

Conditions de participation

Les conditions de participation énoncées par les présentes sont complétées par celles transmises lors de la rencontre pré-départ et celles inscrites dans le dossier technique.

Note : Pour alléger la lecture, l'appellation « Les Routes du Monde » est remplacée par les lettres : RDM.

1 – INCLUSIONS ET EXCLUSIONS

- Pour connaître les inclusions et exclusions spécifiques à son voyage, le client doit se référer au Document Technique qui lui a été remis, dans le cas d'un voyage sur mesure, ou au programme détaillé disponible sur notre site Internet, dans le cas d'un voyage de groupe.

2 – MODALITÉS DE PAIEMENT

- Tous les tarifs sont en dollars canadiens et sont sujets à changement en fonction d'une variation du taux de change, d'une augmentation du coût de l'un des services utilisés par RDM, ou d'une dévaluation du dollar canadien.
- Tous les frais de services et de consultation sont assujettis à la TPS-TVQ, et ne sont pas remboursables.
- RDM n'accepte que les cartes de crédit Visa ou Master Card.
- Le FICAV (Fonds d'Indemnisation des clients des agents de voyage) est une contribution obligatoire instaurée par l'Office de Protection des Consommateurs aux clients d'agences de voyages accréditées, sur tout produit voyage : \$1,00 par tranche de \$1000,00 (ou 0,1%).

CIRCUIT GROUPE

- Un dépôt de \$950,00 et la signature du FORMULAIRE D'INSCRIPTION (format papier ou sur notre site Internet), sont exigés pour confirmer l'inscription d'un voyageur à un circuit groupe. Ce dépôt n'est pas remboursable, sauf en cas d'annulation du départ par RDM, causée par un manque de participants.
- Le client s'engage à verser le paiement final, pour les circuits groupes et les extensions, au maximum 70 jours avant le départ. En cas de non-paiement du solde du voyage 70 jours avant la date de départ, RDM se réserve le droit d'annuler l'inscription d'un client à un voyage, et d'appliquer les conditions d'annulation ci-après décrites.
- RDM s'engage à rembourser toutes les sommes versées pour les portions terrestres sur les circuits groupe, advenant l'annulation du départ par RDM, causée par un manque de participants.
- RDM offre un rabais de \$100,00 par inscription sur un circuit groupe affiché sur le site Internet www.routesdumonde.com, si le dépôt et la fiche d'inscription sont remis 6 mois avant la date de départ.

CIRCUIT SUR MESURE

- Un dépôt de 50% du montant total ainsi que la signature du DOCUMENT TECHNIQUE (format papier) sont exigés pour assurer les réservations et prestations énumérées dans les inclusions du DOCUMENT TECHNIQUE qui a été remis au client. En cas de non-disponibilité de certaines prestations après le dépôt (ou le paiement final), RDM se réserve le droit de remplacer certaines portions par des équivalences. Une telle décision étant finale et sans recours. En cas d'impossibilité de remplacer par des équivalences, le tarif sera réajusté avec le consentement du client.
- Si le client choisi de payer le montant total en deux versements (dépôt + paiement final), des frais de \$80,00 (+ taxes = \$91,98) par circuit inscrit sur une même facture seront ajoutés pour les frais d'administration et de virement bancaire que RDM devra effectuer deux fois.

- RDM offre une réduction de 3% aux voyageurs qui payent par chèque(s) pour les circuits sur mesure. Pour en bénéficier, tous les versements de tous les participants doivent être faits par chèques.
- Les tarifs et propositions mentionnés dans les DOCUMENTS TECHNIQUES sont valides pour une période de 5 jours ouvrables. Dépassé ce délai, les tarifs seront réévalués selon le taux de change en vigueur au moment de la réservation du voyage et du dépôt.

3 – CONDITIONS D'ANNULATION

- Les annulations de portions aériennes sont assujetties à des pénalités qui diffèrent d'un billet d'avion à l'autre, et qui peuvent varier entre \$500 et 100% non remboursables. Le client doit s'assurer d'en connaître les conditions.
- Tous frais engagés pour l'acquisition de visas ou d'assurances sont non remboursables si ces derniers ont déjà été émis, à l'exception de l'assurance forfait médical.
- Les frais d'annulation décrits ci-dessous seront perçus par RDM dans tous les cas d'annulation à la demande du voyageur, quel qu'en soit le motif, y compris l'appréhension de troubles politiques, d'actes de terrorisme ou de désastres naturels, ou toutes autres raisons de nature personnelle.

CIRCUIT GROUPE

- Pour toute annulation faite à plus de 70 jours avant le départ, aucun remboursement sur le dépôt ne sera effectué.
- Pour toute annulation effectuée à moins de 70 jours du départ, toutes les sommes déjà payées au dossier seront non-remboursables. De plus, s'il y a encore un solde au dossier, le client s'engage à payer à RDM la totalité des sommes dues au moment de l'annulation.

CIRCUIT SUR MESURE

- Pour toute annulation faite à plus de 70 jours avant le départ, RDM remboursera 20% des sommes déjà encaissées sur les portions terrestres (hôtels, services de guides, chauffeurs, repas et visites). Les billets d'avion, de train, de croisière ou de bateau déjà émis, ne seront pas remboursables.
- Pour toute annulation effectuée à moins de 70 jours du départ, toutes les sommes déjà payées au dossier seront non-remboursables. De plus, s'il y a encore un solde au dossier, le client s'engage à payer à RDM la totalité des sommes dues au moment de l'annulation.

RETOUR PRÉMATURÉ OU RETRAIT

- Quelles que soient les circonstances d'un retour prématuré (maladie, libre décision, etc.), la portion non terminée du voyage n'est pas remboursable. Un retour prématuré peut être couvert par une assurance-voyage.
- Si le client décide de se retirer du groupe définitivement ou pour une période temporaire, ou s'il décide de modifier son itinéraire, tous les coûts (hébergement, transports, nourriture, etc.) seront au frais du voyageur et la portion à laquelle il n'aura pas participé ne sera pas remboursable.

SERVICES RÉSERVÉS D'AVANCE PAR RDM ET PAYABLES SUR PLACE

- Advenant une annulation à moins de 70 jours avant le départ, qu'elle qu'en soit la raison, le client s'engage à payer à RDM, toutes les sommes qui lui ont été décrites dans son ITINÉRAIRE-BUDGET, pour les services réservés d'avance par RDM et payables sur place à nos partenaires (hôtels, guides, chauffeurs, billets de train).

Conditions de participation

4 – MODIFICATION DES TARIFS

- Tous les tarifs ont été établis en accord avec les taux de change en vigueur au moment du premier dépôt, et peuvent donc être majorés advenant une augmentation d'un taux de change de plus de 5% au moment du paiement final. Le client s'engage à payer à RDM toutes sommes supplémentaires pouvant résulter d'une telle augmentation, faute de quoi RDM aura le droit d'annuler les réservations et de conserver les dépôts déjà encaissés.

5 – RESPONSABILITÉS DE ROUTES DU MONDE (RDM)

- L'Agence de voyages Les Routes du Monde (RDM) utilise, pour la logistique et les opérations des voyages de ses clients, de nombreux fournisseurs et intermédiaires. Il est entendu que, compte tenu du type et de la nature des voyages offerts par RDM, les standards des divers services offerts par ses fournisseurs et intermédiaires, que ce soit au chapitre de l'hébergement, de la nourriture, des transports terrestres ou d'autres services, sont souvent inférieurs à ceux habituellement offerts au Canada.
- RDM et/ou ses représentants, ne pourront être tenu responsable de tout geste, omission ou négligence de la part de ses fournisseurs ou intermédiaires, d'un propriétaire d'hôtel ou de son personnel et des services reçus à bord de n'importe quel moyen de transport : train, autocar, avion, bateau ou tous autres moyens de locomotion qui pourrait être utilisés durant le voyage. De plus, ils ne pourront être tenus responsables d'accidents, blessures, maladies, pertes ou dommages de quelque nature que ce soit, physiques, moraux ou financiers, subis par un voyageur lors de son voyage.
- RDM ne pourra être tenu responsable de dommages subis par suite de grèves, résiliations, substitutions, modifications d'accommodations, de services ou de prix représentés par les grossistes, hôtels, compagnies aériennes ou toutes autres compagnies de transports.
- RDM ne pourra être tenu responsable pour tout dommage subi par le voyageur à la suite d'une maladie, d'un décès ou d'une blessure, que ceux-ci soient causés par une maladie tropicale, un empoisonnement ou un accident.
- RDM décline toute responsabilité pour tout dommage subi par le voyageur, que ce soit d'ordre physique, psychologique, matériel ou monétaire, à la suite de retards aériens, d'actes gouvernementaux, de troubles politiques, d'actes de terrorisme, d'épidémies, de tremblements de terre, de tempêtes, d'inondations ou d'éruptions volcaniques. Les frais encourus suite à de tels troubles sont à la charge du voyageur.
- RDM n'est nullement responsable de la suite d'un voyage d'un voyageur qui a volontairement modifié son itinéraire ou quitté avant la fin des prestations prévues.

DU CLIENT, DU VOYAGEUR

- Le client doit passer en revue tous ses documents de voyage dès qu'il les reçoit et doit aviser RDM dans les plus brefs délais s'il y a des erreurs ou des éléments non conformes.
- Avant d'émettre des billets d'avion, le client doit écrire à RDM par courriel ses noms et prénoms tel qu'écrit dans son passeport et sa date de naissance. Si les noms et prénoms sur le billet d'avion du client ne sont pas identiques à celui dans son passeport, des frais seront à la charge du client pour faire les changements à la compagnie aérienne.

- Le voyageur doit s'assurer, et est seul responsable, d'avoir tous les documents nécessaires et en règle pour voyager (passeport, visas, billets d'avion, lettre d'autorisation pour mineurs).
- Les documents de voyage sont non-transférables ni négociables, et sont sujets aux conditions de l'émetteur et des fournisseurs de produits et services impliqués dans la livraison des prestations.
- Le voyageur doit reconfirmer les dates et les heures de ses vols au moins 48 heures avant le départ, quel que soit le pays ou l'aéroport concernés. RDM ne peut être tenu responsable pour les changements d'horaires ou de transporteurs qui ne lui ont pas été transmis.
- Sur les départs internationaux, le voyageur doit s'enregistrer au moins 3 heures avant son vol, et au moins 90 minutes sur les départs nationaux.
- Le voyageur se doit de prendre connaissance des clauses et conditions légales liées à ses billets d'avion. Tous les vols inclus dans les circuits groupe sont en classe économie.
- Si le voyageur ne compte pas utiliser son(ses) billet(s) d'avion, il doit informer RDM au moins 48 heures à l'avance pour que RDM puisse aviser la compagnie aérienne (il faut considérer le décalage horaire et les fins de semaine). Ne pas se présenter sur un vol (no show) sur lequel un voyageur est inscrit peut avoir des conséquences sur tous les autres vols inscrits sur le même dossier.
- Le voyageur est responsable d'avoir en sa possession un passeport valide pour 6 mois après la date de retour ainsi que les visas nécessaires et tous autres documents et preuves de vaccination requis pour les pays qu'il visitera et pour les pays où il fera escale. Aussi, le voyageur s'assurera d'avoir deux pages vierges côte à côte pour chaque visa.
- **Le voyageur est responsable de vérifier la nécessité et d'obtenir, en temps opportun et à ses seuls frais, les visas, autorisations ou tous autres documents et preuves de vaccination obligatoires pour voyager dans les pays qu'il visitera et pour les pays où il fera escale. RDM n'assume aucune responsabilité concernant l'obtention de ces documents. Il est de la responsabilité du voyageur de consulter et d'obtenir l'information et la documentation propre à sa situation auprès des autorités compétentes, soit ambassades, consulats ou ministères.**
Le voyageur est fortement invité à consulter le site Internet gc.ca/ afin de s'informer et se conformer aux exigences d'entrée et de sortie de sa(ses) destination(s) et de toute(s) escale(s).
- Pour les **enfants mineurs** voyageant sans leurs parents ou avec un seul parent, une lettre d'autorisation signée par les deux parents ou le parent absent est nécessaire pour la plupart des pays et il est fortement recommandé de s'en prémunir. Voici un exemple de ce type de lettre à l'adresse suivante : <https://voyage.gc.ca/voyager/enfant/lettre-de-consentement>.
- Le voyageur doit s'assurer d'être en assez bonne santé pour pouvoir effectuer la totalité du voyage, apporter avec lui tous les médicaments nécessaires, une trousse médicale pour voyageurs et de se prémunir d'une assurance annulation et médicale incluant le rapatriement d'urgence. RDM recommande à tous ses voyageurs de consulter un médecin et un dentiste avant de partir en voyage.
- Le client doit aviser RDM immédiatement et directement dans l'éventualité où un problème, une annulation ou un retard survient pendant le voyage. RDM n'assumera aucune responsabilité pour un problème qui ne lui est pas communiqué dès qu'il survient à destination.

Conditions de participation

EXPULSION D'UN VOYAGEUR

- RDM se réserve le droit, et à sa seule discrétion, de refuser de vendre un voyage à un client et d'annuler, avant le départ, une réservation déjà effectuée et payée, même en totalité. En un tel cas, la responsabilité de RDM se limite au remboursement des montants payés par le client.
- Dans l'éventualité où le voyageur aurait une conduite préjudiciable envers les autres voyageurs de son groupe ou envers un fournisseur, un guide, un chauffeur ou un intermédiaire utilisés par RDM, et qu'il continuerait à avoir la même attitude malgré un avertissement formel du représentant de RDM, RDM se réserve le droit d'exclure ce voyageur du groupe. En un tel cas, le voyageur devra assumer les frais supplémentaires occasionnés par son expulsion tels que l'hébergement, la nourriture, le transport et le rapatriement au domicile.

En cas d'expulsion d'un client, RDM ne sera responsable envers ce voyageur d'aucun remboursement et/ou frais et/ou dommage, quelle qu'en soit la nature.

6 – BILLETS D'AVION, CHANGEMENT D'HORAIRE ET RETARDS

- Les conditions du contrat du transport aérien sont inscrites sur le billet d'avion. Les changements de date pourraient être permis mais sujets à des frais non-négociables imposés par le transporteur.
- Toutes taxes d'aéroport, d'amélioration aéroportuaire ou autre, sont exclusivement à la charge du voyageur.
- Les conditions du contrat de transport décrivent les limites de responsabilités du transporteur en accord avec les ententes et conventions internationales. À moins d'avis contraire, tous les vols sont sujets à l'approbation de l'Agence Nationale des Transports. Tous commentaires ou plaintes concernant les transports aériens sont la responsabilité du transporteur concerné. Tous les vols à bord des transporteurs aériens sont non-fumeurs.
- RDM ne peut être tenu responsable si le voyageur manque son vol.
- Dans le cas de délai de vol à cause des conditions météo, trafic ou une situation de force majeure, il peut ne pas être toujours possible à la compagnie aérienne de fournir l'hébergement ou les repas durant ce délai. Dans un tel cas, RDM ne pourra accepter la responsabilité de tous salaires perdus, toutes vacances manquées ou encore toutes autres dépenses additionnelles encourues en raison du changement d'heure de départ du vol par le transporteur aérien. RDM recommande fortement à tous les voyageurs d'acheter une assurance-voyage qui inclut une couverture contre les imprévus de cette nature.

7 – ASSURANCES-VOYAGE

- Le voyageur doit souscrire à une assurance-voyage complète (annulation/interruption, médicale, rapatriement) dès l'émission du premier paiement sur son voyage ou de ses billets d'avion. Les assurances rattachées à la résidence, le travail ou les cartes de crédit sont généralement inapplicables ou incomplètes pour les besoins du voyage. RDM recommande également que tout voyageur s'assure contre tous les risques : accidents, maladies, dommages matériels, perte de bagages, annulation de vol aérien, etc., pour lesquels RDM ne pourra être tenu responsable.

- Advenant que le voyageur décide de ne pas prendre d'assurances-voyage avec RDM, il sera tenu de signer un document de Refus d'Assurances. De plus, RDM se dégage de toute responsabilité de quelque nature que ce soit pour les frais et dommages résultants du refus d'acheter une assurance-voyage.
- RDM recommande fortement au voyageur de consulter une clinique pour voyageurs, au moins trois mois avant son départ.

8 – ITINÉRAIRES ET BUDGETS

- Les budgets et les tarifs inscrits dans les documents ITINÉRAIRE-BUDGET préparé par RDM et remis aux voyageurs (circuits sur mesure) sont sujets à changement (coût de la vie, taux de change, taxes imprévues, haute saison, etc.) et ne sont mentionnés que pour donner une idée globale au voyageur et l'aider à budgéter son projet. Les tarifs pour les assurances-voyage, les dépenses personnelles, les activités, les frais d'entrée, les transports quotidiens et les pourboires ne sont pas comptabilisés dans les documents que RDM remet aux voyageurs.
- Les représentants de RDM ne prétendent, en aucune façon, remplacer les guides de voyages (Lonely Planet, Le Guide du Routard...), et n'agissent qu'à titre de conseillers dans la proposition d'un circuit en groupe ou l'élaboration structurelle d'un itinéraire sur mesure et/ou d'un budget. Aussi, l'appréciation de la beauté d'un lieu ou d'un pays peut être bien différente d'un individu à un autre. En conséquence, RDM se dégage de toute responsabilité quant à l'appréciation subjective d'un itinéraire ou d'une destination par le voyageur.

9 – AUTRES

Le présent contrat doit être interprété conformément aux lois du Québec. Les parties élisent domicile, pour les fins du présent contrat, dans le district judiciaire de Montréal.