

Conditions générales 2019-2020

L'achat des forfaits croisières, vols et l'hébergement à la carte (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.

Exactitude des informations

Transat a déployé tous les efforts afin de s'assurer que les informations contenues dans la brochure Croisières 2019-2020 (ci-après la «Brochure»), sont exactes en date de leur publication. Toutefois, des modifications visant les Services, les descriptions, les prix et les conditions générales dans cette Brochure 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 ou par le biais d'avis aux agents de voyages. En cas de divergence entre les conditions générales de la Brochure version papier ou version électronique PDF et celles affichées sur www.transat.com, les conditions apparaissant sur ce dernier prévaudront. 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.

Services

Les forfaits croisières (ci-après le «Forfait Croisière» ou les «Forfaits Croisières») figurant dans cette Brochure comprennent, sauf indication contraire, les vols aller-retour en classe économie de la ville de départ vers la destination, la croisière avec hébergement à bord selon la durée, la catégorie de cabine et d'occupation choisie, les repas à bord, la plupart des spectacles et activités à bord, les transferts et autres prestations rattachées au Forfait Croisière. Les Services ne comprennent pas les dépenses personnelles du Client, les pourboires, les frais de télécommunication ainsi que tout service ou toute activité additionnelle non spécifiquement énoncés.

Prix

Les prix sont établis en fonction des prix des fournisseurs de services, du taux de change, du coût du carburant, des taxes et d'autres frais en vigueur en date de publication de la Brochure. Les prix figurant dans la présente Brochure sont valables au moment d'aller sous presse 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 taxes portuaires, les frais de cartes de touriste et les frais d'administration.

Pour les services touristiques réservés par les résidents du Québec, il y a présentement congé de perception de la contribution au Fonds d'indemnisation. En conséquence, votre facture inclura un débit de 1\$ par tranche de 1 000\$ de services touristiques achetés ainsi qu'une remise d'un montant équivalent.

Le tarif aérien utilisé pour établir les prix des Forfaits Croisières 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 figurant dans cette Brochure ou affichés sur 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.

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 que 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 que la différence de prix devra être entièrement assumée par le Client.

Dépôt de garantie et modalités de paiement

Toute réservation de Services doit être accompagnée d'un dépôt de garantie, lequel doit être versé à Transat lors de la réservation. Le paiement final pour les Services doit être achevé à Transat dans les délais prescrits dans la grille figurant à la fin de ces conditions générales. Les dépôts et les dates finales de paiement peuvent varier pour certains itinéraires/croisières (incluant les départs lors de

jours fériés), ainsi qu'en fonction de la catégorie de cabine à bord ou l'hébergement à l'hôtel et des tarifs promotionnels. Pour toute croisière non énumérée dans la présente, veuillez-vous informer des dépôts exigés et dates finales de paiement au moment de la réservation. Ces conditions peuvent varier pour les groupes, veuillez donc consulter votre agent de voyages.

Le dépôt de garantie pour les hôtels à la carte est de 100\$ par personne (à moins d'indication contraire).

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 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.

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

« ÉCONOMISEZ EN TOUT TEMPS » s'applique au prix d'un Forfait annoncé dans cette brochure ou sur www.transat.com, lorsque le client réserve et paye au moins 120 jours avant la date de départ.

Cette promotion, 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 dans cette Brochure 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.

Certains Forfaits Croisières peuvent inclure des offres en prime notamment boissons gratuites à volonté, pourboires, boissons avec le repas incluses, excursions terrestres incluses et prix spéciaux offerts sur les forfaits boissons, qui peuvent faire l'objet de modifications 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 pour de nombreuses raisons, souvent indépendantes de la volonté du transporteur aérien ou de Transat. Tout Client ayant acheté un Forfait Croisière ou un vol auprès de Transat à l'entière responsabilité de vérifier l'heure de son vol auprès du transporteur aérien dans les 24 heures précédant les vols aller et retour. Transat viendra 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 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.

Assignment 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 et 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.

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 and Prevention (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) 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 contrevir 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 de 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.

Pour les Forfaits Croisières, les mineurs de moins de 21 ans (18 ans pour certains croisiéristes) doivent être accompagnés d'un adulte d'au moins 25 ans qui occupe la même cabine (ou une cabine communicante ou à proximité, non garantie). La plupart des croisiéristes exigent que les enfants doivent être âgés d'au moins 6 mois au départ de la croisière. Cependant, l'âge minimal peut varier selon le croisiériste. Veuillez consulter la grille à la fin de ces conditions générales pour les exigences en matière d'âge.

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 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 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. Nous recommandons fortement que tout Client mineur selon sa province ou territoire de résidence (soit 18 ans ou 19 ans au Canada et 21 ans pour les États-Unis) voyageant seul, accompagné d'un seul parent (ou tuteur légal), d'amis ou de membres de la parenté ou d'un groupe ait en sa possession une lettre de consentement autorisant le mineur 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 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 :

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 à 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 : soucieux de maintenir la qualité de ses services, certains travaux d'entretien, d'amélioration, de rénovation et parfois d'agrandissement sont requis. 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 événements 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 voyage durant ces périodes.

Itinéraires : les itinéraires décrits dans cette Brochure ou sur www.transat.com indiquent les noms des villes les plus connues où que la majorité des Clients soient susceptibles de visiter. Néanmoins, il se peut, dans certaines circonstances, que le port dans lequel le navire accoste ne soit pas situé dans la ville mentionnée dans l'itinéraire. Il se peut également que le navire n'accoste pas pour des raisons de sécurité et reste en mer si les conditions météorologiques l'en empêchent.

Attribution des cabines et des chambres

Seuls les croisiéristes et les hôteliers sont responsables de l'attribution des cabines ou des chambres en fonction de la catégorie réservée. Transat ne saurait être tenue responsable de l'emplacement, du décor, de l'aménagement ou du type de lit dans une cabine ou une chambre qui peut varier selon sa localisation sur le navire ou dans l'hôtel. Si le Client le désire, il pourra, une fois sur le navire ou à destination, changer de catégorie de cabine ou de chambre en fonction de la disponibilité et en payant certains frais. Veuillez contacter le service à la Clientèle du croisiériste sur le

navire pour un changement de cabine ou le représentant Transat à destination 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. Transat ne pourra être tenue responsable du choix du fournisseur.

Enregistrement – croisières et hôtels

Afin d'éviter des retards au quai, l'enregistrement en ligne doit être effectué sur le Site web du croisiériste de 45 à 2 jours avant le départ. Étant donné que les horaires d'embarquement peuvent varier, nous vous invitons à consulter le site web du croisiériste. Avant le départ du Canada, les Clients doivent s'assurer d'apposer les étiquettes bagages fournies par les croisiéristes et comportant le numéro de cabine. Au moment de l'embarquement, les Clients doivent avoir en main tous les documents valides requis pour entrer dans chacun des pays visités au cours de la croisière même si le Client souhaite ou non débarquer dans chaque port.

Pour l'enregistrement à l'hôtel, le Client reconnaît et accepte que l'heure d'enregistrement se situe entre 13h et 16h 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 11h le jour du départ. Lorsque les repas ou boissons sont inclus, 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.

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 dans cette Brochure ou sur www.transat.com sont donnés à titre indicatif seulement et peuvent en tout temps faire l'objet de changements sans préavis. Les navires, itinéraires, visites, hébergements ou modes de transport peuvent également faire l'objet de changements sans préavis. Le croisiériste, le fournisseur local, de même que le guide local, ont la faculté de décider en tout temps d'effectuer des modifications, annulations 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, le croisiériste 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 le Service acheté, 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, au navire 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 : les croisiéristes n'acceptent pas les femmes enceintes qui auront atteint leur 24^e semaine de grossesse avant la fin de leur croisière. De plus, étant donné qu'un voyage en avion peut présenter des risques de santé les transporteurs aériens peuvent aussi 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 précédemment le départ. Veuillez consulter votre agent de voyages sur la politique du transporteur aérien et des croisiéristes à cet égard ou consultez www.transat.com pour plus d'information. Il est aussi important de noter que 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.

Sports et activités : les descriptions d'activités (sportives ou autres) contenues dans cette Brochure ou 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.

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, 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 défaillance d'avion, de navire ou de tout équipement connexe, de la perte ou du détournement d'un avion ou d'un navire, ou d'une pénurie de main-d'œuvre, 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;
- de phénomènes naturels ayant causé des changements temporaires ou permanents au paysage naturel; 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, 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.

Excursions et visites à la carte

Des excursions, des visites touristiques ou des activités optionnelles (collectivement, les «Excursions») peuvent être proposées par Transat pour le compte de croisiéristes ou 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 la 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 commissaire de bord du navire, 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.

Imprimé au Canada le 26 juin 2019.

Transat Tours Canada inc. faisant affaire sous la marque Transat est titulaire d'un permis général d'agent de voyages du Québec (no 754241), un permis d'agent de voyages grossiste de l'Ontario (no 50009486) et un permis d'agent de voyages détaillant/grossiste de la Colombie-Britannique (no 2454) et ses bureaux sont situés à Place du Parc, 300 rue Léo-Pariseau, bureau 500, Montréal, QC H2X 4C2 - 191 The West Mall, bureau 800, Etobicoke, ON M9C 5K8 - 2175 West 41st Avenue, Vancouver, BC, V6M 1Z6.



Modifications et frais applicables - forfaits croisières 2019-2020

Le tableau qui suit résume les diverses modifications permises et/ou les frais de modification ou d'annulation payables par personne (taxes en sus), selon une occupation double, attribuables à 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 certaines croisières, certains hôtels ou types de cabines ou 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.

Type de changement	Frais applicables
Correction de nom	8 jours ou plus avant le départ : sans frais; 7 jours ou moins avant le départ : non permis
Changement de date de départ de la croisière	Non permis
Changement de date de départ de vol (après la réservation)	Europe : 1 jour ou plus avant le départ : 300\$ par segment; 24 heures ou moins avant le départ : non permis ¹ Sud et Floride : 1 jour ou plus avant le départ : 100\$; 44 à 21 jours avant le départ : 100\$; 24 heures ou moins avant le départ : non permis ¹

Vols-aller anticipé ou retour différé de/vers le Sud, La Floride et l'Europe et prolongation de séjour Hôtelier

Voir * ci-dessous

Forfaits croisière (s'appliquent à des navires spécifiques au départ du Sud - incluant les forfaits «Croisière et hébergement»)

Croisiériste	Changement de nom	Changement de cat. de cabine*	Changement d'occupation*	Âge min. (adulte) ²	Âge min. (enfant)	Dépôt ³	Paiement final	Frais d'annulation
Costa Cruises Costa Favolosa	Un seul changement de nom autorisé : 45 jours et plus : 50\$	15 jours ou plus avant le départ : sans frais; 14 à 8 jours avant le départ : 100\$; 7 jours ou moins avant le départ : non permis	8 jours ou plus avant le départ : sans frais; 7 jours ou moins avant le départ : non permis	21	Costa: 6 mois	250\$	44 jours	45 jours et plus : 250\$ 44-21 jours : 50% 20 jours ou moins : 100%
MSC Cruises MSC Preziosa	44-21 jours : 100\$ 20-8 jours : 300\$ 7 jours ou moins : non permis			18	MSC: 7 jours			

Navires au départ de toutes les destinations

Croisiériste	Changement de nom	Changement de cat. de cabine*	Changement d'occupation*	Âge min. (adulte) ²	Âge min. (enfant)	Dépôt ³	Paiement final	Frais d'annulation
Carnival Cruise Line	Le nom d'un passager par cabine doit demeurer le même. Sans frais jusqu'à 8 jours			21 ans (les passagers de moins de 21 ans doivent être accompagnés d'un adulte 25 ans ou plus)				
Costa Cruises	Le nom d'un passager par cabine doit demeurer le même: 95 jours et plus: sans frais 94-34 jours: 75 \$ 33-9 jours: 175 \$ 8 jours et moins: non permis		Ajout de passager: sans frais Annulation de passager: voir frais d'annulation	21 ans (25 ans pour certaines dates de départ)	6 mois		95 jours	
MSC Cruises	Le nom d'un passager par cabine doit demeurer le même: 95 jours et plus: sans frais 94-34 jours: 75 \$ 33-9 jours: 250 \$ 8 jours et moins: non permis	Si un tel changement s'avère possible (après confirmation de la compagnie de croisière et de Transat) certains frais peuvent s'appliquer		États-Unis: 21 ans Caraïbes : 18 ans Europe: 18 ans	7 jours	500\$	Seaside et Caraïbes: 80 jours Europe: 125 jours	95 jours et plus: dépôt 94-79 jours: 35% 78-64 jours: 50% 63-34 jours: 75% 33-0 jours: 100%
Norwegian Cruise Line	Le nom d'un passager par cabine doit demeurer le même: 34 jours et plus: sans frais 33-9 jours: 100 \$ 8 jours et moins: non permis		Ajout de passager: sans frais Annulation de passager: voir frais d'annulation	21 ans (couples mariés : 18 ans)	6 mois		Caraïbes: 95 jours Europe: 125 jours	
Princess Cruises	Le nom d'un passager par cabine doit demeurer le même: Jusqu'à 6 jours: sans frais 5 jours et moins: non permis			21 ans	6 mois (Canal de Panama: 12 mois)		95 jours	
Pullmantur Cruises	Le nom d'un passager par cabine doit demeurer le même: 19 jours et plus: sans frais 18 jours et moins: non permis			18 ans	6 mois		125 jours	

Les jours mentionnés ci-dessus correspondent au nombre de jours avant le départ.

¹En cas de changement d'occupation d'une cabine ou d'une chambre d'hôtel, toute différence de prix sera assumée par les Clients qui occuperont la cabine ou la chambre suite au changement.

²Âge minimum des adultes : au moins un des passagers inscrits au dossier doit satisfaire à cette exigence d'âge minimum.

³L'échéancier de paiement et d'annulation est basé sur un Forfait Croisière de 7 nuits et peut varier pour les réservations de groupes.

*Ces changements sont permis sur approbation préalable du fournisseur selon disponibilité, 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).

¹Plus différence de prix si applicable.

Information supplémentaire

Le tableau présenté ci-dessous décrit les changements permis et les frais applicables, ainsi que les exigences en matière d'âge, les montants des dépôts requis, les échéances de paiement final et les frais d'annulation rattachés aux différents croisiéristes et aux points de départ. Veuillez contacter votre agent de voyage pour les réservations de groupes, car les conditions peuvent varier.