

CONDITIONS GÉNÉRALES

Aux fins des présentes modalités et conditions, les termes « vous », « votre », « passager » et « titulaire de la carte » s'appliquent à toute personne qui réserve ou qui achète ou reçoit des biens et services par l'entremise de Tours Amérique. Aux fins des présentes, Tours Amérique sera identifiées par l'acronyme (TAM).

TAM prend des dispositions avec les fournisseurs de prestations de voyages, tels que croisières, hôtels, autobus, circuits touristiques, ou autres activités faisant partie de votre réservation. Les prestations de voyages sont soumises aux conditions imposées par ces fournisseurs, et les responsabilités y afférentes posées, à leur tour, être limitées par leurs tarifs, par les conditions de transport ainsi que par les conventions et dispositions internationales. TAM n'est pas propriétaires ni n'assurent la gestion, l'exploitation ni le contrôle des véhicules de transport, des hôtels, des centres de villégiature, des navires de croisières, des restaurants ni de tout autre fournisseur de prestations et ne sont pas responsables des actions ou omissions de ces fournisseurs.

Veillez vous assurer de lire attentivement et de comprendre les présentes modalités et conditions avant d'effectuer votre réservation de vacances. Lorsque vous faites une réservation ou que vous recevez des prestations de voyage par l'entremise de TAM, il est entendu que vous acceptez les modalités et conditions indiquées aux présentes.

POUR TOUS LES SERVICES

Ces conditions de vente s'appliquent tous les forfaits autocar.

LES PRIX COMPRENNENT

Les prestations reliées aux services réservés telles que décrites sur notre site Internet tels que: Le transport aller/retour en partance de Montréal, Laval, Longueuil, Pointe-Claire, Trois-Rivières, Ottawa et Québec, l'hébergement selon la durée, la base et la catégorie choisie, les taxes et les frais de services hôteliers sauf avis contraire, le guide accompagnateur, la contribution au fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage du Québec (0.35%, exemple, 3.50\$ par tranche de 1000.00\$), la TPS et la taxe de vente provinciale lorsque applicables ainsi que tous les escomptes.

RABAIS RÉSERVEZ-TÔT

Réservez 45 jours avant le départ et obtenez un rabais de 20\$ par passagers. Cette promotion est incluse dans le tarif affiché.

FRAIS D'ANNULATION

Le dépôt au montant de cinquante dollars (50,00\$) n'est pas remboursable. Les frais d'annulation suivants s'appliquent: 46 jours et plus avant le départ: cinquante dollars (50,00\$) par passager; 21 à 45 jours avant le départ: 50% de frais sur le coût total des services commandés; ou 20 jours ou moins: 100% du coût total des services commandés. Le coût total des services commandés inclut les taxes et frais de service.

FRAIS DE CHANGEMENT

Tous les changements apportés à une réservation sont assujettis aux frais de changements suivants: 21 jours et plus avant le départ: cinquante dollars (50,00\$) par dossier pour chaque changement; 20 jours et moins avant le départ: S'il vous plaît, veuillez vous référer aux «frais d'annulation».

PAIEMENT FINAL

Le paiement final doit nous être acheminé dans les vingt-et-un (21) jours avant la date de départ. À défaut de recevoir le paiement final à temps, le montant total des services commandés sera porté au compte de la carte de crédit donnée en garantie et ce, sans aucun autre préavis. Il est de la responsabilité du titulaire de la carte de crédit d'assurer la totalité des services commandés et garantis par celui-ci. Toutes les réservations effectuées vingt (20) jours et moins avant la date du départ devront être payées directement en agence ou par carte de crédit.

DESCRIPTION DES FORFAITS

Tous nos forfaits sont décrits sur notre site Internet à l'adresse <http://www.toursamerique.com>. Nous avons déployé tous les efforts nécessaires visant à s'assurer de l'exactitude des descriptions au moment de la publication des documents. Bien qu'ils soient mis à jour régulièrement, des modifications des services hors du contrôle de TAM peuvent survenir sans aucun préavis. Les intervenants déploieront tous leurs efforts afin de minimiser les effets de ces changements.

PRIX INDIQUÉS

Sauf indication contraire, les prix affichés sont en dollars canadiens. Les réductions de prix ne s'appliqueront qu'aux nouvelles réservations.

RÉSERVATION & CONFIRMATION

La réservation est strictement personnelle et est réservée aux personnes physiques. Tous les montants indiqués sont par personne.

CARTE DE CRÉDIT

Le titulaire de la carte de crédit doit être un des passagers des services commandés. En permettant l'usage de son numéro de carte de crédit, le client s'engage à respecter les conditions de réservation même si ce dernier n'a pas signé le document approprié. Le titulaire de la carte, ayant fourni les infos apparaissant sur celle-ci, reconnaît la responsabilité de paiement de tous les passagers au dossier. TAM se réserve aussi le droit d'exiger et ce, en tout temps, les chiffres vérificateurs (CVV) de la carte de crédit devant être utilisée pour le paiement, si c'est le cas.

TRANSPORTEURS

Le client reconnaît et accepte ce qui suit: TAM n'est pas un transporteur. Les transports offerts sont effectués conformément aux différents règlements des organismes gérant les heures de conduites des conducteurs. Changements: Des consolidations et des changements touchant les horaires, le type d'autocar et ce, en tout temps, la compagnie de transport, le itinéraires peuvent être affectés en tout temps et sans préavis.

EMBARQUEMENT

Le client reconnaît et accepte ce qui suit: Vérification des heures et des points d'embarquement: Il est de la responsabilité des passagers de confirmer leur départ 48 heures avant l'heure de départ prévue sur notre site web, à l'adresse suivante: <http://toursamerique.com/confirmez-votre-depart.asp> ou par téléphone.

Enregistrement à l'embarquement: TAM recommande de se présenter à un représentant et de s'enregistrer à la liste de passager trente (30) minutes avant l'heure de départ en ayant en main tous les documents nécessaires dont la facture qui confirme la réservation à défaut de quoi il pourrait perdre sa réservation sans possibilité de recours.

Assignment des sièges: à moins d'avoir souscrit à l'option « siège plus », les sièges seront assignés la veille du départ. TAM suggère donc de prendre l'option « siège plus » au moment de la réservation du forfait afin d'assurer aux passagers d'une même réservation d'être assis côte à côte et d'être dans le même autocar pour toute la durée du voyage.

TAM se réserve le droit de refuser l'embarquement ou d'expulser de l'autocar tout individu se trouvant dans un état tel qu'il nuit au bon déroulement des activités ou que sa conduite inacceptable rende la poursuite du voyage difficile (insalubrité, état d'ébriété, etc.). Dans une telle situation aucun remboursement ni aucune compensation ne pourra être obtenue en raison du manque en totalité ou en partie du forfait. Également, toutes les dépenses encourues suite à un refus d'embarquement ou à une expulsion de l'autocar seront aux frais du client.

CONFORMITÉ

Vous acceptez de vous conformer à toute directive raisonnable émise par TAM ou ses représentants pendant vos vacances.

BAGAGES

Chaque passager a droit à une valise de format moyen ainsi qu'un bagage à main. Vos bagages sont manipulés par des entrepreneurs indépendants sur lesquels nous n'avons aucun contrôle. Nous ne pouvons donc assumer de responsabilité en cas de perte ou de dommages causés à vos bagages ou autres effets personnels. Veuillez vous assurer d'avoir une assurance adéquate pour couvrir vos biens pendant toute la durée de vos vacances.

VALIDITÉ DES DOCUMENTS

Les documents sont nominatifs et ne sont pas transférables. Les portions des services commandés et non utilisés ne sont en aucun cas remboursables, utilisables ou endossables à une date ultérieure.

ASSURANCE VOYAGE

TAM suggère fortement à sa clientèle de souscrire à une police d'assurance voyage complète et adaptée aux différents besoins de chaque passager. Consultez votre agent ou visitez notre site Internet à l'adresse suivante: <http://www.toursamerique.com/assurances-rbc.asp>

DOCUMENTS DE VOYAGE

Il est de votre seule responsabilité d'avoir en votre possession tous les documents de voyage, passeports, visas, etc. ainsi que les vaccins requis par les autorités des pays où vous séjournerez, et ce, à vos frais. Des documents particuliers peuvent être exigés pour les enfants d'âge mineur voyageant seuls; pour les enfants dont le nom diffère de celui des adultes qui les accompagnent ou pour un parent voyageant seul avec ses enfants. Vous devez vous renseigner sur tous les documents requis auprès de votre conseiller en voyages et/ou du consulat pertinent avant votre départ. Au cas où un passager ne posséderait pas les documents requis par les autorités gouvernementales à destination, il peut se voir refuser le passage ou l'entrée à ladite destination, auquel cas, TAM décline toute responsabilité. Les voyageurs qui n'ont pas en leur possession les documents nécessaires pour voyager peuvent se voir refuser l'accès à bord de l'autocar et devront rejoindre leurs domiciles par leurs propres moyens sans recours possible et perdre la totalité des coûts des services commandés. En aucun temps, TAM ou l'un de ses représentants ne pourra être tenu responsable si un voyageur n'a pas les documents nécessaires pour effectuer un voyage réservé par notre entremise et n'émettront aucun remboursement.

DOUANES ET IMMIGRATION

Le personnel des douanes et/ou des services d'immigration peut, à sa discrétion, refuser l'entrée dans son pays à n'importe quel passager. Un casier judiciaire antérieur peut constituer un obstacle à l'entrée de certains pays pour les voyageurs. TAM décline toute responsabilité si un passager se voit refuser l'entrée dans un pays, peu importe les circonstances. TAM se réserve le droit de partir des douanes si le temps de vérifications pour des passagers excède 30 minutes. Ces derniers devront rejoindre leurs domiciles par leurs propres moyens sans recours possible et perdre la totalité des coûts des services commandés.

AVIS AUX CLIENTS

Certains événements font partie des désagréments normaux d'un voyage. Le client le reconnaît, en assume seul les conséquences et convient que TAM ne peut en être tenu responsable. Entre autres, mentionnons les éléments suivants:

Niveau de vie: à l'extérieur du Canada, le niveau de vie. Les coutumes locales, la religion, le système politique, de même que les services offerts peuvent différer de ceux, auxquels le client est habitué au Canada.

Routes, construction, circulation routière, délai aux douanes: le client est conscient que les retards accusés par ces impondérables ne sont aucunement de la responsabilité même de TAM et que les circuits, activités ou temps libres peuvent être affectés et ce, sans reprise.

Fêtes, congés scolaires, élections et congrès: certains inconvénients et/ou interruptions et/ou retards peuvent survenir lors d'occasions spéciales et le client convient qu'il n'est aucunement de la responsabilité même de TAM et que les circuits, activités ou temps libres peuvent être affectés et ce, sans reprise.

HÉBERGEMENT

Seuls les hôteliers sont responsables de l'attribution des chambres. Toutes les demandes spéciales demandées au moment de la réservation ne sont pas garanties.

MODIFICATION DES SERVICES

Si certains services réservés n'étaient plus disponibles avant le départ ou à la suite de son arrivée à destination, TAM se réserve le droit de les remplacer par des services comparables de substitution ou, à défaut, de les annuler. Dans l'éventualité où les services de substitution sont de qualité inférieure, la seule responsabilité de TAM sera limitée à la différence entre le prix des services réservés et des services de substitution. Dans l'éventualité où les services de substitution sont de qualité supérieure, le client bénéficiera d'un sur classement et ce, gratuitement. Si les modifications surviennent avant le départ et que les services de substitution sont de qualité supérieure, le client devra payer la différence entre les deux produits, le client aura aussi la possibilité de refuser ces services de remplacement. Les installations hôtelières annoncées peuvent parfois être modifiées ou non disponibles. Nous vous aviserons ou votre conseiller en voyages de tout changement, s'il nous est signalé avant votre départ. Il peut arriver que d'importants changements à vos réservations soient imposés en raison de circonstances au-delà de notre contrôle, telles que la survente de l'hôtel, des problèmes d'entretien imprévus ou des conditions du marché.

AUGMENTATION DES PRIX ET COÛTS

Tous les prix, à moins d'indication contraire, sont indiqués par personne et sont basés sur deux adultes partageant une chambre d'hôtel. Tous les prix annoncés dans la présente brochure sont exprimés en dollars canadiens et incluent la TPS (le cas échéant) et les taxes. Les prix annoncés dans la présente brochure sont basés sur les coûts fixes en vigueur au moment de l'impression. Ces coûts dépendent du taux de change et d'autres facteurs. Dans le cas des services de voyages réservés par le biais d'une agence de voyages titulaire d'un permis du Québec, les prix annoncés dans la présente brochure sont sujets à changements et ils pourraient être augmentés advenant une augmentation des taxes, des redevances ou des frais autorisés par une autorité publique compétente. TAM se réserve le droit d'augmenter ses prix. Si l'augmentation des prix devait être supérieure à 7%, vous avez le droit d'annuler le contrat pour les prestations de voyage et d'obtenir un remboursement pour toutes les sommes versées à TAM, à moins que l'augmentation de prix ne soit le résultat de l'imposition de taxes gouvernementales ou de supplément pour le carburant permis par l'Office des transports du Canada. Nous ferons tout notre possible pour que votre conseiller en voyages soit mis au courant de toute augmentation de prix, au moins 15 jours avant votre date de départ. En cas d'erreur dans les tarifs publiés, vous aurez alors l'alternative d'accepter le changement de prix ou d'annuler vos réservations pour obtenir un remboursement complet de toutes les sommes versées à TAM.

INSTALLATION ET SERVICES

Les hôtels peuvent supprimer ou modifier certaines installations sans préavis, généralement en vue d'entreprendre des travaux d'entretien ou des améliorations. Il est entendu que TAM n'assume aucune responsabilité si des services, primes ou installations décrits dans la présente brochure ne sont pas offerts ou ne fonctionnent pas en raison d'actions ou d'omissions d'autrui. TAM n'a aucun contrôle sur le comportement d'autres visiteurs ni sur l'annulation des services pour quelque raison que ce soit.

FORCE MAJEURE

TAM n'assume aucune responsabilité pour ce qui est d'un manquement dans l'exécution de ses obligations incluant toute perte ou dommage résultant à un retard, annulation, perte de biens, maladie, blessure, accident, mortalité, conditions météorologiques, détérioration de la qualité des services, inconvénients, perte de jouissance, déception ou frustration, d'ordre physique ou mental résultant des événements suivants : Cas fortuit, force majeure ou fait d'un tiers: Guerre, révolution, émeute, embargo, terrorisme ou tout autre acte illégal commis contre l'ordre public, « Act of God », Accident ou défaillance de l'autocar ou tout équipement connexe, grève, lock-out ou autre problème lié aux employés de tiers parties ou de TAM; ou tout autre facteur échappant à TAM.

EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

Bien que TAM choisisse avec soin ses fournisseurs (transporteurs, hôteliers, représentants, guides locaux, réceptifs, et autres), TAM n'exerce aucun contrôle sur eux et ne peut en aucun cas être tenu responsable de leurs actes, omissions, fautes et/ou négligences. Les services sont également soumis aux conditions générales de ceux-ci.

COMMENTAIRES & RÉCLAMATIONS

À destination, le client doit prévenir sans délai son représentant de TAM de tout problème. Dans le cas où le problème ne pouvait être résolu sur place, le client dispose de trente (30) jours suivant son retour pour faire parvenir ses commentaires par écrit, par courrier recommandé.

LOI APPLICABLE

Quelle que soit la destination de vos vacances, tout différend survenant entre vous et TAM sera interprété conformément aux lois en vigueur au lieu de votre départ du Canada et aux ententes et conventions internationales mentionnées aux présentes. *Remarque* : Aucun agent ni représentant de TAM ou de tout autre fournisseur de prestations de voyage n'a l'autorité de modifier ou de supprimer toute disposition prévue aux présentes.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

TAM observe les principes de confidentialité en ce qui concerne la protection de la vie privée conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques en vigueur depuis janvier 2004.

Remarque : Une version imprimable des présentes Modalités et conditions est accessible sur notre site Web à l'adresse : www.toursamerique.com.