CONDITIONS GÉNÉRALES

Lisez attentivement les conditions générales suivantes. Toute inscription à l'un de nos voyages équivaut à l'acceptation de toutes les conditions énoncées ci-après, lesquelles constituent votre contrat.

1. Prix indiqués

Les prix sont établis en fonction du prix des fournisseurs de prestations, du taux de change, du coût du carburant, des taxes et autres frais en vigueur au moment de la préparation de cette brochure.

Les prix indiqués dans cette brochure peuvent augmenter advenant une augmentation de taxes, de redevances ou de frais autorisés par une autorité publique compétente.

Le client reconnaît que le prix du contrat peut être modifié advenant une hausse du prix du carburant imposée par le transporteur, une augmentation des taxes d'aéroport, une augmentation des taxes portuaires ou une augmentation du taux de change, dans la mesure où le taux de change applicable 45 jours avant le départ a augmenté de plus de 5 % depuis la date de l'achat.

Si la modification entraîne une augmentation du prix de moins de 7 %, excluant la TPS et la TVQ, le client s'engage à payer la différence et si la modification entraîne une augmentation du prix égale ou supérieure à 7 % du prix, excluant la TPS et la TVQ, le client pourra alors choisir entre (1) l'annulation du présent contrat et le remboursement intégral du prix, ou (2) l'acceptation des services de remplacement qui pourraient être offerts par l'agent de voyages. Cependant, aucune modification du prix ne peut avoir lieu à moins de 30 jours du départ.

Tous les prix indiqués dans cette brochure sont en dollars canadiens et sont calculés sur une base de 40 participants (sauf indications contraires). Pour les résidents du Québec, les prix indiqués excluent la contribution de 1 $ par tranche de 1 000 $ de services touristiques achetés représentant la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages qui sera exigible jusqu'au 31 décembre 2018. À compter du 1er janvier 2019, cette contribution ne sera plus ajoutée sur le prix des voyages.

L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif très valable d'annulation des voyages. Si des modifications doivent être apportées, nous ne manquerons pas de vous en aviser dans les plus brefs délais. S'il y avait un écart entre l'information de la brochure et celle du programme détaillé, le contenu de ce dernier prévaudra.

2. Dépôt et paiement final

Un dépôt est requis au moment de la réservation. Pour tous les voyages, le dépôt est non remboursable et non transférable.

Prix du voyage	Montant du dépôt
Moins de 500 $	Montant total du voyage
501 $ à 1 000 $	100 $
1 001 $ à 2 000 $	300 $
2 001 $ à 4 000 $	500 $
Plus de 4 000 $	1 000 $
Croisières en Amérique	500 $
Croisières	1 000 $
Produits outre-mer, à l'exception des croisières, de l'Asie et de l'Afrique	500 $
Croisières outre-mer. Asie. Afrique. Amérique du Sud	800 $

Le paiement final est dû 45 jours à 120 jours avant la date de départ (selon le forfait choisi). Changement de mode de paiement possible moyennant des frais de 25 $ par changement. Pour les escapades urbaines (New York, Toronto, Boston) le montant total du voyage est exigé à la réservation.

3. Frais d'annulation

Si vous annulez votre voyage, des frais d'annulation, par personne basés sur le montant total du voyage, seront retenus et sont non remboursables et non transférables. Le dépôt est non remboursable et non transférable.

Après le paiement final	% retenu
PRODUITS EN AMÉRIQUE	
- De 44 à 30 jours avant le départ :	50 %
- 29 jours et moins avant le départ :	100 %
- Aucun remboursement pendant le voyage.	
PRODUITS À INTERNATIONAL SAUF ASIE ET AFRIQUE	
- 60 jours et moins avant le départ :	100 %
- Aucun remboursement pendant le voyage.	
CROISIÈRES EN AMÉRIQUE	
- De 75 à 30 jours avant le départ :	50 %
- 29 jours et moins avant le départ :	100 %
- Aucun remboursement pendant le voyage.	
CROISIÈRES AMÉRIQUE AVEC VOL, À L'INTERNATIONAL ET CROISIÈRES FLUVIALES	
- 90 jours et moins avant le départ :	100 %
- Aucun remboursement pendant le voyage.	

4. Service non utilisé

Aucun remboursement ne sera effectué pour tout service non utilisé pendant le voyage.

5. Enfants

Pour être admissibles à la tarification enfant, les enfants doivent être âgés entre 5 et 12 ans au moment du départ. Les tarifs sont basés sur un enfant partageant la même chambre que deux adultes. Les enfants de moins de 5 ans ne sont pas admis sur les circuits en autocar.

6. Paiement par carte de crédit

Le voyageur, en permettant l'usage de son numéro de carte de crédit par l'agent de voyages, s'engage à respecter les conditions de réservation même s'il n'a pas signé la formule appropriée. Une autorisation verbale est suffisante pour confirmer la réservation. Toutefois, à la demande du conseiller en voyages, le voyageur devra stipuler par écrit qu'il accepte que sa carte soit utilisée sans signature.

7. Autocar

Le client reconnaît et accepte ce qui suit : GVQ n'est pas un transporteur. Les transports offerts sont effectués conformément aux différents règlements des organismes gérant les heures de conduite des conducteurs. Changements : des consolidations et des changements touchant les horaires, le type d'autocar, les jours d'opération, la compagnie de transport et les itinéraires peuvent être affectés en tout temps et sans préavis. GVQ se réserve le droit d'adapter la taille du véhicule en fonction du nombre de participants. Les sièges ne sont pas réservés, sauf celui pour le guide et/ou l'accompagnateur. Ceux-ci ont pour consigne de faire la rotation des sièges et exiger qu'il n'y ait aucune exception, à défaut d'être pénalisé. Pour le confort des passagers, il est interdit de consommer des boissons alcoolisées ou de fumer à bord des autocars. Des arrêts sont prévus à cet effet.

8. Hébergement

Tous les hôtels et motels indiqués dans cette brochure sont des établissements de qualité, dont la classe diffère selon les endroits. Des raisons majeures peuvent nous amener à modifier ceux inscrits au programme, mais toujours pour une catégorie similaire ou supérieure. Les chambres sont habituellement composées d'un ou de deux lits doubles, de deux lits jumeaux ou encore d'un lit simple avec salle de bain privée. Vous recevrez la liste des lieux d'hébergement et de leurs coordonnées avec vos documents de voyage. Les chambres peuvent être de grandeur et de configurations différentes dans un même hôtel.

9. Chambres

Dans la majorité des établissements choisis, une chambre en occupation triple ou quadruple est composée de deux lits doubles, de même dimension qu'une chambre en occupation double, ce qui n'est pas recommandé pour les longs voyages. En Europe et dans plusieurs pays, il n'y a pas d'occupation triple ou quadruple. De plus, les chambres sont plus petites que les normes nord-américaines.

10. Hôtels (pratique internationale)

Le client reconnaît et accepte de prendre possession de sa chambre à partir de 15 h et de la libérer avant midi.

11. Distribution des chambres et/ou cabines

Groupe Voyages Québec agi à titre d'intermédiaire entre vous et les différents fournisseurs de services ; il nous est donc impossible de vous garantir une situation spéciale, un étage ou une vue particulière, car seuls les hôteliers et/ou croisiéristes ont le privilège de la distribution des chambres aux passagers. Pour les croisières, tout surclassement de cabine est hors de notre contrôle et résulte de la décision de la compagnie maritime.

12. Modification d'itinéraire croisière

Toutes compagnies de croisière peuvent en tout temps annuler et changer les ports d'escale et/ou l'itinéraire complet sans préavis et ne seront pas tenues responsable pour toutes pertes aux passagers dues à ces changements ou annulations.

13. Photographies ou images

Toutes photos ou images sont reproduites à titre indicatif. Le décor des chambres peut également varier.

14. Bagages

Les bagages sont limités à une valise par personne plus un sac de voyage si nécessaire. Ce dernier sera sous la surveillance du passager. Tous les bagages sont transportés aux risques du voyageur et doivent respecter, dans la mesure où un tronçon du voyage se fait par avion, les consignes de la compagnie aérienne. Vous recevrez avec vos documents de voyage des étiquettes à bagages. Nous vous demandons de bien vouloir les compléter et de les attacher à vos bagages avant le départ. La bonne identification de ceux-ci en facilitera la manutention (lorsqu'inclus). Il peut arriver que l'autocar ne puisse se garer devant l'hôtel, dans ce cas il faudra marcher quelques mètres avec vos bagages si la manutention de bagage n'est pas comprise. Groupe Voyages Québec et ses représentants n'assument aucune responsabilité pour les pertes, vols ou bris causés à vos bagages et effets personnels; nous vous recommandons fortement de vous procurer une assurance bagages. Veuillez prendre note que tous les passagers voyageant de ou vers les États-Unis et le Canada se voient imposer un tarif de 30 $ CAN/US + taxes (payable à l'aéroport avec une carte de crédit) pour une première valise enregistrée sur un vol. Les tarifs sont sujets à changement sans préavis par les compagnies aériennes.

15. Pourboires

Les pourboires aux guides et au chauffeur ne sont pas inclus. Si vous désirez témoigner votre satisfaction de cette façon, nous vous demandons de le faire individuellement (et non en groupe). Nous vous recommandons alors de vous baser sur les normes internationales, soit : entre 3 $ et 5$ par jour par personne pour le guide et 3 $ par jour par personne pour le chauffeur, en Amérique. En Europe, la norme est de 4 euros par jour par personne pour le guide et 3 euros par jour par personne pour le chauffeur. Pour toutes autres destinations, informez-vous auprès de votre agent de voyages.

16. Assurance voyage

Afin de voyager en toute tranquillité d'esprit, nous vous recommandons très fortement de prendre une assurance annulation pour vos voyages au Québec et une assurance forfait complète pour tous vos voyages hors Québec. Si votre voyage est assuré via votre carte de crédit ou toute autre assurance personnelle, il est de votre responsabilité de vérifier les montants de couverture ainsi que le nombre de jours couverts que celle-ci vous offre et au besoin, de prendre une assurance complémentaire. De plus, dans le cadre des voyages sportifs et/ou actifs, il est important de valider que votre couverture d'assurances médicale couvre le sport pratiqué.

17. Preuve de citoyenneté

Il est de la responsabilité du client d'obtenir, à ses frais, tout document exigé par les autorités gouvernementales pour les vacances. Ces documents peuvent varier selon le statut de citoyenneté et selon la destination. Pour certaines destinations, le passeport doit être valide pour une période excédant la date de retour prévue au Canada. À défaut de se prémunir de ces documents, le transporteur ou les autorités compétentes pourront vous refuser l'accès à bord ou l'entrée dans un pays et vous ne pourrez obtenir aucun remboursement. Un parent voyageant seul avec un enfant de moins de 18 ans peut avoir à présenter une déclaration écrite sous serment signée par l'autre parent autorisant l'enfant à voyager.

18. Documents de voyage

Environ 10 jours avant la date de votre départ, vous recevrez vos documents de voyage incluant l'heure et le lieu de votre départ, le programme, la liste des hôtels, de la documentation générale, à condition que le paiement total soit reçu.

19. Confidentialité

L'agent de voyages observe des principes de confidentialité sur les informations personnelles transmises par le client.

20. Transport aérien

Selon le taux de remplissage des appareils, la compagnie aérienne se réserve le droit, à tout moment, de modifier l'itinéraire de vol et de faire une correspondance ou escale à l'aller et/ou au retour.

Vols de correspondance : les vols de correspondance sont en demande et espace limité. Applicable et disponible que lorsque le vol transatlantique est opéré par Air Canada ou Air Canada rouge.

Horaires des vols : les horaires des compagnies aériennes sont donnés à titre indicatif seulement et sont sujets à changement sans préavis. Groupe Voyages Québec ne peut être tenu responsable pour tout retard, modification ou annulation de vol. Il est de votre responsabilité de vérifier les horaires de vols vingt-quatre (24) heures avant votre départ et votre retour, et de vous présenter à l'aéroport 3 heures avant le départ. De plus, les places dans l'avion sont assignées à l'aéroport par l'agent au comptoir de la compagnie aérienne et Groupe Voyages Québec n'en a aucun contrôle.

21. Changement et/ou correction d'occupation et/ou de nom et/ou de destination

Changement d'occupation : si des changements touchant l'occupation de la chambre sont effectués par un ou plusieurs clients, les prix seront ajustés de façon à refléter l'occupation réelle de la chambre. Pour tout changement apporté, veuillez vous reporter aux « Frais d'annulation ». Il est de la responsabilité du voyageur de donner son nom réel indiqué sur son passeport (nom et prénom) au moment de la réservation. Changement de nom : un changement de nom sera traité comme une annulation et sera assujetti aux frais applicables.

22. Responsabilité du voyageur

Tout passager qui s'inscrit sur un de nos voyages accepte les conditions et politiques de Groupe Voyages Québec. Dans le cas où un passager aurait une conduite préjudiciable aux autres voyageurs ou aux fournisseurs de services, et que malgré un avertissement formel du représentant de Groupe Voyages Québec il persiste dans sa conduite, ce passager sera automatiquement expulsé du voyage. Tous les frais et les pertes occasionnés par sa conduite ne feront l'objet d'aucun remboursement par Groupe Voyages Québec.

De plus, les voyageurs ont la responsabilité d'être suffisamment en bonne santé et autonomes pour entreprendre leur voyage et prévoir une quantité suffisante de tous les médicaments nécessaires et les transporter avec eux en tout temps. Groupe Voyages Québec se réserve le droit de questionner les passagers sur leur état physique. Il se réserve aussi le droit de refuser l'inscription dans certains forfaits où une bonne condition physique est un prérequis.

Les voyages de type actifs et sportifs sont accessibles à toute personne en bonne santé, et ne requièrent pas en général du voyageur une forme physique exceptionnelle ni des connaissances techniques particulières, mais celui-ci doit être prêt à fournir un effort physique raisonnable en relation avec le programme voyage choisi.

Vaccins : pour toute question relative aux vaccins et aux médicaments, veuillez communiquer directement avec la clinique du voyageur de votre région. Groupe Voyages Québec se dégage de toute responsabilité relative à la prise de vaccins ou de médicaments dans les pays visités.

23. Exclusion de responsabilité

Groupe Voyages Québec prend des dispositions auprès des transporteurs aériens, compagnies de croisières, hôtels, voyagistes réceptifs et autres parties indépendantes afin de fournir aux clients les services. Bien qu'il choisisse ses fournisseurs de services avec soin, Groupe Voyages Québec n'exerce aucun contrôle sur eux et ne peut être tenu 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'échanges, conventions internationales et ententes qui s'appliquent. Les termes de cette section bénéficient aussi aux mandataires, agents et employés de Groupe Voyages Québec.

En cas de force majeure, Groupe Voyages Québec se réserve le droit d'annuler, changer ou modifier toute partie du voyage. Groupe Voyages Québec ne peut être tenu responsable et fera tout en son pouvoir pour offrir des services équivalents. Les passagers n'auront droit à aucune réclamation et/ou dédommagement pour perte, dommage ou blessure physique ou mentale résultant de ces changements. Tous ces pertes ou frais devront être pris en charge par les voyageurs.

La force majeure est un événement imprévisible ou une cause étrangère à Groupe Voyages Québec telle que maladie, accident, grève, conditions climatiques, bris mécanique, guerre, actes de terrorisme, manifestations, événements politiques, etc. De plus, Groupe Voyages Québec se réserve le droit de refuser toute inscription d'une ou de plusieurs personnes. Le passager ne peut, sauf accord préalable avec le guide, modifier le déroulement de son voyage. Les frais de modification non autorisés resteront entièrement à sa charge sans qu'il puisse obtenir le remboursement des prestations, services ou hébergement dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

24. Règlement des plaintes

Si votre voyage ne s'est pas tout à fait déroulé comme prévu et que vous désirez faire une plainte ou une réclamation, veuillez vous adresser à sac@gvq.ca, téléphoner au 1 800 463-1598 ou nous écrire par la poste, sous pli recommandé, à l'adresse indiquée à la fin des conditions. Nous traiterons votre plainte et nous y répondrons, au plus tard dans les 10 jours suivant la date de réception. Toute réclamation ou plainte relative à un voyage ou à un séjour doit être adressée au Service à la clientèle de Groupe Voyages Québec dans le délai de 14 jours maximum après la date de retour, et ce, pour tout voyage au Québec, au Canada et à l'étranger. L'inscription à l'un des programmes implique la connaissance et l'acceptation des conditions générales et particulières ainsi que des responsabilités décrites dans cette brochure.

25. Activités non incluses

Groupe Voyages Québec n'assume aucune responsabilité relativement à la qualité et à la sécurité d'activités (telles que les excursions, visites optionnelles, petits extras et autres) disponibles à destination auxquelles le client peut vouloir participer et qui ne font pas partie de son forfait tout inclus, ni relativement à toute représentation qui pourrait être faite par le fournisseur de telles activités. Tout contrat verbal ou écrit concernant de telles activités est présumé être conclu entre le client et le fournisseur en question et est aux risques et périls du client quant à une perte, dommage ou blessure pouvant survenir à l'occasion de l'activité. Groupe Voyages Québec ne peut être tenu responsable de quelque façon que ce soit pour toute plainte ou réclamation découlant de la participation à ces activités, lesquelles sont offertes par des tiers sur lesquels Groupe Voyages Québec n'exerce aucun contrôle.

26. Lois

La présente entente est régie par les lois de la province de Québec. Le contrat a pris forme lors de l'acceptation par Groupe Voyages Québec de l'inscription à son siège social.

27. Concours

Tout tirage de forfaits est annulé en cas d'annulation du départ. Le prix est non transférable et non monnayable.

28. Photographie

En participant à un voyage de Groupe Voyages Québec, le client autorise l'entreprise à utiliser son portrait photographié par les accompagnateurs ou les guides pour fins spécifiques d'utilisation et de publication sur les médias sociaux, dans des documents imprimés ou électroniques, dépliants, documents corporatifs, outils de promotion, revues, site Web et autres documents de même nature, et ce, dans un cadre professionnel.

29. Lieu de départ de l'accompagnateur

Pour certains départs en avion, le lieu de départ de l'accompagnateur peut varier. Celui-ci vous rejoindra à l'aéroport, à votre correspondance ou à destination. L'endroit vous sera confirmé dans vos documents voyages.

Groupe Voyages Québec

Détenteur du permis du Québec