

CONDITIONS EXPERTOIRS



TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRALES

Votre réservation est confirmée au moment de la réception du dépôt requis ou du paiement total seulement. Votre réservation constitue un contrat entre vous et EXPERTOIRS, titulaire du permis d'agence de voyages no 701860 délivré par l'Office de la protection du consommateur (OPC) du Québec. Vous acceptez que ce contrat soit régi par la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et les règlements applicables au Québec, incluant le Règlement sur les agents de voyages. Il est de votre responsabilité de lire attentivement et de comprendre ces conditions générales dès l'achat. Aucun représentant d'EXPERTOIRS n'est autorisé à modifier ou ignorer ces conditions.

TARIFS

Les tarifs annoncés dans ce site sont basés sur les prix du moment. Ils peuvent être ajustés sans préavis en raison d'une augmentation des taxes, des fluctuations des taux de change, de frais portuaires ou autres charges imposées par les fournisseurs. EXPERTOIRS se réserve le droit de modifier les prix lorsque nécessaire.

RÉSERVATIONS

Au moment de la réservation, il est impératif de fournir les noms et dates de naissance tels qu'ils apparaissent sur le passeport de chaque voyageur. EXPERTOIRS ne saurait être tenu responsable des erreurs ou omissions causées par le client ou l'agent de voyages. Toute modification de dossier peut entraîner des frais additionnels, dont le montant sera informé et facturé au client.

Il est de la responsabilité du client de transmettre toute information pertinente, notamment les allergies et besoins médicaux, pour que ces renseignements soient communiqués aux fournisseurs locaux. Le client doit également s'assurer que ses demandes sont bien prises en compte sur place, EXPERTOIRS n'étant pas responsable en cas d'omission du fournisseur.

DÉPÔT ET PAIEMENT FINAL

Départ de groupe : Sauf indications contraires, un dépôt non remboursable par personne est requis au moment de la réservation selon le tableau ci-bas. En cas de déviation ou de modification d'un départ de groupe, un dépôt équivalent au total du billet d'avion et des surplus de déviation sera requis.

- 500 \$ pour un voyage de moins de 3000\$
- 1000 \$ pour un voyage de plus de 3000\$
- 1500 \$ pour un voyage de plus de 5000\$

Départ à la carte ou individuel : Sauf indications contraires, un dépôt non remboursable de 500 \$ ou 25 % de la valeur du forfait (le montant le plus élevé des deux) est requis. Pour toute location de voiture, billets d'avion, billets de train ou de traversier, le paiement total est requis au moment de la réservation.

Sauf indications contraires, le solde final doit être réglé au moins 60 jours avant la date de départ pour les services terrestres.

Dans le cas où le paiement final n'est pas reçu dans les délais requis, le Voyageur sera considéré en défaut et toutes réservations et/ou tous achats seront considérés comme annulés par le Voyageur. EXPERTOURS 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.

FRAIS DE CHANGEMENT

Tout changement demandé par le client fait l'objet de la vérification de disponibilité et peut entraîner des frais fixes de 250 \$, en sus des éventuels frais facturés par les fournisseurs locaux. Toute modification doit être demandée par écrit au moins 21 jours avant la date de départ. Aucun changement ne sera traité passé ce délai, sauf exceptions prévues et communiquées.

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT ET FRAIS D'ANNULATION

Sauf indications contraires, les frais d'annulations sont les suivant,

- Plus de 60 jours avant le départ : perte du dépôt.
- Moins de 60 jours avant le départ : aucun remboursement, 100% des frais seront exigibles.

Les billets d'avion, train ou traversier sont entièrement non remboursables dès la réservation, sauf exception mentionnée explicitement. Toute annulation doit être faite par écrit avec réception confirmée par EXPERTOURS.

FRAIS D'ANNULATION POUR LOCATION DE VOITURE

Toute annulation doit être reçue par écrit. Les annulations verbales ne seront pas valables et ne seront pas prises en considération. Toute annulation jusqu'à 14 jours avant le départ : 50 \$ de frais d'administration. 13 jours ou moins : 100 % non remboursable. Annulation sur place : 100 % non remboursable.

MODIFICATION D'ITINÉRAIRE

EXPERTOURS se réserve le droit de faire des ajustements à l'itinéraire ou à l'horaire et d'annuler n'importe quel forfait avant le départ, notamment dans les cas où le nombre de participants serait insuffisant. Dans l'éventualité d'une annulation de forfait, un remboursement complet des sommes versées pour vous par votre conseiller en voyages vous sera fait, représentant le règlement final, définitif et complet de toutes réclamations envers EXPERTOURS. À la suite d'une annulation de forfait, nous nous efforcerons de vous offrir une alternative comparable selon les disponibilités. En acceptant, un nouveau contrat nous liera de part et d'autre. La nullité de l'une quelconque des conditions énoncées aux présentes n'a pas pour effet d'annuler ou d'invalidier les autres dispositions, lesquelles demeurent valides et en vigueur.

DOCUMENTS DE VOYAGE

Il est impératif d'obtenir, à vos frais, tous les documents exigés par les autorités gouvernementales, y compris les visas, autorisations électroniques et passeports valides pour au moins 6 mois après la date de retour. Prévoir la déclaration écrite pour les mineurs voyageant seuls ou avec un seul parent selon la réglementation en vigueur. Il est très important de vous informer auprès de votre conseiller en voyages ou des autorités compétentes, car la responsabilité d'avoir en sa possession tous les documents nécessaires avant le voyage appartient entièrement au voyageur. L'agence de voyages et le consommateur sont responsables de la vérification de la conformité des documents fournis par EXPERTOURS.

EXPERTOURS décline toute responsabilité en cas de refus d'embarquement dû à l'absence ou la non-conformité des documents de voyage.

VALIDITÉ DES BILLETS D'AVION ET BONS D'ÉCHANGE

Les billets d'avion et bons d'échange sont nominatifs, non transférables et valides uniquement pour les dates, vols, hôtels et services prévus. Ils ne sont ni remboursables ni transférables à d'autres dates, vols ou services sauf indications contraires écrites.

TRANSPORTS ET HORAIRES

Le transport aérien est assuré en classe économique par le transporteur indiqué sur le billet. EXPERTOURS agit en tant qu'agent et non transporteur aérien, et décline toute responsabilité liée à l'exécution du transport, retard, annulation ou changement d'horaire indépendants du contrôle d'EXPERTOURS

Il est de la responsabilité du voyageur de vérifier les horaires avant le départ, particulièrement dans les 24 heures précédant le départ et le retour.

ENREGISTREMENT À L'AÉROPORT

Le voyageur doit se présenter au comptoir d'enregistrement au moins 3 heures avant l'heure de départ prévue, sous peine de perdre sa réservation.

IMMIGRATION

Les agents d'immigration peuvent refuser l'entrée d'un voyageur à leur discrétion. EXPERTOURS n'est pas responsable de ces décisions. Un casier judiciaire ou autre peut être un obstacle à l'entrée.

ASSURANCES

EXPERTOURS recommande vivement la souscription d'assurances voyages adaptées, incluant notamment les garanties annulation, maladie, perte de bagages, interruption de séjour, etc. Le choix et le contrat d'assurance relèvent de la responsabilité exclusive du voyageur, qui doit s'assurer de la couverture adéquate selon ses besoins et la destination.

CONFORMITÉ ET COMPORTEMENT

Le voyageur s'engage à respecter toutes les directives raisonnables données par EXPERTOURS ou ses représentants durant le voyage. Tout comportement jugé inacceptable, dangereux ou perturbateur pourra entraîner le renvoi du voyageur à ses frais personnels sans remboursement du reste du séjour. Ainsi, pour tous excursions, mini-circuits ou circuits, c'est la responsabilité du client d'être à l'heure au point de rencontre. Le bus/guide/accompagnateur n'attendra pas les retardataires. Tous les frais engagés par le client pour se rendre au prochain arrêt ou au point de départ seront à ses propres frais et ne seront pas rembourser ni par EXPERTOURS, ni par le fournisseur.

Le voyageur doit également être apte physiquement et mentalement à effectuer le voyage et participer aux activités prévues.

BAGAGES

Le nombre, poids et dimensions des bagages sont ceux autorisés par les compagnies de transport utilisées. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer en cas de dépassement. Pendant un circuit ou transfert, un bagage à main (7 kg) et un bagage régulier (23 kg) sont généralement autorisés.

FORCE MAJEURE

EXPERTOURS ne peut être tenu responsable des événements hors de son contrôle, tels que actes de guerre, catastrophes naturelles, épidémies, grèves, décisions gouvernementales, conditions météorologiques ou techniques affectant le transport, empêchant la réalisation du voyage.

En cas de survente ou refus d'hébergement par un fournisseur, EXPERTOURS se réserve le droit de proposer une solution alternative d'hébergement de catégorie équivalente ou supérieure. Dans le cas contraire, un remboursement de la différence sera effectué, sans autre compensation.

RESPONSABILITÉ

EXPERTOURS, titulaire du permis d'agence de voyages du Québec no 701860, agit uniquement en tant qu'intermédiaire auprès des fournisseurs des prestations touristiques.

Malgré une sélection rigoureuse, EXPERTOURS ne contrôle pas directement ces fournisseurs et ne peut être tenu responsable de leurs actes, omissions, retards, annulations ou tout autre incident pouvant survenir durant le voyage.

Le voyageur reconnaît que les conditions générales des fournisseurs et les conventions internationales relatives au transport s'appliquent aux prestations et limitent la responsabilité des fournisseurs. La responsabilité d'EXPERTOURS se limite aux obligations d'organisation et d'information prévues par la loi.

EXPERTOURS se dégage de toute responsabilité quant à toute réclamation pour dommages, blessures, retard, maladie, perte de jouissance, incommodité, anxiété résultante :

- d'un retard ou délai d'un transporteur aérien, maritime ou terrestre;
- d'un retard du passager à l'aéroport le jour du départ, quel qu'en soit le motif;
- de la négligence de l'obtention de tous les documents de voyage requis de la part du voyageur, ex. : passeport valide, visa, etc.;
- de maladie, vol, grève, panne mécanique, quarantaine, contraintes gouvernementales, conditions météorologiques ou toute autre cause indépendante de sa volonté;
- de dommages matériels, perte de biens, perte de bagages et vols;
- de changement, oubli, négligence, faute de la part des fournisseurs de services touristiques, des transporteurs, hôteliers, etc.;
- de blessure personnelle, maladie ou décès pour quelque cause que ce soit, incluant maladie tropicale, empoisonnement alimentaire, accident en cours de transport, incendie, etc.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément à la Loi 25 sur la protection des renseignements personnels au Québec, EXPERTOURS s'engage à protéger la confidentialité des données personnelles recueillies.

Ces informations sont collectées uniquement dans le cadre du traitement de votre réservation et ne seront utilisées ou divulguées qu'aux parties nécessaires à l'exécution du contrat

Vous disposez de droits d'accès, de rectification et de retrait des consentements conformément à la loi, en contactant EXPERTOURS. Les données sont conservées pour la durée nécessaire aux fins du contrat et aux obligations légales.

RÉCLAMATIONS

Toute plainte doit être soumise par écrit dans les trente (30) jours suivant votre retour au Canada, avec détails précis des faits. EXPERTOURS se réserve le droit de refuser toute réclamation hors délai. Une enquête sera menée auprès des fournisseurs concernés et une réponse sera donnée dans les 90 jours. La responsabilité d'EXPERTOURS se limite au remboursement total ou partiel du montant payé correspondant aux prestations reconnues défaillantes.

POURBOIRES

Les pourboires ne sont pas inclus dans nos tarifs. Il est conseillé de prévoir environ 4 à 5 \$ par jour pour l'accompagnateur, 3 à 4 \$ pour le conducteur, 1 à 2 \$ pour le guide local et un montant libre pour le personnel d'entretien.

ACCUEIL ET GUIDES LOCAUX

Les transferts sont généralement effectués par des chauffeurs locaux et peuvent ne pas inclure de guide. Les visites guidées et circuits sont assurés par des guides locaux francophones (sauf mention contraires), dont l'accent peut varier selon la destination.

HÉBERGEMENT ET NOURRITURE

Les standards d'hébergement et alimentaires peuvent différer de ceux du Québec. Dans certains pays, la taille des chambres, horaires d'enregistrement, et qualité de la nourriture peuvent ne pas correspondre aux habitudes nord-américaines. Les clients doivent accepter ces variations qui ne constituent pas un motif de réclamation.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Ces conditions générales font partie intégrante du contrat et sont opposables à toutes les parties. Si une clause est jugée nulle ou inapplicable, les autres restent valides.

Expertours

Permis 701860

418-653-6110 / info@expertours.ca

**340-2500 rue Beaurevoir,
Québec, Québec
G2COM4
Canada**