

CONDITIONS GÉNÉRALES

5 CHANGEMENT DE RÉSERVATION

Correction de nom - il est de la responsabilité du passager de donner le nom réel indiqué sur son passeport au moment de la réservation. Des frais sont applicables pour un nom incorrect remis à TOURS CHANTECLERC INC. (nom à la réservation versus le nom sur le passeport du client), ceci étant considéré comme une annulation. Se référer aux conditions d'annulation au point 3. Certains produits ne permettent aucun changement de nom et seront considérés comme des annulations complètes.

Toute modification de réservation sera considérée comme une annulation et par conséquent, sera sujette aux frais d'annulation.

Pour les départs de groupe, les dates mentionnées dans cette brochure sont fixes. Il sera toutefois possible, moyennant un supplément, de faire une modification de date (départ et/ou retour différé). Les frais applicables vous seront communiqués au moment de la réservation. Certaines conditions ou restrictions s'appliquent.

6 PASSEPORTS ET VISAS

Pour voyager à l'étranger, un passeport canadien valide est le seul document de voyage et d'identité fiable et obligatoire qui soit à la disposition des Canadiens. Certains pays requièrent que le passeport utilisé par le voyageur soit valide pour une durée minimale de plusieurs mois à compter de la date de retour. Vous êtes fortement invités à consulter le site web www.voyage.gc.ca afin de vous informer et de vous conformer aux exigences d'entrée et de sortie de votre destination et de toute(s) escale(s).

Pour voyager au Canada, une pièce d'identité officielle avec photo est requise.

Pour les voyageurs détenant un passeport autre que canadien, certaines conditions d'entrée et/ou visa(s) peuvent également être nécessaires. Consultez les autorités compétentes du (des) pays concerné(s).

Il est de votre propre devoir et seule responsabilité de vérifier la nécessité et de voir à obtenir, en temps opportun et à vos seuls frais, les passeports, visas, autorisations ou autres documents obligatoires pour voyager. TOURS CHANTECLERC INC. n'assume aucune responsabilité concernant les passeports, visas, autorisations ou autres documents de voyages nécessaires à l'entrée et la sortie des pays concernés y compris le(s) pays où le transporteur fait escale(s). Il est de votre responsabilité exclusive de consulter et obtenir l'information et la documentation propre à votre situation auprès des autorités compétentes, soit ambassades, consulats ou ministères. Vous êtes fortement invités à consulter le site web www.voyage.gc.ca afin de vous informer et de vous conformer aux exigences d'entrée et de sortie de votre destination et de toute(s) escale(s). Le passager reconnaît que seul(s) le(s) pays visité(s) y compris le(s) pays où le transporteur fait escale(s), contrôlent les frontières aux postes de douanes et le passager dégage TOURS CHANTECLERC INC. de toutes responsabilités en cas de refus d'entrée ou de sortie d'un pays. De plus, pour les enfants mineurs voyageant sans parents ou avec un seul parent, une lettre d'autorisation signée par les 2 parents ou le parent absent est nécessaire pour la plupart des pays et il est fortement recommandé de s'en munir.

Vous trouverez un exemple de ce type de lettre à l'adresse suivante : <https://voyage.gc.ca/voyager/enfant/lettre-de-consentement>

Ces renseignements sont fournis à titre indicatif; TOURS CHANTECLERC INC. ne saurait être tenu responsable advenant la modification de ces conditions par les autorités compétentes.

7 ATTRIBUTION DES CHAMBRES/CABINES

Sauf avis contraire, la distribution des chambres/cabines sera faite par l'hôtel ou le croisiériste selon la catégorie de chambre/cabine réservée. Seuls les passagers inscrits sur des croisières maritimes peuvent sélectionner leur cabine (sujet à changement). TOURS CHANTECLERC INC. ne saurait être tenu responsable d'une disponibilité spécifique ni de l'emplacement d'une chambre/cabine. Le(s) nom(s) de(s) l'hôtel(s) réservé(s) dans le cadre des forfaits est (sont) donné(s) à titre indicatif. La liste finale sera communiquée dans vos documents avant le départ. Nous nous réservons le droit de remplacer ces hôtels/cabines par d'autres de catégorie similaire.

Les photos et plans sont toujours donnés à titre indicatif. Si un changement de catégorie d'hébergement/cabine était demandé par le passager sur place, il devrait en assumer lui-même le coût en payant la différence au fournisseur.

Il est à noter que les normes hôtelières diffèrent d'un pays à l'autre, surtout en ce qui concerne la grandeur de l'hébergement. Certains services comme la climatisation ne peuvent être garantis sauf lorsque spécifié dans la description des établissements sur certaine période.

La prise de possession de la chambre/cabine se fait généralement vers 16h et doit se libérer vers 12h. L'heure exacte vous sera communiquée par les hôteliers/croisiéristes. Les descriptions dans cette brochure sont données à titre indicatif à partir des déclarations de nos fournisseurs. De plus, certains services peuvent être suspendus, modifiés ou inexistant durant votre séjour (exemple : piscine fermée pour réparation ou nettoyage, panne de climatisation ou de courant). N'ayant aucun contrôle sur ces circonstances, TOURS CHANTECLERC INC. se dégage de toute responsabilité pour dommage, inconvénient ou perte de jouissance. De plus, certains hôtels peuvent imposer des frais de bagagistes, pourboires ou autres. À moins d'avis contraire, ces derniers ne sont pas inclus dans les prix et doivent être réglés sur place.

8 BAGAGES

TOURS CHANTECLERC INC. ne peut être tenu responsable en cas de perte, vol, bris de bagage lors du transport aérien ou terrestre. Par conséquent, nous vous conseillons de bien identifier votre bagage et de vous munir d'une assurance bagages avant votre départ.

Souvenez-vous que votre valise vous suivra tout au long du voyage, aussi bien dans l'autocar qu'à chaque hôtel et/ou à bord de votre croisière. Il est à noter que les soutes des autocars et les chambres d'hôtel/cabines offrent un espace restreint. Il est donc très important que tous les voyageurs respectent les consignes en matière de poids et de dimensions des valises, soit une valise avec un poids maximum entre 20 et 23 kg selon la compagnie aérienne (sujet

à changement). Certains transporteurs ont révisé leurs politiques sur les bagages enregistrés. Des frais peuvent s'appliquer pour un premier bagage. Ces frais devront être payés au comptoir du transporteur lors de l'enregistrement. Pour la majorité de nos départs de groupe, ces frais sont inclus, sauf indication contraire. Informez-vous au moment de la réservation. Tout passager ayant un excédent de bagages devra payer au transporteur aérien un supplément au moment de son enregistrement à l'aéroport.

Assurez-vous également de bien identifier votre bagage en y apposant l'étiquette qui vous sera fournie avec vos documents de voyage pour en faciliter la manutention au cours de votre voyage.

En cabine d'avion, un seul bagage à main par personne est autorisé. Son poids ne doit pas excéder 5 à 10 kg (selon la compagnie aérienne) et sa taille ne doit pas excéder 23 x 40 x 51 cm. Veuillez noter que les limites pour les bagages varient d'une compagnie à l'autre et qu'il est de votre responsabilité de vérifier ces données auprès de votre agent de voyages avant le départ.

9 CONDITIONS ET HORAIRES DES VOLS

Les compagnies aériennes, les horaires des vols et les arrêts sur les parcours aériens sont donnés à titre indicatif seulement. Ils sont sujets à changement sans préavis. Les compagnies aériennes se réservent le droit de changer les types d'appareils, les jours d'opération, les compagnies aériennes effectuant le transport de même que les itinéraires des vols.

Il est de la responsabilité du passager de vérifier, au moins 24 heures avant le départ et le retour, si des modifications à l'horaire de vols ont été effectuées. Sur les départs de groupe, si un changement d'horaire venait à survenir, vous devez tout de même vous présenter à l'heure demandée, à moins d'avis contraire de TOURS CHANTECLERC INC. Ces changements peuvent survenir sans préavis.

Les billets d'avion sont nominatifs et non transférables. Les billets d'avion ne sont valables qu'aux dates indiquées. Les dates non utilisées à leur échéance, aller ou retour, ne sont en aucun cas utilisables sur un autre vol.

En ce qui a trait au transport des articles qui sont permis dans votre bagage de cabine et de soute, veuillez consulter le site web www.acsta.gc.ca de l'Administration Canadienne de la Sécurité du Transport Aérien (ACSTA).

10 VISITES ET EXCURSIONS

Les visites et excursions comprises dans nos forfaits étaient possibles au moment de la mise en ligne de la brochure. Si des changements survenaient d'ici la date de départ (journées de fermeture des musées, châteaux, temples, attractions, sites...), nous remplacerions cette visite, si possible, par une autre similaire ou la ferions à un autre moment que celui prévu à l'origine. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves, les manifestations dans les pays visités ou la météo sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou les excursions, dont TOURS CHANTECLERC INC. ne peut être tenu responsable. Ces cas de force majeure n'entraînent pas de dédommagement pour le voyageur.

11 US ET COUTUMES

Les us, coutumes, logements, nourritures et habitudes de vie des pays concernés sont différents de ceux du Canada. Vous ne pouvez donc vous attendre à retrouver dans les pays visités des infrastructures, transports, logements, nourritures, us, coutumes et habitudes de vie identiques ou même semblables à celles prévalant au Canada.

12 RECOMMANDATIONS MÉDICALES

Certains pays exigent une ou des preuves(s) de vaccination. Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous vous conformez aux exigences sanitaires de votre destination et de toute(s) escale(s). Consultez votre clinique médicale et/ou votre agent de voyages à ce sujet : Il est également de la responsabilité de chaque voyageur de se protéger et/ou de protéger les autres, en adoptant un comportement approprié, afin de limiter la transmission des virus, etc. Les règles et/ou mesures sanitaires en vigueur au Canada ou à l'étranger sont sujettes à des changements. Il est de la responsabilité de chacun des voyageurs d'en faire la vérification.

13 ASSURANCES

Tout voyageur averti devrait prioritairement souscrire à une assurance voyage complète, notamment pour les assurances médicales et annulations. Si vous êtes assurés collectivement par le biais de votre assurance résidentielle, de votre travail ou avec une carte de crédit, il est impératif de bien lire les conditions rattachées à votre contrat d'assurance et particulièrement, les exclusions, pour vous assurer d'avoir la bonne protection.

Nous vous invitons fortement à consulter votre agent de voyages avant votre départ pour en discuter.

TOURS CHANTECLERC INC. se dégage de toute responsabilité de quelque nature que ce soit pour les frais et dommages résultants du refus d'acheter une assurance voyage ou d'un choix de mauvaise couverture.

14 RESPONSABILITÉS

TOURS CHANTECLERC INC. est un voyageur titulaire d'un permis d'agent de voyages du Québec et agit en qualité d'agent auprès des compagnies aériennes, croisiéristes, hôtels et autres fournisseurs de services dont l'ensemble des prestations compose le forfait que vous achetez. TOURS CHANTECLERC INC. choisit soigneusement ses fournisseurs de services, mais n'exerce aucun contrôle direct sur ceux-ci. En conséquence, TOURS CHANTECLERC INC. n'assume aucune responsabilité pour retards ou défauts desdits fournisseurs de services. TOURS CHANTECLERC INC. ne saurait être tenu responsable pour défaut de jouissance advenant une appréciation subjective différée de la part du voyageur.

TOURS CHANTECLERC INC. n'assume aucune responsabilité quant aux dommages matériels, corporels ou moraux résultant d'un cas de force majeure. La force majeure est un événement imprévisible et irrésistible, ou une cause étrangère à TOURS CHANTECLERC INC. présentant ces mêmes caractères (tels que maladie, accident, grève, conditions climatiques, bris mécanique, actes de terrorisme, guerre, événements politiques, manifestations, pandémie, épidémie, restrictions de quarantaine, éruption volcanique, assèchement des cours d'eau, etc.). TOURS CHANTECLERC INC. se réserve le droit d'annuler ou de modifier une partie du voyage ou le voyage en entier pour des raisons de force majeure. Dans ce cas, TOURS CHANTECLERC INC. fera tout ce qui est en son pouvoir pour offrir aux passagers des services équivalents, mais ces derniers n'auront droit à aucune réclamation et/ou dédommagement pour perte, dommage ou blessure, physique ou mentale, résultant de ces changements.

TOURS CHANTECLERC INC. n'assume aucune responsabilité découlant des déclarations non autorisées, actions, fausses interprétations données ou faites par un agent de voyages ou représentant concernant le standard, la qualité et les services fournis ou avantages, inclus ou non, dans les programmes décrits dans cette brochure.

Le passager a la responsabilité d'être suffisamment en santé et autonome pour entreprendre le voyage. Le passager ayant une condition médicale lui permettant tout de même d'entreprendre un voyage, doit aviser TOURS CHANTECLERC INC., par écrit au moment de la réservation, des détails de son état physique ou médical. Dans tous les cas où un passager aurait une conduite ou une condition préjudiciable aux autres voyageurs ou aux fournisseurs de services, le passager pourra être expulsé et devra assumer seul tous les frais occasionnés par sa conduite/condition, y compris tous les frais supplémentaires que le passager devra déboursier pour son transport, son hébergement, son séjour et son rapatriement. En cas d'expulsion d'un passager, TOURS CHANTECLERC INC. ne sera responsable envers ce passager d'aucun remboursement et/ou dommages, quelle qu'en soit la nature. TOURS CHANTECLERC INC. se réserve le droit de refuser l'inscription d'une personne qui antérieurement aurait nui au bien-être du groupe avec lequel elle aurait voyagé.

Les compagnies aériennes participant à ce programme n'assument aucune responsabilité lorsque le passager n'est pas à bord de leurs appareils. Le billet d'avion émis pour le passager constitue le seul contrat entre le passager et le transporteur. Ce contrat de transport est régi par les conditions spécifiques du transporteur et le passager consent à s'y soumettre. Cette brochure n'est mise en circulation par aucune des compagnies aériennes mentionnées et n'engage en rien leur responsabilité.

Il est de la responsabilité du passager d'aviser immédiatement TOURS CHANTECLERC INC. lorsqu'un problème survient. À l'étranger, le passager doit immédiatement communiquer avec le représentant de TOURS CHANTECLERC INC. sur place ou, à défaut, le représentant du fournisseur des services concernés afin de permettre la solution immédiate du problème lorsque possible. Dans le cas où un problème ne peut se résoudre de cette façon, le passager doit communiquer immédiatement avec son agent de voyages ou par courriel avec TOURS CHANTECLERC INC. (croisiere@tourschanteclerc.com) afin que TOURS CHANTECLERC INC. puisse régler le problème dans les meilleurs délais. Si toutefois il n'était pas possible de régler le problème de cette façon, le passager doit, dans les 14 jours de son retour, transmettre par écrit à TOURS CHANTECLERC INC. les détails de la plainte ou réclamation, par l'entremise de son agent de voyages. Les réclamations ne seront prises en compte que dans l'éventualité où TOURS CHANTECLERC INC. aura été prévenu du problème au moment où il s'est produit et que malgré son intervention, la situation n'a pu être réglée sur place. Aucune autre plainte ou réclamation ne sera traitée. Dans tous les cas, la responsabilité de TOURS CHANTECLERC INC. est spécifiquement limitée au prix du forfait.

15 CROISIÈRES

Le prix de la croisière ne comprend pas : les excursions, les repas pris à l'extérieur du navire et dans certains restaurants à la carte et spécialités, les breuvages, le service de buanderie et nettoyage, les services médicaux, le spa, le salon de coiffure, le casino, les boutiques, les pourboires (sauf indication contraire dans les forfaits croisières), les dépenses personnelles et toutes autres prestations non indiquées dans la section nos prix comprennent dudit forfait réservé.

Ports d'escale : La compagnie de croisières se réserve le droit d'annuler, de changer ou de substituer les escales et/ou l'itinéraire complet en tout temps, sans préavis et ne sera pas tenue responsable pour toute perte aux passagers à cause de ces changements, annulations ou substitutions.

Excursions facultatives : Vous pouvez acheter les excursions facultatives sur le navire. La responsabilité de la compagnie de croisières ne s'étend pas au-delà des limites du navire.

Mineurs : Tout passager de moins de 21 ans doit être accompagné d'un parent ou d'un gardien qui partagera sa cabine ou une cabine communicante.

Services médicaux : À bord des navires, il y a un médecin ainsi que du personnel médical (\$). Les passagers qui ont des problèmes de santé doivent nous en aviser au moment de la réservation, par l'entremise de leur agent de voyages.

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

NOM :

DATE :

SIGNATURE :

TOURS CHANTECLERC INC. est détenteur d'un permis du Québec. Validité de la brochure Croisières maritimes : 01 octobre 2025 au 30 novembre 2026.

Tours Chanteclerc est situé au 152 Notre-Dame Est, 8^e étage, Montréal, Québec, H2Y 3P6

