

CONDITIONS GÉNÉRALES

*Par souci de concision, le genre masculin est utilisé dans ce texte comme générique.

ATTENTION : Certains voyages dans cette brochure peuvent être assujettis à des conditions particulières concernant l'annulation. Le cas échéant Voyages Rockland Travel Inc. (VRT) vous avisera de ces détails lors de votre réservation.

1. ANNULATION

- 1.1 Advenant l'annulation d'un voyage par VRT résultant d'un manque de participants, tous les montants versés à VRT par le client (celui-ci comprend aussi une référence au voyageur(s) ou participant(s) dans les matériaux écrits de VRT) lui seront remboursés au complet. Le client n'aura aucun droit à un dédommagement supplémentaire.
- 1.2 Lors d'annulation, le client doit envoyer une confirmation écrite à VRT. Aucun avis verbal ne sera accepté.
- 1.3 Peu importe la raison, si le client doit annuler le tout ou une partie d'un forfait de voyage, il devra faire demande pour un remboursement auprès de sa compagnie d'assurance voyage. Le client ne recevra aucun remboursement de la part de VRT. Sujet à la clause ci-dessous, le forfait ne sera pas transférable à une autre personne.
- 1.4 À la seule discrétion de VRT, un voyage peut être échangeable avec une autre personne moyennant des frais administratifs de 25 \$/pp pour les voyages d'un (1) jour et de 50 \$/pp pour les voyages de deux (2) jours ou plus. Pour des raisons de logistique et d'assurance, aucun changement ne sera accepté à l'intérieur des 24 heures de la date de départ. Il est interdit d'échanger avec une autre personne, un voyage qui comprend une portion aérienne, une croisière, une portion ferroviaire ou hors pays.
- 1.5 VRT ne sera aucunement responsable ou obligé de rembourser le client si un voyage est annulé à cause d'une interdiction de voyager, soit imposé par l'un des paliers du gouvernement du Canada ou résultant d'un accès interdit dans le pays visité. Le client devra faire demande pour un remboursement auprès de sa compagnie d'assurance de voyage.
- 1.6 Il est entendu que si la conduite du client l'empêche de voyager ou cause une interruption de son voyage, exemple: il ne se présente pas aux heures et lieux convenus pour le départ, il ne peut pas voyager à cause d'un manque de documents de voyage requis (passeport, billets d'avion, bons d'échange, visa, preuve d'immunisation nécessaires, etc.) ou il interrompt son voyage en cours de route de sa propre volonté, il n'aura pas droit à un remboursement de VRT nonobstant s'il a droit ou non à un remboursement par une compagnie d'assurance.
- 1.7 Si l'annulation d'un ou de plusieurs clients modifie l'occupation de la ou des chambres/cabines pour le ou les clients avec qui le client partageait la chambre, ce ou ces derniers doivent déboursier le montant de la différence encourue par les changements. L'ajustement sera effectué immédiatement.
- 1.8 Il incombe au client d'obtenir une assurance d'annulation de voyage.

2. ASSURANCES

VRT recommande au client d'obtenir une assurance de voyage contre les risques généralement associés à un voyage, selon la destination. VRT suggère une assurance couvrant particulièrement les **frais médicaux et d'hospitalisation** et une **assurance annulation et interruption**. VRT recommande également une assurance touchant le **rapatriement**, la **perte de bagages et autres**. Il incombe au client de revoir en détail les conditions de ceux-ci et de communiquer avec la compagnie d'assurance si des explications ou clarifications sont nécessaires. VRT ne sera pas tenu responsable du défaut du client de se souscrire à une telle assurance.

3. REFUS D'ACHAT D'UNE ASSURANCE VOYAGE

En vertu de la *Loi sur les agences de voyages* de l'Ontario, VRT est tenu d'offrir de l'assurance voyage à ses clients à l'occasion de chaque réservation. VRT et son personnel agissent seulement à titre de représentants de la compagnie d'assurance voyage qui est offerte. Ils ne sont pas mandataires de la compagnie d'assurance. Le client reconnaît que VRT et son personnel ne sont pas spécialistes des programmes offerts par la compagnie d'assurance. Bien que l'assurance voyage soit facultative, si le client refuse l'achat de l'assurance voyage offerte par VRT, il devra signer un **formulaire de reconnaissance que VRT a recommandé et offert l'assurance et que le client a refusé de s'y souscrire**. VRT se dégage de toute responsabilité de quelque nature que ce soit concernant les frais et les dommages résultant d'un refus d'acheter une assurance voyage ou de l'insuffisance de couverture d'assurance obtenue d'une tierce partie (p. ex., par l'entremise d'un plan collectif ou d'une carte de crédit).

4. MODIFICATIONS AU FORFAIT

VRT se réserve le droit d'effectuer, sans préavis, tout changement relatif aux hôtels, restaurants, transporteurs et activités. Les images contenues dans la brochure du forfait sont utilisées pour donner une idée du programme auquel le client peut s'attendre. Elles ne sont pas nécessairement une représentation exacte de l'activité, du transporteur, etc.

5. SERVICES NON UTILISÉS

Aucune somme d'argent ne sera remboursée pour tout service non utilisé par le client pendant le voyage. Si une visite ou un repas de groupe prévu doit être annulé, VRT s'engage à le remplacer au meilleur de ses capacités et selon l'échéancier de la situation. Il est possible que la substitution ait lieu plus tard durant le voyage. VRT peut, à sa propre discrétion, choisir de remettre une somme d'argent équivalente au prix de l'activité annulée.

6. PRIX INDIQUÉS

- 6.1 Sauf indication contraire, tous les prix mentionnés sont en dollars canadiens et comprennent les taxes. Ils sont susceptibles d'être réajustés en cas de diminution de la devise canadienne par rapport au pays visité ou à l'augmentation des frais de transport, du prix des hébergements, des taxes ou d'autres prestations locales. Selon la loi VRT peut, soit avant ou après que le 1^{er} acompte soit effectué, augmenter le prix du voyage jusqu'à 7 %. Advenant le cas où VRT doit augmenter le prix du forfait, au-delà du 7% permis, le client peut choisir d'annuler son voyage avec un plein remboursement ou il peut choisir de payer la différence.
- 6.2 VRT garantit tous les prix tels qu'ils sont spécifiés au moment de la réception à ses bureaux du paiement final du forfait à l'exception d'une augmentation de la taxe provinciale de l'Ontario ou de la taxe sur les produits et services.

7. VISITES ET EXCURSIONS

Les visites et excursions proposées dans les différents itinéraires, possibles au moment de la création des différents forfaits, peuvent changer. Dans l'éventualité où des changements surviennent avant la date de départ, les activités prévues au programme peuvent être déplacées, annulées ou remplacées par une autre comparable et de valeur égale. VRT se réserve le droit, si les circonstances l'exigent ou s'il en va de l'intérêt et de la sécurité des participants, de modifier les itinéraires ou le programme.

8. RESPONSABILITÉS

- 8.1 VRT est titulaire d'un permis d'agence de voyages de l'Ontario et agit en qualité d'agent auprès des grossistes en voyage, compagnies aériennes, croisiéristes, transporteurs, fournisseurs de services, lieux d'hébergement, compagnies d'assurance voyage et autres intermédiaires requis pour l'organisation de forfaits. Le rôle de VRT est limité à acheminer les réservations auprès de ces fournisseurs de services et de s'assurer de la qualité des services. VRT n'exerce aucun contrôle direct sur ces organismes. VRT n'accepte aucune responsabilité en cas d'inexécution, par les fournisseurs de services, des obligations décrites dans le programme. VRT n'est pas responsable d'une perte de jouissance advenant une appréciation subjective différente de la part du client, à l'exception des fautes ou inéxécutions découlant directement des actes ou omissions des employés, guides ou accompagnateurs de VRT. VRT remplacera dans la mesure du possible et de valeur égale, ces services.
- 8.2 VRT n'est pas responsable envers le client pour toute réclamation, tout dommage ou frais résultant de blessures corporelles, d'accidents, de décès, de dommages ou de pertes de biens personnels, de retards, de correspondances manquées, de mauvaises conditions atmosphériques, de pandémies, de grèves, d'actes de terrorisme, de guerres ou de toute autre cause imprévisible au moment du départ du voyage. VRT ne sera aucunement responsable en cas d'omission de la part du client d'obtenir les documents requis (passeport, visas, vaccination) en vue du voyage, de réclamation pour retard du client à l'aéroport, à la gare ferroviaire, au quai maritime ou au départ de l'autocar, quel qu'en soit le motif, ainsi que tout retard ou délai d'un transporteur aérien, maritime ou terrestre.

- 8.3 VRT n'assume aucune responsabilité quant aux dommages matériels, corporels ou moraux résultant d'un cas de force majeure. La force majeure est un événement imprévisible ou une cause étrangère à VRT : maladie, pandémie, accident, grève, conditions climatiques, bris mécanique, acte de terrorisme, guerre, événement politique, manifestation, restriction de quarantaine, éruption volcanique, assèchement des cours d'eau, etc. VRT se réserve le droit d'annuler ou de modifier une partie du voyage ou le voyage entier pour des raisons de force majeure. Dans ce cas, VRT fera tout en son pouvoir pour offrir aux clients des services équivalents. Ces derniers n'auront droit à aucune réclamation ou dédommagement pour perte, dommage ou blessure physique ou mentale, résultant de ces changements.

9. CAPACITÉ DU CLIENT DE VOYAGER

- 9.1 VRT a établi un système décrivant le niveau de difficulté pour chacun de ses voyages. Au moment du départ, le client doit être suffisamment en santé physique, médicale et mentale pour participer au voyage. Entre autres, il doit être en mesure de monter et de descendre de l'autocar sans assistance d'une tierce personne, de suivre le groupe sans le retarder et de pouvoir compléter la journée prévue à l'itinéraire. VRT et son personnel ne sont aucunement en mesure d'offrir de l'assistance au client atteint d'une limite physique. VRT n'accepte pas de transporter des fauteuils roulants électriques à cause de leur pesanteur. Seul le triporteur ou quadripporteur (scooter) est autorisé, si celui-ci ne dépasse pas 23 kg (50 lb) et qu'il est possible de le déposer dans la soute à bagages de l'autocar.
- 9.2 Le client ou la personne réservant en son nom doivent s'assurer que le client est autonome physiquement et mentalement, **au moment du voyage**. Le client ou la personne réservant en son nom doit aviser VRT de toutes limites physiques ou mentales, de la part du client, afin que le personnel de VRT puisse être en mesure de bien le renseigner sur les exigences particulières du programme.
- 9.3 Tout client vivant une situation particulière (p. ex. Alzheimer, démence, schizophrénie, etc.) doit être accompagné d'une personne responsable, qui s'occupera de lui en tout temps. Le rôle et le mandat de l'accompagnateur de VRT sont de s'occuper du groupe et non d'un client en particulier. Il peut aider une personne à un moment particulier, mais non de façon quotidienne. Si une personne nécessite une telle assistance, ce client doit être accompagné d'une personne qui veillera à l'assister en fonction de ses besoins. Tout manque de divulgation de l'état physique ou mental du client, nécessitant une attention particulière et continue de la part de l'accompagnateur entrainera le retour du client en besoin, à sa résidence d'origine, à ses propres frais.
- 9.4 Si le client subit une blessure physique ou est atteint d'une limite physique durant le voyage, qui l'empêche de suivre le rythme du groupe et/ou nécessite un mode de transport autre que celui prévu au programme. Le client devra déboursier les frais encourus sur place pour accommoder ses besoins particuliers. VRT ne sera nullement responsable des frais encourus dans cette situation.
- 9.5 Le participant s'engage à accepter toute directive raisonnable relative au forfait émis. Dans le cas où un participant aurait une conduite préjudiciable aux autres clients ou aux fournisseurs de services et qu'il persiste dans sa conduite malgré un avertissement formel de l'accompagnateur de VRT ou du représentant à destination, il sera expulsé du groupe. Un client qui est expulsé en raison de sa conduite devra assumer tous les frais occasionnés par sa conduite y compris tous les frais supplémentaires qu'il devra déboursier à titre d'hébergement, de nourriture et de transport de retour. En cas d'expulsion d'un client, le retour du client, à sa résidence d'origine, sera à ses propres frais. En plus, le client ne sera aucunement admissible à un crédit et/ou remboursement par VRT.
- 9.6 Le client a la responsabilité de prévoir et d'apporter la quantité suffisante de médicaments nécessaires à sa santé et de les transporter avec lui en tout temps.

10. LES COMPAGNIES AÉRIENNES

Les itinéraires des vols et les escales des compagnies aériennes sont donnés à titre indicatif seulement. Ces informations sont sujettes à des changements sans préavis. Les compagnies aériennes se réservent le droit de changer/modifier l'itinéraire et le type d'appareil, les jours d'opération et autres. Tous billets d'avion sont nominatifs et non transférables. Un billet d'avion et/ou une confirmation électronique ne sont valables qu'à la date indiquée. Les billets non utilisés à leur date précise, à l'aller ou au retour, ne sont en aucun cas utilisables pour un autre vol. **Le client est responsable de consulter le site Web de la ligne aérienne en question ou le site Web www.acsta.gc.ca de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien concernant les articles permis à bord de l'appareil.**

11. BAGAGES

- 11.1 Le client est responsable d'avoir en tout temps une étiquette de bagage de VRT attachée à la poignée de sa grosse valise. Cette étiquette confirme que la valise fait partie du groupe de VRT. Si vous avez une étiquette d'une autre agence, veuillez l'enlever pour éviter toute confusion lors de la manutention des bagages. Les bagages des clients sont transportés par les autocaristes, les compagnies aériennes, ferroviaires et maritimes, les hôteliers et autres intervenants impliqués au bon déroulement du voyage. VRT n'est aucunement responsable des dommages, frais de réparation ou de remplacement des bagages des clients.
- 11.2 Les règlements du transport aérien concernant le volume de bagages permis dans les avions varient parfois selon un vol nolisé, un vol commercial et un vol domestique ou international. Lors de voyages en avion, chaque client peut apporter un bagage à main pouvant être placé sous le siège de l'avion. Les détails à ce sujet vous sont divulgués lorsque nous envoyons les documents pertinents à chaque voyage. Les compagnies aériennes peuvent exiger des frais pour la manutention des bagages; il advient au client de vérifier auprès de celles-ci. S'il y a lieu, le client a la responsabilité de les déboursier. Le client doit également s'informer du poids et des dimensions permises pour les valises.
- 11.3 La manutention des bagages est comprise pour la plupart des forfaits en autocar de VRT. Les frais de manutention sont compris pour un (1) bagage par personne. L'espace étant restreint à bord des autocars, chaque client a donc droit à une (1) valise pour la soute à bagages. Si VRT autorise le client à apporter un deuxième bagage, celui-ci devra le transporter lui-même. De plus, le client est autorisé d'apporter un fourre-tout de grandeur raisonnable à bord de l'autocar. VRT se réserve le droit de refuser une valise moyenne ou de grand format à bord de l'autocar.

12. HÉBERGEMENT

VRT utilise majoritairement des hôtels situés au centre-ville ou à proximité. Les hôtels choisis sont de bonne qualité, allant de 3 à 4.5 étoiles (selon le standard nord-américain). Pour des raisons de sécurité ou de logistique, il peut arriver que VRT utilise des hôtels en banlieue si la ville visitée est le lieu d'un événement important (manifestation d'envergure, congrès majeur, délégation officielle). Lorsque nous visitons des régions éloignées, VRT utilise les meilleurs hôtels disponibles selon l'endroit visité. La liste finale des hôtels sera communiquée lors de l'envoi des documents. Elle est toujours sujette à des changements de dernière minute pour des raisons hors du contrôle de VRT ou pour la sécurité du client.

13. COUTUMES ET STANDARDS À L'ÉTRANGER

Le but des voyages de VRT est de découvrir une autre nationalité, autant les mœurs que les coutumes et autres aspects du pays. Par le fait même, le client est exposé à des coutumes, des logements, de la nourriture et des habitudes différentes de leur pays. Le client doit s'attendre à trouver dans les pays visités des infrastructures et des habitudes de vie différentes du Canada. C'est au client de s'adapter à son nouvel environnement et non au pays hôte de s'adapter à lui.

14. CHAMBRES, SIÈGES D'AVION ET/OU CABINES DE BATEAUX

- 14.1 Dans la majorité des établissements choisis, une chambre en occupation triple ou quadruple est composée de deux (2) lits doubles. La dimension de la chambre en occupation double ou quadruple est identique. VRT agit à titre d'intermédiaire entre ses clients et les différents fournisseurs de services. VRT ne peut pas assurer de répondre aux exigences particulières du client. Seuls les hôteliers, lignes aériennes et/ou croisiéristes ont le contrôle sur la distribution des chambres, sièges ou cabines.
- 14.2 Sur une croisière, il est parfois possible de sélectionner une cabine, selon le contrat signé par VRT. Cela demeure sujet à des changements. VRT ne sera pas tenu responsable d'une disponibilité précise et/ou de l'emplacement d'une cabine à bord d'un navire.
- 14.3 Si le client demande un changement de catégorie sur place, concernant l'hébergement à un hôtel ou lors d'une croisière, ou d'un changement de siège à bord d'un avion ou d'un train, le client devra assumer le coût total associé à ce changement et le payer sur place auprès du fournisseur.

CONDITIONS GÉNÉRALES

14.4 La prise de possession des chambres aux hôtels se fait généralement à 16 h, heure locale, et les chambres doivent être libérées au plus tard à 11 h. Des retards hors de contrôle de VRT sont possibles lors de l'enregistrement.

14.5 Certains services peuvent être modifiés, suspendus ou interrompus durant votre séjour à un hôtel ou sur un bateau de croisière (p. ex., piscine fermée, salle d'exercice, climatisation ou autre; en raison d'un bris, d'une réparation, d'un entretien, d'un nettoyage ou autre). N'ayant aucun contrôle sur ces circonstances, VRT se dégage de toute responsabilité pour dommage, inconfort ou perte de jouissance.

14.6 Certains hôtels peuvent imposer des frais supplémentaires lors de votre enregistrement pour des services supplémentaires. Le cas échéant, vous serez avisés par VRT lors de votre réservation ou lors de la remise des documents.

15. POURBOIRES

Pour la grande majorité de nos forfaits nationaux et internationaux, les pourboires aux conducteurs et aux guides sont compris dans nos forfaits. Les pourboires ne sont pas compris lors des croisières. Veuillez consulter le dépliant de chaque voyage afin de vous assurer si les pourboires sont compris ou non au voyage.

16. DOCUMENTS DE VOYAGE

Environ 15 jours avant la date de votre départ, vous recevrez vos documents de voyage, y compris l'itinéraire détaillé mentionnant l'heure et le point de départ de chaque région. De plus, vous y trouverez la liste des hôtels, le programme et autres informations pertinentes à votre voyage. L'étiquette de bagage vous sera remise le matin du départ.

17. POINTS DE DÉPART

Pour les voyages au départ en autocar, VRT offre plusieurs points de départ préétablis, à des endroits prédéterminés. Lors de l'envoi des documents, les points de départ sont clairement indiqués sur l'itinéraire. Le client doit communiquer son choix de point de départ à VRT au plus tard 48 heures avant le jour du départ du voyage. C'est la responsabilité du client d'être au lieu convenu au moins dix (10) minutes avant l'heure indiquée sur l'itinéraire. Le client a la responsabilité de se rendre à l'autocar. **Le client ne doit pas demeurer à l'intérieur d'un édifice ou d'un véhicule ou d'attendre que l'accompagnateur vienne l'aviser.** Advenant que le client ne soit pas au point de départ à l'heure convenue, l'accompagnateur aura l'autorisation de quitter les lieux et aucun crédit et/ou remboursement ne sera remis au client en question. Prenez note que l'autocar peut avoir du retard à la suite d'un bris mécanique, à des conditions climatiques, à un accident routier ou autres. VRT n'est aucunement responsable pour les inconforts ou dommages occasionnés par un tel retard.

18. IDENTIFICATION

Selon la destination, il incombe au client de fournir son nom au complet, comme il est indiqué sur son passeport ou son permis de conduire, au moment de la réservation et comme il est demandé par les agents de réservation de VRT. Cette exigence est d'autant plus importante lorsque le voyage concerne une compagnie aérienne, maritime ou ferroviaire. Des frais seront applicables si le nom qui est remis à VRT est erroné (nom à la réservation par rapport au nom sur le passeport/permis de conduire du client). Certains voyages ne permettent aucun changement de nom et seront alors considérés comme des annulations entières. Toute modification de réservation sera considérée comme une annulation.

19. DÉVIATION

Pour tous départs de groupe, les dates mentionnées dans la brochure sont fixes. Il est toutefois possible de prolonger votre voyage en devançant la date de départ ou en repoussant la date de votre retour, selon la disponibilité. Cela occasionnera des frais supplémentaires. Le client voulant devancer le voyage de groupe aura la responsabilité de rejoindre le groupe au début du voyage, à ses frais. Les frais applicables à la suite d'une modification lui seront communiqués lors de la confirmation de l'extension du voyage.

20. PASSEPORTS ET VISAS

20.1 Pour tout voyage au Canada, **une pièce d'identification officielle avec photo est requise** et obligatoire pour tout voyage mais en particulier si votre voyage comprend une portion aérienne, maritime et ferroviaire.

20.2 Pour tout voyage à l'étranger, il est obligatoire d'avoir un passeport canadien valide. Certains pays requièrent que le passeport utilisé par le client soit valide pour une durée minimale, soit plusieurs mois après la dernière journée dans ce pays, selon la date d'expiration indiquée sur ce document. VRT indiquera sur vos documents les restrictions et les exigences du ou des pays visités lors de votre voyage. **VRT recommande au client de visiter le site Web du gouvernement du Canada au www.voyage.gc.ca dans les jours suivant sa réservation**, afin d'être bien renseigné sur les consignes du ou des pays visités.

20.3 Pour les clients qui ne sont pas citoyens canadiens et qui détiennent un passeport autre que canadien, certaines conditions d'entrée et/ou visa(s) peuvent également être applicables. **Le client sans passeport canadien doit consulter les autorités du ou des pays visités.** C'est la responsabilité du client d'obtenir les documents nécessaires pour avoir droit d'entrer dans ce ou ces pays visités. VRT ne sera aucunement responsable d'un manque de documents de la part d'un client. Le client ne sera aucunement admissible à une compensation financière et/ou un remboursement.

20.4 **Le participant au voyage, canadien ou étranger, a la responsabilité entière de consulter et d'obtenir les renseignements et la documentation propre à sa situation auprès des autorités compétentes : ambassades, consulats ou ministères.** VRT suggère au client de consulter le site Web : www.voyage.gc.ca afin de se familiariser avec les demandes et exigences d'entrée et de sortie du ou des pays visités et de toutes correspondances. Le client reconnaît que seuls le ou les pays visités, incluant le ou les pays où la ligne aérienne, maritime ou ferroviaire fait escale, contrôlent les frontières aux postes de douanes et d'immigration et que VRT n'est aucunement responsable en cas de refus d'entrée ou sortie d'un pays.

21. LORS DU VOYAGE

21.1 Advenant un problème ou une situation désagréable lors d'un voyage, le client doit immédiatement communiquer avec l'accompagnateur de VRT ou le représentant du grossiste en voyage sur place ou le représentant du fournisseur de service en poste, afin de régler le tout dans la mesure du possible. Dans

le cas où un problème ne peut être résout sur place, le client doit tenter de rejoindre les bureaux de VRT à Ottawa dès que possible par téléphone et/ou par courriel. Si le problème ou la situation n'est pas rectifié sur place, le client doit en aviser VRT par écrit, dans les quatorze (14) jours suivant la date de retour du voyage. L'avis doit inclure un rapport détaillé des faits de la situation. Aucun détail ne sera accepté de façon verbale. Les réclamations ou demandes de dédommagement seront considérées seulement si VRT a été prévenu du problème au moment où il s'est produit et que malgré son intervention, la situation n'a pu être réglée sur place. Peu importe la situation, la responsabilité de VRT est limitée spécifiquement au prix du forfait.

21.2 Tout client qui doit quitter le groupe pour une situation d'urgence (p. ex. hôpital, dentiste, ambassade, consulat et autres), peu importe l'heure de la journée, se doit d'aviser l'accompagnateur du groupe ou le représentant du grossiste en voyage sur place.

21.3 VRT veut s'assurer de la sécurité du client en tout temps. Tout client qui choisit de faire une activité à l'extérieur du programme prévu par VRT en assume l'entière responsabilité.

22. VACCINS ET RECOMMANDATIONS MÉDICALES

Certains pays exigent une ou des preuves de vaccination. Le client doit s'assurer d'être conforme aux exigences établies pour les vaccins du pays visité et de toutes les escales. VRT vous donnera les consignes de chacun des pays à visiter dans les mois précédant le départ. Pour toute question relative aux vaccins, le client doit communiquer avec sa clinique santé voyage ou son médecin de famille. Ils seront en mesure de vous conseiller adéquatement, prenant en considération votre situation médicale. VRT se dégage de toute responsabilité relative à la prise de vaccins pour les pays à visiter.

23. AUTOCAR

23.1 VRT exige que tous les clients, sans aucune exception, fassent la rotation des sièges dans l'autocar, comme demandé et imposé par l'accompagnateur. Cette rotation s'applique sur les voyages de plus de quatre (4) jours inclusivement à bord d'un autocar. Pour les voyages d'un (1) à trois (3) jours, la sélection des sièges se fera par pige d'un numéro correspondant à un siège. Le client sera assis avec son compagnon/compagne de voyage. Il est permis d'échanger les sièges entre clients et le guide ne s'impliquera aucunement dans ce processus. Si un des clients souffre du mal des transports ou des nausées à cause d'une condition routière particulière, l'accompagnateur fera son possible pour accommoder le client en question pour une courte période en lui offrant un siège à l'avant de l'autocar. **Important :** Lors de sa réservation, le client doit aviser VRT s'il souffre de malaises et/ou nausées lors de voyage en autocar, train, bateau, ou autre mode de transport.

23.2 Le client doit utiliser des écouteurs avec leurs appareils électroniques. Cela inclut lorsque le client a une conversation au téléphone, visionne un film ou écoute de la musique.

23.3 Il n'est aucunement permis de fumer, vapoter ou consommer des boissons alcoolisées à bord de l'autocar.

24. CROISIÈRE

Le client reconnaît qu'une croisière ne comprend pas : les excursions, les repas pris à l'extérieur du bateau et dans certains restaurants à la carte et/ou spécialisés, les consommations, les repas aux cabines incluant les frais de service, le service de buanderie, les services médicaux, le spa, le salon de coiffure, le casino, les boutiques, les pourboires à l'équipage et lors de la manutention des valises à bord, les dépenses personnelles et toutes autres prestations non indiquées dans la section « le coût comprend » propre à cette croisière.

25. PORTS D'ESCALES

Les compagnies maritimes se réservent le droit d'annuler, de modifier ou de substituer les escales et/ou l'itinéraire prévus en partie ou au complet, en tout temps et sans préavis. La compagnie maritime et VRT ne sont pas responsables de toute perte occasionnée aux clients par ces changements, annulations ou substitutions.

26. EXCURSIONS FACULTATIVES

Lors d'une croisière, il est possible d'acheter des excursions facultatives lors de la visite de différents ports d'escales. Le client peut souvent acheter ces excursions avant le départ de la croisière, en se rendant sur le site Web de la compagnie maritime. VRT recommande d'ailleurs de réserver les excursions avant le départ, surtout pour les excursions dont la capacité est limitée (p. ex. tour d'hélicoptère, tour de sous-marin, équitation, catamaran, etc.). La responsabilité de la compagnie maritime ne s'étend pas au-delà des limites du bateau.

27. SERVICES MÉDICAUX À BORD

Lors des croisières, les compagnies offrent une clinique médicale à bord du bateau, comprenant un médecin et un personnel médical. Les clients ont accès à cette clinique aux heures d'ouverture. La visite et les services à la clinique sont payants, payables sur place et aucune assurance voyage n'est acceptée. La clinique remet une facture que le client devra présenter à sa compagnie d'assurance voyage, s'il y a lieu, afin d'obtenir un remboursement. En cas d'urgence médicale, un médecin est disponible 24/24, toujours avec frais. Si le client doit se présenter à la clinique ou est sujet à une urgence, il doit communiquer également avec l'accompagnateur de VRT et l'aviser de la situation. Advenant que le client doive être confiné à sa cabine à la suite d'un avis médical, VRT ne sera aucunement responsable de la perte de jouissance et le client ne sera aucunement admissible à un crédit et/ou remboursement. La compagnie maritime peut en son entière discrétion remettre un crédit, mais VRT n'a aucun contrôle sur cette situation.

28. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Tout client inscrit à un forfait de voyage accepte les conditions générales de VRT comme indiqué dans chacune de ses brochures, sur son site Web et dans les documents envoyés de nouveau lors de l'émission de la facture confirmant le voyage.

Je tiens à vous rappeler que depuis plus de 30 ans, VRT détient un dossier impeccable et est reconnu pour offrir un service attentionné à ses clients. Ce sera toujours notre mission et nous poursuivrons dans cette même direction! Nous vous remercions grandement pour votre appui et votre confiance!

Voyages Rockland Travel Inc.

3751, boul. St-Joseph Blvd. • Orléans • Ontario • Canada • K4A 0Z7
Tel.: 613-837-0855 • Fax: 613-837-4005 • 1-888-631-2100

TICO - Lic # 50010877



www.voyagesrockland.com