

Résidents du Québec : Les prix annoncés dans cette brochure sont valides du 15 avril au 15 juin 2009. Ces prix pourraient être augmentés advenant une augmentation de taxes, de redevances ou de frais autorisés par une autorité publique compétente. Quoique non assujéti à la TPS/TVQ, le coût total des services décrits dans cette brochure exclut la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages de 3.50\$ par tranche de 1 000\$ des services. (Frais et charges assujéti à la TPS/TVQ lorsqu'applicable.)

Taxes et frais de service: Hôtel sans vol 5.00\$ par dossier.

Merci d'avoir choisi les produits THOMAS COOK. Veuillez noter que THOMAS COOK sera identifié sous «TC» dans le texte des conditions générales ci-bas.

CONDITIONS GÉNÉRALES

LIRE ATTENTIVEMENT CE QUI SUIT :

L'achat d'une prestation TC implique l'acceptation intégrale des conditions décrites dans cette brochure. Le contrat qui lie le voyageur et TC implique de part et d'autres les droits et obligations énumérés ci-après. Seules les réservations effectuées via une agence de voyages enregistrée sont acceptées par TC. Le conseiller en voyages a l'obligation de fournir tous les renseignements nécessaires afin de s'assurer que le voyageur a bien compris les conditions de ce contrat. Lors de la réservation, le voyageur doit communiquer les noms et prénoms exacts tels qu'inscrits dans le passeport ou tels qu'ils le seront au moment du voyage.

DROITS ET OBLIGATIONS

1. Paiements: Un numéro de carte de crédit autorise la garantie et l'achat d'une réservation. L'agent de voyages doit garder la copie cartonnée dûment validée et signée par le détenteur de la carte afin de se protéger de tout refus de paiement, à défaut de quoi l'agence de voyages supporte l'entière responsabilité du paiement, ainsi que des pénalités, frais et/ou intérêts inhérents au non-paiement. Tous les dépôts et paiements inaux doivent être payés directement à l'agence de voyages qui a effectué vos réservations. Un dépôt de 300\$ par personne est obligatoire pour toutes réservations de prestations terrestres effectuées plus de 45 jours avant le départ. Les dépôts pour les croisières sont par personne, peuvent varier selon le croisiériste et la durée du séjour* (*Remarque : Des conditions différentes sont applicables à certains hôtels, croisières, excursions, assurances optionnelles, déviations aériennes, etc., ces précisions seront communiquées au conseiller en voyages lors de la réservation). Vois : Les billets d'avions sont régis par des conditions tarifaires spécifiques selon le tarif utilisé ces dernières étant confirmées au conseiller en voyages lors de la réservation. Soldes: Le paiement intégral est dû et doit être reçu par TC au plus tard 45 jours avant le début de la prestation, sauf si autrement spécifié au moment de la réservation.

2. Frais de changement ou modification: Frais de changement ou modification : Des frais administratifs de 50\$ par personne seront exigibles pour toutes demandes de changements 30 jours avant le départ. Les demandes de changement de nom peuvent être refusées en raison de la politique et des conditions de l'hôtel. Toute demande de changement de réservation effectuée moins de 30 jours avant le départ sera refusée et tous les frais d'annulation vous incombent. Toute demande de changement de nom ou de correction de nom faite au cours de ladite période sera traitée comme une annulation et un réacheminement de réservation.

3. Frais d'annulation: Le conseiller en voyages a l'obligation de communiquer les pénalités, frais de modifications et frais administratifs au consommateur. TC et/ou ses fournisseurs encourrent des frais dès la réservation. En cas d'annulation de voyage, les frais d'annulation énumérés seront déduits du remboursement.

# de jours d'avis	45 ou plus	44-31	30 jours ou moins
% du forfait acheté	Perte du dépôt	50%	100%

Le remboursement étant calculé d'après la date de l'avis d'annulation auprès d'un agent de vente TC. Veuillez noter que tout document inutilisé ou partiellement utilisé est non remboursable, quoi que puissent en dire un prestataire, son employé ou son représentant. Toute modification effectuée à destination sera considérée comme une annulation. Tout document de voyages doit être retourné à TC afin de pouvoir procéder au remboursement applicable. Vois : Les billets d'avions sont régis par des conditions tarifaires spécifiques selon le tarif utilisé ces dernières étant confirmées au conseiller en voyages lors de la réservation.

4. Validité des billets d'avion et des bons d'échange: Les billets d'avion et les bons d'échange sont nominatifs et non transférables. Les bons d'échange ne sont valides que pour les dates, les hôtels et les services indiqués. Les bons d'échange non utilisés aux dates indiquées ne sont en aucun cas remboursables, utilisables ou endossables pour un autre hôtel ou toute autre prestation ou service. Les billets d'avions sont quant à eux régis par des conditions tarifaires spécifiques selon le tarif utilisé ces dernières étant confirmées au conseiller en voyages lors de la réservation. Billeterie Electronique («e-Tickets»): En tout temps TC utilise la billeterie électronique. Un billet papier ne sera émis que lorsque les billets électroniques ne sont pas autorisés et/ou si le contrat de la compagnie aérienne le permet. Un billet électronique ne peut être réémis en billet papier. Les compagnies aériennes imposent des frais pour tout billet papier émis alors qu'un billet électronique est possible. Pochette de voyage: Une pochette de voyage TC contenant vos billets papiers et bons d'échange sera envoyée à votre agent de voyages 10 jours avant le départ pour tout dossier payé en entier. Les reçus de billets électroniques seront transmis par fax ou courriel à votre agent de voyages.

5. Attribution et libération des chambres: Seuls les hôteliers ont le privilège d'attribuer les chambres aux voyageurs. TC ne peut donc garantir un étage en particulier, une situation, des chambres communicantes, etc., sauf si un supplément a été prévu et encaissé à cet effet. Prise de possession: Les heures d'enregistrement et de sorties varient selon les hôtels. L'enregistrement est habituellement permis entre 15h00 et 16h00 (certains hôtels après 16h00) et l'heure de sortie est généralement entre 11h00 et 12h00 (midi) (En haute saison, les heures d'enregistrement peuvent varier). En cas d'arrivée tardive anticipée, le conseiller en voyages devra le signaler au moment de la réservation.

6. Services inclus dans les tarifs: Les services inclus dans les tarifs sont ceux spécifiquement décrits dans les grilles tarifaires ou dans les propositions de séjours, toute autre dépense étant exclue. Par dépense s'entend dépenses personnelles, assurances optionnelles, etc. Les grilles tarifaires sont enclenchées en utilisant des transporteurs aériens autorisés par l'office des transports du Canada.

7. Documentation: Il vous incombe d'obtenir, à vos frais, tous les documents exigés par les diverses autorités gouvernementales pour vos voyages. Ces documents peuvent varier selon le statut de citoyenneté. Des documents particuliers peuvent être exigés pour les enfants d'âge mineur voyageant seuls; pour les enfants dont le nom diffère de celui des adultes qui les accompagnent ou pour un parent voyageant seul avec ses enfants. Vous devez vous renseigner sur tous les documents requis auprès de votre conseiller en voyages et/ou du consulat pertinent avant votre départ. Nous vous recommandons fortement de voyager avec un passeport valide. Pour obtenir des renseignements sur le programme de protection des passagers du gouvernement du Canada, veuillez vous

rendre à www.passengerprotect.gc.ca. Les immigrants résidents permanents sans citoyenneté canadienne ou ayant une carte de résident permanent peuvent se voir refuser l'embarquement à leur retour au Canada. Les enfants et bambins doivent avoir une preuve de citoyenneté et de date de naissance. Au cas où un passager ne posséderait pas les documents requis par les autorités gouvernementales à destination ou par le transporteur aérien, il peut se voir refuser le passage ou l'entrée à ladite destination, auquel cas, TC décline toute responsabilité et n'émettra aucun remboursement.

8. Bagages: La quantité de bagages permise varie d'une compagnie aérienne à l'autre, il est de votre responsabilité de contacter la compagnie aérienne directement pour obtenir les restrictions de ces derniers. L'excédent de bagages doit (si autorisé par le transporteur) être payé par le voyageur directement à la compagnie aérienne.

9. Horaires des vols: TC n'agit pas à titre de «transporteur aérien». Sa seule obligation consiste à remettre au voyageur un billet d'avion vers la destination prévue. TC n'assume aucune responsabilité quant à l'exécution du transport, lequel s'effectue sous la seule responsabilité du transporteur aérien. Prendre note que les billets d'avion comportent des restrictions et des limitations de responsabilité. Les compagnies aériennes ne peuvent être tenues responsables d'acte, omission ou tout événement se passant hors de leur appareil. Le contrat émis entre la compagnie aérienne et le passager est le seul contrat valide. Ce contrat nonobstant l'endroit où les vols sont effectués doit être régi par les lois du lieu de départ du Canada. Les clauses de ces contrats sont non négociables. Les horaires des vols sont ceux programmés au moment de l'émission du billet d'avion et sont sujets à changement sans préavis. TC se dégage de toute responsabilité quant à toute perte, dommage ou inconvénient résultant d'un changement à l'horaire ou de tout retard aérien. Le voyageur doit vérifier directement auprès de la compagnie aérienne 72 heures avant le départ et 72 heures avant le retour si des modifications à l'horaire de vol ont été apportées. TC ne pourra être tenue responsable d'aucune conséquence découlant de l'annulation ou du retard d'un vol. RESERVÉ CONJOINTEMENT AVEC UNE PRESTATION TERRESTRE OU UNE CROISIÈRE, qu'il s'agisse d'un vol acheté en consolidation ou via le croisiériste. Les vols achetés via les croisiéristes sont sujets aux conditions de ces derniers.

10. Enregistrement à l'aéroport: Le voyageur a l'obligation de se présenter au comptoir d'enregistrement de 3 à 4 heures avant le départ du vol, à défaut de quoi il pourrait perdre ses réservations et ses places pourraient être assignées à d'autres voyageurs, sans recours possible.

11. Sélection de sièges: Certaines compagnies aériennes offrent la présélection de siège lors de la réservation. Dans le cas contraire, les sièges sont assignés sur la base de «premier arrivé, premier servi» par le représentant de la compagnie aérienne au comptoir d'enregistrement.

12. Voyageurs invalides, handicapés ou souffrant d'allergies: Certains pays et hôtels ne sont pas équipés de facilités particulières destinées aux personnes invalides ou handicapées. Toute personne souffrant d'invalidité, d'un handicap ou d'allergies doit en aviser TC au moment de la réservation. TC n'exerce aucun contrôle sur les fournisseurs de services, qu'il s'agisse d'hôtels, de restaurants, transporteurs ou autres. TC ne peut jamais se prononcer sur, et encore moins garantir, l'absence de substances allergènes durant le voyage. Le voyageur doit prendre ses propres précautions et assumer seul, à la complète exonération d'TC tous les risques pouvant découler d'un contact avec une substance allergène.

13. Augmentation des prix et coûts: Tous les prix annoncés dans la présente brochure sont en dollars canadiens et n'incluent pas la TPS (là où elle s'applique) et les taxes. Les prix annoncés dans cette brochure sont basés sur les coûts fixes en vigueur au moment de l'impression. Ces coûts dépendent du taux de change et/ou d'autres facteurs. En cas d'une augmentation des coûts supérieure à 7%, vous aurez le droit d'annuler l'entente de prestations de voyage et d'obtenir un remboursement de toutes les sommes payées à TC, à moins que cette augmentation de coût ne soit due à une augmentation des taxes gouvernementales ou à une surcharge pour le carburant autorisée par l'Agence canadienne du transport. Nous ferons tout notre possible pour aviser votre conseiller en voyages de toute augmentation de prix au moins 15 jours avant la date prévue de votre départ. En cas d'erreur dans les tarifs publiés, vous aurez alors l'alternative d'accepter le changement de prix ou d'annuler vos réservations pour obtenir un remboursement complet de toutes les sommes payées à TC. Dans le cas des services de voyages réservés par le biais d'une agence de voyages titulaire d'un permis du Québec, les prix annoncés dans la présente brochure sont valides pour la période indiquée à la première page, mais ils pourraient être augmentés advenant une augmentation des taxes, des redevances ou des frais autorisés par une autorité publique compétente.

14. Descriptions des services: Tous les efforts ont été mis en œuvre afin de s'assurer que les informations contenues dans les brochures ou les sites web TC soient exactes; cependant il peut y avoir certains changements après publication. Votre choix de destination vacances doit tenir compte de cet aspect. TC a classé et coté les hôtels selon ses inspections: notre évaluation peut cependant différer d'autres sources. Les normes de qualité des hôtels présentées dans la brochure sont établies en fonction des critères et normes de qualité propres au pays où l'hôtel est situé, lesquelles peuvent différer des normes généralement établies en Amérique du Nord. De plus, les voyageurs doivent s'attendre à ce que les normes, pratiques et conditions liées à la fourniture des services et facilités, à l'hébergement ainsi qu'à la nourriture, diffèrent de celles généralement établies au Canada et en Amérique du Nord. De même, les fêtes ou manifestations locales et/ou religieuses sont célébrées selon les coutumes propres au pays visité. a. L'hôtelier peut décider d'apporter certaines modifications ou entreprendre certains travaux, rénovations, constructions, sans préavis, généralement en vue de l'amélioration et/ou de l'entretien de la propriété. TC ne pourra être tenue responsable de tout inconvénient en découlant. b. Les différentes activités mentionnées dans cette brochure sont sujettes à la disponibilité de l'équipement et/ou au nombre adéquat de participants. Par ailleurs, certaines activités peuvent être suspendues ou restreintes par l'hôtelier, pour bris de matériel ou pour toute autre raison, et ce, sans qu'TC ne puisse en être tenue responsable. Il est entendu que tout programme ou tout service qui ne pourra être utilisé ou dispensé en raison des conditions météorologiques ou de circonstances hors du contrôle d'TC, ne sera sujet à aucun remboursement quoiqu'en dise le prestataire local. c. Les excursions et autres activités non mentionnées dans cette brochure mais proposées à destination ne sont pas incluses dans le prix des prestations offertes. TC n'ayant aucun contrôle sur le contenu ou le déroulement de ces excursions et/ou activités, elle ne peut donc en être tenue responsable. d. Toutes les photos reproduites dans cette brochure sont publiées à titre d'exemple seulement et ne sauraient aucunement être considérées comme un facteur déterminant au présent contrat.

15. Modification des prestations: Si pour des raisons extraordinaires hors du contrôle d'TC, les établissements décrits dans cette brochure refusaient d'honorer les réservations de leurs clients pour cause de survente ou toute autre raison, TC et ses fournisseurs de services se réservent le droit de loger leurs clients dans d'autres hôtels ou autres chambres de catégorie similaire ou supérieure. Advenant que les hôtels ou les chambres soient d'une catégorie inférieure, et dans ces seuls cas, TC remboursera la différence de prix entre les deux catégories d'hôtels ou de chambres sans compensation d'aucune sorte. À moins de faute, négligence ou omission spécifique de la part de TC, TC se dégage de toute responsabilité relativement à tout inconvénient découlant d'une telle situation. TC se réserve le droit d'apporter des modifications à l'itinéraire ou à l'horaire et d'annuler n'importe quel programme aérien ou terrestre avant le départ, notamment dans les cas où le nombre de participants serait insuffisant. Dans l'éventualité d'une annulation, un remboursement complet sera versé à l'agence de voyages, représentant le règlement final, définitif et complet de toutes réclamations envers TC. À la suite d'une annulation de programme aérien ou terrestre, TC s'efforcera d'offrir une alternative comparable selon les disponibilités. L'acceptation d'une alternative constitue un nouveau contrat, liant les 2 parties. TC se réserve le droit de refuser ou d'accepter un individu comme membre d'une excursion ou d'un groupe ou de libérer un client de toute obligation sans aucun recours.

16. Rôle et limitation de responsabilité d'TC: Titulaire d'un permis d'agent de voyages, TC n'est ni «transporteur» ni «hôtelier», ni «locateur de voiture», ni «croisiériste», tous ces services étant fournis par des entreprises indépendantes («ci-dessous les «fournisseurs de services») sur lesquels TC n'exerce aucun contrôle. Le rôle d'TC consiste uniquement à élaborer les prestations décrites à la présente brochure dont les composantes sont fournies par les différents fournisseurs de services dont les noms apparaissent à la brochure ou aux titres de transport et bons d'échange remis aux voyageurs. L'obligation d'TC à l'égard du voyageur consiste principalement à effectuer ses réservations auprès des fournisseurs et à leur transmettre les paiements en temps convenu. N'exerçant aucun contrôle direct et immédiat sur les fournisseurs de services ou leurs employés, TC ne peut d'aucune manière assumer quelque responsabilité que ce soit pour les fautes, gestes ou omissions des fournisseurs de services, leurs employés ou toute autre personne sur lesquelles TC n'exerce pas de contrôle direct et immédiat. Tout incident résultant d'un éventuel défaut d'un fournisseur de services n'engage que la responsabilité du fournisseur. Par conséquent, TC se dégage de toute responsabilité quant à toute réclamation de quelque nature que ce soit, y compris les dommages aux biens et à la personne, retard, maladie, excès de fatigue, perte de jouissance, résultant de : a. faute, négligence, omission et/ou survente de la part de l'un ou l'autre des fournisseurs de services touristiques ou de leur personnel ou de toute personne sur laquelle TC n'exerce pas de contrôle direct et immédiat, b. maladie, vol, grève, panne mécanique, quarantaine, contraintes gouvernementales ou policières, conditions météorologiques ou toute autre cause indépendante de la volonté d'TC, y compris toute modification à l'itinéraire résultant de tels événements; c. omission de la part du voyageur de se munir et/ou d'obtenir les documents de voyage requis; d. retard ou omission du voyageur de se présenter en temps prescrit aux aéroports ou aux différentes convocations durant le voyage, e. retard ou délai d'un transporteur aérien, terrestre ou maritime; f. vol, perte ou dommages occasionnés aux biens durant le transport, les voyageurs ayant la responsabilité de veiller à leurs bagages en tout temps; g. tout dommage résultant de la condition physique du voyageur, d'empoisonnement alimentaire, de troubles de santé, d'accident en cours de circuit, etc; h. faillite ou cessation des activités d'un fournisseur ou transporteur; i. de la non-conformité ou d'une défaillance de tout appareil, matériel, système, installation, logiciel ou équipement informatique y compris les équipements à puces intégrées; j. guerre, terrorisme, crime ou toutes autres sources de danger. Le Gouvernement Canadien émet régulièrement des avis aux voyageurs sur les événements et conditions locales par villes et/ou pays selon sa perception des risques encourus par les voyageurs canadiens. TC suggère fortement aux passagers et agents de voyages de consulter ces informations avant de prendre leur décision de voyage.

17. TC n'agit pas comme assureur des risques d'un voyage. Le calcul du coût des prestations tient compte du fait que le voyageur consent aux clauses exonératoires et limitatives de responsabilité rédigées en faveur d'TC. Le prix serait beaucoup plus élevé en l'absence de telles clauses.

18. En cas de problème ou de difficultés durant le voyage, il est de la responsabilité du voyageur d'immédiatement en aviser le représentant TC local ou l'hôtelier, afin que ces derniers puissent apporter une solution à la situation. Dans l'éventualité où le problème ne peut être réglé à destination, les détails par écrit doivent parvenir à votre agent de voyages dans les 21 jours suivants le retour du voyageur afin de permettre l'enquête auprès des établissements en cause et de donner suite à la requête, à défaut de quoi la demande ne sera pas considérée.

19. Politique de confidentialité: TC est soumis à la législation canadienne en matière de protection des renseignements personnels et se conforme ainsi aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Le texte complet de notre politique de confidentialité est disponible à l'adresse suivante : http://www.intair.com/fr/politique_confidentialite.php

20. La présente convention est régie par des lois provinciales et toute action qui pourrait être intentée devra être prise devant les tribunaux compétents de la province de transaction. La nullité aux fins précédentes n'aura pas pour effet d'annuler ou d'invalider la présente convention intitulée «Conditions générales». Le texte des conditions apparaissant ci-dessus est le texte final, et rend nul et de nul effet tout autre texte apparaissant dans des documents antérieurs ou dans tout autre document, sous le titre «Conditions».

21. Les prix annoncés dans la présente brochure, valides au moment de sa publication, visent des départs prévus entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010, à moins d'indication contraire.

