



Conditions Générales de Ventas

CAvoyage.ca est une marque de commerce et est opérée par la compagnie Contact Amérique Carlson Wagonlits, constituée sous la partie de la Loi sur les compagnies du Québec. (CAvoyage.ca ci-après appelé l'agence de voyages choisie par le client internaute). Vous pouvez, dès maintenant, réserver votre voyage d'affaires ou vos vacances en toute sécurité. Si vous désirez obtenir des renseignements ou des précisions quant au choix de votre destination ou pour planifier votre itinéraire, nous vous recommandons de communiquer avec nos conseillers en voyages dont les coordonnées sont mentionnées en rubrique ou par courriel, aux adresses inscrites. Le site transactionnel de CAvoyage.ca est un site d'une sécurité maximum. Prenez note, toutefois, que l'utilisation de ce site signifie que vous acceptez automatiquement les conditions générales énoncées par les grossistes et/ou les fournisseurs de prestations et de services de voyages et qu'il est de votre devoir de les consulter. Vous êtes ainsi assujetti aux conditions suivantes et à celles énoncées par les grossistes et / ou les fournisseurs.

1. Rôle de CAvoyage.ca

Nous sommes un regroupement d'agences de voyages traditionnelles établies au Québec. Nous sommes des agences de voyages détaillantes toutes détentrices d'un permis du Québec et encadré par l'office de la protection du consommateur. CAvoyage.ca n'agit pas comme grossiste ou fournisseur. CAvoyage.ca agit comme mandataire pour les produits et services de voyage apparaissant sur notre site. Ces prestations sont fournies ou organisées par des entreprises indépendantes de CAvoyage.ca. Nous agissons comme mandataire lorsque nous réservons et transmettons, en votre nom, votre demande de réservation et vos paiements au grossiste et/ou au fournisseur du voyage que vous avez choisi. Nous agissons également comme mandataire du grossiste ou du fournisseur lorsque nous vous transmettons la confirmation de la réservation ainsi que les documents de voyage.

2. Aucun conseil lors de votre achat en ligne

Lors d'une réservation et d'un achat par Internet sur notre site, CAvoyage.ca ne peut évaluer vos besoins ni vos attentes. Vous assumez donc seul le choix du voyage que vous avez choisi dont la description relève exclusivement du grossiste et/ou du fournisseur. CAvoyage.ca n'assume aucune responsabilité quand à l'exactitude ou la véracité des renseignements fournis par les grossistes et/ou les fournisseurs. Cependant, si vous désirez être conseillé-e ou renseigné-e sur le choix de vos vacances ou voyages, vous pouvez communiquer par téléphone avec les conseillers en voyage de CAvoyage.ca.

3. Responsabilité

Il est de votre responsabilité d'attester être âgé-e d'au moins 18 ans et être habilité, selon la loi, à conclure la présente entente, à acheter en ligne conformément aux conditions qui y sont énoncées. Vous assumez intégralement la responsabilité financière de votre utilisation du site sécurisé transactionnel de CAvoyage.ca. Vous attestez également que tous les renseignements fournis dans le cadre de l'utilisation de ce site par vous ou par les utilisateurs de votre ordinateur, sont véridiques et exacts. Rappelez-vous que des déclarations fausses ou trompeuses faites à l'occasion d'un achat peuvent constituer une infraction susceptible de poursuite pénale.

4. Documents de voyage

Il est de votre responsabilité d'avoir en votre possession tous les documents de voyage, passeports, visas, etc. ainsi que les vaccins requis par les autorités des pays où vous séjournerez, et ce, à vos frais. Si vous ne savez pas quels documents vous procurer, veuillez communiquer avec CAvoyage.ca ou avec les consulats ou les ambassades des pays que vous visiterez. Le voyageur qui n'a pas en sa possession les documents nécessaires pour voyager peut se voir refuser l'accès à bord du transporteur aérien ou l'entrée au pays de transit ou de destination finale. Dans un tel cas, les frais d'annulation s'appliquent et CAvoyage.ca se dégage de toute responsabilité.

5. Conditions générales des grossistes et/ou des fournisseurs

Les prestations de voyage achetées sur **CAvoyage.ca** sont assujetties aux conditions et restrictions du grossiste et / ou du fournisseur, à vos bons d'échange et titres de transport. Les conditions générales des grossistes et des fournisseurs sont accessibles sur ce site avant de réserver et de conclure votre achat. Lorsque vous donnez votre numéro de carte de crédit pour acheter une prestation de voyage, vous confirmez avoir pris connaissance et avoir accepté les présentes conditions générales et celles du grossiste et / ou du fournisseur. Les conditions générales des grossistes et des fournisseurs comportent généralement des frais en cas d'annulation ou de modifications à vos achats. Vous devez également porter une attention particulière aux délais pour vous présenter au comptoir d'enregistrement aux aéroports, généralement trois (3) heures avant le départ, à la disponibilité des services à destination et à la possibilité que des changements soient apportés aux vols ou aux hôtels. Il incombe au voyageur de toujours s'assurer de la validité des horaires pour tout transporteur et ce, dans un délai minimal de 24 heures avant le départ. Vous devez toujours confirmer vos vols 72 heures et moins avant votre départ.

CAvoyage.ca n'étant pas impliqué dans la préparation, l'organisation ni la prestation des produits et services faisant partie des prestations de voyage sur place, y compris des forfaits dont la réalisation n'engage que le grossiste ou le fournisseur du produit ou service de voyage que vous aurez acheté, il se dégage de toute responsabilité à cet égard et pour tout dommage, perte, vol, accident ou blessure survenus à l'occasion de la participation d'un voyageur.

6. Prix et autres renseignements

Toutes les prestations de voyage que vous achetez par l'entremise de ce site vous seront livrées en fonction de leur disponibilité. Tous les prix mentionnés sur le site **CAvoyage.ca** sont en dollars canadiens, à moins que le contraire ne soit indiqué. Ils comprennent les taxes fédérales et provinciales mais n'incluent pas les frais d'envoi s'il y a lieu. Des frais de service de 50.00 \$ CAD (TPS/TVQ incluses) pourront, selon le type de réservation, vous être facturés pour chaque billet d'avion émis. Le prix d'achat de tout voyage est celui qui vous sera communiqué au moment de votre achat. **CAvoyage.ca** n'est pas responsable d'aucun changement de prix pouvant survenir avant que vous n'ayez complété votre achat en ligne.

7. Remarque sur les prix au Québec

Certaines juridictions réglementent la publicité entourant les prix des voyages et autres services touristiques en imposant notamment aux grossistes et fournisseurs d'indiquer uniquement, ou de façon prépondérante, le coût total à payer pour la prestation annoncée (incluant les taxes, frais de service ou autres frais accessoires). Cette règle ne s'applique pas dans toutes les provinces du Canada. Qu'importe votre lieu de résidence.

8. Fautes d'impression et erreurs, disponibilité, prix et commandes de produits

Les informations et les prix des voyages sont fournis directement par les grossistes et / ou les fournisseurs. Il est possible que des fautes d'impression et autres types d'erreurs se produisent. Par conséquent, **CAvoyage.ca** et ou l'agence choisie et ses fournisseurs se réservent le droit de corriger les prix et frais applicables aux produits et services offerts par l'entremise du site Internet en tout temps, sans vous en aviser ou en aviser tout autre personne et sans engager sa responsabilité envers vous ou tout autre personne. De plus, **CAvoyage.ca** ne peut garantir que les produits et services annoncés sur le site pourront être obtenus au moment où vous désirez les acheter ou par la suite. En outre, **CAvoyage.ca** et les fournisseurs se réservent le droit de refuser, de corriger ou d'annuler une réservation et de ne pas donner suite à une demande de disponibilité d'une prestation voyage. Si vous désirez acheter des produits ou services dont le prix affiché s'avère inexact, **CAvoyage.ca** et ses fournisseurs se réservent le droit de refuser votre demande en vous en avisant par téléphone ou par écrit. Le seul prix valable pour l'achat d'un voyage est celui qui vous est communiqué au moment de votre achat. Les produits et services sont toujours sujets à la disponibilité au moment de l'achat.

9. Achat de prestations de voyage et/ou mode de paiement

Les prestations de voyage que vous désirez acquérir doivent être payées, soit par un dépôt requis et un solde dû à une date précisée lors de la transaction, soit intégralement au moment de l'achat par carte de crédit et que la transaction s'effectue directement sur le site. Si l'option de dépôt requis est choisi, l'omission d'effectuer le

paiement final à la date précisée entraînera l'annulation de votre réservation et le montant total du dépôt ne sera pas remboursé. **CAvoyage.ca** n'est aucunement responsable des omissions de paiement. Vous pouvez effectuer votre paiement au moyen des cartes Visa, MasterCard, American Express.

10. Processus d'achat en ligne

Ce n'est qu'à compter du moment où vous fournissez votre numéro de carte de crédit, soit pour le dépôt requis ou en paiement final de votre réservation que le contrat est conclu et finalisé, et vous acceptez intégralement les conditions générales du fournisseur. Avant ce moment, vous n'avez aucune obligation envers **CAvoyage.ca** et de plus les fournisseurs ne sont tenus à aucune obligation que ce soit. Au moment où vous donnez votre numéro de carte de crédit sur le site transactionnel de **CAvoyage.ca** pour payer un voyage, vous vous engagez immédiatement à payer, soit le dépôt requis et le solde dû à la date précisée au moment de la conclusion de la transaction, soit le coût total de ce voyage. Votre compte de carte de crédit sera immédiatement débité de la somme due pour votre achat. Qu'importe si l'achat ait été fait par vous-même ou par une autre personne ayant accès à votre compte, vous ne pourrez en aucun cas vous soustraire au paiement de ce voyage, que le voyage ait été effectué ou non. Si le nom indiqué pour au moins l'un des voyageurs visés par votre réservation n'est pas celui du détenteur de la carte de crédit, votre demande de réservation ne sera pas transmise au grossiste ou fournisseur tant et aussi longtemps que **CAvoyage.ca** ne confirmera pas avec vous la validité de votre achat. Nous vous enverrons un formulaire d'autorisation de carte de crédit et nous vous demanderons une photocopie recto et verso de la carte de crédit. Ce n'est qu'après avoir reçu ces renseignements que l'achat sera complété. Entre temps, la disponibilité et le prix des prestations que vous désirez acheter sont sujets à changement sans préavis. Votre carte de crédit sera débitée à votre compte par le fournisseur de service et/ou le grossiste.

11. Annulation d'un achat

Si vous désirez annuler votre achat sur Internet, vous devez immédiatement communiquer avec nous par téléphone. En aucun cas le fait d'envoyer un courriel ou de laisser un message dans une boîte vocale sans obtenir de réponse de la part d'un agent de voyages de **CAvoyage.ca** n'annulera votre achat en ligne. Une fois votre achat complété, vous êtes assujetti-e aux frais d'annulation ou de modification que les grossistes et les fournisseurs imposent. Vous devez vous référer aux conditions générales du grossiste ou du fournisseur de votre voyage. En sus des frais imposés par les grossistes et les fournisseurs, **CAvoyage.ca** exige, dans tous les cas, des frais d'un minimum de 50.00 \$CAD par personne par dossier en cas d'annulation et de modification apportée à un achat en ligne.

12. Livraison des documents

Une fois que vous aurez complété votre achat de voyage en ligne, **CAvoyage.ca** vous enverra un courriel confirmant les détails de votre voyage. Veuillez vous assurer que ces informations correspondent fidèlement aux produits et services que vous avez choisis, et vous référer à ce courriel pour tout autre demande concernant votre achat. Il est impératif que le nom correspondant sur vos documents de voyages soient exactement celui de votre passeport. En règle générale, le fournisseur livre les billets et/ou bons d'échange à **CAvoyage.ca** dans un délai de 14 à 21 jours avant la date départ. Vous choisirez alors le mode de livraison. Les billets et bons d'échange vous seront ensuite acheminés, soit par Postes Canada au tarif normal ou moyennant des frais d'envoi minimaux de 20 \$ par une compagnie de messagerie, soit sans frais à nos bureaux, par billetterie électronique ou livraison à l'aéroport. Pour les livraisons de billets ou bons d'échange à l'extérieur du continent nord-américain, les frais d'envoi varieront selon la compagnie de messagerie utilisée et le lieu de livraison. Nous communiquerons avec vous.

13. Assurances voyages

CAvoyage.ca recommande fortement à ses clients de souscrire une assurance couvrant certains événements pouvant survenir avant, pendant ou après votre départ. **CAvoyage.ca** utilise comme fournisseur privilégié, l'assurance de voyages **Assurances RBC** pour les résidents canadiens seulement disponible sur ce site. Vous êtes entièrement responsable de vos décisions en ce qui concerne le fait de prendre ou de renoncer à prendre des assurances voyages. En aucun cas, vous ne pourrez contester le fait que **CAvoyage.ca** vous ait

recommandé de souscrire à une assurance. Les polices d'assurance comportent des exclusions notamment mais non exclusivement en cas de conditions médicales préexistantes. Elles comportent également des délais et modalités précis pour faire valoir une réclamation. **CAvoyage.ca** n'assume aucune responsabilité en cas de refus de couverture par l'assureur, quel qu'en soit le motif. Une fois que vous aurez acheté une prestation de voyage, si vous décidez d'annuler les assurances que vous avez achetées par l'entremise des **Assurances RBC** et **CAvoyage.ca**, vous devrez en aviser l'assureur dans les 10 jours. Toute demande de remboursement se fera sous les conditions générales des **Assurances RBC** ou de l'assureur que vous aurez choisi et selon les lois en vigueur dans la province de Québec.

14. Restriction à l'usage personnel et non commercial

Le site transactionnel de **CAvoyage.ca** est destiné uniquement à l'usage des voyageurs. Vous ne pouvez en aucun cas modifier, copier, distribuer, transmettre, exposer, présenter, reproduire, publier ou céder des informations, des logiciels, des produits ou des services obtenus sur le site **CAvoyage.ca**, ni vous en servir pour créer des œuvres dérivées ou des licences. Ce site doit servir exclusivement à rechercher des informations ou des prestations de voyage et les services liés aux voyages offerts et à faire des réservations ou des achats en ligne légitimes. Il est formellement interdit de l'utiliser pour faire des réservations frauduleuses, fausses ou spéculatives, ni des réservations par anticipation de la demande.

15. Infraction aux règles d'utilisation du site

CAvoyage.ca interdit sous peine de poursuites toute utilisation de son site à des fins illégales ou frauduleuses. Il est entendu que toute utilisation abusive des ressources de réservation de voyage sur le site transactionnel pourrait entraîner l'impossibilité pour vous d'accéder au site.

16. Confidentialité

CAvoyage.ca s'engage à respecter la vie privée de ses clients et par conséquent à ne vendre à aucun tiers ni le nom de clients individuels, ni d'autres renseignements tirés des profils personnels. Cependant, pour réserver votre voyage et traiter votre réservation, **CAvoyage.ca** doit obtenir certains renseignements personnels. Quand vous réservez ou achetez des produits et services de voyage sur le site transactionnel sécurisé de **CAvoyage.ca**, nous sommes tenus de transmettre les renseignements comme votre nom et numéro de téléphone au grossiste ou fournisseur de voyage, à la compagnie aérienne ou à tout autre fournisseur de produits ou de services concerné.

17. Droits d'auteur/marques de commerce

L'ensemble du contenu, y compris les logiciels figurant sur ce site, est protégé en vertu des lois canadiennes et internationales en matière de droits d'auteur. Il est donc interdit de modifier, copier, distribuer, transmettre, exposer, présenter, reproduire, publier ou céder des informations, des logiciels, des produits ou des services obtenus sur le site de **CAvoyage.ca**, ou de vous en servir pour créer des œuvres dérivées ou des licences, ou d'utiliser l'un ou l'autre des éléments du site à des fins commerciales ou autres.

18. Lois, règlements

Les présentes conditions générales et leur application sont régies par les lois de la Province de Québec, sans égard aux dispositions en matière de lois. Le client utilisateur accepte et reconnaît la compétence exclusive des tribunaux de la Province de Québec, district de Montréal, à l'égard de tout litige découlant de l'utilisation du présent site ou des présentes conditions générales.

19. Liens hypertextes

Les liens vers d'autres sites Web inclus sur ce site ne sont fournis qu'à titre informatif et ne sauraient signifier que **CAvoyage.ca**, ses fournisseurs ou distributeurs tiers endossent le contenu de ces autres sites Web. Ni **CAvoyage.ca**, ni les fournisseurs ou distributeurs tiers ne sauraient être tenus responsables du contenu d'autres sites Web et ne formulent aucune déclaration ni garantie quant à tout autre site Web ou au contenu ou à la documentation de ceux-ci. **CAvoyage.ca** ne garantit en aucune manière la sécurité de ces sites pas plus qu'elle

ne garantit la protection ou le traitement des informations personnelles que vous pouvez transmettre à ces autres sites. Si vous décidez d'accéder à d'autres sites Web, vous le faites à vos propres risques. Il est strictement interdit de créer des liens avec ce site sans l'autorisation expresse et écrite de Voyages Synergia.

20. Dommages résultant de l'accès à notre site

CAvoyage.ca ne se tient pas responsable en regard de virus ou de tout dommage qui pourrait affecter votre ordinateur lors de l'utilisation de son site. **CAvoyage.ca** ni aucun autre tiers fournisseur de service ne pourraient être tenus responsables d'aucun dommage, qu'il soit punitif, exemplaire, direct ou indirect ou d'aucun dommage corporel ou moral qui résulterait de l'utilisation de son site.

21. Cession

Vous ne pouvez ni céder, aliéner, sous-traiter ni déléguer vos droits, devoirs ou obligations aux termes des présentes.

22. Modification

CAvoyage.ca se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions. Votre utilisation du présent site sera régie par les conditions alors en vigueur au moment de votre utilisation.

23. Rubriques

Les titres de rubriques utilisés dans les présentes conditions générales ne visent qu'à en faciliter la consultation et ne sauraient en aucun cas limiter ni autrement modifier les conditions des présentes.

24. Intégralité de l'entente

Les présentes conditions générales, ainsi que les conditions qui sont intégrées ou qui sont mentionnées, constituent l'intégralité de l'entente intervenue entre nous concernant l'objet des présentes, et remplacent toutes les ententes antérieures (orales ou écrites) concernant l'objet des présentes, et ne peuvent être modifiées que par un écrit ou par l'affichage de cette modification sur le présent site.

25. Dissociabilité

Les présentes conditions sont réputées dissociables. Si une disposition est jugée ni exécutoire ou inopérante, cette disposition sera néanmoins appliquée dans la mesure permise par la loi applicable, et cette décision ne portera pas atteinte à la validité et à l'opposabilité des autres dispositions.

26. Règlement des plaintes

Si vous avez une plainte à formuler, vous pouvez vous adresser à l'adresse de l'agence en rubrique.