

CONDITIONS GÉNÉRALES ET RÈGLEMENTS - CONTRAT

Ce document contient 4 pages. Mise à jour le 8 novembre 2022



Les Voyages DiasporAcadie Inc.

318, rue Vanier, Dieppe, N.-B., E1A 5N2

(506) 850-7662 / diasporacadie@gmail.com

L'objectif de ce document est de vous informer le plus clairement possible sur les politiques et règlements de votre voyage. N'hésitez pas à nous poser des questions additionnelles si vous nécessitez des précisions.

Claude Boudreau

A. **PRIX, PAIEMENT, ANNULATION**

1. PRIX INDIQUÉ (ou INDICATIF) ET PRIX OFFICIEL :

- a. Le prix indiqué « à partir de ... » des voyages à l'étranger est le prix converti en dollar canadien selon le taux de change de la devise au moment de la mise en vente du forfait. Ce prix est donc une estimation.
- b. Le prix officiel est le prix réel du forfait au moment du paiement par le client. Il comprend une partie en \$ CAN et une partie en devise étrangère. Le client a l'option de payer le forfait dans les deux devises, ou DiasporAcadie peut calculer le prix entièrement en devise canadienne lors du paiement. Le client reconnaît :
 - i. que la partie du prix final en devise étrangère à payer peut varier selon la journée que le client fera son paiement final et que le taux de change utilisé pour faire le calcul comprendra des frais bancaires ;
 - ii. qu'il a l'option de payer le prix total à l'avance afin de ne pas être soumis aux fluctuations des devises ;
- iii. que l'annulation du contrat en raison de la fluctuation des devises étrangère n'est pas autorisée.**
- c. Tous les prix indiqués et les prix officiels sont par personne et sont établis sur la base de **deux** personnes partageant une même chambre. Selon le voyage, il peut aussi avoir des prix pour occupation simple, triple ou quadruple.
- d. Toutes les taxes sont comprises dans le prix indiqué et le prix officiel.
- e. Le prix officiel peut augmenter advenant une augmentation de taxes, de redevances ou de frais autorisés par une autorité publique compétente. Le client reconnaît que le prix du contrat peut être modifié advenant une hausse du prix du carburant imposée par le transporteur, une augmentation de taxes d'aéroport ou portuaires. Si la modification entraîne une augmentation de prix de moins de 10 % (excluant les taxes), le client s'engage à payer la différence. Si la différence est égale ou supérieure à 10 %, le client pourra alors choisir l'annulation du présent contrat et le remboursement intégral du forfait.
- f. Inclusions. Le prix du forfait, sauf si indiqué contraire, comprend :
 - i. Les pourboires aux guides et au chauffeur d'autobus: un pourboire selon les normes de l'industrie et selon le service obtenu pendant le voyage est offert aux guides et au chauffeur par les Voyages DiasporAcadie. Vous pouvez offrir un pourboire

- ii. Les repas et les pourboires aux serveurs tels que décrit dans le programme.
- iii. Les activités telles que décrites dans le programme.
- iv. Le vol d'avion à partir de Moncton (pour les forfaits tout-compris)
- v. L'hébergement aux hôtels tel que décrit dans le programme
- vi. Toutes les taxes
- vii. Les services d'au moins un guide accompagnateur
- g. Activités et dépenses non-incluses :
 - i. Les frais additionnels reliés aux bagages lors de l'enregistrement aux aéroports
 - ii. Les pourboires aux chambres d'hôtels
 - iii. Les repas non-compris dans le programme
 - iv. Les activités optionnelles
 - v. Vos boissons non-comprises dans le programme
 - vi. Vos assurances voyages
 - vii. Vos frais de passeport ou de visa selon le cas.

2. CONDITIONS DE PAIEMENT (DÉPÔT ET PAIEMENT FINAL)

- a. VEUILLEZ consulter les CONDITIONS SPÉCIFIQUES au voyage pour le montant et les dates du dépôt et du paiement final.
- b. Avec votre réservation et votre dépôt, vous acceptez de payer les montants et respecter les dates indiquées dans les CONDITIONS SPÉCIFIQUES.
- c. MÉTHODES DE PAIEMENT
 - i. Argent comptant (devise canadienne ou américaine).
 - ii. Chèque personnel (devise canadienne ou américaine). Un frais d'administration de 40 \$ sera chargé pour les chèques retournés sans provisions suffisantes.
 - iii. Virement ou traite bancaire – chèques certifiés (devises américaines et Euros).
 - iv. Carte de crédit – Visa, Mastercard, American Express : Le voyageur, en permettant l'usage de son numéro de carte de crédit par le voyageur, s'engage à respecter les conditions de réservation même s'il n'a pas signé le formulaire approprié. Une autorisation verbale est suffisante pour confirmer la réservation.
 - v. Paypal
 - vi. EXPÉDITION par la poste ou service de messagerie : Le client accepte qu'il est responsable de l'expédition de chèques ou de traite bancaire par la poste ou par service de messagerie privée et qu'il n'aura aucun recours contre les Voyages DiasporAcadie si le paiement ne se rend pas à destination.
 - vii. LIBELLÉ : tous les chèques et traites bancaires doivent être libellés au nom de : LES VOYAGES DIASPORACADIE INC.
 - viii. ADRESSE D'EXPÉDITION : Une seule adresse pour l'expédition des paiements. Les Voyages DiasporAcadie, 318, rue Vanier, Dieppe, N.-B., Canada E1A 5N2

3. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION (sauf si indiqué contraire sur le document promotionnel)

- a. Annulation par le client - Le montant retenu pour les voyages de 2000 \$ et plus est :
 - i. Jusqu'à 3 mois avant le départ OU à la date indiqué sur le document des conditions spécifiques : 200 \$ par personne.
 - ii. Après le paiement final (3 mois et moins du départ) : 100 % du dépôt et 100 % du paiement final.

- b. Annulation par le client - Le montant retenu est pour les voyages de moins de 2000 \$:
 - i. Jusqu'à 3 mois avant le départ : 100 \$ par personne.
 - ii. Après le paiement final (3 mois et moins du départ) : 100 % du dépôt et 100 % du paiement final.
- c. Annulation par les Voyages DiasporAcadie : L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif très valable d'annulation des voyages. Dans une telle éventualité, le dépôt et le prix du voyage est remboursé à 100 %. L'annulation sans remboursement ou avec remboursement partiel est aussi possible en cas de force majeure. Veuillez consulter le paragraphe 23 d pour plus de détails.
- d. En cas de partage de chambre : si votre compagnon ou compagne de voyage annule et que vous désirez tout de même participer au voyage, vous devrez assumer le supplément à payer pour votre occupation simple si aucun autre partage n'est possible. Si vous décidez d'annuler aussi, vous devrez aussi payer les frais d'annulation.
- e. Jumelage de voyageurs : à l'occasion, les Voyages DiasporAcadie peut agir à titre d'intermédiaire et jumeler deux voyageurs pour partager une chambre. Le client accepte l'entière responsabilité pour ce jumelage et les Voyages DiasporAcadie ne peuvent pas être tenus responsables si les deux personnes ne s'entendent pas pendant le voyage. Nous ne pouvons pas garantir qu'il y aura des chambres additionnelles de disponible si un des clients décide de prendre une chambre simple pendant le voyage. Aucun remboursement ne sera accordé et le client devra payer un supplément si une chambre additionnelle est disponible.

4. UTILISATION DES POINTS DE VOYAGE / ACHAT

PERSONNEL DE VOTRE BILLET D'AVION : Les Voyages DiasporAcadie peuvent vous aider à déterminer si l'utilisation de vos points de voyage est avantageuse pour vous ou non. Il est cependant important de noter que si vous utilisez des points de voyage ou si vous optez de faire vos propres réservations d'avion pour vous rendre à destination, vous devenez entièrement responsable de votre déplacement. Les Voyages DiasporAcadie ne seront aucunement responsable des changements ou des conséquences découlants de l'utilisation de vos points ou de l'achat personnel d'un billet d'avion. Dans l'éventualité d'un changement de vol par la compagnie aérienne ou par les Voyages DiasporAcadie :

- a. vous serez entièrement responsable de rejoindre le groupe par vos propres moyens et vous serez responsable de tous les coûts additionnels ;
- b. si vous manquez des activités dues au changement d'un vol, aucun remboursement ne sera accordé.

B. SERVICES

5. HÉBERGEMENT :

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

hôtel et donc possible que vous n'aurez pas la même grandeur de chambre que vos collègues de voyage.

- b. **Distributions des chambres et/ou cabines** – Les Voyages DiasporAcadie agissent à titre d'intermédiaire entre vous et les différents fournisseurs de services; il nous est donc impossible de vous garantir une situation spéciale, un étage ou une vue particulière car seuls les hôteliers ont le privilège de la distribution des chambres aux passagers. Il nous fera cependant plaisir d'en faire la demande et d'essayer de répondre à vos demandes.
- c. **Hébergement en famille** : lorsqu'offert, il nous est impossible de garantir un niveau de confort, de sécurité ou de qualité lors d'expérience en famille. Aucun dédommagement ne sera accordé si la qualité de l'hébergement en famille ne rencontre pas à vos attentes.

6. NOURRITURE ET RESTAURANTS :

- a. Les Voyages DiasporAcadie ne peuvent être responsables de ce que vous manger pendant le voyage. Malgré que nous choisissons les restaurants avec soins, Les Voyages DiasporAcadie agissent à titre d'intermédiaire entre vous et les différents restaurateurs, nous ne pouvons pas être tenus responsables pour la fraîcheur des aliments ou pour la consommation d'aliments que causerait des problèmes de santé subséquents.
- b. **Allergies et intolérances alimentaires** il nous est aussi impossible de vous garantir que vos demandes alimentaires soient entièrement respectées par les restaurateurs. Il en est de votre responsabilité de vérifier avec le restaurateur sur place si vos demandes ont été respectées.

C. TRANSPORT

7. CONDITIONS DE TRANSPORT

- a. Vols aériens : Les horaires des compagnies aériennes sont donnés à titre indicatif seulement et **sont sujets à changement sans préavis**. Les Voyages DiasporAcadie ne peuvent être tenu responsables pour tout retard, modification ou annulation de vol. Il est de votre responsabilité de vérifier les horaires de vols vingt-quatre (24) heures avant votre départ et votre retour, et de vous présenter à l'aéroport selon les consignes des Voyages DiasporAcadie. De plus, les places dans l'avion sont assignées par l'agent de la compagnie aérienne et les Voyages DiasporAcadie ne peuvent garantir les sièges et les rangées.
- b. Vols aériens à départ d'une ville autre qu'avec la majorité du groupe : dans le cas où le client décide de quitter d'une différente ville que la majorité du groupe :
 - i. Le prix du forfait peut être ajusté à la hausse ou à la baisse.
 - ii. Les Voyages DiasporAcadie ne seront aucunement responsable des changements ou des conséquences dans l'éventualité d'un changement de vol par la compagnie aérienne ou par les Voyages DiasporAcadie.
 - iii. vous serez entièrement responsable de rejoindre le groupe par vos propres moyens et vous serez responsable de tous les coûts additionnels ;
 - iv. si vous manquez des activités dues au changement d'un vol, aucun remboursement ne sera accordé.
- c. Autocar - Le client reconnaît et accepte ce qui suit : Les Voyages DiasporAcadie ne sont pas un transporteur. Les transports offerts sont effectués conformément aux

différents règlements des organismes gérant les heures de conduite des conducteurs. Changements : des consolidations et des changements touchant les horaires, le type d'autocar, les jours d'opération, la compagnie de transport et les itinéraires peuvent être affectés en tout temps et sans préavis. Les sièges ne sont pas réservés, sauf celui pour le guide et/ou l'accompagnateur. La rotation des sièges est une pratique régulière utilisée par les Voyages DiasporAcadie. Nous nous réservons le droit de donner des consignes précises selon les situations que le client accepte de suivre.

8. BAGAGES :

- a. **Les bagages sont limités à une valise** par personne plus un sac de voyage si nécessaire. Ce dernier sera sous la surveillance du passager. Tous les bagages sont transportés aux risques du voyageur et doivent respecter, dans la mesure où un tronçon du voyage se fait par avion, les consignes de la compagnie aérienne ou de la compagnie d'autocar.
- b. Vous recevrez avec vos documents de voyage des étiquettes à bagages. Nous vous demandons de bien vouloir les compléter et de les attacher à vos bagages avant le départ. La bonne identification de ceux-ci en facilitera la manutention.
- c. Il peut arriver que l'autocar ne puisse se garer devant l'hôtel, dans ce cas il faudra marcher quelques mètres avec vos bagages si la manutention de bagage n'est pas comprise.
- d. Suite aux habitudes de nos clients, le transport des bagages aux chambres n'est pas compris dans la plupart des cas. Cependant nous offrons ce service pour ceux et celles qui le désirent.
- e. Les Voyages DiasporAcadie et ses représentants n'assument aucune responsabilité pour les pertes, vols ou bris causés à vos bagages et effets personnels; nous vous recommandons fortement de vous procurer une assurance bagages.
- f. Veuillez prendre note que tous les passagers peuvent se voir imposer un tarif (payable à l'aéroport avec une carte de crédit) pour les valises enregistrées sur un vol. Les tarifs sont sujets à changement sans préavis par les compagnies aériennes. Ces tarifs NE SONT PAS COMPRIS dans le prix du forfait.

D. MODIFICATIONS AU PROGRAMME

9. **CHANGEMENTS AU PROGRAMME:** Les circuits étant préparés plus d'un an à l'avance, certaines modifications techniques et hors du contrôle des Voyages DiasporAcadie peuvent survenir. Dans tous les cas, Les Voyages DiasporAcadie s'engagent à tout mettre en œuvre pour offrir des prestations (transports, hôtels, visites, guides, etc.) équivalentes, quitte à modifier l'itinéraire initial. L'itinéraire peut donc être modifié en tout temps et ce, même pendant le voyage.
10. **SERVICES NON-UTILISÉS PAR UN VOYAGEUR:** Aucun remboursement ne sera effectué pour tout service non utilisé pendant le voyage. Ceci comprend, mais n'est pas limité à : visite d'attractions touristiques, repas, visites guidées ou toutes autres activités comprises dans le programme.

11. PROLONGATION D'UN VOYAGE (AVANT OU APRÈS) :

- Toute personne désirant prolonger son voyage doit le spécifier si possible dès son inscription.
- a. Chaque demande reste sujette aux disponibilités et règlements de la compagnie aérienne. Une fois acceptée, la modification devient définitive.
 - b. Des frais peuvent s'appliquer pour toute demande de modification de date (aller ou retour).
 - c. Toute modification demandée par le voyageur une fois le circuit commencé (séjour interrompu et prestations abandonnées), ne pourra donner suite à une réclamation. Tous les frais engagés du fait de cette modification restent à la charge du voyageur.

12. MODIFICATION DU DÉROULEMENT PAR UN PASSAGER :

Le passager peut, avec accord préalable du guide, modifier le déroulement de son voyage. Les frais de modification seront entièrement à sa charge sans qu'il puisse obtenir le remboursement des prestations, services ou hébergement dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

E. AUTRES CONDITIONS

13. **PARFUMS :** Les Voyages DiasporAcadie sont des voyages sans parfum. En raison des allergies des gens et pour l'agrément de tous, aucun parfum n'est permis lors du voyage.

14. **CIGARETTES :** Les Voyages DiasporAcadie sont des voyages sans fumée, c'est-à-dire qu'il n'est pas permis de fumer dans l'autocar ou aux tables pendant les repas de groupe. Les chambres d'hôtel sont non-fumeurs (sauf pour des cas exceptionnels) ainsi que la majorité des restaurants. Vous pouvez demander pour une chambre fumeur et nous ferons notre possible de vous accommoder. Naturellement, vous pouvez fumer dans les endroits publics qui le permettent, mais à l'écart du groupe.

15. ASSURANCES

- a. **L'assurance maladie, hospitalisation, accident à l'étranger et interruption de voyage: cette assurance est obligatoire.**
- b. **Assurance-voyage annulation et assurance forfait complète:** Afin de voyager en toute tranquillité d'esprit, nous vous recommandons de prendre une assurance annulation et un forfait complet pour vos voyages.
- c. Il est de votre responsabilité de vérifier les montants de couverture ainsi que le nombre de jours couverts que celle-ci vous offre et au besoin, de prendre une assurance complémentaire.

16. SANTÉ DES VOYAGEURS :

- a. Les voyageurs doivent être autonomes. Les voyageurs ont la responsabilité d'être suffisamment en bonne santé et autonomes pour entreprendre leur voyage et prévoir une quantité suffisante de tous les médicaments nécessaires et les transporter avec eux en tout temps. Les Voyages DiasporAcadie se réservent le droit de questionner les passagers sur leur état physique.
- b. Les Voyages DiasporAcadie se réservent le droit de demander une attestation médicale et de refuser l'inscription à un voyage qui exige comme prérequis une bonne condition physique.
- c. Vaccins : pour toute question relative aux vaccins et aux médicaments, veuillez communiquer directement avec la clinique du voyageur de votre région. Les Voyages DiasporAcadie se dégagent de toute responsabilité relative à la prise de vaccins ou de médicaments dans les pays visités.

Voyages DiasporAcadie. Dans le cas où un passager aurait une conduite préjudiciable aux autres voyageurs ou aux fournisseurs de services, et que malgré un avertissement formel oral ou écrit du représentant de Voyages DiasporAcadie, il persiste dans sa conduite, ce passager sera automatiquement expulsé du voyage. Tous les frais et les pertes occasionnés par sa conduite ne feront l'objet d'aucun remboursement par Les Voyages DiasporAcadie.

23. EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

- a. Les Voyages DiasporAcadie, ses employés et ses agents ou représentants agissent en qualité d'agents de diverses compagnies de transport, de fournisseurs et des lieux d'hébergement, au Nouveau-Brunswick, au Canada et à l'étranger. Advenant des fautes, des omissions, déficiences ou autres par un des fournisseurs de services, Les Voyages DiasporAcadie ne se tiennent aucunement responsable dans tous les cas, et ce, sans exception.
- b. Les Voyages DiasporAcadie n'assument aucune responsabilité relativement à la qualité et à la sécurité d'activités (telles que les excursions, visites optionnelles, petits extras et autres) disponibles à destination auxquelles le client peut vouloir participer et qui ne font pas partie de son forfait tout inclus, ni relativement à toute représentation qui pourrait être faite par le fournisseur de telles activités. Tout contrat verbal ou écrit concernant de telles activités est présumé être conclu entre le client et le fournisseur en question et est aux risques et périls du client quant à une perte, dommage ou blessure pouvant survenir à l'occasion de l'activité. Les Voyages DiasporAcadie ne peuvent être tenus responsables de quelque façon que ce soit pour toute plainte ou réclamation découlant de la participation à ces activités, lesquelles sont offertes par des tiers sur lesquels Les Voyages DiasporAcadie n'exercent aucun contrôle.
- c. Le passager renonce à l'avance à toute réclamation contre Les Voyages DiasporAcadie, son personnel, ses partenaires et tous ses fournisseurs pour toute blessure, dommage ou perte pour quelque motif que ce soit, causé par toute personne qui sera appelée à rendre les services ou à fournir de l'hébergement pendant tout le voyage tant au Nouveau-Brunswick, au Canada et à l'étranger.
- d. En cas de **force majeure et d'autres événements hors de notre contrôle**, Les Voyages DiasporAcadie se réservent le droit d'annuler, changer ou modifier toute partie du voyage. Les Voyages DiasporAcadie ne peuvent être tenus responsables et feront tout en leur pouvoir pour offrir des services équivalents. Les passagers n'auront droit à aucune réclamation et/ou dédommagement pour perte, dommage ou blessure physique ou mentale résultant de ces changements. Toutes ces pertes ou frais devront être pris en charge par les voyageurs. La force majeure est un événement imprévisible ou une cause étrangère aux Voyages DiasporAcadie tels que accidents, grèves, conditions climatiques, pandémies, bris mécanique, guerre, actes de terrorisme, manifestations, événements politiques, etc.

24. **LOIS:** La présente entente est régie par les lois de la province du Nouveau-Brunswick.

EN signant le formulaire d'inscription, je confirme que j'ai lu, j'accepte et je comprends les règlements et conditions de Les Voyages DiasporAcadie. FIN DE CONTRAT.

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

18. **PHOTOGRAPHIES PROMOTIONNELLES DES HÉBERGEMENTS, DES RESTAURANTS ET DES ACTIVITÉS :** Toutes photos ou images sont reproduites à titre indicatif. Le décor des chambres peut également varier.

19. **PHOTOGRAPHIES PRISES PENDANT LE VOYAGE:** Il se peut que le personnel des Voyages DiasporAcadie prennent des photos de vous, en tant que membre du groupe du voyage. Ces photos peuvent être utilisées sans consentement additionnel de votre part pour des fins promotionnelles dans nos dépliants imprimés et sur Internet. Si vous ne désirez pas être dans ces photos assurez-vous d'avertir le directeur de la tournée AVANT qu'il prenne les photos.

20. COURRIEL ET INFORMATION PERSONNELLE :

- a. Les Voyages DiasporAcadie ne partagent pas vos courriels et vos informations personnelles sans votre consentement **SAUF** aux compagnies aériennes et aux compagnies de voyages exigeant des informations pour offrir les services lors de votre voyage.
- b. Si vous désirez que votre courriel soit accessible aux autres voyageurs du groupe, assurez-vous de cochez la case appropriée sur le formulaire d'inscription.
- c. En signant votre formulaire d'inscription, vous acceptez que Les Voyages DiasporAcadie communiquent avec vous pour vous informer d'autres forfaits de voyage.

21. **RÈGLEMENT DE PLAINTES :** Si vous avez une plainte, nous vous recommandons fortement d'en discuter avec vos guides **PENDANT LE VOYAGE** afin qu'ils puissent corriger la situation lorsque possible. Cependant, à votre retour, si votre voyage ne s'est pas tout à fait déroulé comme prévu et que vous désirez faire une plainte ou une réclamation, veuillez vous adresser à disaporacadie@gmail.com, téléphoner au 1 506 850-7662 ou nous écrire par la poste, sous pli recommandé, à l'adresse indiquée à la fin des conditions. Nous traiterons votre plainte et nous y répondrons, au plus tard dans les 10 jours suivant la date de réception. Toute réclamation ou plainte relative à un voyage ou à un séjour doit être adressée à Claude Boudreau dans un délai de 14 jours maximum après la date de retour, et ce, pour tout voyage en Acadie, au Canada et à l'étranger. L'inscription à l'un des voyages implique la connaissance et l'acceptation des conditions générales et particulières ainsi que des responsabilités décrites dans cette brochure.

F. RESPONSABILITÉ

22. **RESPONSABILITÉS DU VOYAGEUR ET EXCLUSION DU GROUPE :** Tout passager qui s'inscrit sur un de nos voyages accepte les conditions et règlements d'inscription de Les

