

## CONDITIONS GÉNÉRALES – SOLEIL 2017-2018

**L'achat des forfaits vacances, vols, circuits, hôtels à la carte, excursions et la location de maisons, d'appartements ou de voitures (ci-après appelés les « Services ») offerts par Transat Tours Canada inc. sous la marque Transat (ci-après « Transat ») constitue un contrat entre Transat et vous (le « Client » ou les « Clients »), lequel contient notamment les conditions générales stipulées ci-après. Veuillez lire attentivement ces conditions générales et assurez-vous de bien les comprendre avant d'effectuer votre réservation.**

### EXACTITUDE DES INFORMATIONS

Transat a déployé tous les efforts possibles pour s'assurer que les informations présentées sur [www.transat.com](http://www.transat.com) (le « Site Web ») sont exactes en date de leur publication. Toutefois, des modifications visant les Services, les descriptions, les prix et les conditions générales peuvent être effectuées à tout moment sans préavis après sa publication, notamment afin d'ajouter de nouveaux Services, pour corriger des erreurs et des omissions ou pour des raisons indépendantes de notre volonté. Ces modifications seront publiées sur le Site Web ou par le biais d'avis aux agents de voyages. En cas de divergence entre les conditions générales de la brochure Transat Soleil 2017-2018 sur support-papier (ou sa brochure électronique équivalente) et celles affichées sur le Site Web, les conditions apparaissant sur ce dernier prévaudront. Il convient donc de consulter votre agent de voyages ou le Site Web afin de prendre connaissance de telles modifications avant de réserver.

### SERVICES

Les forfaits vacances Sud (ci-après les « Forfaits Sud ») figurant sur le Site Web comprennent, sauf indication contraire, les vols aller-retour en classe Économie de la ville de départ et la destination, les transferts aller-retour aéroport-hôtel à destination, l'hébergement selon la durée, la catégorie et l'occupation choisies et, le cas échéant, les autres prestations rattachées aux Forfaits Sud, les services d'un représentant Transat à destination, les taxes d'hôtel et les frais d'administration.

Les forfaits circuits Sud (ci-après les « Circuits Sud ») comprennent, sauf d'avis contraire, les inclusions des Forfaits Sud, le transport en autocar climatisé, les services d'un accompagnateur pendant la durée du circuit et, le cas échéant, les autres prestations rattachées au forfait circuit et les taxes locales de séjour et d'hôtel. Certains Circuits Sud offrent des départs garantis à date fixe, lesquels sont conditionnels à ce qu'un nombre minimum de participants réserve le même circuit (le nombre minimum de participants peut varier selon le circuit choisi) afin que Transat puisse offrir celui-ci au prix indiqué. Si le nombre minimum de participants requis pour effectuer un Circuit Sud avec un départ garanti n'est pas atteint, Transat pourra annuler ledit circuit et pourra proposer un autre Circuit Sud au Client ou un remboursement complet, le Client renonçant expressément à tout recours qu'il pourrait avoir contre Transat en raison de cette annulation.

Les nuitées dans les hôtels à la carte (ci-après « Hôtels à la carte ») et les locations de maisons et d'appartements comprennent l'hébergement selon la durée, la catégorie et l'occupation choisies et les frais de service, sauf avis contraire. Les locations de voitures font l'objet de conditions générales spécifiques qui varient selon l'agence de location de voitures et le pays où la location s'effectue. Les billets des parcs thématiques comprennent les taxes locales.

Les Services ne comprennent pas les dépenses personnelles du Client, les pourboires, les frais de télécommunication, certaines taxes et tout autre service ou toute activité additionnels ne figurant pas spécifiquement sur le Site Web.

## PRIX

Les prix présentés sur le Site Web sont établis en fonction des prix des fournisseurs de services, du taux de change, du coût du carburant, des taxes et des autres frais en vigueur au moment de leur mise en ligne. À notre connaissance, les prix sont valables au moment d'affichage et sont indiqués sous réserve de modification. Sauf indication contraire, les prix sont établis par personne, basés sur une occupation double, en dollars canadiens (\$ CA) et comprennent la taxe de vente applicable, la taxe fédérale sur les produits et services, les frais et droits exigés des autorités gouvernementales et aéroportuaires, les taxes aéroportuaires à destination, les frais de cartes touristiques et les frais d'administration. Pour les résidents du Québec, les prix excluent la contribution au *Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages* de 1 \$ par tranche de 1 000 \$ de Services achetés.

Le tarif aérien utilisé pour établir les prix des Forfaits Sud et des Circuits Sud est le tarif le plus économique disponible du transporteur aérien sélectionné par Transat en date de publication pour les vols au départ des villes canadiennes vers la destination choisie pendant les périodes visées. Les sièges d'avion à de tels prix sont donc sous réserve de disponibilité et peuvent ne plus être offerts lors de la réservation. Par conséquent, les prix des Forfaits Sud et des Circuits Sud affichés sur le Site Web peuvent augmenter en raison de l'indisponibilité des sièges d'avion dans une certaine classe tarifaire ou à la suite de l'imposition d'une surcharge du transporteur. 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 titulaire d'un permis du Québec, le prix des Services achetés ne peut être augmenté qu'à la suite de l'imposition d'une surcharge du transporteur ou d'une augmentation du taux de change, dans la mesure où le taux de change applicable 45 jours avant la date à laquelle les Services sont fournis a augmenté de plus de 5 % depuis la date où le contrat a été conclu. Dans l'éventualité où l'augmentation de prix, sans tenir compte de toute augmentation de la taxe de vente du Québec ou de la taxe fédérale sur les produits et services, est égale ou supérieure à 7 % du prix des Services, le Client aura la possibilité d'annuler sa réservation et d'obtenir un remboursement complet ou d'opter pour la prestation de Services similaires au même prix, sans quoi la différence de prix devra être entièrement assumée par le Client. 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'une agence de voyages enregistrée en Ontario, le prix total des Services peut être augmenté à moins que le paiement total n'ait été effectué.

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 fédérale sur les produits et services, le Client peut choisir le remboursement intégral et immédiat des Services ou opter pour la prestation de Services similaires jugés acceptables au même prix, sans quoi la différence de prix devra être entièrement assumée par le Client.

## DÉPÔT DE GARANTIE ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Toute réservation de Services faite plus de 46 jours avant la date de départ doit être accompagnée d'un dépôt de garantie comme suit :

**Forfaits** : 250 \$ par personne

**Vols seuls** : 200 \$ par personne

**Hôtels à la carte** : 100\$ par personne (à moins d'avis contraire)

**Location de maisons ou d'appartements** : 350 \$ par unité, lorsque réservé à la carte

**Location de voiture** : 25 \$, lorsque réservé à la carte

**Excursions, visites à la carte, transferts, vols de correspondance et billets des parcs thématiques** : 100% du coût total lors de la réservation

Le paiement final doit être versé au plus tard 45 jours avant la date de départ, sauf indication contraire. Si la réservation de Services a lieu 45 jours ou moins avant la date de départ, le paiement intégral est immédiatement exigible. La date de paiement final peut varier pour les Hôtels à la carte, les tarifs promotionnels et les groupes.

Transat se réserve le droit d'annuler une réservation, en tout ou en partie, sans préavis et sans recours par le Client si le paiement final n'est pas reçu dans les délais requis, moyennant les frais d'annulation applicables présentés à la fin de ces conditions générales.

Les billets électroniques et autres documents de voyage seront émis par l'agent de voyages ou Transat seulement lorsque le paiement complet des Services aura été reçu. Il incombe au Client et à l'agent de voyages de s'assurer que les informations inscrites sur tous les documents de voyage sont exactes et conformes à la réservation.

#### PAIEMENT DES SERVICES

En fournissant son numéro de carte de crédit verbalement ou par écrit, le Client s'engage à respecter les présentes conditions générales et autorise, selon le cas, le dépôt de garantie et la transaction d'achat de Services. Toutefois, le Client peut être tenu de fournir une confirmation écrite indiquant qu'il autorise que sa carte de crédit soit utilisée sans signature. L'agent de voyages est responsable du paiement des Services dès qu'un numéro de carte de crédit est transmis à Transat pour garantir une réservation et il doit conserver dans ses dossiers toute autorisation dûment signée par le Client à cet effet.

Transat se réserve le droit d'annuler une réservation, en tout ou en partie, sans préavis et sans recours par le Client si le paiement effectué n'est pas honoré.

#### PROMOTIONS

La promotion « RÉSERVER TÔT, C'EST AVANTAGEUX » annoncé sur le Site Web s'applique uniquement aux nouvelles réservations individuelles de Forfaits Sud effectuées avant le 31 octobre 2017 pour des départs entre le 15 décembre 2017 et le 30 avril 2018. Cette promotion ne s'applique pas aux groupes, aux vols seuls ni aux Hôtels à la carte. En réservant un forfait avant les dates applicables et moyennant un dépôt de 100 \$, le Client bénéficiera des avantages suivants: 1. un crédit-voyage Transat non transférable de 50 \$ par adulte et de 25 \$ par enfant applicable à de prochaines vacances pour toute réservation effectuée avant le 31 octobre 2017. Le crédit-voyage doit être utilisé au plus tard le 31 octobre 2019;

2. la possibilité de changer les dates de voyage jusqu'à 3 heures avant le départ si le Client réserve au plus tard le 30 septembre 2017, ou jusqu'à 7 jours avant le départ si le Client réserve au plus tard le 31 octobre 2017. Les Clients seront autorisés à changer leurs dates initiales de voyage qu'une seule fois et le voyage doit être complété au plus tard le 31 octobre 2018. Ne s'applique pas aux vols seuls, aux groupes, aux forfaits Floride, aux forfaits Duo, aux Forfaits Circuits, à l'hébergement à la carte ou aux forfaits dans les complexes hôteliers Marival Residences Luxury Resort Nuevo Vallarta, Sandals Resorts, Beaches Resorts et Grand Pineapple Beach Resorts. Les changements de dates de voyage sont sous réserve de disponibilité des vols et des hôtels. Si le départ à une date ultérieure entraîne une différence de prix à la hausse par rapport au prix du forfait original, le Client devra payer cette différence au moment du

changement de date. Transat ne sera pas tenue de rembourser le Client si le prix du forfait à la nouvelle date de départ est inférieur à celui du forfait initial. Toute demande de changement de date de départ doit être effectuée auprès de l'agent de voyages du Client et reçue par Transat dans les délais prévus, à défaut de quoi la réservation sera présumée annulée et les frais d'annulation prévus dans ces conditions générales s'appliqueront. Si l'agent de voyages du Client n'est pas disponible, le Client peut contacter Transat au 1-866-322-6649, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le Client qui demande un changement de date de départ et qui ne voyage pas avant le 31 octobre 2018 sera présumé avoir annulé son forfait et les frais d'annulation prescrits s'appliqueront;

3. un mois de cours de langue gratuit via l'application Babbel si le Client réserve au plus tard le 30 septembre 2017. Le Client bénéficiera d'un accès gratuit par numéro de réservation via un code promotionnel indiqué sur les documents électroniques;

4. le Client qui réserve un forfait de la Collection Grand Luxe ou Distinction d'un séjour minimum de 7 jours avant le 31 octobre 2017 bénéficiera de notre Garantie baisse de prix (la « Garantie »). Si un forfait dans ces collections est offert à un prix inférieur que celui payé, le Client aura droit à un remboursement maximal de 400 \$ par adulte (200 \$ par enfant). La Garantie est valide jusqu'à 30 jours avant le départ et s'applique uniquement lorsque la ville de départ, les dates, la destination, la catégorie de chambre et les vols sont les mêmes que ceux de la réservation originale et doit être disponible à la date où cette Garantie est invoquée par le Client. Si la demande du Client est approuvée, le prix de la réservation sera ajusté et le paiement final sera immédiatement exigible. Cette garantie est applicable qu'une seule fois par dossier de réservation, à la demande du Client. Cette garantie ne s'applique pas aux forfaits dans le complexe hôtelier Marival Residences Luxury Resort Nuevo Vallarta. Cette garantie peut être modifiée ou annulée à tout moment sans préavis.

Si un forfait de la Collection Grand Luxe ou Distinction d'un séjour minimum de 7 jours est réservé avant le 30 septembre 2017, le Client recevra un surclassement Option Plus gratuit, sous réserve de disponibilité. Ce surclassement, d'une valeur de 109 \$, inclut la sélection de sièges standards, l'enregistrement et l'embarquement prioritaire, une franchise de bagages supplémentaire ainsi que d'autres avantages à bord et ne s'applique pas à la sélection de sièges effectuée directement sur le site Web du transporteur aérien.

La promotion « ÉCONOMISEZ EN TOUT TEMPS » s'applique au prix d'un forfait annoncé sur le Site Web lorsque le Client réserve et paye au moins 35 jours avant la date de départ. En ce qui concerne la promotion « RÉSERVEZ TÔT ET ÉCONOMISEZ », le Client est invité à contacter son agent de voyages ou visiter le Site Web pour obtenir plus d'information sur celle-ci. Les réductions prévues à ces promotions sont calculées en fonction d'une occupation double, sauf indication contraire.

Ces promotions, ainsi que toutes autres promotions qui peuvent être annoncées par Transat au cours de la saison s'appliquent aux nouvelles réservations seulement, ne peuvent être jumelées et sont applicables qu'aux Services décrits aux présentes et soumis aux restrictions qui peuvent y être énoncées. Transat se réserve le droit de modifier les conditions de ces promotions ou de retirer celles-ci à tout moment et sans préavis.

## **VOLS ET AUTRE TRANSPORT AÉRIEN, MARITIME ET TERRESTRE**

Sauf indication contraire, tous les vols sont exploités par Air Transat.

**Changements** : les vols offerts par Transat sont opérés 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. En vertu du tarif du transporteur aérien, les vols peuvent faire l'objet de consolidations, en tout temps et sans

préavis, 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.

**Horaires de vols/vols de correspondance :** les heures de vol, même lorsqu'elles figurent sur un billet d'avion, peuvent être modifiées sans préavis. Les horaires de vol 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 auprès du transporteur aérien (ou le représentant Transat à destination) dans les 24 heures précédant les vols aller et retour. Transat préviendra 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. À l'exception des billets d'avion « point de départ jusqu'à la destination finale » qui ont été achetés auprès de Transat, cette dernière se dégage de toute responsabilité à l'égard d'une modification d'horaire ou d'une correspondance manquée, incluant tout dommage direct ou indirect, ou frais en découlant (incluant notamment la perte de revenus ou de journées de vacances ou des frais additionnels encourus).

**Enregistrement à l'aéroport :** nous recommandons aux Clients de se présenter au comptoir d'enregistrement de l'aéroport au moins trois (3) heures avant le départ du vol afin de prévoir suffisamment de temps pour obtenir leur carte d'embarquement et enregistrer leurs bagages. En général, les comptoirs d'enregistrement du transporteur aérien ferment environ une (1) heure avant le départ prévu du vol et les Clients qui ne s'y présentent pas dans les délais prévus peuvent se voir refuser l'embarquement. Il incombe aussi au Client d'arriver à la porte d'embarquement à l'heure indiquée, à défaut de quoi la réservation pourrait être annulée et son siège pourrait être assigné à un autre passager, sans recours ou possibilité de remboursement.

**Assignation des sièges :** à moins d'avoir été présélectionnés, les sièges d'avion sont assignés à l'aéroport par l'agent au comptoir du transporteur aérien. En cas d'indisponibilité ou de perte d'un siège classe Club avec Air Transat (ou d'un surclassement offert par un autre transporteur aérien) à la suite d'un changement de type d'appareil, de transporteur aérien ou 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, poids et dimensions des bagages, il convient donc de consulter votre agent de voyages ou le 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. En tout temps, les bagages sont transportés, entreposés et manipulés aux risques du Client.

**Articles interdits dans les valises ou bagages à main :** il est conseillé de consulter le site Web de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ([www.acsta.gc.ca](http://www.acsta.gc.ca)) avant de voyager afin de déterminer si des restrictions s'appliquent aux articles que les Clients ne peuvent transporter à même leurs bagages à main, leurs bagages enregistrés ou sur eux-mêmes lors d'un vol.

**Importation d'animaux aux États-Unis:** conformément à la réglementation visant l'importation d'animaux aux États-Unis établie par le *U.S. Department of Health and Human Services et le Center for Disease Control (CDC)*, afin de protéger la santé publique et pour réduire les coûts et les délais à l'importateur ou au transporteur, les animaux qui sont importés aux É.-U. ne doivent montrer aucun signe de maladies transmissibles et doivent être en bonne santé à leur entrée au pays. Les autorités fédérales et/ou étatiques américaines peuvent imposer certaines exigences

ou certains documents aux Clients voyageant avec des animaux, y compris des animaux d'assistance. De plus, tous les chiens doivent être accompagnés d'un certificat de vaccination antirabique valide et émis par un vétérinaire autorisé. Il est conseillé au Client de consulter le site Web du CDC ([www.cdc.gov/importation](http://www.cdc.gov/importation)) avant de voyager afin de déterminer si d'autres restrictions s'appliquent et pour obtenir plus de renseignements sur les exigences des autorités américaines.

**Autres conditions et limites de responsabilité du transporteur aérien :** les conditions de transport aérien et les réclamations relatives à la perte ou aux dommages aux bagages sont régies par la Convention de Montréal ou la Convention de Varsovie, selon le cas, au tarif applicable du transporteur aérien, aux conditions du contrat énoncées sur le billet d'avion, la carte d'embarquement ou l'étiquette 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. Toute portion non utilisée d'un billet d'avion aux dates spécifiées ne pourra être honorée sur un autre vol, mais pourra, sur demande, faire l'objet d'un remboursement partiel de certaines taxes et certains frais en vertu des conditions générales établies par Transat.

**Refus de transport/retrait d'un Client :** Transat se dégage de toute responsabilité quant à son refus, ou celui du transporteur aérien, pour transporter un Client découlant des circonstances suivantes : le Client ne se présente pas 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 contrevenir à toute loi applicable, le paiement final n'est pas honoré, ou Transat ou le transporteur aérien estime nécessaire de refuser l'embarquement à un Client pour prévenir un danger ou un risque pour ce Client ou tout autre individu ou tout bien, ou pour assurer le bon déroulement du vol. Cette rubrique s'applique également, en faisant les ajustements nécessaires, aux transporteurs maritimes (navires, traversiers ou autres) et terrestres.

## MINEURS

La réglementation sur la navigation aérienne adoptée par Transports Canada permet aux bébés (moins de 2 ans au moment du retour) de voyager gratuitement s'ils n'occupent pas un siège (l'achat d'une carte touristique peut être requis pour certaines destinations). Une réservation de vol doit être effectuée à cet effet et aucun repas ne sera 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 Client de moins de 18 ans (21 ans pour les États-Unis) doit être accompagné d'un parent ou d'un tuteur légal ayant atteint l'âge de la majorité dans ce pays et doit partager la même chambre afin de pouvoir séjourner dans un hôtel, effectuer une location de maison, d'appartement ou de voiture ou faire l'achat de billets d'entrée pour les parcs thématiques.

## ASSURANCE VOYAGE

Transat recommande fortement à ses Clients de souscrire une assurance voyage au moment de la réservation incluant une assurance annulation, pour dommages ou perte de bagages et frais médicaux à l'étranger. Les primes d'assurance voyage sont payables en totalité lors de la réservation. Le Client est invité à contacter son agent de voyages ou visiter le Site Web pour obtenir plus d'information sur les régimes offerts.

## DOCUMENTS DE VOYAGE

Un passeport canadien valide constitue le seul document de voyage et d'identité fiable et accepté universellement qui soit à la disposition des Canadiens pour voyager à l'étranger. Certains pays exigent que le passeport soit valide pour une période pouvant aller jusqu'à six (6) mois de la date de retour prévue au Canada. Il incombe au Client d'obtenir, à ses frais, tout document exigé par les autorités gouvernementales compétentes, incluant tous les ports d'escale, et de se soumettre aux diverses lois applicables. Les 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. De plus, nous recommandons que tout enfant de moins de 18 ans accompagné d'un seul parent (ou tuteur légal) ait en sa possession une déclaration écrite sous serment signée par l'autre parent autorisant l'enfant à voyager à l'étranger.

Le Client doit se procurer les documents de voyage nécessaires et doit s'assurer de les avoir en sa possession avant le départ. Pour plus de renseignements sur les documents de voyages requis, veuillez consulter le site [www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca) du gouvernement du Canada. Le transporteur ou les autorités compétentes peuvent refuser l'accès à bord à tout Client qui ne dispose pas des documents requis, sans recours ou 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'assistance 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 assistance ou cette information ait été transmise verbalement, par écrit ou par tout autre moyen. Transat se dégage également de toute responsabilité quant 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 parfois survenir à l'occasion d'un voyage. Le Client les reconnaît, en assume seul les conséquences et convient que Transat ne peut en être tenue responsable. À titre d'exemple, mentionnons les éléments suivants :

**Normes de vie :** les Clients doivent prendre en considération et accepter que les conditions de vie et de salubrité, les coutumes locales, les régimes politiques, les religions, de même que les normes et conditions relatives aux services publics et à l'hébergement à destination peuvent différer à l'extérieur du Canada.

**Interruption de services :** à certains moments, les services d'approvisionnement en eau, d'électricité, d'eau chaude et de climatisation, des dispositifs de sécurité et des autres services ou prestations de nature semblable peuvent être partiellement ou totalement interrompus ou suspendus pendant le séjour du Client. De même, selon le taux d'occupation des hôtels, les repas dans les restaurants à la carte peuvent être remplacés par des repas de type buffet ou l'inverse.

**Nourriture, eau et breuvages :** la qualité de la nourriture, de l'eau et des breuvages peut différer des critères nord-américains et, le cas échéant, peut être la cause de désagréments ou de problèmes de santé. Transat n'assumera aucune responsabilité pour tout problème de santé ou maladie quelconque en découlant et il appartient au Client de prendre les précautions nécessaires.

**Activités sociales et sportives :** certaines activités sociales et sportives requérant l'utilisation d'équipements sportifs, ainsi que certains divertissements organisés par l'hôtelier qui sont

offerts gratuitement et prévus aux forfaits, n'ont pas d'impact sur le prix du forfait. Ces activités peuvent être modifiées ou annulées à tout moment sans préavis au cours du séjour du Client.

**Insectes** : les climats tropicaux favorisent la vie et le développement des insectes qui peuvent être présents à l'intérieur ou à l'extérieur des hôtels, et ce sans égard à sa classification. Transat n'assumera aucune responsabilité pour tout problème de santé ou maladie quelconque en découlant et il appartient au Client de prendre les précautions nécessaires.

**Phénomènes naturels** : certains phénomènes naturels peuvent parfois avoir lieu, pouvant causer des changements temporaires ou permanents au paysage naturel.

**Travaux de construction** : tout complexe hôtelier soucieux de maintenir la qualité de ses services entreprend des travaux d'entretien, d'amélioration, de rénovation et parfois d'agrandissement. Lorsque prévenue 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 Transat ne peut être tenue responsable des désagréments pouvant être occasionnés par ces travaux.

**Fêtes religieuses, congés scolaires, élections et congrès** : certains inconvénients peuvent survenir lors d'un séjour effectué en période de fêtes religieuses, de congés scolaires, d'élections et de congrès et certains services ou prestations peuvent être annulés, interrompus ou indisponibles. Comme ces périodes varient selon le pays visité 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 de voyager durant ces périodes.

**Grossesse** : certaines destinations peuvent présenter des risques potentiels pour les femmes enceintes ou celles qui pourraient le devenir et/ou leur enfant à naître. Avant d'entreprendre tout voyage, le Client a la responsabilité de s'informer des risques pour les femmes enceintes d'un séjour à l'étranger dans la destination visée et des mesures médicales préventives à prendre. Transat n'assumera aucune responsabilité pour tout problème de santé ou maladie quelconque en découlant et il appartient au Client de prendre les précautions nécessaires.

#### ATTRIBUTION DES CHAMBRES D'HÔTEL

Seuls les hôteliers sont responsables de l'attribution des chambres d'hôtel en fonction de la catégorie réservée par le Client. Transat ne peut être tenue responsable de l'emplacement d'une chambre, du décor, de l'ameublement ou type de lit dans une chambre qui peut varier selon sa localisation dans l'hôtel. Si le Client le désire, il pourra, une fois à destination, changer de catégorie de chambre en fonction de la disponibilité et en payant certains frais. Veuillez contacter le représentant Transat à destination ou l'hôtelier pour tout changement de chambre d'hôtel.

Lorsque la mention « hébergement ou catégorie équivalente » est indiquée, l'hébergement énuméré n'est pas garanti et le fournisseur aura l'entière discrétion de choisir une alternative de catégorie équivalente. Les Clients seront informés de l'hébergement réservé sur leurs documents de voyage avant la date de départ. Transat ne pourra être tenue responsable du choix du fournisseur.

#### ENREGISTREMENT ET DÉPART DE L'HÔTEL

Le Client reconnaît et accepte que l'heure d'enregistrement se situe entre 13 h et 15 h pour la plupart des hôtels. L'heure pour libérer la chambre d'hôtel peut varier selon l'hôtelier, mais généralement, les chambres d'hôtel doivent être libérées avant 11 h le jour du départ. Le Client pourra s'informer de l'heure pour libérer la chambre lors de l'enregistrement à l'hôtel. Lorsque les repas ou boissons sont inclus dans un forfait, ces prestations prennent effet au moment où le Client prend possession de la chambre d'hôtel et se terminent au moment où le Client la



libère. Si un Client désire quitter l'hôtel plus tard que l'heure spécifiée par l'hôtelier, des frais supplémentaires peuvent être exigés.

### CLIENTS AUX BESOINS SPÉCIAUX

Tout Client nécessitant des services spéciaux ou une assistance particulière au cours d'un voyage doit aviser l'agent de voyages et le transporteur aérien de tout besoin précis 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.

### MODIFICATIONS AUX SERVICES PAR TRANSAT

Si certains Services réservés n'étaient plus disponibles avant le départ du Client ou dès 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. Si les Services de remplacement sont de valeur supérieure, le Client devra déboursier un montant correspondant à la différence entre le prix des nouveaux Services et le prix des Services réservés à l'origine. Si les modifications surviennent avant le départ du Client, ce dernier aura la possibilité de refuser les Services de remplacement. Dans un tel cas et en 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 figurant sur le Site Web sont donnés à titre indicatif seulement et peuvent en tout temps faire l'objet de changements sans préavis. Les itinéraires, Circuits Sud, l'hébergement ou les modes de transport peuvent également faire l'objet de changements sans préavis. Le voyageur, ainsi que le guide local, ont la faculté de décider en tout temps d'effectuer des modifications ou substitutions aux horaires et aux itinéraires, une telle décision étant finale et sans recours possible du Client contre Transat.

### MODIFICATIONS À LA RÉSERVATION PAR LE CLIENT

Transat ou le fournisseur de services, afin d'accommoder le Client, lui permet dans certaines circonstances de procéder à certaines modifications à sa réservation. Dans la mesure où une telle modification n'est pas permise 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'appliqueront. Veuillez consulter la rubrique *Frais de modifications et d'annulation* à la fin de ces conditions générales.

### RESPONSABILITÉ DU CLIENT

**Déclaration à l'agent de voyages ou à Transat :** le Client doit informer son agent de voyages ou Transat 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 à prendre, qu'ils soient sous ordonnance ou autre, et doivent être gardés dans leur contenant d'origine et transportés dans le bagage à main. Avant le départ, le Client doit aussi s'informer auprès des autorités médicales compétentes de toutes mesures médicales préventives à prendre en fonction des pays visités. Il est de l'entière responsabilité du Client d'être en bonne condition physique et autonome pour entreprendre un voyage.

**Passagères enceintes :** Étant donné qu'un voyage en avion peut présenter des risques de santé, les transporteurs aériens peuvent refuser les passagères enceintes au dernier stade de la grossesse. Dans ces cas, une attestation médicale établissant la date prévue de l'accouchement

et la capacité de la passagère à voyager pourrait être requise précédent le départ. Veuillez consulter votre agent de voyages ou le Site Web pour plus d'information.

**Sports et activités** : les descriptions d'activités (sportives ou autres) figurant sur le Site Web ne sont présentées qu'à titre informatif et non à titre incitatif. Transat se dégage de toute responsabilité découlant d'un incident ou autre relativement à la pratique des 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, dépenses, inconvénients, 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, résultants entre autres, de l'un des événements suivants :

d'un cas fortuit, de force majeure ou du fait d'un tiers;

d'une guerre, d'une révolution, d'une insurrection, d'une émeute, d'un embargo, d'un acte terroriste ou leurs conséquences, désastre nucléaire ou de tout autre acte illégal commis contre l'ordre public ou les autorités; d'un incendie, d'une inondation, d'une explosion, d'un séisme, d'une éruption volcanique, d'une épidémie, d'une pandémie, d'une quarantaine, d'une urgence de santé publique, d'une tempête, d'une foudre, d'un ouragan, d'une tornade, d'une tempête tropicale ou de toutes autres conditions météorologiques défavorables;

d'un accident ou panne d'aéronef, de navire ou de tout équipement connexe, de la perte ou le détournement d'un aéronef ou d'un navire, d'une pénurie de main-d'oeuvre, de carburant, d'équipement ou de l'incapacité à se procurer ceux-ci;

d'une grève, d'un lockout, d'un conflit de travail ou de tout autres problèmes liés 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 ayant autorité 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, en tout ou en partie, les Services prévus aux présentes; ou

de tout autre événement indépendant de la volonté de Transat, qu'il soit réel, appréhendé ou rapporté, et qui pourrait perturber les opérations de Transat ou de ses fournisseurs de services.

#### **EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**

Transat prend des dispositions auprès des transporteurs aériens, hôteliers, voyageurs réceptifs et autres parties indépendantes afin de fournir les Services aux Clients. Bien qu'elle choisisse ses fournisseurs de services avec soin, Transat n'exerce aucun contrôle sur eux et ne peut être tenue responsable de leurs actes, omissions, fautes ou négligence ou ceux de leurs employés ou sous-traitants, ni d'aucune perte ou dommage de quelque nature que ce soit pouvant en résulter. Les Services fournis sont assujettis aux conditions générales de ces fournisseurs de services et la responsabilité de ces derniers se limite aux tarifs, conditions de transport, billets, bons d'échange, conventions internationales et ententes qui s'y appliquent. Les modalités de cette rubrique s'étendent et bénéficient aussi aux mandataires, agents et employés de Transat.

## EXCURSIONS ET VISITES À LA CARTE

Le Client peut vouloir participer à des excursions, des visites touristiques ou 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 peut 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, tout dommage ou toute blessure pouvant survenir lors de ces excursions ou par la suite. Transat ne peut être tenue responsable d'une façon quelconque 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. . Veuillez suivre ce lien pour accéder à notre [Politique de protection de la vie privée](#).

## COMMENTAIRES ET RÉCLAMATIONS

Dans l'éventualité qu'un problème quelconque survienne à destination, le Client doit aviser sans délai le représentant Transat à destination. À titre alternatif, le Client peut aviser soit le représentant local, le directeur de l'hôtel ou Transat directement par courriel à l'adresse suivante : [relationsclientele@transat.com](mailto:relationsclientele@transat.com). Si le problème ne peut être résolu sur place, le Client peut faire parvenir ses commentaires ou sa réclamation par écrit à son agent de voyages ou à Transat dans les 30 jours suivant son retour de voyage.

## LOI APPLICABLE

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 présentes clauses n'aura pas pour effet d'annuler ou d'invalider les présentes conditions générales.

## FRAIS DE MODIFICATIONS ET D'ANNULATION

Ci-après un résumé des diverses modifications permises et les frais de changement ou d'annulation payables par personne (taxes en sus) en lien avec certains Services réservés. Des frais s'appliquent à chaque changement demandé par le Client et ils sont cumulatifs. Les frais de changement ou d'annulation peuvent varier à l'occasion d'événements spéciaux (eg. le Daytona 500, le Salon du bateau à Miami, etc.). Veuillez vous informer auprès de votre agent de voyages. IMPORTANT: Transat ou un fournisseur peut, à l'occasion, offrir des tarifs spéciaux pour certains hôtels ou types de chambres; aucun changement ne sera permis sous peine d'annulation. Ces tarifs portent la mention « tarif non remboursable » ou « aucune modification acceptée » sur la fiche de réservation et, par conséquent, les conditions figurant ci-après ne s'appliqueront pas.

## FORFAITS SUD

### Correction de nom

1 jour ou plus avant le départ: Sans frais

Moins de 24 heures avant le départ: Non permis

**\*Changement de nom ou de passager<sub>1</sub>**

45 jours ou plus avant le départ: 50 \$

44 à 21 jours avant le départ: 100 \$

20 à 8 jours avant le départ: 300 \$

7 jours ou moins avant le départ: Non permis

**\*Changement de date de départ, d'hôtel ou de destination**

45 jours ou plus avant le départ: 50 \$

44 à 21 jours avant le départ: 100 \$

20 jours ou moins avant le départ: Non permis

**\*Changement de catégorie de chambre**

15 jours ou plus avant le départ: Sans frais

14 à 1 jour(s) avant le départ: 100 \$ par chambre

Moins de 24 heures avant le départ: Non permis

**\*Changement d'occupation d'une chambre<sub>2</sub>**

1 jour ou plus avant le départ: Sans frais

Moins de 24 heures avant le départ: Non permis

**Tout autre changement**

Consulter votre agent de voyages.

**Annulation**

45 jours ou plus avant le départ: 250 \$

44 à 21 jours avant le départ: 50% du coût total

20 jours ou moins avant le départ: 100% du coût total

**VOLS**

**Correction de nom**

1 jour ou plus avant le départ: Sans frais

Moins de 24 heures avant le départ: Non permis

**Changement de nom ou de passager**

Non permis.

**\*Changement de date ou de destination**

8 jours ou plus avant le départ: 200 \$ par segment

7 jours ou moins avant le départ: Non permis

**Tout autre changement**

Consulter votre agent de voyages.

**Annulation**

45 jours ou plus avant le départ: 200 \$

44 jours ou moins avant le départ: 100% du coût total

**CIRCUITS SUD**

**Correction de nom**

1 jour ou plus avant le départ: Sans frais

Moins de 24 heures avant le départ: Non permis

**Changement de nom ou de passager**

Non permis

**Changement de date de départ ou de circuit**

45 jours ou plus avant le départ: 150 \$

44 jours ou moins avant le départ: Non permis

**\*Changement d'occupation<sub>3</sub>**

8 jours ou plus avant le départ: 50\$  
7 jours ou moins avant le départ: Non permis

**Annulation**

45 jours ou plus avant le départ: 250 \$  
44 à 21 jours avant le départ: 50% du coût total  
20 jours ou moins avant le départ: 100% du coût total

**HÔTELS À LA CARTE**

**Correction de nom**

1 jour ou plus avant l'enregistrement: Sans frais  
Moins de 24 heures avant l'enregistrement: Non permis

**\*Changement de nom<sub>4</sub>**

8 jours ou plus avant l'enregistrement: 50 \$  
7 jours ou moins avant l'enregistrement: Non permis

**\*Changement de date ou d'hôtel**

45 jours ou plus avant l'enregistrement: 50 \$  
44 à 21 jours avant l'enregistrement: 100 \$  
20 jours ou moins avant l'enregistrement: Non permis

**\*Changement de catégorie de chambre**

15 jours ou plus avant l'enregistrement: Sans frais  
14 à 1 jour(s) avant l'enregistrement: 100 \$ par chambre  
Moins de 24 heures avant l'enregistrement: Non permis

**\*Changement d'occupation de chambre<sub>2</sub>**

1 jour ou plus avant l'enregistrement: Sans frais  
Moins de 24 heures avant l'enregistrement: Non permis

**Tout autre changement**

Consulter votre agent de voyages.

**Annulation**

45 jours ou plus avant l'enregistrement: 100 \$  
44 à 21 jours avant l'enregistrement: 50% du coût total  
20 jours ou moins avant l'enregistrement: 100% du coût total

**LOCATION DE MAISONS OU D'APPARTEMENTS**

**Annulation (lorsque réservé en forfait)**

45 jours ou plus avant l'arrivée: 250 \$  
44 à 21 jours avant l'arrivée: 50% du coût total  
20 jours ou moins avant l'arrivée: 100% du coût total

**Annulation – résidences Florida Holiday Homes (lorsque réservé à la carte)**

31 jours et plus avant l'arrivée: Sans frais  
30 à 8 jours avant l'arrivée: 350 \$ par unité  
7 jours ou moins avant l'arrivée: 100 % du coût total

**Tout autre changement**

Consultez votre agent de voyages.

**LOCATION DE VOITURES**

**Annulation**

1 jour et plus avant la prise en charge du véhicule: 25 \$  
24 heures ou moins avant la prise en charge du véhicule: 25 \$<sub>5</sub>

### **Tout autre changement**

Consultez votre agent de voyages.

### **EXCURSIONS ET TRANSFERTS À LA CARTE**

#### **Changement de date, du nombre de passagers ou de véhicule**

3 jours ou plus avant l'arrivée à destination: Sans frais

Moins de 72 heures avant l'arrivée à destination: Non permis

#### **Annulation**

3 jours ou plus avant l'arrivée à destination: Sans frais

Moins de 72 heures avant l'arrivée à destination: 100% du coût total

### **BILLETS POUR PARCS THÉMATIQUES**

#### **Annulation ou tout autre changement**

Consultez votre agent de voyages.

<sup>1</sup> Un changement de nom ou de passager est permis par réservation. <sup>2</sup> Dans le cas d'un changement d'occupation d'une chambre, la différence de prix devra être payée par le Client qui occupera la chambre à la suite du changement.

<sup>3</sup> En cas de changement d'occupation d'un circuit, d'hôtel ou catégorie de chambre, toute différence de prix résultant sera assumée par le Client qui occupera le circuit suite au changement.

<sup>4</sup> Un changement de nom est permis par réservation.

<sup>5</sup> Des frais d'annulation de l'agence de location s'appliqueront.

\* Ces changements sont permis sur approbation préalable du fournisseur, le Client devant acquitter toute différence de prix entre la date de la réservation initiale et la date du changement (excluant toute promotion applicable) en sus des frais de modification (aucun remboursement ne sera accordé si le prix des Services est moindre suite au changement).

### **CONDITIONS GÉNÉRALES - OPTION FLEX SUD**

#### **DESCRIPTION**

Le programme Option Flex (« Option Flex ») est offert par Transat Tours Canada inc. (« Transat ») au coût de 49 \$ par personne aux Clients qui achètent des Forfaits Sud figurant sur le Site Web. Option Flex doit être acheté et payé lors de la réservation du forfait et est non remboursable. Option Flex ne s'applique pas aux groupes, vols seuls, Circuits Sud, Hôtels à la carte, forfaits en Floride et dans les complexes hôteliers Marival Residences Luxury Resort Nuevo Vallarta, Sandals Resorts, Beaches Resorts et Grand Pineapple Beach Resorts. Option Flex permet au Client de faire une modification à leur réservation avant le départ comme décrit ci-après, de transférer leur forfait ou d'annuler leur voyage pour obtenir un remboursement complet. Transat renoncera, le cas échéant, à son droit d'augmenter par la suite le prix du forfait en raison de l'imposition d'une surcharge du transporteur.

En vertu d'Option Flex, le Client bénéficie d'une annulation ou d'une seule série de modifications. Toute demande de changement de date, de destination ou d'hôtel, de même que toute annulation, doit être faite auprès de l'agent de voyages du Client et transmise par ce dernier à Transat au plus tard 3 heures avant le départ; ou dans le cas d'un changement de nom au dossier ou d'un transfert, jusqu'à 7 jours avant le départ. Dans l'éventualité où l'agent de voyages n'est pas disponible, le Client peut contacter Transat en composant le 1-866-322-6649, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. La date de la demande de changement ou de l'annulation sera présumée être la date de la réception de celle-ci par Transat. Toute demande de changement ou

d'annulation non reçue dans les délais convenus ci-dessus ne sera pas acceptée et les frais de changement ou d'annulation prévus dans la rubrique des *Frais de modifications et d'annulation* s'appliqueront si le Client ne voyage pas. Afin de bénéficier de nouveau des avantages d'Option Flex suite à un changement ou une annulation, le Client devra payer de nouveau les frais exigibles au moment où le changement ou la réservation du nouveau forfait est effectué, selon le cas.

## CHANGEMENTS À LA RÉSERVATION

Les changements suivants sont permis en vertu d'Option Flex : a) changement de nom ou de passager; b) changement de date de départ, d'hôtel ou de destination; c) changement de catégorie de chambre d'hôtel; ou d) changement d'occupation de chambre d'hôtel. Certains changements sont sujets à disponibilité.

Si le changement demandé ne peut être fait dans les délais prévus ci-dessus avant le départ, certaines options pourraient être offertes au Client par Transat; si le Client refuse ces options ou qu'aucune n'est offerte par Transat, le Client aura alors l'option de changer la date de départ ou la destination et choisir un nouveau forfait Transat ou encore d'annuler celui-ci, sous réserve des conditions prévues aux présentes. Dans le cas d'un changement de date de départ, d'hôtel ou de destination, le Client devra réserver un nouveau forfait Transat auprès de son agent de voyages au moment de l'annulation et le voyage devra être complété au plus tard dans un délai de 12 mois suivant la date de départ initialement prévue. Les changements aux dates de voyage sont sous réserve de disponibilité des hôtels et des vols. Toute différence de prix résultant d'un changement ou du choix d'un nouveau forfait devra être payée par le Client. Dans le cas d'un changement d'occupation de chambre d'hôtel, la différence de prix devra être payée par le Client qui occupera la chambre à la suite du changement. Aucun remboursement ne sera accordé si le prix du nouveau forfait ou de la chambre d'hôtel en faisant partie est inférieur au prix initial.

Dans le cas d'un changement de nom ou de passager, le prix total du forfait devra être payé au moment de la demande du changement et le nouveau passager devra fournir les documents requis par Transat ainsi qu'un consentement écrit signé par le passager initial et le nouveau passager confirmant le transfert dudit forfait.

## ANNULATION

En cas d'annulation, le remboursement du forfait du Client selon le mode original de paiement ou en crédits-voyages Option Flex sera fait selon les modalités décrites ci-après dans un délai d'environ 15 jours. De plus, une période d'attente de 15 jours à compter de la date d'annulation sera imposée avant de pouvoir faire une nouvelle réservation. Si des crédits-voyages Option Flex sont autorisés dans le cadre du remboursement, ils seront consignés au nom du Client dans son dossier auprès de son agent de voyages et pourront être utilisés pour l'achat futur de tout produit Transat. Les crédits-voyages Option Flex demeurent valides pendant une période de 12 mois suivant la date de départ initialement prévue et devront être utilisés pour voyager au plus tard dans le même délai, et ne sont pas remboursables ni transférables. Le mode de remboursement varie en fonction du délai de l'annulation par rapport à la date de départ, tel qu'indiqué ci-après:

- **45 jours et plus avant le départ** : le montant du dépôt de garantie ou du paiement versé jusqu'à un maximum de 250\$ en crédits-voyages Option Flex et le solde selon le mode original de paiement (excluant les frais pour Option Flex);
- **44 à 21 jours avant le départ** : 50% du coût total du forfait en crédits-voyages Option Flex et le solde selon le mode original de paiement (excluant les frais pour Option Flex);

• **20 jours à 3 heures avant le départ** : 100% du coût total du forfait en crédits-voyages Option Flex (excluant les frais pour Option Flex).

Option Flex n'est pas une assurance voyage et ne remplace pas la souscription à une telle couverture d'assurance, laquelle est recommandée avant le départ du Client.

**Mis en ligne le 15 juin 2017.**

Transat Tours Canada inc. faisant affaire sous la marque Transat est titulaire d'un permis général d'agent de voyages du Québec (n<sup>o</sup> 754241), un permis d'agent de voyages grossiste de l'Ontario (n<sup>o</sup> 50009486) et un permis d'agent de voyages détaillant/grossiste de la Colombie-Britannique (n<sup>o</sup> 2454), et leurs bureaux sont situés à : Tour Transat, 300 rue Léo-Pariseau, bureau 500, Montréal, QC H2X 4C2 • 191 The West Mall, bureau 800, Etobicoke, ON M9C 5K8 • 1090 West Pender Street, bureau 1110, Vancouver, C-B V6E 2N7.