



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA & CLUB VOYAGES SOLERAMA

TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRALES

Votre réservation est confirmée au moment de la réception du dépôt requis ou du paiement total seulement. Votre réservation constitue un contrat entre vous et VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA, titulaire d'un permis d'agence de voyages délivré par l'Office de la protection du consommateur (OPC) du Québec. Vous acceptez que ce contrat soit régi par la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et les règlements applicables au Québec, incluant le Règlement sur les agents de voyages.

Lorsque VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA est mentionné dans le présent document, il inclut ses agents et ses représentants. Il est de votre responsabilité de lire attentivement et de comprendre ces conditions générales dès l'achat. Aucun représentant de VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA n'est autorisé à modifier ou ignorer ces conditions.

TARIFS

Sauf indications contraires aux présentes, tous les prix sont en dollars canadiens (\$CAN) et basés sur les tarifs en vigueur au moment de la réservation. Les tarifs peuvent être ajustés sans préavis en raison d'une augmentation des taxes, des fluctuations des taux de change, de l'augmentation du coût du pétrole, de frais portuaires ou autres charges imposées par les fournisseurs. VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA se réserve le droit de modifier les prix lorsque nécessaire.

Conformément au règlement modifiant la loi des agents de voyages en vigueur depuis juin 2010, la modification unilatérale du prix du contrat (facture du voyage) ne sera désormais permise qu'aux conditions suivantes :

- Si la modification est permise pour une surcharge de carburant imposée par le transporteur ou pour une augmentation du taux de change, dans la mesure où l'augmentation du taux de change, entre la date d'achat et 45 jours avant la date prévue pour la prestation des services excède 5 %
- Si la modification du prix est égale ou supérieure à 7 % du prix du contrat (facture du voyage), exclusion faite des augmentations de la TPS ou de la TVQ, le client pourra choisir entre l'annulation du contrat (voyage) et le remboursement intégral ou l'obtention de services de remplacement
- Aucune modification de prix ne peut avoir lieu dans les 30 jours précédant le voyage
-

RÉSERVATIONS

Au moment de la réservation, il est impératif de fournir les noms et dates de naissance tels qu'ils apparaissent sur le passeport de chaque voyageur. VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA ne saurait être tenu responsable des erreurs ou omissions causées par le client ou l'agent de voyages. Toute modification de dossier peut entraîner des frais additionnels, dont le montant sera informé et facturé au client.

Il est de la responsabilité du client de transmettre toute information pertinente, notamment les allergies et besoins médicaux, pour que ces renseignements soient communiqués aux fournisseurs locaux. Le client doit également s'assurer que ses demandes sont bien prises en compte sur place, VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA n'étant pas responsable en cas d'omission du fournisseur.

DÉPÔT ET PAIEMENT FINAL

Dépôt initial

Sauf indications contraires, au moment de la réservation un dépôt non remboursable par personne est requis selon le barème suivant :

- 500 \$ pour un voyage de moins de 3 001 \$
- 1000 \$ pour un voyage de plus de 3 000 \$
- 1500 \$ pour un voyage de plus de 5000 \$

Pour toute location de voiture, billets d'avion, billets de train ou de traversier, le paiement total est requis au moment de la réservation.

Paiement final

Sauf indications contraires, le paiement final est dû 60 jours avant le départ. Les voyageurs qui réservent moins de 60 jours avant le départ devront payer le montant total dû lors de la réservation. Pour certains voyages, le paiement complet pourrait être exigé avant le 61^e jour précédant la date du départ.

Dans le cas où le paiement final n'est pas reçu dans les délais requis, le voyageur sera considéré en défaut et toutes réservations et/ou tous achats seront considérés comme annulés par le voyageur. VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA se réserve le droit d'annuler la réservation sans préavis, et ce, sans aucun recours pour le voyageur. Les frais d'annulation prévus aux présentes conditions générales s'appliqueront alors sans autre avis ni délai.

FRAIS DE CHANGEMENT

Tout changement demandé par le client fait l'objet de la vérification de la faisabilité et peut entraîner des frais de modification, en sus des éventuels frais facturés par les fournisseurs locaux. Toute modification doit être demandée par écrit suffisamment à l'avance. Aucun changement ne sera traité passé un certain délai avant le départ, sauf exceptions prévues et communiquées.

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT ET FRAIS D'ANNULATION

Sauf indications contraires, VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA percevra les frais suivants dans tous les cas d'annulation d'une réservation à la demande d'un voyageur, quel qu'en soit le motif (incluant la survenance et/ou l'appréhension de troubles politiques, d'actes de terrorisme, de désastre, de désastre naturel, raisons personnelles, etc.) :

- 60 jours et plus avant le départ : perte du montant du dépôt
- 59 jours et moins avant la date du départ et durant le voyage : 100 % du coût total du voyage

La seule circonstance où cela ne s'applique pas est s'il est mentionné autrement sur la facture.

Les billets d'avion, train ou traversier sont entièrement non remboursables dès la réservation, sauf exception mentionnée explicitement. Toute annulation doit être faite par écrit avec réception confirmée par VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA.

MODIFICATION D'ITINÉRAIRE

VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA se réserve le droit, en cas de force majeure, d'apporter des changements à l'horaire, de faire des ajustements à l'itinéraire et d'annuler un voyage avant le départ, notamment dans les cas où le nombre de participants serait insuffisant, et même de refuser un voyageur.

Dans l'éventualité d'une annulation de forfait par VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA, un remboursement complet des sommes versées vous sera fait, représentant le règlement final, définitif et complet de toutes réclamations envers VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA. Advenant l'annulation d'un voyage par VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA, celui-ci n'aura aucune autre responsabilité que de rembourser le montant qui aura été payé par le voyageur.

À la suite d'une annulation de forfait, nous nous efforcerons de vous offrir une alternative comparable selon les disponibilités. En acceptant, un nouveau contrat nous liera de part et d'autre. La nullité de l'une quelconque des conditions énoncées aux présentes n'a pas pour effet d'annuler ou d'invalider les autres dispositions, lesquelles demeurent valides et en vigueur.

DOCUMENTS DE VOYAGE

Il est impératif d'obtenir, à vos frais, tous les documents exigés par les autorités gouvernementales, y compris les visas, autorisations électroniques et passeports valides pour au moins 6 mois après la date de retour. La date de naissance et le passeport sont nécessaires au moment de la réservation. Prévoir la déclaration écrite pour les mineurs voyageant seuls ou avec un seul parent selon la réglementation en vigueur.

Il est très important de vous informer auprès des autorités compétentes, car la responsabilité d'avoir en sa possession tous les documents nécessaires avant le voyage appartient entièrement au voyageur. Le consommateur est responsable de la vérification de la conformité des documents fournis par VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA.

VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA décline toute responsabilité en cas de refus d'embarquement dû à l'absence ou la non-conformité des documents de voyage.

VALIDITÉ DES BILLETS D'AVION ET BONS D'ÉCHANGE

Les billets d'avion et bons d'échange sont nominatifs, non transférables et valides uniquement pour les dates, vols, hôtels et services prévus. Ils ne sont ni remboursables ni transférables à d'autres dates, vols ou services sauf indications contraires écrites.

TRANSPORTS ET HORAIRES

Le transport aérien est assuré par le transporteur indiqué sur le billet. VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA agit seulement en qualité d'agent de diverses compagnies de transport et de divers établissements hôteliers, et non comme transporteur aérien.

Les horaires des compagnies aériennes sont sujets à changement sans préavis. VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA n'assume aucune responsabilité pour tout retard au départ et à l'arrivée de même que pour des annulations de départ ou modifications d'itinéraire indépendants du contrôle de VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA.

Il est de la responsabilité des passagers de vérifier les heures de départ du voyage et d'arriver suffisamment à l'avance, particulièrement dans les 24 heures précédant le départ et le retour.

ENREGISTREMENT À L'AÉROPORT

Le voyageur doit se présenter au comptoir d'enregistrement au moins 3 heures avant l'heure de départ prévue, sous peine de perdre sa réservation.

IMMIGRATION

Les agents d'immigration peuvent refuser l'entrée d'un voyageur à leur discrétion. VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA n'est pas responsable de ces décisions. Un casier judiciaire ou autre peut être un obstacle à l'entrée.

BAGAGES

Voyages en autocar : Les bagages doivent se limiter à une valise par personne plus un sac de voyage, lequel sera sous la surveillance du voyageur.

Voyages en avion : Les bagages doivent se limiter aux normes établies par chacune des compagnies aériennes. Le nombre, poids et dimensions des bagages sont ceux autorisés par les compagnies de transport utilisées. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer en cas de dépassement. Il faut vérifier auprès de la compagnie aérienne avec laquelle vous effectuez votre voyage des limitations de bagages en soute, en cabine et de bagages spéciaux si applicables.

Pendant un circuit ou transfert, un bagage à main (7 kg) et un bagage régulier (23 kg) sont généralement autorisés.

VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA n'assume aucune responsabilité pour les frais de bagages qui pourraient vous être chargés par la compagnie aérienne et contre le vol, la perte ou tout autre dommage causé aux valises ou effets personnels à quelque moment du voyage.

ASSURANCES

Avant votre départ, VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA recommande vivement la souscription d'assurances voyages adaptées, incluant notamment les garanties annulation, maladie, accident, perte de bagages, interruption de séjour et médico-hospitalière. Le choix et le contrat d'assurance relèvent de la responsabilité exclusive du voyageur, qui doit s'assurer de la couverture adéquate selon ses besoins et la destination. Consultez VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA pour de plus amples informations.

CONFORMITÉ ET COMPORTEMENT

Le voyageur s'engage à respecter toutes les directives raisonnables données par VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA ou ses représentants durant le voyage. Tout comportement jugé inacceptable, dangereux ou perturbateur pourra entraîner le renvoi du voyageur à ses frais personnels sans remboursement du reste du séjour.

Pour toutes excursions, mini-circuits ou circuits, c'est la responsabilité du client d'être à l'heure au point de rencontre. Le bus/guide/accompagnateur n'attendra pas les retardataires. Tous les frais engagés par le client pour se rendre au prochain arrêt ou au point de départ seront à ses propres frais et ne seront pas remboursés ni par VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA, ni par le fournisseur.

Le voyageur doit également être apte physiquement et mentalement à effectuer le voyage et participer aux activités prévues.

CE QUI N'EST PAS INCLUS DANS LE PRIX

Les dépenses personnelles telles que les repas (sauf indication contraire), les boissons et consommations, les appels téléphoniques, le blanchissage, les services non indiqués au programme (les frais de services à l'hôtel où ils sont exigés), les excursions facultatives.

Les taxes d'entrées et sorties de la destination choisie, les frais de passeport et les pourboires ne sont pas compris dans le coût du forfait à moins d'avis contraire.

ACCUEIL ET GUIDES LOCAUX

Les transferts sont généralement effectués par des chauffeurs locaux et peuvent ne pas inclure de guide. Les visites guidées et circuits sont assurés par des guides locaux francophones (sauf mention contraire), dont l'accent peut varier selon la destination.

HÉBERGEMENT ET NOURRITURE

Les standards d'hébergement et alimentaires peuvent différer de ceux du Québec. Dans certains pays, la taille des chambres, horaires d'enregistrement, et qualité de la nourriture peuvent ne pas correspondre aux habitudes nord-américaines. Les clients doivent accepter ces variations qui ne constituent pas un motif de réclamation.

FORCE MAJEURE

VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA ne peut être tenu responsable des événements hors de son contrôle, tels que actes de guerre, catastrophes naturelles, épidémies, grèves, décisions gouvernementales, conditions météorologiques ou techniques affectant le transport, empêchant la réalisation du voyage.

En cas de survente ou refus d'hébergement par un fournisseur, VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA se réserve le droit de proposer une solution alternative d'hébergement de catégorie équivalente ou supérieure. Dans le cas contraire, un remboursement de la différence sera effectué, sans autre compensation.

RESPONSABILITÉ

VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA agit seulement en qualité d'agent de diverses compagnies de transport et de divers établissements hôteliers, et agit uniquement en tant qu'intermédiaire auprès des fournisseurs des prestations touristiques. Malgré une sélection rigoureuse, VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA ne contrôle pas directement ces fournisseurs.

VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA décline donc toute responsabilité en rapport avec les services rendus par les hôtels et les moyens de transport qui pourraient être utilisés dans ses voyages. Le voyageur reconnaît que les conditions générales des fournisseurs et les conventions internationales relatives au transport s'appliquent aux prestations et limitent la responsabilité des fournisseurs.

VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA ne peut être tenu responsable des erreurs, omissions ou négligences du personnel et du propriétaire des hôtels/motels ou de toute autre personne employée à l'organisation des voyages pour laquelle des billets et coupons ont été émis.

VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA se dégage de toute responsabilité quant à toute réclamation pour dommages, blessures, retard, maladie, perte de jouissance, incommodité, anxiété résultante et n'est pas responsable envers le client ou toute autre personne pour une perte, un dommage, des frais ou des dépenses pouvant découler de :

- Blessures physiques ou mentales
- Accidents ou décès
- Retards, contretemps ou correspondance manquée
- Irrégularités causés par une défectuosité d'un véhicule quelconque
- Agissements ou fautes de quelques compagnies ou personne en charge du transport des passagers ou de l'opération du voyage
- Retard ou délai d'un transporteur aérien, maritime ou terrestre
- Retard du passager à l'aéroport le jour du départ, quel qu'en soit le motif
- Négligence de l'obtention de tous les documents de voyage requis de la part du voyageur (ex. : passeport valide, visa, etc.)

- Maladie, vol, grève, panne mécanique, quarantaine, contraintes gouvernementales, conditions atmosphériques ou toute autre cause indépendante de sa volonté
- Dommages matériels, perte de biens, perte de bagages et vols
- Changement, oubli, négligence, faute de la part des fournisseurs de services touristiques, des transporteurs, hôteliers, etc.
- Blessure personnelle, maladie ou décès pour quelque cause que ce soit, incluant maladie tropicale, empoisonnement alimentaire, accident en cours de transport, incendie, etc.
- Pertes ou dépenses supplémentaires causées par un délai ou des changements d'avion ou autres services

VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA ne peut accepter aucune responsabilité pour ces situations.

CLAUSES ADDITIONNELLES DANS LE CAS DE TRANSPORT AÉRIEN

Les voyageurs devront se conformer aux règlements établis par le transporteur aérien (toute compagnie membre de l'IATA).

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément à la Loi 25 sur la protection des renseignements personnels au Québec, VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA s'engage à protéger la confidentialité des données personnelles recueillies. Ces informations sont collectées uniquement dans le cadre du traitement de votre réservation et ne seront utilisées ou divulguées qu'aux parties nécessaires à l'exécution du contrat.

Vous disposez de droits d'accès, de rectification et de retrait des consentements conformément à la loi, en contactant VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA. Les données sont conservées pour la durée nécessaire aux fins du contrat et aux obligations légales.

RÉCLAMATIONS

Toute plainte doit être soumise par écrit dans les trente (30) jours suivant votre retour au Canada, avec détails précis des faits. VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA se réserve le droit de refuser toute réclamation hors délai. Une enquête sera menée auprès des fournisseurs concernés et une réponse sera donnée dans les 90 jours. La responsabilité de VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA se limite au remboursement total ou partiel du montant payé correspondant aux prestations reconnues défaillantes.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Ces conditions générales font partie intégrante du contrat et sont opposables à toutes les parties. Si une clause est jugée nulle ou inapplicable, les autres restent valides.

Par la présente, VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA considère que le client est informé par écrit du contenu de ces clauses, avant la conclusion du contrat (réservation et facturation du voyage). Lorsque le contrat (réservation et facturation du voyage) est conclu oralement à distance, l'agent de voyages est exempté de l'obligation d'informer par écrit le client du contenu des clauses, avant la conclusion du contrat. Cependant, il doit transmettre au client un contrat (facture du voyage) dans les quinze (15) jours de sa conclusion.

COORDONNÉES VOYAGES PARADIS & CLUB VOYAGES SOLERAMA

Donnacona : 222, QC-138 #102, Donnacona, QC G3M 1C2
Tél. : 418 285-1220 | donnacona@voyagesparadis.com

St-Eustache : 497 Chem. de la Grande-Côte, Saint-Eustache, QC J7P 1K3
Tél. : 450 473 2934 | solerama@clubvoyages.com

Québec : 340-2500 Rue Bearevoir, Québec, QC G2C 0M4
Tél. : 418 659-6650 | quebec@voyagesparadis.com

Sainte-Marie : 1066, boulevard Vachon N Bureau 40, Sainte-Marie, QC G6E 1M6
Tél. : 418 387-5556 | stemarie@voyagesparadis.com

Saint-Nicolas : 1810, route des Rivières bureau 308, Saint-Nicolas, QC G7A 2P6
Tél. : 418 831-3045 | stnicolas@voyagesparadis.com

Web : www.voyagesparadis.ca