

RÉSIDENTS DU QUÉBEC : Les prix annoncés dans cette brochure sont valides du 7 février au 7 avril 2009. Ces prix pourraient être augmentés advenant une augmentation de taxes, de redevances ou de frais autorisés par une autorité publique compétente. Quoique non assujéti à la TPS/TVQ, le coût total des services décrits dans cette brochure exclut la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages de 3.50\$ par tranche de 1 000\$ des services. (Frais et charges assujéti à la TPS/TVQ lorsqu'applicable.)

Taxes et frais de service : Hôtel sans vol 5.00\$ par dossier.

Merci d'avoir choisi les produits THOMAS COOK. Veuillez noter que THOMAS COOK sera identifié sous «TC» dans le texte des conditions générales ci-bas.

CONDITIONS GÉNÉRALES LIRE ATTENTIVEMENT CE QUI SUIT :

L'achat d'une prestation TC implique l'acceptation intégrale des conditions décrites dans cette brochure. Le contrat qui lie le voyageur et TC implique de part et d'autres les droits et obligations énumérés ci-après. Les agences de voyages offrent un service et des conseils précieux aux voyageurs potentiels, seules les réservations effectuées via une agence de voyages enregistrée sont acceptées par TC. TC vous encourage donc à transiger via un professionnel du voyage qui saura être à l'écoute de vos moindres intérêts et besoins. TC ne contrôle ni n'est propriétaire d'aucune agence de voyages. Le conseiller en voyages a l'obligation de fournir tous les renseignements nécessaires afin de s'assurer que le voyageur a bien compris les conditions de ce contrat. Lors de la réservation, le voyageur doit communiquer les noms et prénoms exacts tels qu'inscrits dans le passeport ou tels qu'ils le seront au moment du voyage. L'inexactitude des noms et/ou prénoms pourrait entraîner une pénalité totale suite aux restrictions imposées par les fournisseurs pour les corrections et/ou modifications de noms. Assurance : Il est fortement conseillé de souscrire à une assurance le jour où la réservation est effectuée. Différents types de protections sont disponibles via les services d'un agent de voyages; frais d'annulation, frais médicaux et d'hospitalisation, assurance bagages ou encore assurance limitant les pertes de biens avant et pendant les vacances. L'assurance annulation doit couvrir le montant des «taxes et frais de services» afin que ceux-ci soient remboursables par l'assureur en cas d'annulation, selon leurs barèmes et conditions.

DRÔITS ET OBLIGATIONS

1. Paiements: Règlement par carte de crédit: Un numéro de carte de crédit autorise la garantie et l'achat d'une réservation. L'agent de voyages doit garder la copie cartonnée dûment validée et signée par le détenteur de la carte afin de se protéger de tout refus de paiement, à défaut de quoi l'agence de voyages supporte l'entière responsabilité du paiement, ainsi que des pénalités, frais et/ou intérêts inhérents au non-paiement. Tous les dépôts et paiements finaux doivent être payés directement à l'agence de voyage qui a effectué vos réservations. Un dépôt de 250\$ par personne est obligatoire pour toutes réservations de prestations terrestres effectuées plus de 45 jours avant le départ. Les dépôts pour les croisières sont par personne, peuvent varier selon le croisiériste et la durée du séjour* (*Remarque : Des conditions différentes sont applicables à certains hôtels, croisières, excursions, assurances optionnelles, déviations aériennes, etc., ces précisions seront communiquées au conseiller en voyages lors de la réservation). Vols : Les billets d'avions sont régis par des conditions tarifaires spécifiques selon le tarif utilisé ces dernières étant confirmées au conseiller en voyages lors de la réservation. Soldes : Le paiement intégral est dû et doit être reçu par TC au plus tard 45 jours avant le début de la prestation, sauf si autrement spécifié au moment de la réservation.

2. Frais de changement ou modification : Toute demande de changement ou de modification est sujette à la disponibilité, est considérée comme une annulation et est sujette à des frais d'annulation, et/ou administratifs. Veuillez vous référer à la section «frais de changement ou modification» des conditions générales sur le site web suivant: http://www.intair.com/fr/conditions_generales.php#item4

3. Frais d'annulation : Le conseiller en voyages a l'obligation de communiquer les pénalités, frais de modifications et frais administratifs au consommateur. TC et/ou ses fournisseurs encourrent des frais dès la réservation. En cas d'annulation de voyage, les frais d'annulation énumérés sur nos sites web seront déduits du remboursement. Si acheté chez Intair Vacances/Boomerang: http://www.intair.com/fr/conditions_generales.php#item4. Le remboursement étant calculé d'après la date de l'avis d'annulation auprès d'un agent de vente TC. Veuillez noter que tout document inutilisé ou partiellement utilisé est non remboursable, quoi que puissent en dire un prestataire, son employé ou son représentant. Toute modification effectuée à destination sera considérée comme une annulation. Tout document de voyages dû être retourné à TC afin de pouvoir procéder au remboursement applicable. Vols : Les billets d'avions sont régis par des conditions tarifaires spécifiques selon le tarif utilisé ces dernières étant confirmées au conseiller en voyages lors de la réservation.

4. Validité des billets d'avion et des bons d'échange : Les billets d'avion et les bons d'échange sont nominatifs et non transférables. Les bons d'échange ne sont valides que pour les dates, les hôtels et les services indiqués. Les bons d'échange non utilisés aux dates indiquées ne sont en aucun cas remboursables, utilisables ou endossables pour un autre hôtel ou toute autre prestation ou service. Les billets d'avions sont quant à eux régis par des conditions tarifaires spécifiques selon le tarif utilisé ces dernières étant confirmées au conseiller en voyages lors de la réservation. Billetterie Electronique («E-tickets») : En tout temps TC utilise la billetterie électronique. Un billet papier ne sera émis que lorsque les billets électroniques ne sont pas autorisés et/ou si le contrat de la compagnie

aérienne le permet. Un billet électronique ne peut être réémis en billet papier. Les compagnies aériennes imposent des frais pour tout billet papier émis alors qu'un billet électronique est possible. Pochette de voyage: Une pochette de voyage TC contenant vos billets papiers et bons d'échange sera envoyée à votre agent de voyages 10 jours avant le départ pour tout dossier payé en entier. Les reçus de billets électroniques seront transmis par fax ou courriel à votre agent de voyages. En cas de réservation tardive ou selon les priorités opérationnelles des croisiéristes, les documents de croisières pourraient être émis lors de votre arrivée au port d'embarquement.

5. Disponibilité : Un séjour minimum pourrait être requis par certains établissements, cette information sera confirmée à votre agent de voyages lors de la réservation.

6. Attribution et libération des chambres : Seuls les hôteliers ont le privilège d'attribuer les chambres aux voyageurs. TC ne peut donc garantir un étage en particulier, une situation, des chambres communicantes, etc., sauf si un supplément a été prévu et encaissé à cet effet. Les demandes spéciales doivent être faites au moment de la réservation originale et pourraient être sujettes à des frais additionnels payables localement, directement au fournisseur. Prise de possession: Les heures d'enregistrement et de sorties varient selon les hôtels. L'enregistrement est habituellement permis entre 15h00 et 16h00 (certains hôtels après 16h00) et l'heure de sortie est généralement entre 11h00 et 12h00 (midi) (En haute saison, les heures d'enregistrement peuvent être retardées d'une à deux heures). En cas d'arrivée tardive anticipée, le conseiller en voyages devra le signaler au moment de la réservation. En cas de retard en cours de voyages, le voyageur devra en aviser le prestataire directement. La plupart des hôtels offrent la consigne de bagages pour les arrivées plus tôt ou les départs plus tard que les heures prescrites. En cas d'arrivée plus tôt ou de départs plus tard que les heures prescrites: veuillez prendre en considération l'achat d'une nuitée supplémentaire. Certains hôtels offrent un tarif réduit si le service est réservé conjointement à la réservation originale. Notez que la nuitée supplémentaire est non remboursable si non utilisée.

7. Services inclus dans les tarifs : Les services inclus dans les tarifs sont ceux spécifiquement décrits dans les grilles tarifaires ou dans les propositions de séjours, toute autre dépense étant exclue. Par dépense s'entend dépenses personnelles, assurances optionnelles, etc. Les grilles tarifaires sont calculées en utilisant des transporteurs aériens autorisés par l'Office des transports du Canada.

8. Documentation requise : Le voyageur est responsable de l'obtention et de la validité des documents exigés par les autorités gouvernementales compétentes : passeports, visas,

permis de conduire international, etc. Les voyageurs ne détenant pas les documents requis pourraient se voir refuser l'accès par le transporteur et/ou les autorités du pays visité ou de transit sans que le voyageur ne puisse prétendre à aucun remboursement du transporteur, du fournisseur ou d'ATC. Des conditions particulières s'appliquent aux enfants qui voyagent avec un seul parent. Le voyageur doit se renseigner auprès d'un conseiller en voyages. TC recommande d'aviser votre agent de voyages de votre nationalité/citoyenneté; ces derniers pourront vous référer aux autorités compétentes afin d'obtenir à vos frais tous les documents obligatoires au bon déroulement de votre voyage. Des conditions spéciales s'appliquent aux enfants voyageant avec un seul parent. Vérifiez auprès de votre agent de voyages. Dans la majorité des cas, les tarifs enfants sont applicables aux enfants âgés de 3 à 9 ans; cependant les âges peuvent varier selon le fournisseur utilisé. Sauf si autrement spécifié, les enfants doivent partager la chambre d'un adulte payant le plein tarif et utiliser la configuration existante des chambres. Le nombre d'occupants dans une chambre ne peut excéder le maximum alloué. La disponibilité des berceaux, lits d'enfants, ou tout autres services spéciaux ne sont pas garantis et sont sujets à des frais additionnels payables sur place. Les tarifs bébés (0 à 2 ans) sont gratuits ou 10% du tarif adulte selon la destination et la politique tarifaire du transporteur. Qu'il s'agisse d'un billet d'avion, de train ou d'autobus, les tarifs bébés (gratuits ou 10%) ne donnent pas droit à un siège, ni à une allocation bagage. Si un bébé atteint l'âge de 2ans durant le voyage, un tarif enfant aller-retour doit être acheté pour tout le voyage, sauf si autrement spécifié par le transporteur. Les politiques des transporteurs doivent être vérifiées auprès d'un agent TC.

9. Bagages : La quantité de bagages permise varie d'une compagnie aérienne à l'autre, il est de votre responsabilité de contacter la compagnie aérienne directement pour obtenir les restrictions de ces derniers. L'accident de bagages dû (si autorisé par le transporteur) être payé par le voyageur directement à la compagnie aérienne.

10. Horaires des vols : TC n'agit pas à titre de «transporteur aérien». Sa seule obligation consiste à remettre au voyageur un billet d'avion vers la destination prévue. TC n'assume aucune responsabilité quant à l'exécution du transport, lequel s'effectue sous la seule responsabilité du transporteur aérien. Prendre note que les billets d'avion comportent des restrictions et des limitations de responsabilité. Les compagnies aériennes ne peuvent être tenues responsables d'acte, omission ou tout événement se passant hors de leur appareil. Le contrat émis entre la compagnie aérienne et le passager est le seul contrat valide. Ce contrat nonobstant l'endroit où les vols sont effectués doit être régi par les lois du lieu de départ du Canada. Les clauses de ces contrats sont non négociables. Les horaires des vols sont ceux programmés au moment de l'émission du billet d'avion et sont sujets à changement sans préavis. TC se dégage de toute responsabilité quant à toute perte, dommage ou inconvénient résultant d'un changement à l'horaire ou de tout retard aéroport. Le voyageur doit vérifier directement auprès de la compagnie aérienne 72 heures avant le départ et 72 heures avant le retour si des modifications à l'horaire de vol ont été apportées. TC ne pourra être tenue responsable d'aucune conséquence découlant de l'annulation ou du retard d'un vol RÉSERVÉ CONJOINTEMENT AVEC UNE PRESTATION TERRESTRE OU AVEC UNE CROISIÈRE, qu'il s'agisse d'un vol acheté en consolidation ou via le croisiériste. Les vols achetés via les croisiéristes sont sujets aux conditions de ces derniers.

11. Enregistrement à l'aéroport : Le voyageur a l'obligation de se présenter au comptoir d'enregistrement au minimum 3 heures avant le départ du vol, à défaut de quoi il pourrait perdre ses réservations et ses places pourraient être assignées à d'autres voyageurs, sans recours possible.

12. Sélection de sièges : Certaines compagnies aériennes offrent la présélection de siège lors de la réservation. Dans le cas contraire, les sièges sont assignés sur la base de «premier arrivé, premier servi» par le représentant de la compagnie aérienne au comptoir d'enregistrement. Aucune présélection de siège ne peut être garantie, l'allocation finale des sièges étant à la discrétion de la compagnie aérienne.

13. Voyageurs invalides, handicapés ou souffrant d'allergies : Certains pays et hôtels ne sont pas équipés de facilités particulières destinées aux personnes invalides ou handicapées. Toute personne souffrant d'invalidité, d'un handicap ou d'allergies doit en aviser TC au moment de la réservation. TC n'exerce aucun contrôle sur les fournisseurs de services, qu'il s'agisse d'hôtels, de restaurants, transporteurs ou autres. TC ne peut jamais se prononcer sur, et encore moins garantir, l'absence de substances allergènes durant le voyage. Le voyageur ne devrait pas se fier aux déclarations qu'un fournisseur de service ou son personnel peut faire au sujet d'absence de substances allergènes qu'il importe la qualité ou la renommée d'un fournisseur et ce notamment à cause de la possibilité de contamination indirecte. Le voyageur doit prendre ses propres précautions et assumer seul, à la complète exonération d'ATC tous les risques pouvant découler d'un contact avec une substance allergène.

14. Description des prix : Les prix de ce document ne sont pas des forfaits: ils sont l'addition de composantes indépendantes compilées pour en faciliter la compréhension. Résidents du Québec: Après le 7 avril 2009, les prix peuvent être périmés et réputés nuls et/ou non avenue. Pour connaître les nouveaux prix applicables à toutes réservations effectuées après cette date, le voyageur doit consulter son agent de voyages. Résidents canadiens (à l'exception des résidents du Québec): Une augmentation de prix de 7% ou plus, permet aux clients d'annuler et de se prévaloir d'un remboursement complet à moins que l'augmentation ne soit le résultat d'une taxe gouvernementale, ou de la taxe sur les biens et services (TPS). Les prix publiés sur nos sites web ou dans nos brochures sont en dollars canadiens, sauf si autrement spécifié.

15. Descriptions des services : La beauté, couleurs et attraits des destinations présentées dans les brochures de voyages émeuvent des millions de gens par année. Tous les efforts ont été mis en œuvre afin de s'assurer que les informations contenues dans les brochures ou les sites web TC sont exactes, qu'il s'agisse de descriptions d'hôtels, hébergement, activités, avantages ou photographies; cependant il peut y avoir certains changements après publication. Votre choix de destination vacances doit tenir compte de cet aspect. TC croit fermement que sa sélection vacances saura vous satisfaire. TC a classé et coté les hôtels selon ses inspections; notre évaluation peut cependant différer d'autres sources. Les normes de qualité des hôtels présentées dans la brochure sont établies en fonction des critères et normes de qualité propres au pays où l'hôtel est situé, lesquelles peuvent différer des normes généralement établies en Amérique du Nord. De plus, les voyageurs doivent s'attendre à ce que les normes, pratiques et conditions liées à la fourniture des services et facilités, à l'hébergement ainsi qu'à la nourriture, diffèrent de celles généralement établies au Canada et en Amérique du Nord. De même, les fêtes ou manifestations locales et/ou religieuses sont célébrées selon les coutumes propres au pays visité.

a. L'hôtelier peut décider d'apporter certaines modifications ou entreprendre certains travaux, réparations, constructions, sans préavis, généralement en vue de l'amélioration et/ou de l'entretien de la propriété. TC ne pourra être tenue responsable de tout inconvénient en découlant. **b.** Les différentes activités mentionnées dans cette brochure sont sujettes à la disponibilité de l'équipement et/ou au nombre adéquat de participants. Par ailleurs, certaines activités peuvent être suspendues ou restreintes par l'hôtelier, pour bris de matériel ou pour toute autre raison, et ce, sans qu'ATC ne puisse en être tenue responsable. Il est entendu que tout programme ou tout service qui ne pourra être utilisé ou dispensé en raison des conditions météorologiques ou de circonstances hors du contrôle d'ATC, ne sera sujet à aucun remboursement quoiqu'en

dise le prestataire local. **c.** Les excursions et autres activités non mentionnées dans cette brochure mais proposées à destination ne sont pas incluses dans le prix des prestations offertes. TC n'ayant aucun contrôle sur le contenu ou le déroulement de ces excursions et/ou activités, elle ne peut donc en être tenue responsable. **d.** Toutes les photos reproduites dans cette brochure sont publiées à titre d'exemple seulement et ne sauraient aucunement être considérées comme un facteur déterminant au présent contrat.

16. Modification des prestations : Si pour des raisons extraordinaires hors du contrôle d'ATC, les établissements décrits dans cette brochure refusaient d'honorer les réservations de leurs clients pour cause de survente ou toute autre raison, TC et ses fournisseurs de services se réservent le droit de loger leurs clients dans d'autres hôtels ou autres chambres de catégorie similaire ou supérieure. Advenant que les hôtels ou les chambres soient d'une catégorie inférieure, et dans ces seuls cas, TC remboursera la différence de prix entre les deux catégories d'hôtels ou de chambres sans compensation d'aucune sorte. À moins de faute, négligence ou omission spécifique de la part d'ATC, TC se dégage de toute responsabilité relativement à tout inconvénient découlant d'une telle situation. TC se réserve le droit d'apporter des modifications à l'itinéraire ou à l'horaire et d'annuler l'importe quel programme aérien ou terrestre avant le départ, notamment dans les cas où le nombre de participants serait insuffisant. Dans l'éventualité d'une annulation, un remboursement complet sera versé à l'agence de voyages, représentant le règlement final, définitif et complet de toutes réclamations envers TC. À la suite d'une annulation de programme aérien ou terrestre, TC s'efforcera d'offrir une alternative comparable selon les disponibilités. L'acceptation d'une alternative constitue un nouveau contrat, liant les 2 parties. TC se réserve le droit de refuser ou d'accepter un individu comme membre d'une excursion ou d'un groupe ou de libérer un client de toute obligation sans aucun recours.

17. Rôle et responsabilité d'ATC : Titulaire d'un permis d'agent de voyages, TC n'est ni «transporteur ni «hôtelier», ni «locateur de voiture», ni «croisiériste», tous ces services étant fournis par des entreprises indépendantes (ci-dessous les «fournisseurs de services») sur lesquels TC n'exerce aucun contrôle. Le rôle d'ATC consiste uniquement à élaborer les prestations décrites à la présente brochure dont les composantes sont fournies par les différents fournisseurs de services dont les noms apparaissent à la brochure ou aux titres de transport et bons d'échange remis aux voyageurs. L'obligation d'ATC à l'égard du voyageur consiste principalement à effectuer ses réservations auprès des fournisseurs et à leur transmettre les paiements en temps convenu. N'exercant aucun contrôle direct et immédiat sur les fournisseurs de services ou leurs employés, TC ne peut d'aucune manière assumer quelque responsabilité que ce soit pour les fautes, gestes ou omissions des fournisseurs de services, leurs employés ou toute autre personne sur lesquelles TC n'exerce pas de contrôle direct et immédiat. Tout incident résultant d'un éventuel défaut d'un fournisseur de services n'engage que la responsabilité du fournisseur. Par conséquent, TC se dégage de toute responsabilité quant à toute réclamation de quelque nature que ce soit, y compris les dommages aux biens et à la personne, retard, maladie, excès de fatigue, perte de jouissance, résultant de : a. faute, négligence, omission et/ou survente de la part de l'un ou l'autre des fournisseurs de services touristiques ou de leur personnel ou de toute personne sur laquelle TC n'exerce pas de contrôle direct et immédiat; b. maladie, vol, grève, panne mécanique, quarantaine, contraintes gouvernementales ou policières, conditions météorologiques ou toute autre cause indépendante de la volonté d'ATC, y compris toute modification à l'itinéraire résultant de tels événements; c. omission de la part du voyageur de se munir et/ou d'obtenir les documents de voyage requis; d. retard ou omission du voyageur de se présenter en temps prescrit aux aéroports ou aux différentes convocations durant le voyage; e. retard ou délai d'un transporteur aérien, terrestre ou maritime; f. vol, perte ou dommages occasionnés aux biens durant le transport, les voyageurs ayant la responsabilité de veiller à leurs bagages en tout temps; g. tout dommage résultant de la condition physique du voyageur, d'empoisonnement alimentaire, de troubles de santé, d'accident en cours de circuit, etc.; h. faillite ou cessation des activités d'un fournisseur ou transporteur; i. de la non-conformité ou d'une défaillance de tout appareil, matériel, système, installation, logiciel ou équipement informatique y compris les équipements à puces intégrées; j. guerre, terrorisme, crime ou toutes autres sources de danger. Le Gouvernement Canadien émet régulièrement des avis aux voyageurs sur les événements et conditions locales par villes et/ou pays selon sa perception des risques encourus par les voyageurs canadiens. TC suggère fortement aux passagers et agents de voyages de consulter ces informations avant de prendre leur décision de voyage.

18. TC n'agit pas comme assureur des risques d'un voyage. Le calcul du coût des prestations tient compte du fait que le voyageur consent aux clauses exonératoires et limitatives de responsabilité rédigée en faveur d'ATC. Le prix serait beaucoup plus élevé en l'absence de telles clauses.

19. En cas de problème ou de difficultés durant le voyage, il est de la responsabilité du voyageur d'immédiatement en aviser le représentant TC local ou l'hôtelier, afin que ces derniers puissent apporter une solution à la situation. Dans l'éventualité où le problème ne peut être réglé à destination, les détails par écrit doivent parvenir à votre agent de voyages dans les 21 jours suivants le retour du voyageur afin de permettre l'enquête auprès des établissements en cause et de donner suite à la requête, à défaut de quoi la demande ne sera pas considérée.

20. Politique de confidentialité: TC est soumis à la législation canadienne en matière de protection des renseignements personnels et se conforme ainsi aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Le texte complet de notre politique de confidentialité est disponible à l'adresse suivante : http://www.intair.com/fr/politique_confidentialite.php

21. La présente convention est régie par des lois provinciales et toute action qui pourrait être instituée devra être prise devant les tribunaux compétents de la province de transaction. La nullité aux présentes n'aura pas pour effet d'annuler ou d'en invalider la présente convention intitulée «Conditions Générales». Le texte des conditions apparaissant ci-dessus est le texte final, et rend nul et de nul effet tout autre texte apparaissant dans des documents antérieurs ou dans tout autre document, sous le titre «Conditions».

CONTACTEZ VOTRE AGENT DE VOYAGES

