

# Conditions générales 2018-2019

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 vous (le «Client» ou les «Clients») et Transat, lequel contient notamment les conditions générales décrites 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 afin de s'assurer que les informations contenues dans la brochure Croisières 2018-2019 (ci-après la «Brochure»), lesquelles ont été mises en ligne sur le Site web de la société ([www.transat.com](http://www.transat.com)), sont exactes à la date de leur publication. Toutefois, des modifications visant les Services, les descriptions, les prix et les conditions générales apparaissant dans cette Brochure peuvent être effectuées à tout moment après son émission, notamment afin d'ajouter de nouveaux services, pour corriger des erreurs et des omissions ou pour des raisons indépendantes de notre volonté. Ces mises à jour seront publiées sur le site [www.transat.com](http://www.transat.com) ou par le biais d'avis aux agents de voyages. En cas de divergence entre les conditions générales de la Brochure sur support-papier (ou sa brochure électronique équivalente) et celles affichées sur [www.transat.com](http://www.transat.com), les conditions apparaissant sur ce dernier prévaudront. Il convient donc de consulter votre agent de voyages ou [www.transat.com](http://www.transat.com) afin de prendre connaissance de telles modifications avant de réserver.

## Services

Les forfaits croisières (ci-après les «Forfaits Croisières») figurant dans cette Brochure comprennent, sauf indication contraire, les vols aller-retour en classe Économie de la ville de départ et 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 taxes et frais de service (sauf avis contraire).

L'option Prolongez votre séjour comprend l'hébergement selon la durée du séjour, la catégorie de chambre et l'occupation choisie ainsi que les frais de service (sauf avis contraire).

Les Services ne comprennent pas les dépenses personnelles du Client, les pourboires, les frais de télécommunications ainsi que tout service ou toute activité additionnel non spécifiquement énoncé dans la présente. Dans certaines circonstances, certains croisiéristes peuvent exiger le paiement d'une surcharge de carburant.

Pour les vols exploités par un transporteur aérien autre qu'Air Transat, veuillez contacter directement votre agent de voyages afin de connaître les conditions applicables.

## Prix

Les prix 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 en date de publication de la Brochure. À notre connaissance, les prix figurant aux présentes 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 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 1000\$ de Services achetés.

Le tarif aérien utilisé pour établir le 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](http://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 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 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 acheminé 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 documents de voyage seront émis par l'agent de voyages ou Transat seulement lorsque le paiement complet des Services aura été reçu. L'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 honorer.

## Promotions

Les promotions pouvant être annoncées par Transat au cours de la saison sont valides pour les nouvelles réservations seulement, ne peuvent être jumelées, et ne s'appliquent qu'aux Forfaits Croisières, vols et hôtels décrits dans cette Brochure et sont 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 en tout temps sans préavis.

Certains Forfaits Croisières peuvent inclure des offres en prime notamment boissons gratuites à volonté, pourboires, boissons avec les 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 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 Croisière ou un vol auprès de Transat a 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 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.

**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 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.

**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 contreviener 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

Un Client qui est mineur en vertu des lois d'un pays visité doit être accompagné d'un parent ou d'un tuteur légal dans ce pays et doit partager la même chambre ou cabine. 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 avoir un consentement écrit du parent ou tuteur légal ne voyageant pas. 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](http://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 que tout mineur 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 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](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 peut 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 et/ou 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'assume 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 le croisiériste et 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'assume 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 prévue 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 inconforts 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.

**Itinéraires :** les itinéraires décrits dans cette Brochure ou sur [www.transat.com](http://www.transat.com) indiquent les noms des villes les plus connues où 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.

**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'assume aucune responsabilité pour tout problème de santé ou maladie quelconque en découlant et il appartient au Client de prendre les précautions nécessaires.

## Attribution des cabines et des chambres

Suels 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'ameublement 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 qual, 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 15h 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.

## Clients ayant des besoins spéciaux

Tout Client nécessitant des services spéciaux ou une assistance particulière au cours d'un voyage doit aviser l'agent de voyages, Transat 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 à son hébergement en croisière ou 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 dans cette Brochure ou sur [www.transat.com](http://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 ou substitutions aux horaires et aux itinéraires, une telle décision étant finale et sans recours possible du Client contre Transat.

## Frais de modifications et d'annulation

Transat, le croisiériste ou le fournisseur de service, 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'appliquent.

La période d'annulation (en jours avant le départ) et les frais d'annulation exigés par personne pour les Services figurent dans les grilles ci-après. Les frais d'annulation peuvent être exprimés en dollars ou en pourcentage (%) du coût total des Services (y compris toutes les taxes et les frais). Les frais d'annulation peuvent varier pour certains itinéraires/croisières (incluant les départs lors de jours fériés), pour l'hébergement à bord ou à l'hôtel, pour les Forfaits Croisières ainsi qu'en fonction des tarifs promotionnels applicables. Étant donné que les frais d'annulation peuvent varier pour les groupes, veuillez contacter votre agent de voyages.

## 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 :** les croisiéristes n'acceptent pas les femmes enceintes qui auront atteint leur 24<sup>e</sup> semaine de grossesse avant la fin de leur croisière. 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 précédant le départ. Veuillez consulter votre agent de voyages sur la politique du transporteur aérien et des croisiéristes à cet égard.

**Sports et activités :** les descriptions d'activités (sportives ou autres) contenues dans cette Brochure ou sur [www.transat.com](http://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, inconforts, 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 panne d'aéronef, de navire ou de tout équipement connexe, de la perte ou du détournement d'un aéronef 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; 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, croisiéristes, 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

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 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. 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. Notre Politique de la protection de la vie privée peut être consultée sur [www.transat.com](http://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](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.

### Imprimé au Canada en juin 2018.

Transat Tours Canada inc. faisant affaire sous la marque Transat est titulaire d'un permis général d'agent de voyages de 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 • 3211 Grant McConachie, Richmond, CB, V7B 0A4.

## Modifications et frais applicables – forfaits croisières

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 vol (après la réservation)	<b>Europe :</b> 22 jours ou plus avant le départ : 150\$; 21 jours ou moins avant le départ : non permis <sup>2</sup> <b>Sud et Floride :</b> 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 <sup>2</sup>
Vols de départ anticipés ou retour différé de/vers le <b>Sud</b> , la <b>Floride</b> et l' <b>Europe</b> et prolongation de séjour hôtelier	Voir * ci-dessous

### FORFAITS CROISIÈRE (S'APPLIQUENT À DES NAVIRES SPÉCIFIQUES AU DÉPART DU SUD)

Croisiériste	Changement de nom	Changement de catégorie de cabine*	Changement d'occupation*	Âge min. (adulte) <sup>2</sup>	Âge min. (enfant)	Dépôt <sup>3</sup>	Paiement final	Frais d'annulation
<b>Costa Cruises</b> Costa Pacifica	Un seul changement de nom autorisé : 45 jours et plus : 50\$ 44-21 jours : 100\$ 20-8 jours : 300\$ 7 jours ou moins : non permis	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 ans	6 mois	250\$	44 jours	45 jours et plus : 250\$ 44-21 jours : 50% 20 jours ou moins : 100%
<b>MSC Croisières</b> MSC Preziosa				18 ans				
<b>Norwegian Cruise Line</b> Norwegian Pearl				21 ans				
<b>Pullmantur Cruises</b> Monarch				18 ans				

### NAVIRES AU DÉPART DE TOUTES LES DESTINATIONS

Croisiériste	Changement de nom	Changement de catégorie de cabine**	Changement d'occupation**	Âge min. (adulte) <sup>2</sup>	Âge min. (enfant)	Dépôt <sup>3</sup>	Paiement final	Frais d'annulation
<b>Carnival Cruise Line</b>	Le nom d'un passager par cabine doit demeurer le même. D'autres conditions peuvent s'appliquer.	Si un tel changement s'avère possible (après confirmation de la compagnie de croisières et de Transat) certains frais peuvent s'appliquer.	Un changement d'occupation est possible avant la date du paiement final. Sujet à disponibilité et à certains frais. Les frais d'annulation s'appliquent pour un changement d'occupation effectué après la date du paiement final.	21 ans (les passagers de moins de 21 ans doivent être accompagnés d'un adulte de 25 ans ou plus)	6 mois	500\$	93 jours	Les frais d'annulation varient. Veuillez vous renseigner
<b>Costa Cruises</b>				21 ans	6 mois			
<b>CroisiEurope</b>				21 ans	0 mois			
<b>MSC Croisières</b>				États-Unis: 18 ans Caraïbes : 21 ans Europe : 18 ans	6 mois			
<b>Norwegian Cruise Line</b>				21 ans (couples mariés : 18 ans)	6 mois			
<b>Princess Cruises</b>				21 ans	6 mois			
<b>Pullmantur Cruises</b>				18 ans	6 mois			

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

<sup>1</sup>En 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.

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

<sup>3</sup>L'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 la 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).

\*\*Plus 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.