

# Modalités et conditions 2012

Aux fins des présentes Modalités et Conditions, les termes «vous», «votre», «passager» et «titulaire de carte» représentent toute personne qui réserve, achète ou reçoit des biens ou services par l'entremise de Vacances Esprit. Les termes «Vacances Esprit», «nous» et «nous» représentent Thomas Cook Canada Inc., sa société mère, ses filiales, ses sociétés affiliées et ses agents.

Vacances Esprit prend des dispositions avec les fournisseurs de prestations de voyages telles les vols, croisières, hôtels, autocars, excursions ou circuits touristiques, locations de voitures 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 peuvent, à leur tour, être limitées par leurs tarifs, par les conditions de transport ainsi que par les conventions et dispositions internationales. Vacances Esprit n'est ni propriétaire ni gestionnaire des véhicules, avion, hôtels, centres de villégiature, navires de croisière, restaurants ou autres fournisseurs de services et ne sera pas tenue responsable de leurs actions ou omissions. Veuillez lire attentivement les présentes Modalités et Conditions et vous assurer de bien les comprendre avant d'effectuer votre réservation de vacances. Lorsque vous faites une réservation et que vous recevez des prestations de voyage par l'entremise de Vacances Esprit, il est entendu que vous acceptez les modalités et conditions énoncées aux présentes.

## INCLUSIONS :

Tous les prix incluent (le cas échéant) le transport aérien individuel ou de groupe en classe économique de Montréal; les transferts tels qu'ils sont indiqués dans le programme; le transport en autocar affrété, en voiture, en train ou en bateau tel qu'il est mentionné dans les itinéraires; l'hébergement en occupation double avec salle de bains privée et l'ou douche privée (Les chambres en occupation simple sont limitées et seront confirmées après la réservation); les repas mentionnés dans les itinéraires (boissons non comprises); les visites selon l'itinéraire, incluant les droits d'entrée, la manutention d'une pièce de bagage par personne (à moins d'indication contraire dans le programme); les frais de service d'hôtel; les taxes d'aéroports, la TPS, les taxes provinciales et les documents de voyage de Vacances Esprit.

## LES PRIX N'INCLUENT PAS :

Les frais de passeport, assurances, excursions facultatives, pourboires, frais de visa, dépenses de nature personnelle (boissons durant les repas, vin ou spiritueux) et tout autre article non spécifiquement stipulé comme inclusion dans le forfait sont au frais du passager. Les prix n'incluent pas la contribution des clients au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages de 3,50\$ par tranche de 1000\$.

## COMMENT RÉSERVER :

Il suffit de contacter ou de rendre visite à votre conseiller en voyages, qui communiquera avec Vacances Esprit pour faire vos réservations. Avant de faire votre réservation, vous devez clairement expliquer à votre conseiller en voyages vos exigences, vos préférences, vos besoins et vos attentes concernant le voyage planifié, et lui fournir tout détail qui pourrait toucher la validité des billets de transport et le bon fonctionnement du forfait (par exemple, si vous êtes un ressortissant d'un pays autre que le Canada, ou si vous souffrez d'un handicap, etc.) afin que votre conseiller en voyages puisse vous fournir des conseils adéquats. Le nom donné lors de la réservation doit être celui qui figure dans votre passeport. Sinon, des frais de changement de nom s'appliqueront.

## EXIGENCES DE PAIEMENT :

Dépôt : Forfait incluant le vol : dépôt de 1000\$ par personne.

Le paiement total est requis pour l'émission des billets d'avion et une fois les billets émis, le forfait est 100% non remboursable.

Ces dépôts n'incluent pas l'assurance. Le paiement final est dû 45 jours avant le départ. Pour toutes les réservations effectuées moins de 20 jours avant le départ, un paiement par carte de crédit est exigible.

## CARTES DE CRÉDIT :

Lorsque vous utilisez une carte de crédit pour confirmer et payer une réservation, vous, le passager et/ou le titulaire de la carte, donnez à Vacances Esprit l'autorisation de porter les frais à votre carte. La signature du titulaire de la carte de crédit est obligatoire. Le conseiller en voyages doit conserver la preuve de celle-ci et la soumettre à Vacances Esprit sur demande.

Annulation : Si vous devez annuler votre réservation, vous devez en aviser sans délai votre conseiller en voyages. Les frais d'annulation sont calculés en fonction de la date à laquelle Vacances Esprit aura reçu l'avis de votre annulation.

Frais d'annulation : Les frais d'annulation constituent des dommages-intérêts qui compensent Vacances Esprit, entre autres, pour les paiements préalables versés en vue de réserver des prestations de voyage et autres, ainsi que pour les frais administratifs découlant du traitement de l'annulation. Il est entendu que ces frais d'annulation constituent une estimation de bonne foi des dommages y afférents et qu'ils ne sont pas imposés en tant que pénalité. Vacances Esprit pourrait prendre les dispositions nécessaires pour revendre les prestations de vacances que vous annulez sans qu'aucun remboursement ne vous revienne.

## FRAIS D'ANNULATION :

- Une fois le billet émis : le billet est 100% non remboursable en plus des autres frais applicables
- 45 jours et plus avant le départ : 1000\$ par personne
- 44 à 30 jours : 50 % du prix du forfait
- Moins de 30 jours : 100% du prix du forfait

Pour déterminer le délai d'annulation, la journée même du départ

sera exclue. Si le nombre d'occupants d'une chambre d'hôtel devait être augmenté ou réduit, toute augmentation de prix découlant de ce changement vous incombera. Si un passager souhaite modifier, changer ou annuler le forfait, il devra en aviser Vacances Esprit par écrit dans le délai prévu. Vacances Esprit ne rembourse aucun service annulé ni non utilisé après le départ.

## CHANGEMENTS À UNE RÉSERVATION :

Une fois que votre réservation est confirmée par Vacances Esprit, si vous souhaitez modifier les prestations déjà réservées, tout changement (dates des vols, destination, ou changement de nom) sera sous réserve de la disponibilité et entraînera les frais suivants :

- Jusqu'à 45 jours avant le départ :

Changement d'un circuit à un autre : 100\$ par personne en plus de la différence tarifaire entre les 2 forfaits si le passager réserve un circuit de valeur similaire ou plus élevée, à défaut de quoi, tout changement sera considéré comme un annulation et sujet aux frais applicables.

- 44 jours ou moins avant le départ : le changement sera considéré comme une annulation et sera assujéti aux frais s'y rattachant.

Changement de mode de paiement : 20\$ par dossier.

Vous serez également responsable de toute augmentation de prix des biens et services survenue entre la date de réservation initiale et celle du changement. Aucun rajustement de prix ne sera accordé si un tel prix des biens et services a baissé.

## DEMANDES SPÉCIALES :

Vacances Esprit ne peut garantir d'honorer les demandes particulières, telles que l'emplacement de la chambre, les chambres communicantes, les préférences de lits, la sélection de sièges, les repas en vol, les lits d'enfant, etc. Bien que Vacances Esprit avise les fournisseurs de telles requêtes, elle n'assume aucune responsabilité si ces demandes ne peuvent être satisfaites ou si des frais supplémentaires sont appliqués.

## ENFANTS :

Les enfants ne sont pas acceptés sur les circuits Vacances Esprit.

## DOUANES ET IMMIGRATION :

Les fonctionnaires des douanes et/ou les agents d'immigration peuvent, à leur discrétion, refuser l'entrée dans leur pays à n'importe quel passager. Un casier judiciaire antérieur peut constituer un obstacle à l'entrée de certains pays pour les voyageurs. Vacances Esprit décline toute responsabilité si un passager se voit refuser l'entrée dans un pays, peu importe les circonstances.

## DOCUMENTATION :

Il vous incombe d'obtenir, à vos frais, tous les documents de voyage exigés par les autorités gouvernementales pertinentes pour vos vacances. Ces documents peuvent varier selon le statut de citoyeneté. Des documents particuliers peuvent être exigés pour les enfants d'âge mineur voyageant seuls; pour les enfants dont le nom de famille 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. Certains pays requièrent un visa et/ou un passeport ayant une validité d'au moins 6 mois après la date de retour au Canada. Tous les passagers doivent s'assurer d'avoir un passeport valide selon les exigences des pays visités. Les passagers détenant un passeport autre que canadien peuvent avoir besoin d'autres documents (p. ex. : visa ou certificats de vaccination), lesquels doivent être obtenus avant le départ.

Pour obtenir des renseignements sur le Programme de protection des passagers du gouvernement canadien, veuillez consulter le site [www.passengerprotect.gc.ca](http://www.passengerprotect.gc.ca). Les immigrants admis sans citoyenneté canadienne ni carte de résident permanent peuvent se voir refuser l'embarquement à leur retour au Canada. Advenant qu'un passager ne possède pas les documents requis par les autorités gouvernementales à destination ou par le transporteur aérien, il pourrait se voir refuser le passage ou l'entrée à ladite destination, auquel cas, Vacances Esprit décline toute responsabilité et n'émettra aucun remboursement.

## BILLETS :

Les billets seront émis 45 jours avant le départ ou dès réception du paiement intégral ou sur demande du transporteur aérien, si la réservation est effectuée dans les 45 jours qui précèdent le départ. Il est important de vérifier l'exactitude de tous les billets dès réception.

## VOLS ET TRANSPORTEURS :

Toutes les heures de vols, les itinéraires de vols, les transporteurs et les types d'aéronefs sont sous réserve de modifications avec ou sans préavis. Les transporteurs et Vacances Esprit se réservent aussi le droit d'ajouter des escales en cours de route. Il est recommandé de communiquer avec le transporteur aérien dans les 24 heures précédant votre départ pour confirmer l'heure de votre vol. Il est également recommandé d'arriver à l'aéroport 3 à 4 heures avant votre départ pour avoir suffisamment de temps pour l'enregistrement et le contrôle de sécurité. L'heure limite d'enregistrement varie entre 45 et 90 minutes selon le transporteur aérien. Veuillez vérifier avec le transporteur en le contactant directement. Il est entendu que Vacances Esprit ne peut être tenue responsable si vous manquez votre vol ou si l'on vous refuse l'embarquement.

Le transport, les services fournis et les billets émis sont assujettis aux modalités figurant sur de tels billets, à la réglementation liée à la responsabilité décrite dans la Convention de Varsovie (avec ses modifications successives) et aux présentes Modalités et Conditions. Les billets et les cartes d'accès à bord sont non transférables et non négociables. Les plaintes relatives au transport aérien sont l'unique responsabilité du transporteur aérien concerné. Il est entendu que

Vacances Esprit ne peut être tenu responsable ni n'assume aucune responsabilité pour les frais, les pertes de salaire ou les jours de vacances perdus en raison des changements d'horaire et/ou retards de vols. Les vols sont desservis par le transporteur choisi par Vacances Esprit, en classe économique spécifique. Le nombre de sièges est limité, des suppléments peuvent s'appliquer. Certains tarifs de vols pourraient ne pas donner droit à des milles pour Grand Voyageur.

## BAGAGES :

Chaque transporteur aérien détermine la quantité, les dimensions et le poids autorisés des bagages. Tout excédent de bagages pourrait occasionner des frais. Veuillez obtenir plus de détails auprès de votre conseiller en voyages ou de votre transporteur aérien. La franchise de bagage pourrait être basée sur la classe du billet réservé. La manutention d'une pièce de bagage durant le voyage se fait aux risques des passagers. En raison des mesures de sécurité, les liquides et gels ainsi que plusieurs autres articles ne sont pas permis dans le bagage à main. Les médicaments d'ordonnance doivent être gardés dans leur contenant d'origine et emballés dans le bagage à main. Pour éviter que vos articles ne soient confisqués à la sécurité, veuillez vous informer des derniers règlements auprès de votre transporteur avant le départ. Au cas où vos bagages sont retardés à destination ou à votre retour, veuillez communiquer avec le représentant du transporteur aérien avant de quitter l'aéroport. À défaut de quoi, votre réclamation sera annulée. Vos bagages sont manipulés par des entrepreneurs indépendants sur lesquels nous n'avons aucun contrôle. Nous ne pouvons donc pas assumer de responsabilité en cas de perte ou de dommages causés à vos bagages ou autres effets personnels. Compte tenu de la limite de responsabilité du transporteur, veuillez ne pas mettre dans vos valises des articles précieux tels que bijoux et caméras. Veuillez également limiter les objets de valeur (notamment l'équipement électronique) que vous emportez avec vous en voyage et utilisez les coffres de sûreté offerts dans les hôtels. Veuillez vous assurer d'avoir une assurance adéquate pour couvrir vos biens pendant toute la durée de vos vacances.

## CORRESPONDANCES :

Les passagers ayant une correspondance avec des billets d'avion séparés doivent s'accorder suffisamment de temps entre les vols (au moins 3 heures). Vacances Esprit n'assume aucune responsabilité pour les frais supplémentaires des billets d'avion ou pour les autres dépenses découlant de vols manqués, d'opérations irrégulières du transporteur ou de changements d'heure de vol.

## CIRCUITS ET ITINÉRAIRES :

Les circuits à l'étranger ne sont pas exploités ni gérés par Vacances Esprit mais par des voyagistes et/ou des fournisseurs de prestations locales. Le rôle de Vacances Esprit est strictement limité à transmettre vos réservations au voyagiste local. Vacances Esprit ne sera pas tenue responsable des erreurs ni des omissions de la part des voyagistes locaux ou de leurs représentants.

Les itinéraires décrits dans cette brochure ne sont donnés qu'à titre indicatif et sont sous réserve de modifications en tout temps. Les villes et escales décrites, que ce soit individuellement ou collectivement, ne sauraient en aucun cas être considérées comme critère déterminant de votre réservation. Les itinéraires, visites, hébergement ou modes de transport sont sous réserve de modifications en cours de circuit, en raison de circonstances particulières et le voyagiste local ainsi que le guide, pourront décider en tout temps d'effectuer des changements ou des substitutions, et leur décision est finale et exécutoire. Le nombre de participants d'un groupe peut varier entre 2 et 35 personnes dans les programmes présentés dans cette brochure. Parfois, selon la répartition des chambres, la taille du groupe pourrait aller jusqu'à 37 participants, incluant l'accompagnateur du groupe.

## CORRESPONDANTS ET GUIDES À DESTINATION :

Les circuits et excursions figurant dans les itinéraires sont assurés par des guides locaux. Pour la plupart des visites, Vacances Esprit fournit des guides locaux de langue française, mais il faut comprendre que les accents peuvent varier d'un pays à l'autre. Les transferts à l'arrivée et au départ sont assurés par des chauffeurs et n'incluent pas nécessairement les services de guides locaux.

## HÉBERGEMENT :

Veuillez noter que dans les pays européens, le chauffage et la climatisation dans les hôtels peuvent ne pas fonctionner au printemps et à l'automne, particulièrement en octobre et mai. Même s'il y a plusieurs restaurants à l'hôtel, les repas compris dans votre forfait seront toujours servis au restaurant principal (sauf indication contraire). Les hôtels présentés dans cette brochure sont classés selon les critères de qualité propres au pays où ils sont situés. Les normes utilisées pour établir ces critères sont parfois inférieures aux normes nord-américaines, car ils tiennent surtout compte des services disponibles plutôt que du confort offert dans les chambres/cabines.

Les hôtels sont sous réserve de disponibilité et sont confirmés au moment de la réservation. Ils pourraient être remplacés par d'autres de catégorie similaire. Les hôteliers attribuent les chambres en fonction des disponibilités au moment de l'arrivée des passagers. Vacances Esprit n'a aucun contrôle sur les dimensions, l'emplacement ou la vue des chambres/cabines attribuées aux passagers.

À l'extérieur de l'Amérique du Nord, les chambres en occupation simple sont habituellement plus petites et moins bien situées que celles en occupation double. Leur nombre est très limité et elles ne seront confirmées qu'après réservation.

## TRAITEMENT DES PROBLÈMES :

Pour toutes questions, requêtes ou pour tous problèmes survenant à destination, veuillez en aviser votre accompagnatrice Vacances Esprit. Le fait de ne pas signaler vos préoccupations pourrait vous priver du droit de faire une demande d'indemnité.

# Vacances Esprit · Circuit Europe 2012

Si vous décidez de trouver votre propre hébergement ailleurs, vous ne recevrez aucun remboursement pour la portion inutilisée de votre séjour à l'hôtel. Les frais supplémentaires encourus pour le nouvel hébergement seront à votre charge.

## AVIS AUX VOYAGEURS :

Veillez prendre note que les normes de vie et les coutumes à l'extérieur du Canada sont différentes, notamment en ce qui touche l'accès à certains services publics comme l'approvisionnement en eau et en électricité, à l'hébergement, à la nourriture, à la préparation des repas, à la qualité de l'eau, à la sécurité, à la présence d'insectes, à la faune et à la flore ou aux conditions météorologiques. Il est entendu que Vacances Esprit n'assume aucune responsabilité en cas de pertes, de dommages, de maladies ou de blessures résultant de telles différences dans les normes de vie et coutumes. Il peut arriver que les voyageurs souffrent de diarrhée pendant leur voyage. L'Agence de santé publique du Canada (ASPC) vous recommande de consulter votre médecin de famille ou une clinique du voyage avant votre départ pour savoir quelles précautions prendre. Veuillez consulter le site [www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca) du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada pour obtenir les renseignements particuliers à votre destination avant votre départ. Tous les hôtels effectués sur une base régulière des travaux d'entretien et des rénovations. Certains secteurs de villégiature entreprennent même d'importants travaux d'expansion et Vacances Esprit n'assume aucune responsabilité quant aux inconforts pouvant en résulter. Dans le cas des tout nouveaux hôtels, il peut arriver que certaines installations ne soient pas en état d'offrir tous les services. Les travaux d'aménagement paysager et autres travaux de finition pourraient se poursuivre pendant votre séjour. Si Vacances Esprit est prévenue que d'importants travaux auront lieu pendant votre séjour ou de l'impossibilité d'accéder à toute installation, nous essayerons de vous en aviser par l'entremise de votre conseiller en voyages, avant votre départ.

## ASSURANCE VOYAGE :

Il est fortement recommandé à tous les voyageurs de souscrire une assurance voyage adéquate pour se protéger au cas où ils se voient obligés d'annuler leurs vacances en raison de problèmes de santé ou d'événements imprévus. Vous pourrez souscrire une telle assurance auprès de votre conseiller en voyages au moment de la réservation. Vous pourrez également vouloir souscrire une assurance médicale. Il est entendu que Vacances Esprit décline toute responsabilité en cas de problèmes de santé pouvant survenir ou s'aggraver au cours de votre voyage ou à destination. Les normes de soins médicaux peuvent différer de celles existant au Canada. Le traitement peut être plus coûteux, un paiement préalable peut être exigé et l'assurance maladie provinciale peut être assortie de restrictions.

## ANNULATION DES SERVICES :

Vacances Esprit se réserve le droit d'annuler un forfait si le nombre de participants inscrits n'est pas suffisant. En cas d'annulation de certains services, la responsabilité de Vacances Esprit se limitera au remboursement de toutes les sommes qu'elle aura reçues pour lesdits services annulés, lequel constituera le règlement final de toute réclamation que vous pourriez avoir à l'encontre de Vacances Esprit concernant l'annulation. Toutefois, vous devez nous informer de votre décision, par écrit, dans les 72 heures qui suivent un tel avis.

## MODIFICATION DES SERVICES :

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. Ces changements importants peuvent inclure un changement de destination, un changement d'heure de départ ou de retour de plus de 24 heures, un changement d'itinéraire, un changement d'hôtel, de navire ou de norme d'hébergement. Dans de tels cas, Vacances Esprit se réserve le droit de remplacer l'hôtel et les autres réservations pour d'autres de valeur égale, et ce, sans préavis et sans assumer de responsabilité.

## FORCE MAJEURE/CAS FORTUITS :

Vacances Esprit ne saurait être tenue responsable des changements ou annulations résultant d'hostilités, d'actes de guerre ou de menaces de guerre, d'émeutes, d'agitation civile, d'actes terroristes, de conflits de travail, de catastrophes naturelles et nucléaires, d'incendie, d'épidémies ou de risques pour la santé, de problèmes techniques liés au transport ainsi que de retards de vols dus aux conditions météorologiques ou bris mécaniques, une décision gouvernementale, la fermeture ou l'encombrement des aéroports ou des ports, à l'insolvabilité du fournisseur, aux lois gouvernementales et autres événements hors de son contrôle. Il est entendu que Vacances Esprit n'assume aucune responsabilité pour les coûts ou autres conséquences émanant ou résultant d'une météo défavorable à n'importe quel moment de l'année.

## INSTALLATIONS 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 Vacances Esprit n'assume aucune responsabilité si des services, primes ou installations décrits dans la présente brochure cessent d'être offerts ou ne fonctionnent pas en raison d'actions ou d'omissions d'autrui. Vacances Esprit n'a aucun contrôle sur le comportement d'autres visiteurs ni sur l'annulation des services pour quelque raison que ce soit. Nous avons fait de notre mieux pour nous assurer que les renseignements contenus dans la présente brochure sont exacts au moment de l'impression. Les descriptions et photographies ne sont fournies qu'à

titre indicatif et ne sauraient être considérées comme une garantie que le produit à destination sera exactement pareil à la description qui en a été faite dans la brochure. Il est entendu que Vacances Esprit n'assume aucune responsabilité quant aux modifications pouvant survenir après la publication de la présente brochure, notamment les dommages ou l'érosion du littoral causés par les tempêtes ou les marées. Les services tels que les soupers à la carte, les programmes d'activités quotidiennes, les services de spa et les primes sont offerts sur la base du « premier arrivé, premier servi » et, dans certains cas, il pourrait être nécessaire de réserver à l'avance. Les hôtels peuvent supprimer certains services et activités pour des raisons telles que des conditions météorologiques défavorables et un nombre insuffisant de participants. Tous les services annulés ne sont pas remboursables. Les services de spa sont offerts moyennant des frais supplémentaires, à moins d'indication contraire. Les primes de surclassement de chambre sont sous réserve des disponibilités à l'enregistrement et ne peuvent être garanties avant votre arrivée. Les primes n'ont aucune valeur monétaire.

## ENREGISTREMENT ET DÉPART DE L'HÔTEL :

Aux fins de l'entretien ménager, l'enregistrement à l'hôtel est habituellement prévu après 15h, sans égard à l'heure d'arrivée du vol à destination. L'heure de départ de l'hôtel est habituellement à 12h (midi).

## SERVICES UTILISÉS :

Aucun remboursement ni rajustement ne sera accordé au passager qui ne se sera pas prévalu de certaines portions de ses vacances quoique puisse en dire le prestataire.

## AUGMENTATION DES PRIX ET DES COÛTS :

Tous les prix, à moins d'indication contraire, sont par personne, basés sur deux adultes partageant une chambre standard. Tous les prix annoncés dans la présente brochure sont en dollars canadiens et incluent la TPS (si applicable) et les taxes. Les prix annoncés dans la présente brochure sont basés sur les coûts fixes applicables au moment d'aller sous presse. Ces coûts dépendent du taux de change et/ou d'autres facteurs. Vacances Esprit se réserve le droit d'augmenter les prix. 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 valides pour la période indiquée en première page, mais ils pourraient être augmentés advenant une augmentation des taxes, des redevances ou des frais autorisés par une autorité publique compétente. Dans le cas des services de voyages réservés par le biais d'une agence de voyages titulaire d'un permis du Québec, 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 Vacances Esprit, à moins que l'augmentation de prix ne soit le résultat de l'imposition de taxes gouvernementales ou de supplément pour le carburant autorisée par l'Office des transports du Canada. Tous les efforts seront faits pour que votre conseiller en voyages soit mis au fait de toute augmentation de prix au moins 30 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 Vacances Esprit.

Les prix peuvent être ajustés en réponse aux conditions du marché ou d'autres facteurs et peuvent changer en tout temps. Un changement des conditions du marché impose une réponse aux tendances de réservation qui ne peuvent être prévues et peut par conséquent entraîner une augmentation ou une réduction des prix selon le produit particulier et les dates de départ. Les réductions de prix effectuées en réponse aux conditions du marché sont offertes sous forme de prime ne s'appliquant qu'aux nouvelles réservations.

## PASSAGERS AUX BESOINS SPÉCIAUX ET RECOMMANDATIONS MÉDICALES :

Certains circuits pourraient être épuisants pour certains passagers, tout dépend de leur état de santé. En raison de la chaleur intense dans certains pays, des déplacements fréquents et des changements alimentaires, nous vous recommandons d'être en bonne santé et bien reposé au moment de quitter le Canada. Certains médicaments ne sont pas disponibles à l'étranger. Vous devez apporter avec vous une quantité suffisante de tous les médicaments que vous devez prendre, que ce soit sur ordonnance ou autre. Veuillez vous assurer également d'avoir vos médicaments dans votre bagage à main. Ne les mettez jamais dans vos valises et ne les confiez jamais à autrui pour les transporter. Assurez-vous d'avoir une copie de vos prescriptions en tout temps lorsque vous voyagez. Malheureusement, dans le cadre de ses programmes réguliers, Vacances Esprit n'offre pas de soins particuliers ni d'assistance spéciale aux personnes souffrant d'invalidité ou d'allergie alimentaire. Certains hôtels et pays ne sont pas équipés pour fournir des soins spéciaux aux clients souffrant d'invalidité. Toute personne souffrant d'invalidité ou d'un handicap qui nécessite une attention ou des soins particuliers doit en aviser Vacances Esprit par écrit au moment de la réservation et en envoyant une déclaration signée de la part du médecin stipulant que la personne en question est apte à participer aux activités du circuit et qu'elle peut se déplacer sans l'assistance d'un autre membre du groupe ou du représentant du voyageur. Vacances Esprit se réserve le droit de refuser un passager qui ne pourra pas effectuer le voyage ou pour lequel le voyage représente un danger que ce soit pour lui-même ou pour les autres participants.

## AVIS DE RÉCLAMATION :

Toute réclamation à l'encontre de Vacances Esprit doit être formulée par écrit par le passager et envoyée à celle-ci par courrier recommandé au plus tard 30 jours après la date de l'incident occasionnant la réclamation. Si Vacances Esprit ne reçoit pas d'avis de réclamation dans les 30 jours qui suivent les vacances d'un passager,

celle-ci présumera que le passager a été satisfait des services reçus et qu'il a renoncé à toute réclamation à l'encontre de Vacances Esprit. Vacances Esprit ne donnera suite à aucune réclamation ni demande formulée après un délai de 30 jours. Aucune poursuite judiciaire ne pourra être intentée contre Vacances Esprit si le passager n'a pas soumis d'avis de réclamation conformément aux dispositions énoncées aux présentes. Vacances Esprit ne sera en aucun cas passible de verser au passager un montant supérieur aux sommes versées à Vacances Esprit.

## CONFORMITÉ :

Vous acceptez de vous conformer à toute directive raisonnable émise par Vacances Esprit ou ses représentants au cours de vos vacances. Toute personne agissant d'une manière qui compromet le plaisir d'autres voyageurs pendant le voyage ou qui refuse de suivre les directives données par les représentants de Vacances Esprit peut être obligée de retourner au Canada avant la fin du voyage, à ses propres frais.

## LOI APPLICABLE :

Quelle que soit la destination de vos vacances, tout différent survenant entre vous et Vacances Esprit sera interprété conformément aux lois en vigueur dans la province de votre départ du Canada et aux conventions et ententes internationales mentionnées aux présentes.

Remarque : Aucun agent ni représentant de Vacances Esprit ou de tout autre fournisseur de prestations de voyage n'a l'autorité de modifier ou de supprimer toute disposition prévue aux présentes.

## ARBITRAGE :

Toute plainte ou tout différent (notamment et sans limitation toute réclamation pendante concernant des prestations de voyage réservées par l'entremise de Vacances Esprit ou fournies par celle-ci et les réclamations faites directement par vous ou par toute autre personne en rapport avec vous ou faites par votre entremise) relié ou découlant de votre achat d'un forfait vacances, ou de biens et services fournis par Vacances Esprit ou par l'entremise de celle-ci, sera soumis à un arbitre aux lieux et places d'un recours devant les tribunaux civils. Un tel arbitrage sera régi par les Règles nationales d'arbitrage de la ADR Institute of Canada, Inc. ou ses successeurs ou un administrateur substitut. Le siège de l'arbitrage se trouvera dans votre province de résidence. La décision de l'arbitre sera finale et liera toutes les parties. La présente clause d'arbitrage s'applique à toutes les plaintes faisant partie de recours collectifs ou d'autres actions représentatives, selon laquelle il est expressément entendu et convenu que l'arbitrage de telles plaintes devra procéder sur une base individuelle (non collective, non représentative).

## RESPONSABILITÉ DE VACANCES ESPRIT :

Les prestations de voyage fournies, le sont sous réserve de la Loi sur l'industrie du voyage (Ont.), la Loi sur les agents de voyages (C.-B.), la Loi sur les agents de voyages (QC), ainsi qu'à la réglementation y afférente, et sont soumises aux modalités imposées par les fournisseurs, dont la responsabilité (et celle de Vacances Esprit) est limitée aux tarifs, aux conditions de transport, aux billets, aux bons d'échange ainsi qu'aux conventions internationales et ententes modifiées (par exemple, la Convention de Varsovie, la Convention d'Athènes et la Convention de Londres). Il est entendu que Vacances Esprit n'assume aucune responsabilité et que vous renoncez par la présente à toute réclamation inhérente, directement ou indirectement, à des pertes, à des dommages matériels, à des blessures ou maladies physiques ou mentales résultant d'un retard, d'une substitution d'équipement, ou des conséquences de tout acte, omission, négligence ou la délégation à tout tiers de la fourniture de services ou d'hébergement aux termes des présentes, de ses agents, préposés, employés, sous-traitants, ou à toute réclamation découlant de tels pertes, dommages matériels ou blessures physiques ou mentales, ou de toute cause justifiée par les actions des parties autres que Vacances Esprit. Vacances Esprit se réserve le droit d'empêcher un passager de participer à l'un de ses programmes en tout temps.

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ :

Vacances Esprit observe les principes de confidentialité en ce qui concerne la protection des renseignements personnels, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques en vigueur depuis janvier 2004. Notre politique en matière de confidentialité peut être consultée à l'adresse [www.exotiktours.com](http://www.exotiktours.com) ou vous pouvez en obtenir un exemplaire en communiquant avec notre bureau de la protection des renseignements personnels à l'adresse sous-indiquée :

Vacances Esprit Tours est une division en propriété exclusive de Thomas Cook Canada Inc.

Permis de l'Ontario : 50014991

Permis de la Colombie-Britannique : 3522-1

Titulaire d'un permis du Québec : QC800493

1257, rue Guy, Montréal, QC H3H 2K5

Divisibilité : L'invalidité de toute disposition contenue aux présentes n'affectera pas la validité des autres dispositions indiquées.

Divers : Les prix annoncés dans la présente brochure, valides au moment de sa publication, visent les départs prévus entre le 1<sup>er</sup> mai et le 31 décembre 2012.

Tous les prix sont sous réserve de modifications sans préavis.

L'information publiée dans la présente brochure a préséance sur toute information publiée antérieurement. Imprimé au Canada.

Remarque : Une version imprimable des présentes Modalités et Conditions est accessible sur notre site Web, à l'adresse : [www.exotiktours.com](http://www.exotiktours.com)