



Conditions générales pour le forfait vacances SINORAMA
Ces conditions restent en vigueur à partir de 26 sept. 2007. L'achat de ce forfait vacances constitue une entente contractuelle et implique votre acceptation des conditions générales décrites ci-après. Veuillez donc vous assurer de lire attentivement et de comprendre ces conditions générales avant d'effectuer votre réservation.

1. DESCRIPTIONS SINORAMA a déployé tous les efforts nécessaires visant à s'assurer que les informations contenues sur ce site (papier) soient exactes en date de ce jour. Pour de multiples raisons, hors du contrôle de SINORAMA, des modifications pourront être effectuées en cours de saison. Ces modifications seront apportées et une mise à jour sera effectuée de façon continue sur ce site. Il est de la responsabilité du consommateur de vérifier si des modifications aux services réservés ont été apportées, soit en consultant régulièrement ce site, soit en communiquant avec nous.

2. Prix indiqués Sauf indication contraire aux présentes, tous les prix sont en dollars canadiens (\$CA). Les prix sont valides en date de ce jour et peuvent changer sans préavis. SINORAMA se réserve le droit d'augmenter ou de réduire les tarifs publiés. De plus, plusieurs facteurs peuvent influencer les prix, incluant, mais sans s'y limiter, des modifications aux taxes gouvernementales, aux taxes de transport et au prix du carburant d'avion. Ces frais peuvent être compris dans le prix du voyage ou faire l'objet d'un supplément en fonction des destinations.

3. Réservation Les présentes conditions générales doivent être acceptées et la réservation de voyage doit être accompagnée d'un dépôt ou de paiement complet* avant qu'elle puisse être considérée comme confirmée. Le dépôt de garantie ou le paiement complet n'est ni changeable, ni remboursable et ni transférables sous aucune condition. Sauf indication contraire aux présentes, tous les montants indiqués sont par personne. Une photocopie de passeport, qui doit être valide 6 mois après la date de retour du voyage, est requise lors de réservation; si celle-ci n'est pas reçue 3 mois avant la date de départ du voyage, chaque client(e) s'engage à s'assurer que le nom inscrit au moment de réservation soit conforme à celui figurant sur son passeport. Vacances Sinorama se dégage de toute responsabilité pour tous frais supplémentaires, s'il y a lieu, résultant de l'absence des photocopies de passeport valide ou du retard de remise des photocopies, le(la) client(e) doit donc assumer tous frais supplémentaires pouvant aller jusqu'à \$1000 ou équivalent au coût entier d'un billet d'avion. Certaines conditions s'appliquent sur les réservations effectuées dans moins de 90 jours avant le départ.

*Paiement complet est requis pour toute vente finale.

4. Paiement et assurances La totalité du montant dû pour le voyage doit être réglé 90 jours avant le départ. Aucun avis de paiement final ne sera refait après la réservation. Si le paiement final n'est pas reçu dans le délai requis, la réservation sera annulée automatiquement. Un frais de \$100 s'applique sur le jumelage (partage de chambre aux hôtels) effectué après le paiement final pour occupation simple.

La réservation n'inclut aucune assurance. Vacances SINORAMA recommande fortement à ses consommateurs de souscrire à une assurance-voyage. Lorsque votre réservation sera complétée, veuillez communiquer avec votre agent de voyage afin de vous permettre de consulter les divers régimes offerts (annulation, bagages et autres types d'assurance-voyage). Le coût de la contribution des clients au fonds d'indemnisation (1%) des clients des agents de voyages est inclus dans le prix.

5. Conditions de paiement Si votre paiement est refusé par la banque, Vacances Sinorama se réserve tous les droits d'annuler votre voyage sans préavis. Un autre chèque certifié et une pénalité de \$30 seront requis si vous êtes toujours éligible pour le voyage. Veuillez noter qu'une pénalité de 10% du montant payé s'appliquera sur toute modification de mode de paiement à condition que vous soyez toujours éligible pour le voyage.

6. Billets d'avion Tous les noms figurant sur le passeport sont indispensables, il est de la responsabilité du consommateur et de l'agent de voyages de s'assurer que les informations inscrites sur les billets d'avion, bons d'échange et autres documents de voyage soient conformes avec la réservation. Une photocopie du passeport (validité

au moins 6 mois après la date de retour) est requis au moment de réservation de voyage pour garantir la réservation du billet d'avion. Pour les forfaits portion terrestre seulement, une copie des billets d'avion internationaux est requise avant le départ du voyage. Sinorama dégage toute responsabilité pour des frais supplémentaires, s'il y a lieu, résultant de l'absence de copie des billets d'avion internationaux.

7. Conditions d'annulation Toute annulation doit être faite en communiquant avec Vacances Sinorama. Les conditions suivantes sont applicables pour toute annulation:

Plus de 90 jours avant la date de départ: 50% de remboursement du solde par personne, incluant les taxes et les frais de service.

Il est important de noter que pour toute **Vente Finale**, tous les paiements effectués sont non remboursables, ni changeables et ni transférables, quelque soit le moment réel du paiement.

90 jours et moins avant la date de départ: aucun remboursement (y compris les frais de tours optionnels).

Si l'annulation de voyage, résultant d'un échec de jumelage afin de partager une chambre en occupation double, est confirmée avant d'effectuer le paiement final dû 90 jours avant le départ, CAD\$50.00 par personne sera retenu du dépôt.

Dans le cas où un des passagers en occupation double annulerait son voyage, l'autre passager est sujet à payer le supplément de l'occupation simple.

Veuillez noter que des frais de changement s'appliqueront sur toute sorte de modification du type de chambre, autrement dit, chacun/chacune des passagers en occupation double/triple doit absolument payer les frais en question pour faire effectuer le changement.

Aucun remboursement ne sera effectué par SINORAMA pour des services annulés ou non-utilisés après le départ.

Dans le cas d'annulation de voyage par Sinorama, Sinorama se dégage de toute responsabilité pour tout dommage ou déboursé relatifs au voyage en question, entre autres, les frais de l'assurance de voyage, les frais pour la préparation de voyage.

8. Transport aérien Le consommateur réalise et accepte ce qui suit:
Changements

Les vols offerts par SINORAMA sont effectués en accord avec les conditions sur les vols de type VARA ("Vols Affrétés avec Réservation Anticipée") et les vols de type VAFO ("Vols Affrétés pour voyage à Forfait") lesquels sont régis par l'Office des transports du Canada. Tous les vols et tarifs sont soumis à l'approbation des différentes autorités gouvernementales compétentes. Les règles régissant les licences accordées aux transporteurs de vols affrétés étant différentes des règles régissant les licences accordées aux transporteurs réguliers, des consolidations et des changements plus fréquents peuvent donc affecter les horaires, les types d'appareils, les jours d'opération, la compagnie aérienne effectuant le transport de même que les itinéraires de vols. Ces consolidations et changements peuvent survenir sans préavis. L'accumulation de miles sur les vols est soumise aux conditions variables, Sinorama dégage de toute responsabilité pour les billets ne permettant l'accumulation de miles.

Vérification et reconfirmation

Les horaires de vol ne sont donnés qu'à titre indicatif. Tout consommateur ayant acheté un vol auprès de SINORAMA doit vérifier l'horaire du vol dans les (24) heures précédant le départ et avant le retour auprès de la compagnie aérienne et/ou du représentant SINORAMA. Le consommateur ayant acheté un vol doit, de plus, reconfirmer son vol de retour de (24) à (72) heures avant l'heure de départ prévu.

Enregistrement à l'aéroport

Le consommateur a l'obligation de se présenter au comptoir d'enregistrement de l'aéroport au moins deux (2) heures avant le départ, à défaut de quoi il pourra perdre sa réservation et sa place pourra être assignée à un autre consommateur, sans recours.

Assignation et sélection des sièges

Toute sélection des sièges se fait au comptoir de la compagnie d'aviation au moment du départ.

Autres conditions

Les conditions de transport aérien sont assujetties à la Convention de Varsovie et aux conditions du contrat énoncées sur le billet de transport ainsi qu'à toute réglementation gouvernementale. Lorsqu'un consommateur réserve un vol de correspondance, il doit prévoir le temps suffisant pour effectuer cette correspondance. Aucun contrôle sur les transporteurs aériens ne peut garantir les horaires, lesquels peuvent être modifiés ou affectés par des circonstances diverses. Toute réservation de vols de correspondance est effectuée au risque du consommateur lequel en assume les pertes dans l'éventualité d'un changement apporté à l'horaire original. SINORAMA se dégage de toute responsabilité pour tout dommage ou déboursé additionnel subi ou encouru par un consommateur à cause d'une correspondance manquée et ce, pour quelque motif que ce soit.

9. Croisière :

En cas de force majeure la responsabilité de SINORAMA ne pourra être engagée. On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Nous n'assumerons aucune responsabilité lorsque les prestations que nous nous sommes engagés à organiser ou à vous rendre dans le cadre de votre croisière, soit n'auront pu être rendues soit n'auront pu être réalisées dans les conditions promises pour des raisons totalement indépendantes de notre volonté et de notre contrôle, relevant de la force majeure. Les événements en question comprennent les guerres ou menaces de guerres, les actes de terrorisme ou les menaces de tels actes, les émeutes ou troubles, les grèves, les catastrophes naturelles ou nucléaires, les incendies, les mauvaises conditions météorologiques, les risques d'épidémies, les problèmes mécaniques (qui ne sont pas prévisibles malgré les nombreux contrôles techniques) et autres événements de ce genre qui sont hors de notre champ d'action.

10. Hébergement Attribution des chambres

Seuls les hôteliers ont le contrôle sur l'attribution des chambres suivant la catégorie réservée. Si le consommateur le désire, il pourra, une fois rendu à destination, changer de catégorie de chambre à ses frais, en fonction de la disponibilité et selon les conditions de l'hôtelier. Les demandes particulières concernant l'équipement de la chambre et sa situation peuvent être transmises à l'hôtelier. Ces demandes ne constituent en aucun cas une confirmation.

Occupation et libération des chambres

Le consommateur reconnaît et accepte qu'il est de pratique internationale que les hôteliers requièrent que le consommateur occupe sa chambre entre midi et 15 h 00 à l'arrivée et libère sa chambre à midi le jour du départ ou à midi la veille du départ pour les envolées de nuit. Lorsque des repas ou boissons sont inclus, ces prestations débutent au moment où le consommateur occupe sa chambre et se terminent au moment où le consommateur libère sa chambre. Pour les studios et appartements l'occupation se fait à partir de 15h ou 17h et la libération se fait au plus tard à 10h ou 11h selon les propriétés.

11. Enfants

Les enfants de 2 ans à moins de 12 ans auront droit au tarif pour enfant applicable si chaque enfant est accompagné d'une personne ayant payé le tarif adulte. Une preuve de l'âge des enfants peut être demandée à tout moment.

12. Bagages Limites

Chaque compagnie aérienne s'étant fixée des normes précises quant au nombre, au poids et à la dimension des bagages, le consommateur doit s'informer auprès de son agent de voyages pour en connaître les restrictions. En général, la compagnie aérienne accepte 20 kilos par personne pour les bagages enregistrés et des frais de 5 \$ par kilo sont exigés pour excès de bagage sous réserve d'acceptation du transporteur (les prix peuvent changer sans préavis). La limite de poids pour les bagages à main est de 5 kg (1 bagage à main par personne) et les dimensions ne doivent pas excéder 23 x 40 x 51 cm ou 9 x 16 x 20 pouces.

Responsabilité Les dispositions de la Convention de Varsovie ainsi que l'avis apparaissant sur le billet d'avion, régissent la perte des bagages et les dommages subis par ceux-ci au cours du transport aérien et en établissent les limites. En tout autre temps, tout bagage est transporté au risque et péril du consommateur. Pour se protéger, le consommateur devrait souscrire à une assurance voyage.

13. Documents de voyage

Le consommateur s'engage à obtenir, à ses frais, tout document exigé par les autorités gouvernementales compétentes. Le citoyen canadien doit se munir d'un passeport et de visas. Il est possible que l'on demande à un parent voyageant avec un enfant de présenter un affidavit signé par l'autre parent autorisant l'enfant à voyager. Le consommateur doit

s'enquérir auprès de son agent de voyages des documents de voyage nécessaires et s'assurer de les avoir avant le départ. Il est de la responsabilité du consommateur d'assurer la possession de toute documentation de voyage requise par les pays de l'Amérique du Nord, de l'Europe, de l'Asie, ou d'autres pays de destination et de connexion, de même que pour le retour au Canada. Il est de la responsabilité du consommateur de communiquer avec leur agent de voyage de toute question ou des conditions spéciales concernant leur transit à des pays tiers. SINORAMA se dégage de toute responsabilité pour toute perte causée par un refus de visa pour les pays de destination et de connexion (résultant d'entre autres, un casier judiciaire) ou des problèmes douaniers. Pour le consommateur qui voyage accompagné d'enfants, d'autres documents peuvent également être nécessaires. Pour voyager à l'extérieur du Canada, la plupart des pays requièrent un passeport valide pendant au moins six mois au-delà de votre date de retour. Le transporteur ou les autorités gouvernementales compétentes pourront refuser l'accès à bord à tout consommateur qui ne dispose pas des documents exigés, sans aucun remboursement. Les documents de voyages perdus ou volés ne sont ni remboursés ni remplacés.

14. Consommateur présentant une incapacité

Tout consommateur présentant une incapacité doit aviser SINORAMA et le transporteur aérien au moment de la réservation de tout besoin particulier découlant de cette incapacité afin que les mesures appropriées soient prises, dans la mesure du possible, pour permettre son accès au transport aérien. SINORAMA et le transporteur aérien se réservent le droit de refuser un consommateur pour qui le voyage pourrait constituer un danger pour lui-même ou pour les autres.

15. Modification de votre réservation

Si certains biens ou services réservés n'étaient plus disponibles avant le départ du consommateur ou suite à son arrivée à destination, SINORAMA se réserve le droit de les remplacer par des biens ou des services comparables ou, à défaut, de les annuler. Dans l'éventualité où les biens ou les services de remplacement seraient de qualité inférieure, la responsabilité de SINORAMA sera limitée à la différence entre le prix de ces différents biens ou services. Dans l'éventualité où ces biens ou services de remplacement seraient de qualité supérieure, le consommateur devra déboursier le montant de la différence entre le prix de ces biens ou services. Le consommateur aura la possibilité de refuser ces biens ou services de remplacement. Dans ce cas et dans le cas d'une annulation, la responsabilité de SINORAMA sera limitée au remboursement des montants déboursés par le consommateur pour les biens et services concernés.

16. Responsabilité du consommateur État de santé

Le consommateur doit être suffisamment en bonne santé pour entreprendre son voyage. Il doit prévoir une quantité suffisante de tous les médicaments dont il a besoin et toujours les transporter dans son bagage à main. Le consommateur doit aussi s'informer avant le départ, auprès des autorités médicales compétentes, de toutes mesures médicales préventives s'appliquant aux pays visités.

17. Force majeure

SINORAMA n'assume aucune responsabilité pour les retards, pertes de biens personnels, blessures, accidents, mortalités, dommages, inconvénients, pertes d'agrément, bouleversements, désagréments, déresses ou frustrations d'ordre physique ou mental résultant d'une force majeure comprenant mais sans pour autant être limitatif:- toute faute, négligence ou toute omission de la part de quelque fournisseur de services que ce soit ou de leurs employés.- Maladie, vols, conflit de travail, panne mécanique, quarantaine, guerre, contraintes gouvernementales, troubles sociaux, mauvaises conditions atmosphériques, fermeture éventuelle ou mauvais état de certaines routes d'accès ou d'autres facteurs échappant au contrôle raisonnable de SINORAMA ou de ses fournisseurs de services.

18. Commentaires et réclamations

À destination, le consommateur doit aviser sans délai le représentant ou la représentante de SINORAMA de tout problème, afin d'obtenir son assistance et de corriger la situation dans la mesure du possible. Dans l'éventualité où un problème n'aurait pu être résolu sur place, le consommateur peut faire parvenir par écrit, à son agent de voyages, ses commentaires ou sa réclamation dans les (30) jours suivant son retour de voyage, à défaut de quoi elle ne sera pas considérée.

19. Lois La présente convention est régie par les lois de la province de Québec et toute action qui pourrait être instituée contre SINORAMA devra être prise devant les tribunaux de cette province. Aux fins d'introduction de toutes instances, les parties élisent domicile dans le district judiciaire de Montréal. La nullité de l'une ou l'autre des clauses stipulées aux présentes n'aura pas pour effet d'annuler ou d'invalider la présente convention.

Vacances Sinorama Inc se réserve les droits de modifier l'ordre de visites et de changer les hôtels (Catégorie similaire) sans préavis. Votre réservation avec Vacances Sinorama Inc affirme que vous y donnez votre consentement et vous acceptez les conditions établies par Vacances Sinorama Inc.