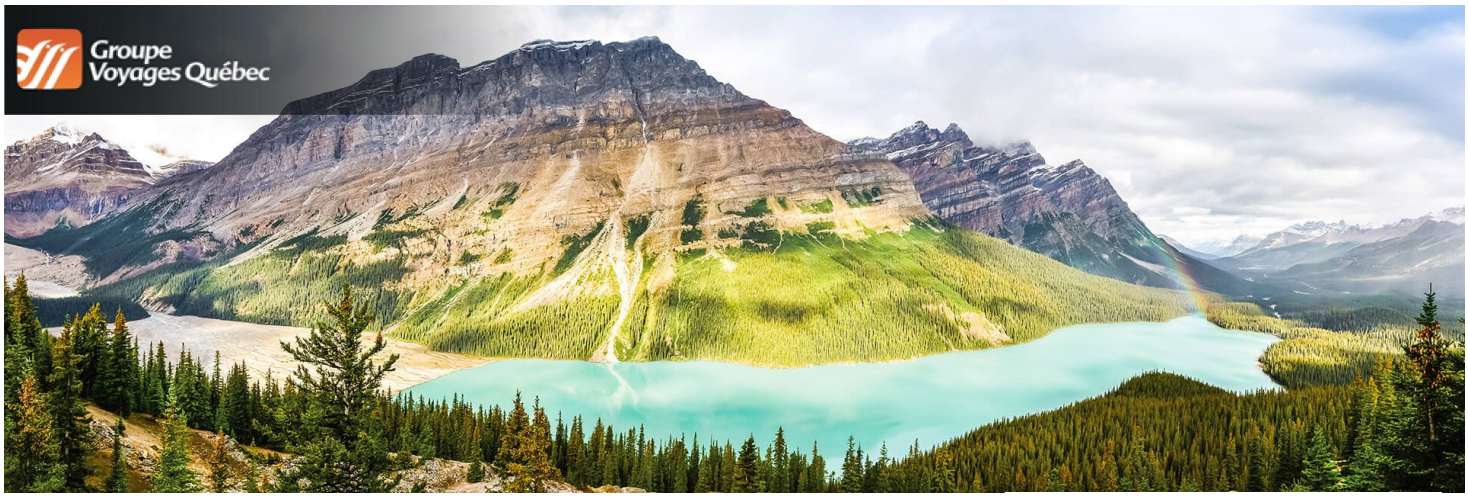
Information et réservation

**Votre conseiller voyages**
Groupe Voyages Québec
1 800 463-1598
info@gvq.ca

gvq.ca




# Ouest canadien : la route panoramique

La traversée du Canada vous fait rêver depuis longtemps ? Longeant en grande partie la route Transcanadienne, du Québec à la Colombie-Britannique, ce périple est pour vous. Admirez une grande variété de paysages, de forêts et de lacs, de l'Ontario aux prairies de la Saskatchewan en passant par les mythiques Rocheuses pour aboutir à l'océan Pacifique! Suivez les traces de la colonisation de l'Ouest canadien, de l'histoire des peuples métis et francophones du Manitoba, de la Police Montée, des cowboys de l'Alberta, de la construction du chemin de fer Canadian Pacific et de l'immigration asiatique à Vancouver. Profitez de Banff et Jasper, deux centres de villégiatures des Rocheuses; de la vallée de l'Okanagan et du charme britannique de Victoria. Partez à la découverte du Canada avec Groupe Voyages Québec.

17 jours | 34 repas

À partir de

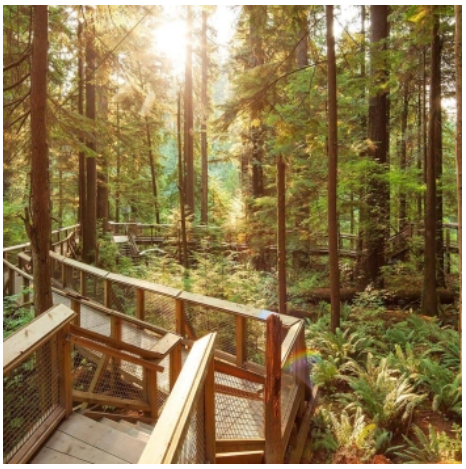
**4899$**

**par pers. | occ. quad**

**Inclut** un RABAIS de 100$/PERS.
**si réservé avec dépôt avant le insérer le 26 avril**

**Informations supplémentaires**

*Pour le départ de Québec, supplément de 50 $ par personne.





Groupe Voyages Québec est détenteur du permis du Québec.

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Lisez attentivement les conditions générales suivantes. Toute inscription à l'un des voyages offerts par Groupe Voyages Québec inc. (ci-après « GVQ ») équivaut à l'acceptation de toutes les conditions énoncées ci-après, lesquelles font partie intégrante des obligations contractuelles de GVQ ainsi que du Voyageur, tel que ce terme est défini ci-après, et gouvernent leurs obligations respectives. Pour les fins des présentes conditions générales, le terme « Voyage » inclut, sans limiter la généralité de ce qui précède, tout voyage, circuit, forfait, programme, itinéraire organisé par GVQ tandis que le terme « Voyageur » signifie tout voyageur, participant, passager, individu, occupant ou personne participant à un Voyage. Le masculin est utilisé aux présentes, mais comprend le féminin, le tout dans le seul but d'alléger le texte.

## 1. PRIX

À moins d'indication contraire, tous les prix indiqués sont établis par personne, en dollars canadiens ou selon la devise utilisée lorsqu'indiqué, en fonction du prix des fournisseurs de prestations touristiques, du taux de change, du coût du carburant, des taxes et autres frais en vigueur lors de la soumission et/ou de la préparation des Voyages. Des mises à jour des prix peuvent être effectuées à tout moment et sans préavis suivant la publication des Voyages. Avant de procéder à la réservation, il convient de valider si certaines modifications ont été apportées aux prix depuis leurs publications.

Les prix indiqués sont établis en fonction de dates précises et sont calculés de manière à représenter les coûts du Voyage à la date mentionnée. Pour toute date alternative ou prestations différentes à celles mentionnées en prix d'appel, des prix différents peuvent s'appliquer.

Les prix de certaines prestations sont générés par le système de réservation des fournisseurs et peuvent changer en temps réel selon les disponibilités. Le prix final sera confirmé au moment du paiement par carte de crédit. GVQ se dégage de toute responsabilité pour un changement de prix survenant avant la confirmation de la transaction.

Taxes et contribution :

Les prix incluent la Taxe provinciale de vente du Québec (ci-après « **TVQ**») et la Taxe fédérale sur les produits et services (ci-après « **TPS** »). Selon le Voyage, certaines autres taxes telles que les taxes d'hébergement, les taxes de séjour (resort fee) et les taxes locales, pour ne mentionner que celles-ci, pourraient être incluses ou non; le Voyageur devra se référer au Programme détaillé du site web pour connaitre tous les détails. Certaines d'entre elles seront payables sur place, par le Voyageur, en devise locale.

La contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) est obligatoire et est exclue des prix. Ce montant sera ajouté et indiqué sur la facture.

Exclusions :

Sont exclus des prix, toutes les prestations non détaillées aux conditions générales selon la soumission, la facture du Voyageur et le programme détaillé du Voyage se trouvant sur les différents sites web de GVQ. S'il y avait un écart entre l'information et/ou les prix contenus dansune publicité et celle d'un Programme détaillé, le contenu du Programme détaillé et le prix se trouvant sur le site web prévaudront.

Ajustement de prix :

Conformément à la loi, les prix indiqués peuvent augmenter suite à l'imposition d'une surcharge de carburant par le transporteur ou à une augmentation du taux de change. Le Voyageur reconnaît donc que le prix peut être modifié suite à l'imposition d'une surcharge de carburant par le transporteur ou à une augmentation du taux de change, dans la mesure où, dans ce dernier cas, le taux de change applicable 45 jours avant la date de l'achat a augmenté de plus de 5 %.

Si la modification entraîne une augmentation du prix de moins de 7 %, excluant la TPS et la TVQ, le Voyageur s'engage à payer la différence. Si la modification entraîne une augmentation du prix égale ou supérieure à 7 % du prix, excluant la TPS et la TVQ, le Voyageur pourra alors choisir entre (1) l'annulation du Voyage et ses termes contractuels et le remboursement intégral du prix, ou (2) l'acceptation des prestations de remplacement offertes si de telles prestations sont offertes par GVQ. Cependant, aucune modification du prix ne peut avoir lieu à moins de 30 jours du départ du Voyage.

Réduction de prix :

Toute réduction de prix résultant d'une promotion ou d'une décision de GVQ ou de ses fournisseurs s'appliquera uniquement aux nouvelles réservations.

## 2. DÉPÔT ET PAIEMENT FINAL

**Particularités quant aux voyages de groupe accompagnés**

Pour les voyages de groupe accompagnés, un dépôt par personne est payable au moment de la réservation. Ce dépôt est non-remboursable et non-transférable. Pour toute autre prestation touristique, veuillez vous référer à notre site web.

| PRIX DU VOYAGE | MONTANT DU DÉPÔT |
|---|---|
| Moins de 500 $ | Montant total du Voyage |
| 501 $ à 1000 $ | 100 $ |
| 1001 $ à 2000 $ | 300 $ |
| 2001 $ à 4000 $ | 500 $ |
| Plus de 4000 $ | 1000 $ |
| Croisière maritime et fluviale | 1000 $ |

Le paiement final est dû 45 jours à 130 jours avant la date du départ du Voyage, selon le Voyage choisi. La date exacte sera indiquée sur la facture.

Pour les Escapades, les Séjours urbains, les Voyages Express et certains produits non-accompagnés, le montant total du Voyage est exigé à la réservation.

**Particularités quant aux Voyages de groupe accompagnés Sélect**

Un dépôt de 1000$ non-remboursable et non-transférable sera exigé à la réservation. Pour toute autre prestation touristique, veuillez vous référer à notre site web.

Le paiement final est dû 45 jours à 130 jours avant la date du départ du Voyage, selon le Voyage choisi. La date exacte sera indiquée sur la facture.

Tant que le dépôt exigé n'aura pas été acquitté en totalité, GVQ n'aura aucune obligation envers le Voyageur et aucune réservation ne sera effectuée.

Billet d'avion :

Sauf indications contraires, toute réservation pour un billet d'avion est 100% non-remboursable et non-transférable, et doit être accompagnée du paiement complet avant d'être confirmée.

Prestation en demande:

Advenant le cas que la prestation demandée ne puisse pas être confirmée immédiatement et que crédit, il confirme avoir pris connaissance de ces conditions et politiques.

Le Voyageur devra se référer au Programme détaillé du site web afin de connaître les repas inclus et non-inclus au Voyage. De même, certains repas pourraient être pris à l'hôtel ou dans des établissements à l'extérieur de l'hôtel. Le Voyageur comprend que GVQ n'est pas un fournisseur de prestation de repas et ne pourra être tenue responsable de tout changement, retard ou annulation; aucun dédommagement ne sera possible.

Pour le confort des Voyageurs et/ou le respect de la législation, il est interdit de consommer des boissons alcoolisées ou de fumer à bord des moyens de transport, à l'exception des boissons qui seraient vendues ou offertes par le transporteur.

Pour les Voyages de groupe accompagnés, GVQ se réserve spécifiquement le droit d'adapter la taille du véhicule en fonction du nombre de Voyageurs. Les sièges ne sont pas réservés à bord des véhicules, sauf celui pour le guide et/ou l'accompagnateur.

À moins d'avis contraire afin de respecter les règles sanitaires et autres exigences en vigueur, la rotation des sièges est obligatoire, sans exception.

Le Voyageur comprend également que tous les services technologiques offerts à bord des différents transporteurs (wifi, lecteur DVD/CD, micro, etc.) sont des services complémentaires qui peuvent briser sans prévenir ni être disponibles selon les régions et pays.Il n'y aura aucun dédommagement possible.

Changements :

En tout temps, il est possible que, pour quelque motif que ce soit, des consolidations, des annulations, des changements de compagnie, d'horaire, des changements de type, de taille et de classe de véhicule ou d'appareil, des changements d'itinéraire, de trajet et de temps de transport, des changements relativement au nombre d'arrêts lors du transport et autres changements surviennent, sans préavis ni compensation. N'étant pas un transporteur, GVQ ne peut être tenue responsable pour de tels consolidations, annulations, changements ou retards causés par ceux-ci.

Enregistrement :

Pour toute prestation de transport, il est de l'entière responsabilité du Voyageur de vérifier les horaires des départs dans les 24 heures précédant le départ, directement auprès du transporteur. De plus, il est de l'entière responsabilité du Voyageur de se présenter au lieu de transport suffisamment à l'avance pour pouvoir bénéficier du transport selon les recommandations du transporteur, de GVQ ou selon les normes et usages habituels. Pour le transport aérien, il est reconnu que le Voyageur doit se présenter à l'aéroport un minimum de 3 heures avant le départ. Pour tous transports, les horaires sont donnés à titre indicatif seulement, ne sont pas contractuels et sont sujets à des modifications sans préavis.

Bagages :

Pour tous les transports pour lesquels les frais des bagages sont inclus, à moins de conditions spécifiques à l'effet contraire, lesdits bagages sont limités à une valise par Voyageur plus un sac de voyage si nécessaire. Les bagages seront sous la surveillance de leur propriétaire. Tous les bagages sont transportés aux risques de leur propriétaire et doivent respecter les conditions de L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien https://www.catsa-acsta.gc.ca/fr, du fournisseur de prestations touristiques et, en l'absence de conditions du fournisseur de prestations touristiques, les conditions spécifiques de GVQ. Le Voyageur doit bien identifier, avant tout Voyage, ses bagages et sacs de voyage, soit avec les étiquettes qui auront été fournies par GVQ et, en l'absence de telles étiquettes, avec tout autre identifiant. GVQ demande au Voyageur de bien vouloir attacher, avant le début des prestations touristiques, les étiquettes complétées aux bagages et sacs de voyage afin d'en faciliter l'identification et la manutention lorsqu'incluse. Pour certains transports, le Voyageur devra marcher une distance variable avec ses bagages, selon les restrictions d'accessibilité, si la manutention des bagages n'est pas comprise ou si elle est comprise uniquement pour une partie de la prestation. GVQ et ses représentants n'assument aucune responsabilité pour les pertes, vols ou bris causés aux bagages, sacs de voyage et aux effets personnels du Voyageur. GVQ recommande au Voyageur de se procurer une assurance bagages.

Veuillez prendre note que le Voyageur se voit maintenant imposer un montant pour une première valise enregistrée sur un vol. Les tarifs peuvent notamment varier selon la destination, la classe de réservation ou le transporteur et sont sujets à changement sans préavis par les transporteurs. Il est de la responsabilité du Voyageur de respecter les consignes en matière de poids et du nombre de bagages et d'acquitter les frais le cas échéant. Des frais supplémentaires pourraient être exigés ou les bagages pourraient être refusés s'ils excèdent ou ne répondent pas aux normes exigées par la législation des sociétés de transport aérien, maritime, les établissements hôteliers ou tout autre fournisseur de prestations touristiques impliqué dans un Voyage.

Le transport d'articles et/ou de bagages et les frais afférents, le cas échéant, sont assujettis aux conditions des transporteurs. Le Voyageur doit obligatoirement se référer aux sites des différents transporteurs. Sur demande, GVQ pourra guider le Voyageur vers les ressources appropriées afin d'obtenir des précisions sur ces conditions et frais puisque le Voyageur se doit de respecter les conditions rattachées au billet d'avion.

À moins qu'expressément indiqué dans le Programme détaillé, le Voyageur doit transporter lui-même ses bagages.

## 7. CHAMBRES ET CABINES

Tous les hébergements indiqués dans les brochures, publicités et sites web sont des établissements de qualité. La classification des catégories d'hébergement et de navires ont été données par les établissements et les compagnies de croisières eux-mêmes. De plus, la classification, les standards de qualité et les prestations d'une même catégorie peuvent varier d'un pays à un autre. Veuillez noter que le wifi et autres technologies ne sont pas garantis dans tous les hôtels et navires et que des frais additionnels, payables sur place, sont à prévoir.

Dans le cas de rénovations de tout type

## 16. ASSURANCE VOYAGE

Afin de voyager en toute tranquillité d'esprit, GVQ recommande au Voyageur de prendre une assurance couvrant les risques avant, pendant et après le Voyage, pour tout Voyage hors de son lieu de résidence ; il est possible de s'en procurer auprès de l'un de nos conseillers ou d'un agent de voyages. GVQ décline toute responsabilité envers tout Voyageur sans assurance voyage.

Si le Voyageur dispose d'une assurance avec sa carte de crédit ou toute autre assurance personnelle, il est de sa responsabilité de vérifier les conditions et les montants de couverture ainsi que le nombre de jours couverts et, au besoin, de prendre une assurance complémentaire.

**Particularités quant aux Voyages Actifs et/ou Sportifs :**

Dans le cadre des Voyages actifs et/ou sportifs, il est important de valider que la couverture d'assurances médicales couvre le sport pratiqué. GVQ conseille fortement au Voyageur de se procurer une assurance couvrant les risques généralement associés aux Voyages sportifs tels que : assurance-vie, frais médicaux et d'hospitalisation, perte et/ou vol de bagages, assurance-annulation, évacuation, assurance accident.

Tous les Participants aux Voyages actifs et/ou sportifs devront signer un document de décharge de responsabilité obligatoire du fournisseur de prestation; celui-ci devra être lu et signé. Pour les mineurs, le consentement signé et la présence d'au moins un parent estexigé. Tout Participant majeur et les parents des Participants mineurs acceptent les risques liés à la pratique de tels sports dans des conditions normales de pratique.

## 17. EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

GVQ est titulaire d'un permis d'agent de voyages du Québec et agit en cette qualité auprès des fournisseurs de prestations touristiques dont les prestations composent les services réservés et/ou acquis par le Voyageur de GVQ. Bien que GVQ choisisse avec soin ses fournisseurs, elle n'exerce aucun contrôle sur ceux-ci et, par conséquent, GVQ ne peut être tenue responsable de leurs omissions, de leurs actes, de ceux de leurs représentants, employés, sous-traitants ou agents ni d'aucune perte de quelque nature que ce soit pouvant en résulter. Les prestations fournies sont assujetties aux conditions générales de ces fournisseurs de prestations et la responsabilité de ces derniers se limite aux tarifs, conditions de transport, billets, bons d'échange, conventions internationales et ententes qui s'appliquent. Les termes de cette section bénéficient aussi aux mandataires, agents et employés de GVQ. Les obligations de GVQ sont de moyens et se limitent à prendre les dispositions nécessaires afin que les prestations touristiques réservées et/ou acquises soient disponibles pour le Voyageur.

Le Voyageur n'aura droit à aucune réclamation, remboursement et/ou dédommagement pour les pertes, frais, dépenses, dommages, troubles, ennuis, accidents, décès, retards, annulations, changements, pertes d'agréments ou de jouissance, indisponibilités, maladies, blessures, contrariétés, déceptions, anxiétés, frustrations ou autres inconvénients, qu'ils soient matériels, psychologiques ou corporels, résultant :

- d'un acte ou omission d'un tiers, incluant les fournisseurs de prestations touristiques;
- d'une maladie ou d'un vol;
- du fait qu'un Voyageur n'ait pas les documents requis, y compris passeport, visa, lorsque nécessaire;
- d'une force majeure;
- qu'un Voyageur ne remplisse pas les conditions physiques ou psychologiques nécessaires aux prestations touristiques;
- qu'un Voyageur se voit refuser l'accès à une prestation touristique par le fournisseur de prestations touristiques;
- qu'un Voyageur se voit refuser l'accès à une prestation touristique, un lieu, un évènement ou autres par les autorités gouvernementales;
- du fait qu'un Voyageur n'ait pas suivi les directives données et conditions requises pour bénéficier d'une prestation touristique;
- de l'annulation par GVQ, pour quelque raison que ce soit, des prestations réservées et/ou acquises, la responsabilité dans de telles circonstances de GVQ étant limitée au seul remboursement des prestations réservées et payées à GVQ par le Voyageur, à l'exception des annulations, changements et modifications causés par des forces majeures;
- d'une annulation, changement ou modification des prestations touristiques pour une raison inhabituelle et/ou imprévisible, telles des forces majeures incluant sans s'y limiter: les accident, maladie, épidémie, pandémie, guerre, évènement politique, émeute, acte de terrorisme, feu, inondation, tempête, ouragan, catastrophe naturelle, conditions météorologiques défavorables, séisme, bris mécanique, conflit de travail, décision d'une autorité gouvernementale ou législative, faillite (incluant la faillite d'un fournisseur), disparition ou fermeture d'un fournisseur et tout autre événement indépendant de la volonté de GVQ et qui pourraient perturber les opérations de GVQ ou les services de ses fournisseurs de prestations.

## 18. RÈGLEMENT DES PLAINTES

Il est de la responsabilité du Voyageur d'aviser immédiatement GVQ lorsqu'un problème survient relativement aux prestations touristiques. Le

## 23. LOIS

Les présentes sont régies par les lois applicables dans la province de Québec.

## 24. DROIT À L'IMAGE

En participant à un Voyage de GVQ, le Voyageur autorise GVQ à utiliser sa photo 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, sites Web et autres documents de même nature, et ce, dans un cadre professionnel. Le Voyageur doit aviser formellement GVQ s'il refuse d'apparaitre dans les publications précitées de GVQ.

## 25. POURBOIRES

Dans la majorité des pays, les pourboires représentent une partie importante de la rémunération de certains métiers qui sont à la base du fonctionnement économique touristique. Ils sont le reflet de la satisfaction du Voyageur en fonction des services reçus tout au long du séjour. Nullement obligatoires, sauf pour les croisières, et à l'entière discrétion du Voyageur, ils ne sont pas inclus mais sont toujours bien appréciés. Des informations précises à ce sujet seront indiquées dans les documents de Voyage.

## 26. LIEU DE DÉPART DU GUIDE, ACCOMPAGNATEUR, CHAUFFEUR, CHAUFFEUR-GUIDE ET CHAUFFEUR PRIVÉ

Pour certains Voyages, excursions et activités, leur lieu de départ peut varier. Il est de la responsabilité du Voyageur d'arriver suffisamment avant l'heure et à l'endroit qui sera confirmé dans les documents de Voyage.

## 27. FAUTES, ERREURS ET DISPONIBILITÉS

GVQ ainsi que ses fournisseurs se réservent le droit de refuser, de corriger ou d'annuler une réservation et/ou l'achat d'une prestation touristique advenant le cas d'une faute d'impression, d'une erreur ou d'un manque de disponibilités. La disponibilité et les prix des prestations sont validés uniquement au moment de la confirmation du paiement.

GVQ doive faire une demandespéciale auprès de ses fournisseurs, le Voyageur doit donner son numéro de carte de crédit en guise de paiement et consentir à ce que le paiement soit prélevé sur cette dernière si le produit correspond au prix et aux spécifications convenues. Aucune validation supplémentaire n'est nécessaire de la part de GVQ. Si les prestations demandées ne sont plus disponibles, GVQ suggérera des prestations équivalentes.

Défaut d'effectuer le paiement complet :
Dans le cas où le paiement final est prévu et n'est pas reçu dans les délais requis, le Voyageur sera considéré en défaut et toutes réservations et/ou tous achats pour lesquels il est en défaut seront considérés comme annulés par le Voyageur. GVQ se réserve le droit d'annuler la réservation sans préavis, et ce, sans aucun recours pour le Voyageur. Les frais d'annulation prévus aux présentes conditions générales s'appliqueront alors sans autre avis ni délai.
Mode de paiement :
Selon le Voyage, un changement du mode de paiement est possible moyennant des frais de 25$ par changement, et ce, en nous avisant avant le paiement final.
Si le Voyageur a profité d'un rabais en argent comptant (incluant un paiement par chèque ou virement Interac), le paiement final devra obligatoirement être payé en argent comptant, par chèque ou virement Interac.
Activité et excursion optionnelles, équipement, dérogation et transfert :
Il est fortement suggéré d'acheter les activités et excursions optionnelles via GVQ au moment de la réservation. Pour toute activité, excursion, équipement, dérogation et transfert, le paiement devra être effectué selon les conditions de GVQ.
Les activités de plein-air sont sujettes à des conditions climatiques adéquates ce qui implique que les dates d'opération en début et en fin de saison peuvent être modifiées, et très souvent à la dernière minute. Ces activités se déroulent peu importe la météo et seul le fournisseur de prestation ou son représentant peut retarder ou annuler une activité pour des raisons de sécurité et GVQ ne peut en être tenue responsable. Dans le cas d'une décision seule du Voyageur de ne pas y participer pour des raisons météorologiques ou autres, aucun remboursement ne sera effectué et des frais d'annulation peuvent s'appliquer.
Pour toutes les activités de QUAD, de motoneige, la location d'équipement nautique, de vélo ou tout autre équipement sportif, une caution sera requise sur place.

**3. PAIEMENT ET GARANTIE PAR CARTE DE CRÉDIT**

En fournissant verbalement ou en saisissant son numéro de carte de crédit sur les différents sitesde réservations de GVQ pour effectuer tout paiement, le Voyageur s'engage à respecter les conditions de réservation même s'il n'a pas signé quelconque formulaire et cette action stipule l'acceptation automatique des conditions générales et des politiques de GVQ et de ses partenaires et fournisseurs. Le Voyageur accepte que le numéro de carte de crédit fourni à GVQ puisse être transmis aux fournisseurs de prestations pour un paiement. Une autorisation verbale est suffisante pour confirmer la réservation et permettre de prendre un paiement. Dans certains cas, sur demande de GVQ, le Voyageur devra confirmer par écrit qu'il accepte que sa carte de crédit soit utilisée sans signature.
Si le nom du détenteur de la carte de crédit ne figure pas parmi les Voyageurs, GVQ se réserve le droit, par mesure de sécurité, d'obtenir l'autorisation du détenteur. Le Voyageur comprend que ce délai pourrait engendrer des modifications de prix et de disponibilité.
À destination, il est possible que certains établissements ou fournisseurs de prestations touristiques demandent une carte de crédit en garantie du paiement des frais personnels (minibar, frais d'appels, lit de bébé, service à la chambre, coffre-fort, nettoyage d'un fumeur, bris, location d'équipement, stationnement, etc.). GVQ se dégage de tous ces frais additionnels puisqu'ils font partie d'une entente entre le fournisseur de prestations et le Voyageur.
Le Voyageur reconnaît et convient que GVQ est autorisée, le cas échéant, à utiliser sans confirmation additionnelle la même carte de crédit que celle utilisée pour le dépôt, et cela, à moins d'entente écrite à l'effet contraire.

**4. EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS**

Il est de la responsabilité du Voyageur de donner ses informations personnelles exactes ainsi que celle des participants pour lesquels il effectue une réservation, à savoir les noms, tel que figurant sur les passeports, les dates de naissance et toutes autres informations requises par GVQ. Un changement de nom, aussi minime soit-il, ou une modification des informations requises sera traité comme une annulation et sera assujetti aux frais applicables. De surcroit, une erreur dans les informations personnelles d'un Voyageur à une prestation touristique pourrait empêcher cette personne de bénéficier de ces prestations, notamment pour les transports aériens et les croisières. Dans ce cas, le Voyageur n'aura droit à aucun remboursement et sera responsable de toute dépense additionnelle.

**5. ENFANT ET PERSONNE D'ÂGE MINEUR**

Les tarifs enfants seront fournis sur demande et selon les conditions des fournisseurs. Ces tarifs sont basés sur un enfant partageant la même chambre que 2 adultes, sans y ajouter de lit supplémentaire. Si le Voyageur nécessite un lit d'appoint ou un parc pour bébé, il doit obligatoirement en aviser l'un de nos agents ou l'indiquer dans la section «Message ». Ceci peut entraîner des frais additionnels payables dès la confirmation ou sur place.
Une personne d'âge mineur ne peut pas faire de réservation de prestations touristiques (incluant location de véhicule, spectacles et autres prestations) ni occuper seul un hébergement. De même, certains établissements peuvent avoir des conditions plus restrictives relativement à l'âge minimal du Voyageur effectuant des réservations et/ou occupant l'hébergement. Il est du devoir de chaque Voyageur de s'informer de la législation locale ou des conditions particulières à ce sujet. Bien qu'une prestation soit payée, le fournisseur de prestation pourrait refuser l'accès à un Voyageur ne respectant pas les conditions minimales d'âge. Le d'hébergement, GVQ ne pourra être tenue responsable pour la non-utilisation d'une des prestations de l'établissement et il n'y aura pas de dédommagement possible.
À tout moment et diverses raisons peuvent amener GVQ ou ses fournisseurs à modifier les hébergements inscrits à la brochure, à une publicité ou au Programme détaillé sur le site web mais toujours pour une catégorie similaire ou supérieure. La listé des lieux d'hébergement et leurs coordonnées sera incluse dans les documents de Voyage.
Enregistrement et départ :
Le Voyageur reconnaît qu'à défaut de conditions spécifiques du fournisseur ou de GVQ, les chambres et cabines dans les divers établissements d'hébergement et bateaux de croisière ne sont généralement pas disponibles avant 16h00 et doivent être libérées avant 11h00. Dans l'éventualité où les modalités du fournisseur en matière de prise et de remise de la chambre ou de la cabine soient différentes, le Voyageur en sera avisé.
Les chambres et cabines :
La vue, le décor, les dimensions, les commodités, la configuration et l'ameublement des chambres et cabines peuvent être différents dans un même établissement d'hébergement ou navire de croisière, et ce, pour une même catégorie de chambres ou de cabines. Certaines chambres peuvent même être plus petites, selon le type d'hébergement choisi. Les photos et les noms mentionnés dans les brochures, les publicités ou au Programme détaillé du site web sont donnés uniquement à titre indicatif à partir des déclarations des fournisseurs. À l'extérieur de l'Amérique du Nord, les chambres sont généralement plus petites que les normes nord-américaines.
Configuration des chambres :
Les chambres sont habituellement composées d'un ou de 2 lits doubles, de 2 lits jumeaux ou encore d'un lit simple, avec salle de bain privée. Dans le cas de chambre à occupation «twin», il est possible, selon l'établissement, de retrouver 1 lit régulier et 1 lit mural escamotable ou 1 canapé-lit. Une chambre en occupation triple ou quadruple, est composée de 2 lits et est de même dimension qu'une chambre en occupation double, ce qui n'est pas recommandé pour les longs Voyages. De plus, ces chambres sont en quantité limitée et lorsque disponibles, l'un des lits peut être un lit d'appoint tel qu'un lit mural escamotable ou 1 canapé-lit. Il est parfois impossible d'ajouter un lit d'appoint dans certains hébergements; dans ces cas, un supplément pour une chambre individuelle devra être appliqué. Malgré le supplément pour une occupation simple, ces chambres sont souvent plus petites et composées d'un seul lit simple. Pour les cabines, les configurations et les occupations varient selon le navire et la catégorie sélectionnée.
Occupation :
Lors de la réservation, il est du devoir du Voyageur de mentionner le nombre exact de personnes qui partageront un hébergement puisque le prix de l'hébergement pourra être affecté par le nombre d'occupants. Il est également du devoir du Voyageur de spécifier l'âge des enfants. Si le Voyageur nécessite un lit d'appoint ou un parc pour bébé, il doit obligatoirement le spécifier dans la section «Message ». GVQ ne peut en garantir la disponibilité et des frais additionnels, payables sur place, peuvent être exigés.
Une fois sur place, si le nombre de personnes diffère, l'établissement d'hébergement, incluant les navires de croisière, pourrait refuser d'honorer la réservation ou requérir des frais supplémentaires.
Si des changements touchant l'occupation de l'hébergement sont effectués par un ou plusieurs Voyageurs, les prix seront ajustés de façon à refléter l'occupation réelle d'hébergement. Pour tout changement apporté, veuillez vous reporter à la section «FRAIS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION» des présentes conditions générales.

**8. DISTRIBUTION DES CHAMBRES, SIÈGES ET/OU CABINES**

GVQ agit à titre d'intermédiaire entre le Voyageur et les différents fournisseurs de prestations touristiques. Outre les cas où une chambre, un siège ou une cabine aura été spécifiquement identifié par le fournisseur de prestations touristiques lors de la réservation et/ou l'achat, GVQ ne peut pas garantir toute demande spéciale car seuls les fournisseurs ont le privilège de la distribution des chambres, sièges ou cabines au Voyageur, et aucune compensation ou remboursement ne peut être demandé à GVQ. Tout surclassement est hors du contrôle de GVQ et résulte de la décision du fournisseur de prestation touristique.
Les sièges du Voyageur sont assignés, à l'aéroport, par les représentants du transporteur aérien. Les transporteurs aériens n'autorisant pas la présélection de sièges 24 heures à l'avance pour la plupart des Voyages de groupe, GVQ ne peut être tenue responsable des assignations faites par ceux-ci.

**9. FRAIS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION**

Advenant le cas où le Voyageur désire annuler ou modifier son achat, il doit obligatoirement communiquer avec un agent de GVQ.
Dans le cas d'une annulation, un avis écrit sera exigé par GVQ et la date d'annulation sera la date de réception de cet écrit par GVQ. Cet avis servira à calculer les frais d'annulation requis par le fournisseur. Ces frais d'annulation sont variables selon le fournisseur et/ou le type de prestations. Les conditions d'annulation sont énumérées sur la facture du Voyageur, ce qui constitue le contrat.
Des changements apportés à la réservation du Voyageur, incluant mais sans s'y limiter: aunom, date ou durée de Voyage, type ou nombre d'occupation, destination, etc… peuvent être considérés comme étant une annulation et assujetties aux frais d'annulation du fournisseur.
GVQ se réserve le droit de facturer des frais d'annulation ou de changement additionnels, en sus de tous autres frais exigés par le fournisseur de prestations.
Frais de modification :
Toute différence tarifaire additionnelle applicable sera aux frais du Voyageur.
Frais d'annulation :
Pour les voyages de groupe accompagnés, à moins d'indication contraire, les prix sont basés sur un nombre de Voyageurs minimum selon le calcul lors de l'établissement des prix. Advenant un nombre insuffisant de Voyageurs, GVQ et/ou ses fournisseurs se réservent le droit d'annuler toute prestation touristique réservée et/ou achetée.
Le Voyageur sera avisé dans les meilleurs délais et la responsabilité de GVQ et/ou ses fournisseurs se limite au remboursement du montant versé. Le remboursement sera effectué au payeur selon le mode de paiement initial.
Voyageur doit permettre à GVQ d'amener une solution immédiate ou dans les meilleurs délais au problème, lorsque possible, en communiquant avec le représentant de GVQ sur place ou par téléphone au 1-800-463-1598 ou par courriel au sac@gvq.ca.
Les plaintes ne seront considérées que si GVQ n'a pu résoudre le problème sur place, lors de l'exécution des prestations touristiques, et ce malgré ses interventions. Aucune autre plainte ou réclamation ne sera considérée. Dans tous les cas, la responsabilité de GVQ se limite spécifiquement au prix du Voyage. Tout Voyageur qui croit avoir une réclamation contre GVQ ou un tiers en lien avec l'exécution des prestations touristiques doit, dans les quatorze (14) jours suivant la fin des prestations touristiques, adresser une plainte écrite détaillée par courriel au sac@gvq.ca ou par la poste, sous pli recommandé à Groupe Voyages Québec, 1000 – 2525, Boulevard Laurier, Québec, Québec, G1V 2L2. GVQ y donnera suite dans les meilleurs délais. À noter que les fournisseurs de GVQ ont chacun leurs politiques quant aux dommages subis durant les prestations touristiques. Il est de la responsabilité du Voyageur de prendre les dispositions nécessaires pour acheminer les plaintes ou réclamations aux fournisseurs dans les délais et conditions requis par ceux-ci.
Les prestations touristiques payées mais non reçues pourraient être remboursées par le Fonds d'indemnisation des clients des agents devoyages. Il est administré par l'Office de la protection du consommateur. Il s'agit d'une protection financière destinée au Voyageur. Renseignez-vous au https://www.opc.gouv.qc.ca/ficav/

**19. CHANGEMENT**

GVQ ou le fournisseur de prestations pourra permettre, dans certaines circonstances et afin d'accommoder un Voyageur, de procéder à certaines modifications aux prestations touristiques du Voyageur.
Toute demande de changement ou de modification doit être effectuée par écrit auprès de GVQ plutôt qu'au fournisseur de prestations. Les modifications non-autorisées par GVQ resteront entièrement à la charge du Voyageur sans qu'il puisse obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications. Si le Voyage est interrompu, il n'y aura aucun dédommagement possible.
Dans la mesure où une telle modification n'est pas permise et qu'un Voyageur décide de ne pas utiliser les prestations touristiques, les frais d'annulation s'appliqueront.

**20. ACTIVITÉS NON INCLUSES**

GVQ 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 Voyageur peut vouloir participer et qui ne font pas partie de son Voyage, ni relativement à toute représentation qui pourrait être faite par le fournisseur pour de telles activités. Tout contrat verbal ou écrit concernant de telles activités est présumé être conclu entre le Voyageur et le fournisseur en question et est aux risques et périls du Voyageur quant à une perte, dommage ou blessure pouvant survenir à l'occasion de l'activité. GVQ ne peut être tenue responsable de quelque façon que ce soit pour toute plainte ou réclamation découlant de la participation à ces activités.

**21. DOCUMENTS DE VOYAGE**

L'envoi des documents de Voyage sera fait au plus tard 10 jours avant la date du départ, à condition que le paiement total soit reçu.
Il est de la responsabilité du Voyageur de s'assurer que tous les documents sont conformes à la réservation et que les noms sont identiques aux documents officiels de Voyage.

**22. CONFIDENTIALITÉ**

GVQ constituera un dossier dans lequel seront inscrits, de façon sécuritaire et confidentielle, les coordonnées du Voyageur et les renseignements concernant les prestations vendues et fournies par GVQ. Les informations contenues dans ce dossier seront transmises aux fins de gestion du dossier et afin d'assurer la qualité des prestations fournies. À cet effet, GVQ pourrait communiquer avec le Voyageur pour effectuer un suivi à propos de son Voyage.
voyage choisi.

Voyageur a l'obligation de spécifier l'âge exact des enfants lors des réservations ainsi que l'âge des autres occupants lorsque requis. Toute personne d'âge mineure doit obligatoirement être accompagnée d'un adulte. Le fournisseur se réserve le droit d'ajouter un supplément si l'âge minimum n'est pas respecté.

**Particularités quant aux Voyages de groupe accompagnés**

GVQ suggère fortement que les personnes de moins de 5 ans ne participent pas aux voyages de groupe accompagnés et GVQ se réserve le droit de refuser toute personne d'âge mineur. GVQ se réserve également le droit de refuser toute réservation ou inscription d'un ou de plusieurs Voyageurs, sans avoir à fournir de motif. Les conditions d'admissibilité seront fournies sur demande et certaines conditions particulières peuvent s'appliquer.

**Particularités quant aux Voyages Actifs et/ou Sportifs**

Les Voyages Actifs et/ou Sportifs ne sont pas offerts aux Voyageurs d'âge mineur.

**6. PRESTATIONS DE TRANSPORT ET DE REPAS**

Rôle de GVQ :

Le Voyageur reconnaît et accepte ce qui suit : GVQ n'est pas un transporteur. GVQ n'agit qu'à titre d'intermédiaire auprès des Passagers voyageant par avion, train, autobus, bateau ou tout autre moyen de transport et auprès des transporteurs aériens, hôteliers, voyagistes, etc. et ne peut être tenue responsable des blessures, dommages ou pertes occasionnées en raison de négligence ou défaut de toute compagnie ou personne à fournir des prestations ou matériaux en ce qui a trait à ces dispositions.

L'achat de prestations aériennes sur les différents sites transactionnels de GVQ est assujetti aux conditions générales et aux politiques des compagnies aériennes. Lorsqu'un Voyageur donne son numéro de carte de

Des frais d'annulation par personne, basés sur le montant du Voyage, seront retenus et sont non-remboursables et non-transférables. Vous noterez que pendant le Voyage aucun remboursement ne sera effectué par GVQ.

**Particularités quant aux Voyages de groupe accompagnés**

| **AMÉRIQUE** | **FRAIS D'ANNULATION** |
|---|---|
| Avec vol, plus de 65 jours avant le départ | Montant du dépôt* |
| Sans vol, plus de 45 jours avant le départ | * Voyage de moins de 500 $, frais fixe de 50 $ |
| Avec vol, de 65 à 30 jours avant le départ | 50 % |
| Sans vol, de 45 à 30 jours avant le départ | |
| 29 jours et moins avant le départ | 100 % |
| **INTERNATIONAL** | |
| Plus de 65 jours avant le départ | Montant du dépôt |
| 65 jours et moins avant le départ | 100 % |
| **CROISIÈRE FLUVIALE** | |
| Plus de 100 jours avant le départ | Montant du dépôt |
| 100 jours et moins avant le départ | 100 % |
| **CROISIÈRE MARITIME** | |
| Plus de 130 jours avant le départ | Montant du dépôt |
| De 130 à 91 jours avant le départ | 50 % |
| 90 jours et moins avant le départ | 100 % |

**Particularités quant aux Voyages de groupe accompagnés Sélect**

| **AMÉRIQUE** | **FRAIS D'ANNULATION** |
|---|---|
| Plus de 65 jours avant le départ | Montant du dépôt |
| 65 à 30 jours avant le départ | 50 % |
| 29 jours et moins avant le départ | 100 % |
| **INTERNATIONAL** | |
| Plus de 65 jours avant le départ | Montant du dépôt |
| 65 jours et moins avant le départ | 100 % |

**10. MODIFICATION OU ANNULATION PAR GVQ**

GVQ se réserve en tout temps le droit, à sa seule discrétion, d'annuler ou de remplacer les prestations touristiques réservées et/ou acquises par des prestations touristiques comparables. En cas d'annulation par GVQ des prestations touristiques, la responsabilité de GVQ se limitera à rembourser les montants payés par le Voyageur pour les prestations annulées, à l'exception des annulations, changements et modifications causés par des forces majeures dont celles identifiées à l'article 17. Tout remboursement sera effectué au payeur selon le mode de paiement initial.

Si des prestations touristiques comparables sont offertes, le Voyageur pourrait devoir débourser des frais supplémentaires si les prestations touristiques comparables sont plus dispendieuses ou obtenir un remboursement si les prestations comparables sont moins dispendieuses. Si le Voyageur refuse avant le départ les prestations comparables offertes, le refus sera considéré comme une annulation imposée par GVQ et la responsabilité de GVQ se limitera à rembourser les montants payés par le Voyageur pour les prestations annulées, à l'exception des annulations, changements et modifications causés par des forces majeures dont celles identifiées à l'article 17. La responsabilité de GVQ se limite uniquement aux achats effectués chez GVQ et/ou ses fournisseurs. GVQ n'assume aucune responsabilité pour toute autre réservation (ex: hébergement, spectacle, etc.) non exécutée par l'entremise de GVQ.

Advenant le cas où le paiement du Voyage a été chargé en devise étrangère sur la carte de crédit du Voyageur, la perte ou gain en taux de change résultant du remboursement est à la charge du Voyageur.

Raison inhabituelle, imprévisible et forces majeures

En cas de raison inhabituelle et/ou imprévisible, telles des forces majeures dont celles identifiées à l'article 17, GVQ pourra annuler, changer ou modifier l'entièreté ou une partie du Voyage. GVQ ne peut être tenue responsable de quelques dommages que ce soit causé par tel annulation, changement ou modification et aucun remboursement ne sera effectué au Voyageur pour les sommes ne pouvant être recouvrées par GVQ ou les frais déjà engagés par GVQ. GVQ s'engage à collaborer de bonne foi avec le Voyageur afin de lui permettre d'obtenir des prestations touristiques comparables à celles ayant été annulées, changées ou modifiées.

**11. MODIFICATION D'ITINÉRAIRE DE CROISIÈRE, DE TRANSPORT AÉRIEN OU TERRESTRE**

Les croisiéristes et transporteurs terrestres ou aériens peuvent en tout temps annuler ou modifier le nombre des escales ou des arrêts, modifier les durées des escales ou des arrêts, changer l'itinéraire complet ou annuler un transport sans préavis. Pour des raisons de sécurité de navigation, il est possible que l'itinéraire des croisières fluviales ou maritimes soit modifié selon la fluctuation du niveau d'eau ou autres situations ; certaines parties pourraient donc se faire par voie terrestre et en sont les seuls juges le capitaine et la compagnie de croisières. Pour de plus amples informations à ce sujet, GVQ vous réfère aux conditions générales de ces fournisseurs de prestations. GVQ n'exerçant aucun contrôle sur les croisiéristes et transporteurs terrestres ou aériens, GVQ ne pourra donc pas être tenue responsable pour toutes pertes au Voyageur dues à ces annulations ou changements, et, le cas échéant, le Voyageur devra entreprendre tout recours directement à l'encontre des fournisseurs. Les escales manquées ne se qualifient pas pour un remboursement.

**12. PHOTOGRAPHIES OU IMAGES**

Toutes les photos, images, vidéos ou les autres types d'illustrations sont produites à titre indicatif seulement. Les prestations touristiques réelles peuvent varier des photos, images, vidéos ou autres types de reproductions présentés, que ce soit en raison des différentes catégories de prestations offertes, de la disponibilité, de la saison, de travaux, ou de toute autre cause.

**13. PRESTATIONS NON-UTILISÉES**

Aucun remboursement ne sera effectué pour toute prestation touristique non-utilisée. Si un Voyageur n'a pu utiliser une prestation touristique en raison de la faute d'un fournisseur de GVQ ou de tout autre tiers, le Voyageur devra exercer tous ses recours à l'égard de ce tiers directement et à l'exclusion de GVQ.

**14. PREUVE DE CITOYENNETÉ, IMMIGRATION ET EXIGENCES GOUVERNEMENTALES**

Il est de la responsabilité de tout Voyageur, incluant les enfants et les bébés le cas échéant, d'obtenir à ses frais, tout document exigé par les autorités gouvernementales pour les prestations touristiques réservées et/ou achetées, incluant les pays où des escales auront lieu. Ces documents peuvent varier selon le statut de citoyenneté, la destination et la situation particulière d'un individu. Pour les voyages au Canada, une pièce d'identité officielle avec photo est exigée. Le passeport est obligatoire pour tout voyage à l'extérieur du pays et doit être valide minimalement quelques mois excédant la date de sortie ; cette validité varie selon le pays visité. Le Voyageur est responsable de contacter les autorités gouvernementales du pays qui sera visité afin de recevoir les renseignements définitifs sur tous les documents de voyage exigés. Des renseignements spécifiques sont également disponibles a u www.voyage.gc.ca. Tous les frais pour obtenir les preuves et les documents exigés sont à la charge du Voyageur.

Les formalités d'entrée et de sortie peuvent changer sans préavis et GVQ ne peut être responsable de tout changement s'y rapportant. Le site www.voyage.gc.ca contient des informations à jour à ce sujet. GVQ n'assume aucune responsabilité concernant les passeports, les visas, les autorisations et exigences, les vaccinations, les mesures de sécurité et de santé publique (tel que, sans s'y limiter, le port du masque, les restrictions de quarantaine, un test de dépistage négatif, le passeport ou la preuve vaccinale), les autres documents de voyage, toutes autres conditions requises ou les refus d'accès, par les régions, provinces et pays visités, ou les pays d'escales pour l'entrée et la sortie du pays.

Autorisation de voyage électronique (AVE) pour l'entrée au Canada en avion :

En vertu du programme d'AVE (autorisation de voyage électronique) du Canada, les citoyens des pays autres que les États-Unis, qui n'ont pas besoin de visa pour entrer au Canada, devront obtenir une autorisation en ligne avant de venir au Canada en avion, sauf s'ils en sont dispensés. Cette condition d'entrée au Canada est obligatoire et des frais sont à payer pour l'examen de la demande. Il est possible de demander l'autorisation via ce lien ou de contacter un conseiller en voyages pour en connaître les modalités d'obtention ou de règlement.

Refus d'accès :

À défaut d'avoir en main les documents exigés selon les conditions requises ou la législation applicable, les transporteurs ou les autorités compétentes pourront refuser l'accès ou l'entrée dans une région, une province et un pays à tout Voyageur et aucun remboursement ne pourra être obtenu. GVQ ne peut être tenue responsable pour le refus d'un Voyageur par une autorité gouvernementale, même si celui-ci détient toute la documentation requise.

Casier judiciaire :

Le Voyageur qui détient un casier judiciaire peut se voir refuser l'entrée par toute autorité gouvernementale.

Mineur :

Un parent voyageant seul avec un enfant mineur devra présenter un document signé par l'autre parent autorisant le mineur à voyager. Habituellement, ce document se présente sous la forme d'une déclaration écrite sous serment mais les exigences peuvent varier. Il est de la responsabilité du Voyageur de vérifier et d'obtenir, à ses frais, tout document exigé par les autorités gouvernementales.

**15. RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR**

Le Voyageur nécessitant des soins, une assistance, des équipements ou un traitement particulier doit en aviser GVQ avant l'achat ou la réservation puisque certaines prestations doivent être réservées à l'avance et que certaines prestations touristiques peuvent ne pas être adaptées ou disponibles selon les besoins particuliers d'un Voyageur. GVQ se réserve également le droit de refuser toute réservation ou inscription d'une ou de plusieurs personnes, sans avoir à fournir de motif.

GVQ n'a aucune accréditation ni les compétences pour les Voyages nécessitant une attention particulière telles que, sans s'y limiter, une déficience visuelle, physique, psychologique ou pour tout autre besoin spécifique et ne peut accepter l'inscription du Voyageur.

À la réservation, le Voyageur est responsable d'aviser son conseiller en voyages de tout défi de mobilité, état de santé précaire, etc., afin que les informations soient transmises au fournisseur, mais ne peuvent être garantis par GVQ car ils sont à la discrétion du fournisseur de prestations touristiques et la décision finale leur revient.

Les représentants de GVQ (guide, accompagnateur, etc.) et leurs fournisseurs ne sont pas autorisés à offrir aucun soin ni assistance particulière et GVQ ne prend aucune responsabilité concernant le transport et la gestion des médicaments et appareils du Voyageur.

Condition physique et psychologique :

Le Voyageur a l'entière responsabilité d'évaluer ses conditions physique et psychologique afin de s'assurer de pouvoir participer en toute sécurité et d'être suffisamment autonome pour participer aux différentes prestations touristiques. Au besoin, le Voyageur doit s'adresser à un professionnel de la santé pour confirmer ses aptitudes à prendre part à une prestation touristique. GVQ se réserve le droit de questionner le Voyageur sur son aptitude à prendre part à une prestation touristique et à requérir l'obtention des preuves d'aptitudes d'un professionnel de la santé approprié pour pouvoir participer à une prestation touristique.

Si un Voyageur doute d'avoir les capacités requises pour effectuer une activité ou participer à une prestation touristique, il doit en aviser sans délai le représentant de GVQ et/ou le représentant du fournisseur et s'abstenir d'effectuer l'activité ou de participer à la prestation touristique.

Médicaments :

Le Voyageur a la responsabilité de prévoir une quantité suffisante de tous les médicaments nécessaires durant les prestations touristiques et de les transporter avec lui en tout temps. Le Voyageur a la responsabilité d'avoir en main toute la documentation requise pour pouvoir transporter des médicaments d'ordonnance.

Pour toute question relative aux vaccins, aux

médicaments et aux risques pour la santé que pourrait comporter la visite de certains pays ou régions, le Voyageur doit communiquer directement avec la clinique du Voyageur de sa région ou un professionnel de la santé approprié. GVQ et ses fournisseurs se dégagent de toute responsabilité relativement à ces informations et aux risques qui peuvent être encourus relativement aux vaccins, médicaments ou visites de certains pays ou de certaines régions.

Demandes ou besoins spéciaux :

Toute demande ou besoin spécial tel qu'un étage, une vue, une alimentation spécifique, un lit d'appoint, un frigo, etc. doit être mentionné à la réservation. GVQ en fera la demande aux fournisseurs de prestations mais ne pourra le garantir puisque la décision finale leur revient.

Des frais additionnels peuvent être exigés et sont payables directement sur place ou avant le départ. Pour les réservations via les différents sites web de GVQ, il est obligatoire de formuler de telles demandes ou besoins spéciaux dans la section « Message ».

Allergies et intolérances :

Le Voyageur est responsable d'aviser son conseiller en voyages, au moment de la réservation ou le plus rapidement possible, de toute allergie, intolérance, diète spécifique, etc., afin que les informations soient transmises au fournisseur, mais sans toutefois les garantir puisque la décision finale revient au fournisseur de prestations.

Femmes enceintes :

Certaines destinations peuvent comporter des risques spécifiques pour les femmes enceintes, celles qui pourraient le devenir ou pour leur enfant à naître. De plus, certaines restrictions pourraient s'appliquer aux femmes enceintes. Il est de la responsabilité du Voyageur de s'informer des risques et restrictions spécifiques. GVQ n'assumera aucune responsabilité relativement à de tels risques et il appartient au Voyageur de prendre les précautions nécessaires. Il est également de la responsabilité du Voyageur de déclarer toute grossesse à GVQ.

Avis officiel :

GVQ ne peut être tenue responsable si un Voyageur décide de voyager malgré un avis officiel du gouvernement canadien ou de tout autre avis officiel déconseillant tout voyage non-essentiel à l'extérieur du pays, et il n'y aura aucun remboursement possible par GVQ.

Expulsion :

Tout Voyageur qui s'inscrit sur un Voyage de GVQ accepte les conditions et politiques de GVQ et/ou du fournisseur de prestation. Dans le cas où un Voyageur aurait (1) une condition préjudiciable ou problématique, (2) une conduite préjudiciable, ou(3) une conduite déplacée envers les représentants et les employés de GVQ, les autres Voyageurs et usagés, les fournisseurs d e prestations ou de biens, les représentants des fournisseurs de prestations ou de biens ou tout tiers, le Voyageur pourra être expulsé de toute prestation touristique ou de tout Voyage de groupe, soit par un représentant de GVQ et/ou un représentant du fournisseur de prestation, et ce, sans aucun avis préalable si la gravité des gestes ou de la situation le justifie. Le Voyageur expulsé n'aura droit à aucun remboursement par GVQ ni par le fournisseur de prestation et devra assumer seul tous les frais occasionnés par sa conduite ou condition, dont les frais de transport, de subsistance et d'hébergement supplémentaires pour son séjour ou son rapatriement.

Refus de service :

GVQ et les fournisseurs de prestations touristiques pourront refuser de fournir un service à tout Voyageur qui, notamment, ne se présente pas à l'heure requise pour pouvoir bénéficier du service, qui met en danger la sécurité du public, qui, de l'avis du fournisseur de prestation, pourrait encourir un risque pour lui-même ou pour les tiers en participant à une prestation touristique, qui pourrait mettre en péril le bon déroulement d'une prestation touristique, qui n'a pas les documents requis pour bénéficier d'une prestation touristique ou dont les documents sont non-conformes, qui transporte des bagages non-conformes, qui transporte tout objet, bien, ou substance interdite ou règlementée, qui contrevient ou parait contrevenir à une norme, un règlement ou une législation applicable ou qui n'a pas payé les coûts totaux des prestations touristiques. Le Voyageur n'aura droit à aucun remboursement si une prestation touristique lui est refusée pour l'un ou l'autre des motifs précités.

**Particularités quant aux Voyages Actifs et/ou Sportifs :**

Les prestations touristiques de type actif et sportif sont généralement accessibles à tout Voyageur en bonne condition physique, en bonne santé et âgé de plus de 18 ans, e t ne requièrent pas une forme physique exceptionnelle (voir www.gvqactif.ca) ni des connaissances techniques particulières, mais tout Voyageur doit être prêt à fournir un effort physique raisonnable en relation avec les prestations touristiques choisies.

de votre agent de voyages.



Groupe Voyages Québec est détenteur du permis du Québec.