

**Votre réservation constitue une entente contractuelle par laquelle vous acceptez toutes les conditions générales décrites ci-après. Il est donc de la responsabilité du voyageur de lire attentivement et de comprendre toutes les conditions avant de procéder à sa réservation.**

#### 1- VOTRE CONSEILLER(ÈRE) EN VOYAGES

Votre conseiller en voyages est tenu de vous fournir des renseignements clairs et complets concernant les forfaits offerts par Primatours.ca. Celui-ci agit donc comme intermédiaire entre vous et Primatours.ca et toutes communications vous concernant lui sera adressées.

#### 2- PRIX INDIQUÉS

Les prix sont établis en fonction des fournisseurs de prestations, du taux de change, du coût du carburant, des taxes et autres frais en vigueur au moment de la préparation des forfaits. Le client reconnaît que le prix du contrat peut être modifié advenant une hausse du prix du carburant imposée par le transporteur, une augmentation des taxes d'aéroport, une augmentation des taxes portuaires ou une augmentation du taux de change, dans la mesure ou le taux de change applicable 45 jours avant le départ a augmenté de plus de 5% depuis la date de l'achat. Tous les prix indiqués sont en dollars canadiens. Pour les résidents du Québec, les prix n'incluent pas le coût de la contribution des clients au fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages détaillants de 3.50\$ CAN par tranche de 1 000\$ CAN.

#### 3- RÉSERVATION – DÉPÔT – PAIEMENT FINAL

Dépôt de 500\$ par personne au moment de la réservation pour tous nos forfaits en autocar. Dépôt de 1000\$ par personne au moment de la réservation pour tous nos forfaits avec vols aériens. Le paiement final doit être réglé maximum 90 jours avant le départ, la date exacte sera indiquée sur votre facture initiale.

#### 4- PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT

Pour tout paiement par carte de crédit le conseiller en voyages est responsable d'avoir en main la signature du détenteur et doit en conserver la preuve. Si la réservation est faite par téléphone, le détenteur s'engage à respecter les conditions de réservation et à signer le formulaire de carte de crédit sur demande, faute de quoi, la réservation pourrait être annulée. En fournissant son numéro de carte de crédit verbalement ou par écrit à son conseiller de voyages ou à Primatours.ca le détenteur s'engage à respecter les présentes conditions générales et autorise, selon le cas, le dépôt de garantie et la transaction d'achat de services. Le détenteur est aussi conscient et accepte que son numéro de carte de crédit peut être transmis aux transporteurs afin de garantir sa réservation.

#### 5- ANNULATIONS

Si l'annulation d'un ou de plusieurs passagers change la base d'occupation de la ou des chambres/unités pour le(s) passager(s) voyageant toujours, ce(s) derniers(s) devra (devront) déboursier le montant de la différence encourue par de tels changements. Le prix du voyage ne peut être remboursé si le participant ne se présente pas aux heures et lieux convenus ou par suite de non présentation des documents de voyage requis (ex: passeport, billets d'avion, bons d'échanges, visa) ou s'il interrompt son voyage en cours de route. Aucun remboursement ne sera fait pour tout service non utilisé pendant le voyage. L'annulation devra nous être signifiée par écrit. Advenant l'annulation d'un voyage par Primatours.ca par manque de participants, tous les montants qui nous auront été versés par le passager lui seront remboursés, sans autre dédommagement. Dans le cas où le passager annule sa réservation, peu importe les motifs, les frais d'annulation suivants s'appliquent:

– 120 jours et plus avant le départ = la totalité du dépôt.

– 119 jours et moins avant le départ = 100% du montant total du voyage.

Afin de déterminer le délai d'annulation, la journée même du départ sera exclue. Toute annulation doit être confirmée par écrit à Primatours.ca. Aucun remboursement ne sera effectué par Primatours.ca pour des services annulés ou non utilisés après le départ des passagers.

NOTE IMPORTANTE: certains de nos groupes peuvent être assujettis à des conditions particulières d'annulation. Nous vous aviserons de ces détails au moment de la confirmation, s'il y a lieu.

#### 6- CHANGEMENTS

Tout changement de réservation sera considéré comme une annulation et par conséquent sera sujet aux frais d'annulations stipulés dans les conditions générales. Il est de la responsabilité du voyageur de donner le nom complet tel qu'indiqué sur son passeport (nom et prénom) au moment de la réservation. Pour tout changement et/ou correction de nom, des frais seront exigés.

#### 7- PHOTOGRAPHIES OU IMAGES

Toutes photos ou images sont reproduites à titre indicatif seulement. Le décor des chambres, cabines et autres peuvent également varier.

#### 8- TRANSPORTS AÉRIEN, MARITIME OU TERRESTRE

Les billets et bons d'échanges émis sont nominatifs et sont non transférables ou négociables et ne sont valables que pour les dates indiquées. Primatours.ca n'a aucun contrôle ni obligation en ce qui concerne les horaires, itinéraires aériens, maritimes ou terrestres, ni sur le type d'avion, navire ou véhicule choisis par les transporteurs concernés. Les passagers ont le devoir de se présenter au comptoir d'enregistrement du transporteur aérien au moins 3 heures avant le départ. Prendre note que nos contrats aériens en groupe ne nous permettent à aucun moment d'effectuer des sélections de sièges.

#### 9- HÉBERGEMENT

Seuls les hôteliers ont le privilège de distribuer les chambres aux voyageurs suivant la catégorie demandée. Sur place, le client pourra changer de catégorie d'hébergement (selon disponibilité) mais devra assumer lui-même la différence, et payer le montant demandé par l'hôtelier.

#### 10- CIRCUITS

L'itinéraire et le choix des hôtels de nos circuits pourraient varier quelque peu sans pour autant altérer la qualité des services.

#### 11-BAGAGES

Les bagages sont limités à une valise par personne plus un sac de voyage si nécessaire pour les départs en autocar. Pour tout autre départ, les règles de la compagnie aérienne choisie s'appliqueront. Primatours.ca et ses représentants n'assument aucune responsabilité pour les pertes, vols ou bris causés à vos bagages et effets personnels. Nous vous recommandons de souscrire à une police d'assurance pour vos bagages.

#### 12- PREUVE DE CITOYENNETÉ

Le passeport canadien est obligatoire. Les non-canadiens doivent consulter leurs consulats respectifs pour connaître leurs droits et obligations relativement au pays visité. Il est de la responsabilité du voyageur d'obtenir, à ses frais avant le départ, tout document de voyage nécessaire exigé par les autorités gouvernementales compétentes et de se conformer aux lois de ces autorités.

#### 13- DOCUMENTS DE VOYAGE

Vous recevrez vos documents de voyage incluant l'heure et le lieu de votre départ, le programme, la liste des hôtels, les bons d'échanges et les billets d'avion s'il y a lieu environ 15 jours avant la date de votre départ.

#### 14- RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR

Le consommateur doit informer son conseiller en voyages de ses intentions, de ses buts, de ses motifs, de ses attentes et de ses besoins relativement au voyage projeté avant d'effectuer la réservation. Le consommateur doit être suffisamment en bonne santé pour entreprendre son voyage. Avant le départ, le voyageur doit vérifier auprès des autorités médicales compétentes de toutes mesures médicales qu'il doit prendre et les transporter avec lui en tout temps. Afin de voyager en toute tranquillité d'esprit, nous vous recommandons très fortement de prendre une police d'assurance voyage complète et adaptée à vos besoins réels. L'assurance médicale est obligatoire.

#### 15- FORCE MAJEURE

Dû à la situation politique mondiale, les frais d'annulations susdits sont applicables même en cas d'annulation ou de demande d'annulation ou de changement de dates pour un motif de guerre déclarée ou non, de conflit armé, d'insurrection ou de terrorisme ou tout autre acte illégal à l'ordre public ou d'une autorité publique. Le voyageur ne pourra invoquer ces motifs pour justifier une annulation ou une demande de remboursement de son forfait après les réservations. Le niveau et mode de vie ainsi que les standards de services offerts peuvent différer de ceux auxquels le voyageur est habitué. Certaines interruptions de services tels service d'eau ou d'électricité peuvent survenir durant le séjour des voyageurs. Certains travaux de constructions ou de rénovations peuvent survenir durant le séjour des voyageurs. Fêtes, congés scolaires, congrès, salons, etc...peuvent survenir lors du séjour des voyageurs et causer certains désagréments dont Primatours.ca ne pourra être tenu responsable.

#### 16- AVIS AUX CONSOMMATEURS

Certains événements font partie des désagréments normaux qui peuvent survenir lors d'un voyage. Le consommateur doit être conscient et assumer les conséquences et convient que Primatours.ca ne peut-être tenu responsable des dommages en découlant.

#### 17- COMMENTAIRES ET RÉCLAMATIONS

Il est de la responsabilité des voyageurs d'aviser immédiatement Primatours.ca lorsqu'un problème survient. À l'étranger, le voyageur doit immédiatement communiquer avec l'accompagnateur de Primatours.ca ou le représentant du fournisseur des services concernés de tout problème afin de permettre de trouver une solution immédiatement lorsque possible. Dans le cas où le problème ne pourrait être résolu sur place ou par l'intermédiaire de son conseiller en voyages, le voyageur devra faire parvenir par écrit les détails de sa plainte ou réclamation dans les 14 jours suivant son retour de voyage et ce par courrier électronique à : info@primatours.ca. Les réclamations ne seront prises en compte que dans l'éventualité où Primatours.ca aura été prévenu du problème au moment où il se produisait et que, malgré son intervention, la situation n'avait pu être réglée. Aucune autre plainte ou réclamation ne sera traitée. Un délai de 6 à 8 semaines est nécessaire pour le traitement des dossiers. Dans tous les cas, la responsabilité de Primatours.ca est spécifiquement limitée au prix du forfait.

#### 18- LOIS

La présente convention est régie par les lois de la Province du Québec et toute action qui pourrait être instituée contre le conseiller en voyages devra être prise devant les tribunaux de la Province du Québec. La nullité de l'une ou quelconque des clauses stipulées aux présentes n'aura pas pour effet d'annuler ou d'invalider la présente convention intitulée « Conditions Générales »

Détenteur d'un permis du Québec 702744 . Adresse: 1237 rue Pompadour, Québec - Québec G2L 2A8