisières et autres services*.

<sup>2</sup> Un changement de nom permis par réservation.

<sup>3</sup> En cas de changement d'occupation d'une chambre, toute différence de prix en résultant sera assumée par le(s) client(s) qui occupera(ont) la chambre suite à ce changement.

<sup>4</sup> Les frais exigés pour l'annulation de séjours de plus de 15 nuits aux divers Apart'Hotel Citadines (à l'exception du St-Mark's (Londres, G.-B.)) et aux 2 Résidence Hipark (Nice, France) sont d'un montant égal au coût total de 5 nuits.

### VOLS AIR TRANSAT — Nombre de jours (ou heures) avant le départ ou le retour (dernière colonne)

TYPE DE CHANGEMENT	46 jours ou +	45 à 15 jours	14 à 8 jours	7 à 3 jours	Moins de 72 heures	14 jours et + avant vol de retour
Correction de nom	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Non permis	Non permis
Changement de nom ou de passager	Non permis	Non permis	Non permis	Non permis	Non permis	Non permis
Changement de vol, de date de départ ou de destination	200\$* (par segment)	200\$* (par segment)	Non permis	Non permis	Non permis	200\$* (par segment)
Tout autre changement	Consultez votre agent de voyages					
Annulation — Vol	300\$	300\$	300\$	100% du coût total	100% du coût total	100% du coût total <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ces frais s'appliquent aussi en cas d'annulation 13 jours ou moins avant la date du vol de retour.

### ACHAT/RACHAT ET LOCATIONS DE VOITURES — Nombre de jours (ou heures) avant la prise de possession

TYPE DE CHANGEMENT	25 jours et +	24 à 21 jours	20 à 16 jours	15 à 4 jours	3 à 2 jours	Moins de 48 heures
Changement — Achat/rachat Peugeot	50\$*	50\$*	480\$*	1150\$*	1150\$*	1150\$*
Changement — Achat/rachat Renault/Dacia <sup>1</sup>	50\$*	480\$*	480\$*	480\$*	480\$*	480\$*
Annulation — Achat/rachat Peugeot	50\$	50\$	480\$	1150\$	1150\$	1150\$
Annulation — Achat/rachat Renault/Dacia	50\$	480\$	480\$	480\$	480\$	480\$
Annulation — Location de voiture	25\$	25\$	25\$	25\$	25\$	25\$ <sup>2</sup>
Annulation — Location de voiture Sixt	25\$	25\$	25\$	25\$	100% du coût total	100% du coût total

<sup>1</sup> Le changement de type de véhicule, de lieu de livraison et le changement de nom seulement sont permis.

<sup>2</sup> En sus de tout frais d'annulation exigé de la compagnie de location de voitures.

## FRAIS DE CHANGEMENT — CROISIÈRES ET AUTRES SERVICES

### TYPE DE CHANGEMENT

TYPE DE CHANGEMENT	CONDITIONS ET FRAIS
Correction de nom et changement de nom ou de passager	Ces changements ne sont pas permis et seront traités comme une annulation et les frais d'annulation applicables seront facturés.
Changement d'occupation de cabine	Ce changement est permis avant la date de paiement final, sous réserve de disponibilité et/ou paiement de certains frais, et le prix sera ajusté afin de tenir compte de la nouvelle occupation de la cabine; ce nouveau prix devra être payé lors dudit changement. Un changement d'occupation de cabine après la date de paiement final sera refusé et traité comme une annulation.
Changements faits après la date de départ	Si un changement est jugé possible à la discrétion de TRANSAT et du fournisseur, des frais additionnels pourront être facturés au client. Aucun remboursement ne sera accordé pour tout changement de prix ayant pour effet de réduire le prix des Services.
Tout autre changement	Consultez votre agent de voyages.

## FRAIS D'ANNULATION — CROISIÈRES ET AUTRES SERVICES

La période d'annulation en jours avant le départ (ou en jours avant l'arrivée pour les Services d'hébergement à la carte décrits ci-après) et les frais d'annulation exigés par personne et/ou par chambre ou unité d'hébergement pour les Services d'hébergement à la carte et les bons d'échange sont décrits ci-après. Le montant des frais d'annulation peut être exprimé en dollars (\$) ou en pourcentage (%) du coût total des Services (y compris toutes les taxes et les frais). Là où un astérisque (\*) apparaît, le montant des frais d'annulation applicable est le plus élevé entre le pourcentage du coût total des Services et le montant du dépôt. Les frais d'annulation peuvent varier pour certains itinéraires/croisières (incluant les départs lors de jours fériés), pour les programmes vol/croisière ainsi qu'en fonction des tarifs promotionnels et de groupe applicables et sont sujets à changement sans préavis:

**Ama Waterways:** 121 jours ou plus: 50% du montant du dépôt; 120 à 90 jours: montant du dépôt; 89 à 60 jours: 35%; 59 à 30 jours: 50%; 29 à 7 jours: 80%; 6 jours ou moins: 100%

**Azamara Club Cruises:** 91 jours ou plus: 25\$; 90 à 60 jours: 20%; 59 à 30 jours: 50%; 29 à 15 jours: 75%; 14 jours ou moins: 100%

**Celebrity Cruises:** 75 jours ou plus: aucun frais; 74 à 57 jours: montant du dépôt; 56 à 29 jours: 50\$\*; 28 à 15 jours: 75\$\*; 14 jours ou moins: 100%

**Costa Cruises:** 90 jours ou plus: aucun frais; 89 à 57 jours: montant du dépôt; 56 à 30 jours: 50\$; 29 à 15 jours: 75\$; 14 jours ou moins: 100%

**Disney Cruise Line:** 120 jours ou plus: aucun frais; 119 à 56 jours: montant du dépôt (cabines et suites non-conciergerie); 56 jours ou plus: montant du dépôt (suites conciergerie et cabines conciergerie); 55 à 30 jours: 50\$; 29 à 15 jours: 75\$; 14 jours ou moins: 100%

**MSC Cruises:** 76 jours ou plus: aucun frais; 75 à 46 jours: montant du dépôt; 45 à 16 jours: 50\$; 15 jours ou moins: 100%

**Norwegian Cruise Line:** 75 à 56 jours: montant du dépôt; 55 à 30 jours: 50\$\*; 29 à 15 jours: 75\$\*; 14 jours ou moins: 100%. **Villas et Suites Haven Garden (Catégories S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, S9, SB):** 120 jours ou plus: aucun frais; 119 à 90 jours: 25\$\*; 89 à 56 jours: 50\$\*; 55 jours ou moins: 100%

**Royal Caribbean International: Croisières de 1 à 5 nuits:** 60 jours et plus: aucun frais; 59 à 43 jours: montant du dépôt; 42 à 29 jours: 50\$\*; 28 à 15 jours: 75\$\*; 14 jours ou moins: 100%; **Croisières de 6 nuits et plus:** 75 jours ou plus: aucun frais; 74 à 57 jours: montant du dépôt; 56 à 29 jours: 50\$\*; 28 à 15 jours: 75\$\*; 14 jours ou moins: 100%

**Star Clippers:** 120 jours ou plus: aucun frais; 119 à 75 jours: montant du dépôt; 74 à 60 jours: 50\$; 59 à 30 jours: 75\$; 29 jours ou moins: 100%

**Unworld River Cruises:** 90 jours ou plus: montant du dépôt; 89 à 60 jours: 35\$; 59 à 30 jours: 50\$; 29 jours ou moins: 100%

**Vols intérieurs et de correspondance et vols offerts par une autre compagnie aérienne qu'Air Transat:** 100% du coût total en tout temps

**Apart'Hotel Citadines St-Mark's:** séjour de 1 à 29 nuit(s): 7 jours ou plus: sans frais; 7 jours ou moins: coût total de 7 nuits; **séjour de plus de 30 nuits:** 14 jours ou plus: sans frais; 14 jours ou moins: coût total de 14 nuits

**Kensington Close Hotel and Spa:** 9 jours ou moins (en périodes de congrès ou congés fériés): 100% du coût total

**Résidences Adonis:** séjour de 7 nuits et plus: 20 à 7 jours: 25% du coût total; 6 à 3 jours: 50% du coût total; 2 jours ou moins: 100% du coût total

**Studios et appartements:** 31 à 16 jours: 25% du coût total; 15 à 9 jours: 50% du coût total; 8 à 3 jours: 75% du coût total; 2 jours et moins: 100% du coût total

**Villas:** 60 jours et plus: 15% du coût total; 59 à 45 jours: 25% du coût total; 44 à 30 jours: 50% du coût total; 29 jours ou moins: 100% du coût total

**Bons d'échange Voyage en Liberté (B&B et Hotels & Inns):** En cas de réservation avec un hôtel: 15 jours ou plus: 10% du coût total (minimum de 50\$); 14 à 8 jours: 50% du coût total; 7 à 4 jours: 75% du coût total; 3 jours et moins: 100% du coût total. **Annulation d'un bon d'échange sans réservation à l'avance:** 25% du coût total

**Excursions, billets de spectacle et polices d'assurance:** 100% du coût total en tout temps