

Conditions générales de ventes

Sud 2021-2022

L'achat des forfaits vacances, vols, hébergements à la carte et excursions (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 qui vous lient.

Les présentes conditions générales sont applicables aux ventes effectuées à compter du 5 juillet 2021 pour des départs qui ont lieu entre le 1^{er} novembre 2021 et le 31 octobre 2022.

Exactitude des informations

Transat a déployé tous les efforts pour s'assurer que les informations relatives aux Services commercialisés par Transat pour 2021-2022 et contenues sur le site www.transat.com, sont exactes en date de leur publication. Toutefois, des modifications visant les Services, les descriptions, les prix et les présentes 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 www.transat.com. Il convient donc de consulter le site www.transat.com afin de prendre connaissance de telles modifications et d'obtenir un complément d'information, avant de réserver.

Covid : En raison de l'impact de la COVID-19 et de l'évolution imprévisible des conditions à l'arrivée, certaines composantes de votre forfait vacances (tels que les vols, les équipements ou services hôteliers, les excursions, le transport terrestre, etc.) devant être fournies par des prestataires tiers peuvent être différentes de celles annoncées, y compris être réduites, non disponibles ou soumises à des conditions spécifiques. En réservant, vous comprenez et acceptez ce qui précède et vous convenez que, dans la mesure maximale permise par la loi, Transat ne peut être tenue responsable de tels changements. Si Transat est informée à l'avance de tels changements, elle doit, dans certaines situations, vous en aviser rapidement et vous offrir un remboursement ou d'autres services de voyage comparables acceptables pour vous.

Services

Les forfaits vacances (ci-après le «Forfait» ou les «Forfaits») comprennent, sauf indication contraire, les vols aller et retour en classe économie de la ville de départ vers la destination, les transferts aller et retour de l'aéroport à l'hôtel à destination, l'hébergement selon la durée, la catégorie, la formule et l'occupation choisies, les services d'un représentant à destination et, le cas échéant, les autres prestations rattachées aux Forfaits.

Les nuitées dans les hébergements à la carte (les hôtels, les locations de maisons, d'appartements ou de villas) (ci-après les «Hébergements à la carte») comprennent l'hébergement selon la durée, la catégorie, la formule repas et l'occupation choisie ainsi que les frais de service, sauf avis contraire.

Prix

Les prix indiqués sur le site www.transat.com pour les Services sont établis en fonction des prix des fournisseurs de services, du taux de change, du coût du carburant, des taxes et d'autres frais. Le site www.transat.com est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription pour les Services concernés et est confirmé au Client avant son acceptation définitive. 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 de touriste et les frais d'administration. Certaines taxes locales et frais d'établissement ne sont pas inclus.

Pour les services touristiques réservés par les résidents du Québec, les prix n'incluent pas le 3,50\$ par tranche de 1000\$ de services touristiques achetés pour la

contribution des clients au Fonds d'indemnisation, qui sera ajoutée sur votre facture.

Les prix des Forfaits affichés sur le site www.transat.com 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 auprès 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 auprès d'une agence de voyages enregistrée en Ontario, le prix total des Services peut être augmenté à moins que le paiement intégral 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.

Le prix des Services ne comprend pas les assurances, les dépenses personnelles du Client, les pourboires, les frais de télécommunication ainsi que tout service ou toute activité additionnelle non spécifiquement énoncés.

Dépôt de garantie et modalités de paiement

Pour les réservations effectuées à compter du 5 juillet 2021 pour des départs entre le 1^{er} novembre 2021 et le 31 octobre 2022, toute réservation de Service faite à plus de 45 jours avant la date de départ doit être accompagnée d'un dépôt de garantie comme suit :

- **Forfaits:** 250\$ par personne
- **Vols seuls:** 250\$ par personne
- **Hébergements à la carte:** 250\$ par personne (à moins d'avis contraire)
- **Option Flex, excursions et transfert:** 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 hébergements à la carte, les tarifs promotionnels et les groupes. Informez-vous au moment de la réservation.

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,

moynnant les frais d'annulation applicables présentés à la fin de ces conditions générales.

Les billets électroniques et autres bons d'échange seront disponibles lorsque le paiement complet des Services achetés 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.

Pour les réservations effectuées avant le 7 avril 2021 et les réservations effectuées entre le 1^{er} juin et le 4 juillet 2021 pour des départs entre le 1^{er} novembre 2021 et le 31 octobre 2022, toute réservation de Service faite à plus de 45 jours avant la date de départ doit être accompagnée d'un dépôt de garantie comme suit :

- **Forfaits:** 250\$ par personne
- **Vols seuls destination Sud:** 100\$ par personne
- **Hébergements à la carte:** 100\$ par personne (à moins d'avis contraire)
- **Option Flex, excursions et transfert:** 100% du coût total lors de la réservation

Dépôt de garantie et modalités de paiement promotion Enfin le soleil

Pour les réservations effectuées entre le 8 avril au 31 mai 2021 dans le cadre de la promotion Enfin le soleil, Transat a modifié la date limite de paiement final. Toute réservation de Service faite dans le cadre de cette promotion doit être accompagnée d'un dépôt de garantie de 100\$ et le paiement final est requis au plus tard 25 jours avant le départ (au lieu des 45 jours habituels). Ces conditions s'appliquent pour :

- Les départs entre le 1^{er} septembre 2021 et le 30 avril 2022
- Les réservations individuelles seulement
- Les réservations de forfaits seulement (certaines exceptions s'appliquent - voir la section promotions)

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 versement du dépôt de garantie et la transaction d'achat de Services. 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 n'est pas honoré.

Promotions

«Promotion Enfin le soleil» est valable pour les nouvelles réservations individuelles effectuées entre le 8 avril et le 31 mai 2021, pour un minimum de sept nuits, pour des départs entre le 1^{er} septembre 2021 et le 30 avril 2022. L'offre ne s'applique pas aux groupes, aux vols, ni à l'hébergement à la carte. Elle peut être modifiée sans préavis. Sous réserve de disponibilité au moment de la réservation. Notre Garantie baisse de prix est valable jusqu'à 30 jours avant le départ et ne s'applique pas aux groupes, aux vols, aux forfaits vers la Floride, aux forfaits Duo, ni à l'hébergement à la carte. Elle exclut également les soldes Transat 48 heures, l'aubaine du jour, les chambres SPC et les surclassements promotionnels de chambres. La Garantie baisse de prix s'applique uniquement lorsque la ville de départ, les dates de voyage,

la destination, la catégorie de chambre, l'occupation, les vols (incluant la classe de service) sont les mêmes que ceux de la réservation initiale. Si le prix d'un Forfait devait être réduit, le Client pourrait recevoir un remboursement pouvant aller jusqu'à 400\$ par adulte et 200\$ par enfant, moins les frais d'administration de 25\$ par personne. La Garantie baisse de prix peut être suspendue ou modifiée sans préavis. Le Client peut changer sa date de départ, son hôtel, sa destination ou les vols, jusqu'à sept jours avant le départ. Cette offre ne s'applique pas aux forfaits Sandals Resorts, Beaches Resorts, Marival Distinct Luxury Residences, Velas Resorts, Grand Pineapple Beach Resorts ou Couples Resorts Jamaica. Le Client peut annuler son voyage sans frais jusqu'à 25 jours avant le départ et recevoir le remboursement du montant payé, incluant le dépôt. Pour les forfaits Sandals Resorts, Beaches Resorts, Marival Distinct Luxury Residences, Velas Resorts, Grand Pineapple Beach Resorts et Couples Resorts Jamaica, les annulations sont permises jusqu'à 45 jours avant le départ. Le remboursement sera fait selon la méthode de paiement au dossier. Les frais administratifs liés à la Garantie baisse de prix payés avant l'annulation ne seront pas remboursés. Le paiement final est requis 25 jours avant le départ, à l'exception des forfaits Sandals Resorts, Beaches Resorts, Marival Distinct Luxury Residences, Velas Resorts, Grand Pineapple Beach Resorts et Couples Resorts Jamaica, pour lesquels le paiement final est requis 45 jours avant le départ.

« ÉCONOMISEZ EN TOUT TEMPS » s'applique au prix d'un Forfait annoncé sur www.transat.com, lorsque le Client réserve et paye au moins 35 jours avant la date de départ.

« RÉSERVEZ TÔT ET ÉCONOMISEZ », les réductions prévues à ces promotions sont calculées en fonction d'une occupation double, sauf indication contraire. La date du paiement final peut varier selon l'hôtelier.

Ces promotions, ainsi que toutes autres promotions ponctuelles qui peuvent être annoncées par Transat au cours de la saison s'appliquent aux nouvelles réservations seulement, ne peuvent être cumulées entre elles et sont applicables qu'aux Services décrits sur www.transat.com et soumises 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'appareils, 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 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 prévendra 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.

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 d'Air Transat 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.

Assignment des sièges: à moins d'avoir été présélectionnés, les sièges d'avion sont assignés à l'aéroport par l'agent au comptoir d'enregistrement 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) 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.

Animaux: le Client est invité à consulter le transporteur aérien afin de s'assurer qu'il remplit les exigences des autorités gouvernementales quant au transport et à l'importation d'animaux à l'étranger. Le transport de l'animal pourrait être refusé si ces exigences n'étaient pas respectées. Les frais seront non remboursables. Le Client peut consulter la [section Info-Voyage](#) sur le site d'Air Transat.

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, de 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 contrevioler 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 (les frais d'améliorations portuaires et l'achat d'une carte touristique peuvent 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.

Pour les Forfaits et Hébergements à la carte, 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, assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur, afin de pouvoir y séjourner.

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 à visiter www.transat.com 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 après 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 (tels que notamment passeport, visa, certificat de vaccination, fonds suffisants, attestation d'assurance assistance, ou autre). Pour plus de renseignements sur les documents de voyages requis, veuillez consulter le site 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 le reconnaît, en assume seul les conséquences et convient que Transat ne peut en être tenue responsable. À titre d'exemple, mentionnons les éléments suivants:

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. 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.

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.

Travaux: 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.

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.

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 à partir de 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. 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.

Modifications des 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.

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.

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.

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: 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.

De plus, 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 précédant le départ. Veuillez consulter votre agent de voyages ou www.transat.com pour plus d'information.

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, d'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, du terrorisme ou d'un acte terroriste, une fermeture des frontières ou des espaces aériens, un désastre nucléaire ou de tout autre acte illégal commis contre l'ordre public ou les autorités y compris toutes conséquences qui pourraient en découler;
- 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 défaillance d'avion, de navire ou de tout équipement connexe, de la perte ou le détournement d'un avion ou d'un navire, ou de tout manque de main d'œuvre, de carburant ou d'équipement ou incapacité à se procurer ceux-ci;
- d'une grève, d'un lockout, d'un conflit de travail ou de tout autre problème lié aux relations de travail impliquant les employés de Transat, de ses fournisseurs ou de toute autre entité avec laquelle Transat fait affaire;
- d'une décision d'une autorité gouvernementale ou législative ayant autorité et dont l'action ou l'inaction perturberait les opérations de Transat, y compris un avis aux voyageurs émis par un gouvernement;
- d'un défaut d'autres entités avec lesquelles Transat fait affaire afin d'offrir, en tout ou en partie, les Services prévus aux présentes;
- de phénomènes naturels ayant causé des changements temporaires ou permanents au paysage naturel; ou
- de tout autre événement dépendant 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, voyagistes 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.

Les descriptions d'activités (sportives ou autres) contenues sur www.transat.com 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.

Excursions

Des excursions, visites touristiques ou activités optionnelles (collectivement, les «Excursions») peuvent 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.

Confidentialité

Transat protège la confidentialité des renseignements personnels fournis par ses Clients et se conforme aux lois applicables en la matière. Notre Politique de protection de la vie privée peut être consultée sur www.transat.com.

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. 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.

Conditions générales: Option Flex Standard et Option Flex Extra

Description

Le programme Option Flex (incluant «Option Flex Standard» et «Option Flex Extra») est offert par Transat Tours Canada inc. («Transat») au coût de 89\$ par personne pour Option Flex Standard et 149\$ par personne pour Option Flex Extra aux Clients qui achètent des Forfaits vers une destination Sud figurant sur le site www.transat.com.

Option Flex Standard ou Option Flex Extra doivent être achetés et payés lors de la réservation du Forfait et sont non remboursables. Option Flex Standard et Option Flex Extra ne s'appliquent pas aux groupes, aux vols seuls, à l'hébergements à la carte, aux Forfaits incluant une location d'auto, un transfert par train, en avion, bateau grande vitesse, aux forfaits aux États Unis, aux forfaits Duo Guadeloupe et Les Saintes, aux forfaits Duo Carthagène et Baru, aux forfaits dans les complexes hôteliers Marival Residences Luxury Nuevo Vallarta, Marival Distinct Luxury Residences, Sandals Resorts, Beaches Resorts, Grand Pineapple Beach Resorts, Couples Resorts et Velas Resorts.

Option Flex Standard et Option Flex Extra permettent aux Clients de faire une modification à leur réservation avant le départ, de transférer leur Forfait ou d'annuler leur voyage et obtenir un remboursement selon les modalités décrites ci-dessous.

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 Standard ou Option Flex Extra, 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 72 heures avant le départ (du Canada) pour les Clients s'étant procuré Option Flex Standard et 24 heures avant le départ (du Canada) pour les Clients s'étant procuré Option Flex Extra; ou dans le cas d'un transfert à un ami ou à un membre de votre famille, jusqu'à 30 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, 7 jours sur 7. La date de la demande de changement ou de l'annulation sera présumée être la date et l'heure 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. Afin de bénéficier à nouveau des avantages d'Option Flex Standard ou Option Flex Extra, suite à un changement ou une annulation, le Client devra acheter l'Option Flex à nouveau, et ce, 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 Standard ou Option Flex Extra :

- changement de nom ou de passager;
- changement de date de départ, d'hôtel ou de destination;
- changement de catégorie de chambre d'hôtel; ou
- changement d'occupation de chambre d'hôtel.

Tous les changements sont sous réserve de disponibilité des hôtels et des vols.

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. Les changements de dates de voyage sont sous réserve de disponibilité des hôtels et des vols.

Aucuns frais de modification ne seront appliqués dans le cas d'un transfert à un ami ou à un membre de votre famille, jusqu'à 30 jours avant le départ ou pour les changements faits au plus tard 72 heures avant le départ (du Canada) pour un Client s'étant procuré Option Flex Standard et 24 heures avant le départ (du Canada) pour un Client s'étant procuré Option Flex Extra, nonobstant la survenance d'un événement de force majeure.

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.

Annulation

Option Flex Standard

En cas d'annulation, le Client s'étant procuré **Option Flex Standard** peut annuler sa réservation au plus tard 72 heures avant le départ (du Canada) et peut avoir droit à un crédit voyage Option Flex de la valeur du montant des pénalités au moment de l'annulation. La balance du

montant excluant la valeur de l'Option Flex Standard sera remboursée selon le mode de paiement au dossier.

Le remboursement du Forfait du Client en crédits voyages Option Flex sera fait dans un délai d'environ 15 jours. Si les crédits voyages Option Flex sont accordés, ils seront consignés au nom de chaque Client dans son dossier et pourront être utilisés pour l'achat futur de tout produit Transat. Les crédits voyages Option Flex émis dans un dossier réservé via une agence de voyages seront consignés auprès de cette agence. Pour les nouvelles réservations effectuées à compter du 1^{er} novembre 2021, les crédits voyages Option Flex devront être utilisés pour voyager au plus tard dans les 12 mois suivant la date de retour initialement prévue. Pour les réservations effectuées avant le 31 octobre 2021, les dates d'expiration des crédits voyage Option Flex diffèrent puisque ces derniers sont accompagnés de conditions assouplies en raison de la pandémie.

Option Flex Extra

En cas d'annulation, le Client s'étant procuré **Option Flex Extra** peut annuler sa réservation au plus tard 24 heures avant le départ (du Canada) et peut avoir droit à un remboursement de la valeur du montant reçu au dossier au moment de l'annulation excluant la valeur de l'Option Flex Extra et selon le mode de paiement au dossier.

De plus, pour Option Flex Standard et Option Flex Extra, une période d'attente de 15 jours à compter de la date d'annulation sera imposée avant d'être en mesure de réserver un nouveau Forfait.

Ce crédit voyage ou ce remboursement intégral sera accordé au Client même en cas de force majeure.

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.

Frais de modifications et d'annulation

Le tableau qui suit résume les diverses modifications permises et les frais de changement et/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.

Important Transat ou un fournisseur peut, à l'occasion, offrir des tarifs spéciaux pour certains hôtels ou types de chambres. Ces tarifs portent la mention « tarif non remboursable » ou « aucune modification acceptée » et, par conséquent, les conditions figurant ci-après ne s'appliqueront pas.

		Nombre de jours (ou heures) avant la prise de possession/départ				
Forfaits et Hébergements à la carte		45 jours ou +	44 à 22 jours	21 à 8 jours	7 à 1 jour(s)	Moins de 24 heures
Type de changement	Correction de nom	Sans frais	25\$	25\$	Non permis	Non permis
	Changement de nom ou de passager ^{1*}	50 \$	Non permis	Non permis	Non permis	Non permis
	Changement de date de départ, d'hôtel ou de destinations [*]	50 \$	Non permis	Non permis	Non permis	Non permis
	Changement de catégorie de chambre [*]	50 \$	Non permis	Non permis	Non permis	Non permis
	Changement d'occupation de chambre ^{2*}	50 \$	Non permis	Non permis	Non permis	Non permis
	Annulation	250 \$	50 % du coût total	100 % du coût total	100 % du coût total	100 % du coût total
Vols		45 jours ou +	44 à 22 jours	21 à 8 jours	7 à 1 jour(s)	Moins de 24 heures
Type de changement	Correction de nom	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Non permis
	Changement de nom ou de passager			Non permis		
	Changement de date ou de destination ³	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Non permis
	Annulation	200 \$	200 \$	200 \$	200 \$	Non permis
Excursions et transferts à la carte		45 jours ou +	44 à 22 jours	21 à 8 jours	7 à 1 jour(s)	Moins de 24 heures
Type de changement	Changement de date, du nombre de passagers et de véhicule	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Non permis	Non permis
	Annulation	Sans frais	Sans frais	Sans frais	100 % du coût total	100 % du coût total

*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).

¹Un changement de nom ou de passager est permis par réservation.

²Dans 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.

³Offre d'une durée limitée : aucuns frais de modification. Réservez un vol aujourd'hui et, si vos plans changent, aucun souci : vous pouvez modifier la date et la destination sans frais, jusqu'à vingt-quatre heures avant le départ.