

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Lisez attentivement les conditions générales suivantes. Toute inscription à l'un des voyages offerts par Stew Travel équivaut à l'acceptation de toutes les conditions énoncées ci-après, lesquelles font partie intégrante des obligations contractuelles de Stew Travel ainsi que du Voyageur et gouvernent leurs obligations respectives.

Ces conditions générales s'appliquent à tous les forfaits, les circuits et les combinés croisières.

## 1. PRIX

**Tous les prix comprennent au minimum les services décrits ci dessous :**

- *Transport aérien aller-retour en classe économie au départ de Montréal,*
- *Transferts entre l'aéroport et les hôtels sur la destination de voyage,*
- *Toutes les Taxes d'aéroports, vols internationaux et des vols intérieurs le cas échéant,*
- *Le transport en autocar, train, bateau, tel que mentionné dans les itinéraires*
- *L'hébergement en occupation double avec salle de bains. Les chambres individuelles, triples ou quadruples, sont limitées et sont confirmées qu'après la réservation,*
- *Les repas mentionnés sont inclus, selon l'itinéraire choisi.*
- *Les boissons ne sont pas incluses, sauf mention contraire dans le programme choisi,*
- *Toutes les visites mentionnées selon l'itinéraire, sauf à porter par écrit devant la mention " Option"*
- *Toutes les taxes locales durant le parcours,*
- *Toutes les taxes d'entrée et de sortie sur un Pays, sauf à ce que la mention soit écrite dans le descriptif tarifaire,*
- *Le ou les guides locaux francophone durant tout l'ensemble du parcours, sauf en bord de mer dans la plupart des programmes,*
- *Les services d'un accompagnateur depuis le Québec ( le plus souvent depuis l'aéroport de départ)*
- *La garantie de remboursement du fond d'indemnisation de l'OPC, sur les sommes engagées, en cas de défaillance de l'agence,*

À moins d'indication contraire, tous les prix indiqués dans cette brochure sont en dollars canadiens et établis par personne, en fonction du prix des fournisseurs de services touristiques, du taux de change, du coût du carburant, des taxes et autres frais en vigueur lors de la préparation des voyages inclus dans cette brochure et ceux se trouvant sur le site internet de Stew Travel. Des mises à jour des prix peuvent être effectuées à tout moment et sans préavis suivant la publication des voyages. Avant de procéder à la réservation, il convient donc de consulter votre conseiller en voyage afin de valider si certaines modifications ont été apportées aux prix depuis leurs publications.

**Taxes :**

Les prix incluent la Taxe de vente du Québec (ci après « TVQ »), la Taxe sur les produits et services (ci-après « TPS ») et les taxes locales lorsqu' applicables. Sauf indication contraire, les prix incluent les taxes de séjour (resort fee), les taxes touristiques, les taxes d'hébergement et toutes autres taxes qui sont applicables dans certaines villes ou pays, sauf avis contraire au moment de la réservation, et mentionnée dans le bon de commande, celles ci seraient payables sur place, par le Voyageur, en devise locale. Si toutefois il venait à ce que le voyageur paie des taxes locales, alors que la mention "taxes payable sur place" sur sa réservation n'y figurait pas , Stew Travel effectuera le remboursement au retour du passager, justificatif pour preuve à l'appuie. Cela uniquement dans ce cas la.

**Exclusions :**

Sont exclus des prix, tous les services non détaillés aux conditions générales de cette brochure, à la facture du Voyageur et au programme détaillé du voyage se trouvant sur le site web de Stew Travel (ci-après le « Programme détaillé »). S'il y avait un écart entre l'information et/ou les prix contenus dans une brochure, une publicité et celle d'un Programme détaillé, le contenu du Programme détaillé prévaudra.

**Ajustement de prix :**

Conformément à la loi, les prix indiqués dans cette brochure peuvent augmenter suite à l'imposition d'une surcharge de carburant par le transporteur ou à une augmentation du taux de change. Le Voyageur reconnaît donc que le prix peut être modifié suite à l'imposition d'une surcharge de carburant par le transporteur ou à une augmentation du taux de change, dans la mesure où, dans ce dernier cas, le taux de change applicable 45 jours avant la date de l'achat a augmenté de plus de 5 %. Si la modification entraîne une augmentation du prix de moins de 7 %, excluant la TPS et la TVQ, le Voyageur s'engage à payer la différence. Si la modification entraîne une augmentation du prix égale ou supérieure à 7 % du prix, excluant la TPS et la TVQ, le Voyageur pourra alors choisir entre (1) l'annulation du Voyage et ses termes contractuels et le remboursement intégral du prix, ou (2) l'acceptation des services de remplacement offerts si de tels services sont offerts par Stew Travel. Cependant, aucune modification du prix ne peut avoir lieu à moins de 30 jours du départ du Voyage.

**Réduction de prix :**

Toute réduction de prix résultant d'une promotion ou d'une décision de Stew Travel s'appliquera uniquement aux nouvelles réservations.

**Particularités quant aux voyages de groupe accompagnés :**

Pour les voyages de groupe accompagnés, à moins d'indication contraire, les prix sont basés sur un nombre de Voyageurs minimum selon le calcul lors de l'établissement des prix. Advenant une insuffisance du nombre de Voyageurs, Stew Travel se réserve le droit d'annuler le départ et tous les services réservés par le voyageur. Le voyageur se verra proposer une autre date de départ possible ou un remboursement intégral des sommes engagées, sans préjudice ou indemnisation compensatrice possible. La mention départ garantie avec un minimum de XXX passagers sera l'indication pour garantir un départ.

**Les prix ne comprennent pas :**

Les dépenses de nature personnelle, les repas et boissons non spécifiquement mentionnés comme faisant partie du circuit, les visites et activités non spécifiquement mentionnées comme faisant partie du circuit, les excursions facultatives.

Pourboires : les pourboires aux guides et aux chauffeurs ne sont jamais inclus dans le prix, et sont laissés à l'appréciation des clients, sauf avis contraire dans la proposition et sur le bon de réservation. Certains professionnels sont principalement rémunérés grâce aux pourboires récoltés en fin de circuit, mais peuvent l'annoncer en début du circuit selon les usages locaux. Des informations précises à ce sujet seront indiquées dans les documents de voyage.

**2. FRAIS D'ANNULATION**

Si vous annulez votre Voyage, un avis écrit sera exigé par Stew Travel et la date d'annulation sera la date de réception de cet écrit par Stew Travel. Des frais d'annulation par personne, basés sur le montant du Voyage, seront retenus et sont non-remboursables et non transférables.

Vous noterez que pendant le moment du Voyage, aucun remboursement ne pourra être effectué par Stew Travel.

- **Plus de 45 jours avant le départ** : l'intégralité des arrhes demandés ou 30% du montant du voyage
- **Entre 45 et 30 jours avant le départ** : 40% du montant du voyage
- **Entre 29 et 15 jours avant le départ** : 50% du montant du voyage
- **Entre 14 et 8 jours avant le départ** : 75% du montant du voyage
- **Entre 7 jours à 0 jour avant le départ** : 100% du montant du voyage

En raison de la situation politique mondiale, les frais d'annulation susdits sont applicables même en cas d'annulation ou de demande d'annulation pour motif de guerre déclarée ou non, de conflit armé, d'insurrection, de terrorisme, de désastre naturel, etc., même dans la région ou le pays visité. Le voyageur renonce à invoquer de tels motifs ou l'appréhension de ceux-ci pour justifier l'annulation et demander le remboursement de son forfait après la réservation.

Si le nombre d'occupants d'une chambre, convenu lors des réservations, devait être réduit ou augmenté, le prix serait modifié de façon à refléter l'occupation réelle de l'hébergement et devra être payé par le ou les passagers.

La journée même du départ est exclue pour déterminer les frais d'annulation ou de changement. Aucun remboursement ne sera accordé par pour des services non utilisés par le passager le jour même du départ ou après le départ.

Les conditions d'annulation s'appliquent à partir de l'enregistrement de la commande ; à savoir dès réception de la confirmation écrite du contrat de voyage.

**Frais de modification :**

À plus de 90 jours du départ, toutes les modifications apportées à une réservation par le client sont assujetties à des frais de 170 \$ par changement. À moins de 90 jours du départ, aucune modification n'est possible. Il est de la responsabilité du passager de donner le nom exact tel qu'indiqué sur son passeport canadien au moment de la réservation. Si le passager détient un passeport étranger, il est de la responsabilité du client de le spécifier au conseiller en voyages avant la réservation.

**Correction de nom :**

Il est de la responsabilité du client de donner, au moment de la réservation, le nom réel indiqué sur son passeport (noms et prénoms). Les coûts engendrés par des corrections devront être assumés par le client. Tout changement de nom est considéré comme une annulation. Les frais s'appliquent à chaque changement demandé par le client et sont cumulatifs. Se référer aux frais d'annulation.

### **3. PAIEMENT FINAL**

Un acompte de 30% du montant total du voyage et le montant de l'assurance multirisques éventuellement souscrite sont demandés à l'inscription, le paiement du solde du montant total du voyage devra être effectué au plus tard 30 jours avant la date du voyage. Si le versement n'a pas eu lieu à la date convenue, le voyage sera considéré comme étant annulé du fait du client, ce qui entraînera de ce fait l'application des frais d'annulation tels que prévus ci-dessous. Au cas où Stew Travel aurait accepté le versement d'un acompte à l'inscription inférieur à 30% du montant total du voyage, les frais de l'annulation survenant plus de 30 jours avant le départ donneraient cependant lieu à la perception par Stew Travel d'une pénalité égale à 30% du montant total du voyage.

Les réservations effectuées 120 jours et moins avant la date du départ devront être payées en totalité par carte de crédit ou paiement par transfert bancaire et interact. Un changement du mode de paiement est possible moyennant des frais de 25 \$ par changement, et ce, en nous avisant avant le paiement final.

**Carte de crédit:**

Le titulaire de la carte de crédit doit être détenu par un des passagers des services commandés. En permettant l'usage de son numéro de carte de crédit, le client s'engage à respecter les conditions de réservation même si ce dernier n'a pas signé le document approprié. Le titulaire de la carte, ayant fourni les informations apparaissent sur celle-ci, reconnaît la responsabilité de paiement de tous les passagers au dossier. Stew Travel se réserve le droit de faire une vérification des renseignements fournis du titulaire de la carte de crédit.

#### 4. DESCRIPTION DES FORFAITS

Nous avons déployé tous les efforts nécessaires visant à s'assurer de l'exactitude des descriptions au moment de la publication des documents. Bien qu'ils soient mis à jour régulièrement, des modifications des services hors du contrôle de Stew Travel peuvent survenir sans aucun préavis. Les intervenants déploieront tous leurs efforts afin de minimiser les effets de ces changements et informer les passagers dans un délai raisonnable. Le déroulement de l'itinéraire et l'ordre des visites prévues, de même que les honoraires indiqués peuvent être modifiés en fonction des circonstances, de situations imprévues et des conditions qui prévalent sur place, météo, achalandage extraordinaire sur certains sites, etc. Les compagnies aériennes, les hôtels, les moyens de transport et d'autres prestations peuvent être sujets à changements si des circonstances imprévues, la sécurité, les autorités locales ou les conditions l'exigent. Les noms des hôtels mentionnés dans le cadre des circuits sont donnés à titres indicatifs seulement ainsi que les photos et plans.

#### 5. MODIFICATION OU ANNULATION PAR STEW TRAVEL

Stew Travel se réserve en tout temps le droit, à sa seule discrétion, d'annuler ou de remplacer les services touristiques réservés et/ou acquis par des services touristiques comparables. En cas d'annulation par Stew Travel des services touristiques, la responsabilité de Stew Travel se limitera à rembourser les montants payés par le Voyageur pour les services annulés, à l'exception des annulations, changements et modifications causés par des forces majeures dont celles identifiées à l'article 13. Si des services touristiques comparables sont offerts. Si le Voyageur refuse avant le départ les services comparables offerts, le refus sera considéré comme une annulation imposée par Stew Travel et la responsabilité de Stew Travel se limitera à rembourser les montants payés par le Voyageur pour les services annulés, l'exception des annulations, changements et modifications causés par des forces majeures dont celles identifiées à l'article 13. Raison inhabituelle, imprévisible et forces majeures En cas de raison inhabituelle et/ou imprévisible, telles des forces majeures dont celles identifiées à l'article 13, Stew Travel pourra annuler, changer ou modifier l'entièreté ou une partie du Voyage. Stew Travel ne peut être tenue responsable de quelques dommages que ce soit causé par tel annulation, changement ou modification et aucun remboursement ne sera effectué aux Voyageurs pour les sommes ne pouvant être recouvrées par Stew Travel ou les frais déjà engagés par Stew Travel. Stew Travel s'engage à collaborer de bonne foi avec les Voyageurs afin de leur permettre d'obtenir des services touristiques comparables à ceux ayant été annulés, changés ou modifiés.

## 6. MODIFICATION D'ITINÉRAIRE DE CROISIÈRE, DE TRANSPORT AÉRIEN OU TERRESTRE

Les croisiéristes et transporteurs terrestres ou aériens peuvent en tout temps annuler ou modifier le nombre des escales ou des arrêts, modifier les durées des escales ou des arrêts, changer l'itinéraire complet ou annuler un transport sans préavis. Pour des raisons de sécurité de navigation, il est possible que l'itinéraire des croisières fluviales ou maritimes soit modifié selon la fluctuation du niveau d'eau ou autres situations ; certaines parties pourraient donc se faire par voie terrestre et en sont les seuls juges le capitaine et la compagnie de croisières. Pour de plus amples informations à ce sujet, Stew Travel vous réfère aux conditions générales de ces fournisseurs de services. Stew Travel n'exerçant aucun contrôle sur les croisiéristes et transporteurs terrestres ou aériens, Stew Travel ne pourra donc pas être tenue responsable pour toutes pertes aux Voyageurs dues à ces annulations ou changements, et, le cas échéant, les Voyageurs devront entreprendre tout recours directement à l'encontre des fournisseurs. Les escales manquées ne se qualifient pas pour un remboursement.

## 7. SERVICE NON-UTILISÉ

Aucun remboursement ne sera effectué pour tout service touristique non utilisé. Si un Voyageur n'a pu utiliser un service touristique en raison de la faute d'un fournisseur de Stew Travel ou de tout Voyageur devra exercer tous ses recours à l'égard de ce tiers directement et à l'exclusion de Stew Travel.

## 8. HÉBERGEMENT

La liste des noms d'hébergements (hôtels ou bateaux) donnée à titre indicatif n'est donc pas définitivement fixée lors de la signature du contrat de voyages, qui oblige Stew Travel uniquement quant à la catégorie, la localisation, ou un nom de référence de l'hébergement. Le client est informé que la catégorie de son hébergement est mentionnée par référence aux normes locales de la destination fixées par les autorités touristiques compétentes.

Tous les hébergements indiqués dans les brochures et publicités sont des établissements de qualité. Toutefois, la classification des catégories d'hébergement et de navires ont été données par les établissements et les compagnies de croisières eux-mêmes. De plus, d'un pays à l'autre, la classification, les standards de qualité et les services d'une même catégorie peuvent varier. À tout moment et diverses raisons peuvent amener Stew Travel ou ses fournisseurs à modifier les hébergements inscrits à la brochure, à une publicité ou au Programme détaillé, mais toujours pour une catégorie similaire ou supérieure. La liste des lieux d'hébergement et leurs coordonnées seront incluses dans les documents de voyage.

**Enregistrement et départ :**

Le Voyageur reconnaît qu'à défaut de conditions spécifiques du fournisseur ou de Stew Travel, les chambres et cabines dans les divers établissements d'hébergement et bateaux de croisière ne sont généralement pas disponibles avant 16h00 et doivent être libérées avant 11h00.

Les chambres et cabines : La vue, le décor, les dimensions, les commodités, la configuration et l'ameublement des chambres et cabines peuvent être différents dans un même établissement d'hébergement ou navire de croisière, et ce, pour une même catégorie de chambres ou de cabines. Les photos et les noms mentionnés dans les brochures ou publicités ou au Programme détaillé sont donnés uniquement à titre indicatif à partir des déclarations des fournisseurs. Il est à rappeler que les chambres sont généralement plus petites que les normes Canadiennes ou Nord Américaines, à l'exception de ville comme New York.

**Configuration des chambres :**

Les chambres sont habituellement composées d'un ou de 2 lits doubles, de 2 lits jumeaux ou encore d'un lit simple avec salle de bain privée. Dans la majorité des établissements d'hébergement, une chambre en occupation triple ou quadruple est composée de 2 lits doubles, de même dimension qu'une chambre en occupation double, ce qui n'est pas recommandé pour les longs voyages. Les dimensions des lits peuvent varier d'un pays à l'autre. Dans la majorité des établissements d'hébergement et sur les navires de croisière, les occupations triples ou quadruples sont très limitées. Lorsque disponible pour les occupations triples, le lit supplémentaire est généralement un lit d'appoint. Il est parfois impossible d'ajouter un lit d'appoint dans certains hébergements. Dans ces cas, un supplément pour une chambre individuelle devra être appliqué. Malgré le supplément pour une occupation simple, ces chambres sont souvent plus petites et composées d'un seul lit simple. Pour les cabines, les configurations et les occupations varient selon le navire et la catégorie sélectionnée.

**Chambre individuelle :**

Toute personne voyageant seule se verra logée en chambre individuelle et devra s'acquitter d'un supplément lors de la conclusion du contrat. Les chambres individuelles sont traditionnellement plus exigües, en nombre limité et parfois moins bien situées dans l'hôtel.

**Occupation :**

Il est du devoir de chaque Voyageur de mentionner le nombre exact de personnes qui partageront un hébergement puisque le prix de l'hébergement pourra être affecté par le nombre d'occupants. Une fois sur place, si le nombre de personnes diffère, l'établissement d'hébergement, incluant les bateaux de croisière, pourrait refuser d'honorer la réservation ou requérir des frais supplémentaires.

Si des changements touchant l'occupation de l'hébergement sont effectués par un ou plusieurs Voyageurs, les prix seront ajustés de façon à refléter l'occupation réelle d'hébergement. Pour tout changement apporté, veuillez vous reporter à la section « FRAIS D'ANNULATION » des présentes conditions générales.

## 9. MINEURS (AU SENS INTERNATIONAL)

Pour être admissibles à la tarification enfant, les enfants doivent être âgés entre 5 et 12 ans à moins de mention contraire, pour tous nos voyages de groupe accompagnés. Les tarifs sont basés sur un enfant partageant la même chambre que 2 adultes, sans y ajouter de lit supplémentaire. Nous suggérons fortement que les personnes de moins de 5 ans ne participent pas à nos voyages de groupe accompagnés et Stew Travel se réserve le droit de refuser toute personne d'âge mineur. Si l'admissibilité et/ou la tarification des personnes d'âge mineur ne sont pas précisées dans les conditions spécifiques de Stew Travel le Programme détaillé ou les brochures de Stew Travel, l'admissibilité et les tarifs des personnes mineures seront fournis sur demande. Certaines conditions particulières peuvent s'appliquer. De manière générale, une personne d'âge mineur ne peut pas faire de réservation de services touristiques (incluant spectacles et autres prestations) ni occuper seul un hébergement. De même, certains établissements peuvent avoir des conditions plus restrictives relativement à l'âge minimal des Voyageurs effectuant des réservations et/ou occupant l'hébergement. Il est du devoir de chaque Voyageur de s'informer de la législation locale ou des conditions particulières à ce sujet. Bien qu'un hébergement soit payé, l'établissement pourrait refuser l'accès à un Voyageur ne respectant pas les conditions minimales d'âge. Le Voyageur a l'obligation de spécifier l'âge exact des enfants lors des réservations ainsi que l'âge des autres occupants lorsque requis. Toute personne d'âge mineure doit obligatoirement être accompagnée d'un adulte. Stew Travel se réserve le droit de refuser toute réservation ou inscription d'un ou de plusieurs Voyageurs, sans avoir à fournir de motif.

## 10. TRANSPORTEURS

Les transports offerts sont effectués conformément aux différents règlements des organismes gérant le transport aérien et terrestre. Les noms des compagnies aériennes sont indiqués à titre d'information, une compagnie aérienne peut être remplacée par son équivalent, avec les mêmes services à bord, selon les impératifs techniques existants. La vente des programmes s'opérant longtemps en avance, Stew Travel ne peut garantir une compagnie aérienne, même si elle est mentionnée au contrat. Les plans de vols sont sous le contrôle de la compagnie en tant que telle. Toute circonstance émanant d'un changement ou d'une annulation d'opération sur la destination par la compagnie aérienne, ne peut être imputable à notre agence. Nous aurons à substituer, une compagnie par une autre, dans la limite du possible, selon disponibilités et solutions possibles. Aucun dédommagement ne peut être demandé à Stew Travel à cet effet.

### **Durée du voyage :**

Les durées indiquées ne correspondent pas au nombre de jours passés à destination, mais bien au nombre de nuitées incluses dans le voyage, transport compris. Des modifications d'heures et de dates peuvent intervenir tant au départ qu'à l'arrivée, imposées par les Compagnies Aériennes et entraînant un écourtement ou une prolongation des premier et dernier jour du voyage. En cas de retard ou d'allongement du temps de transport dus au transport aérien, Stew Travel interviendra auprès de la Compagnie Aérienne pour qu'elle prenne en charge les frais d'hébergement et de restauration.



**Rôle de Stew Travel :**

Le Voyageur reconnaît et accepte que Stew Travel n'est pas un transporteur et que tous les transports offerts et/ou inclus dans les Voyages acquis et/ou réservés auprès de Stew Travel seront exécutés par des tiers.

**Changements :**

En tout temps, il est possible que, pour quelque motif que ce soit, des consolidations, des annulations, des changements de compagnie, d'horaire, des changements de type, de taille et de classe de véhicule ou d'appareil, des changements d'itinéraire, de trajet et de temps de transport, des changements relativement au nombre d'arrêts lors du transport et autres changements surviennent, sans préavis ni compensation. N'étant pas un transporteur, Stew Travel ne peut être tenue responsable pour de tels consolidations, annulations, changements ou retards causés par ceux-ci.

**Enregistrement :**

Pour tout service de transport, il est de l'entière responsabilité du Voyageur de vérifier les horaires des départs dans les 24 heures précédant le départ, directement auprès du transporteur. De plus, il est de l'entière responsabilité du Voyageur de se présenter au lieu de transport suffisamment à l'avance pour pouvoir bénéficier du transport selon les recommandations du transporteur, de Stew Travel ou selon les normes et usages habituels. Pour le transport aérien, il est reconnu que le Voyageur doit se présenter à l'aéroport un minimum de 3 heures avant le départ. Pour tous transports, les horaires sont donnés à titre indicatif seulement, ne sont pas contractuels et sont sujets à des modifications sans préavis.

**Bagages :**

Pour tous les transports pour lesquels les frais des bagages sont inclus, à moins de conditions spécifiques à l'effet contraire, lesdits bagages sont limités à une valise par Voyageur plus un sac de voyage si nécessaire. Les bagages seront sous la surveillance de leurs propriétaires. Tous les bagages sont transportés aux risques de leur propriétaire et doivent respecter les conditions du fournisseur de services touristiques et, en l'absence de conditions du fournisseur de services touristiques, les conditions spécifiques de Stew Travel. Les Voyageurs doivent bien identifier, avant tout Voyage, leurs bagages et sacs de voyage, soit avec les étiquettes qui auront été fournies par Stew Travel et, en l'absence de telles étiquettes, avec tout autre identifiant. Stew Travel demande aux Voyageurs de bien vouloir attacher, avant le début des services touristiques, les étiquettes complétées aux bagages et sacs de voyage afin d'en faciliter l'identification et la manutention lorsqu' incluse. Pour certains transports, le Voyageur devra marcher une distance variable avec ses bagages, selon les restrictions d'accessibilité, si la manutention des bagages n'est pas comprise ou si elle est comprise uniquement pour une partie du service. Stew Travel et ses représentants n'assument aucune responsabilité pour les pertes, vols ou bris causés aux bagages, sacs de voyage et aux effets personnels des Voyageurs. Stew Travel recommande aux Voyageurs de se procurer une assurance bagages, sauf si il l'offre dans son forfait..

Veillez prendre note que sur plusieurs départs de groupe, les Voyageurs se voient maintenant imposer un montant pour une première valise enregistrée sur un vol. Les tarifs peuvent notamment varier selon la destination, la classe de réservation ou le transporteur et sont sujets à changement sans préavis par les transporteurs. De plus, des frais supplémentaires pourraient être exigés ou les bagages pourraient être refusés s'ils excèdent ou ne répondent pas aux normes exigées par la législation des sociétés de transport aérien, maritime, les établissements hôteliers ou tout autre fournisseur de services touristiques impliqué dans un Voyage. Le transport d'articles et/ou de bagages et les frais afférents, le cas échéant, sont assujettis aux conditions des transporteurs. Sur demande, Stew Travel pourra guider les Voyageurs vers les ressources appropriées afin d'obtenir des précisions sur ces conditions et frais.

**Voyages de groupe accompagnés :** Pour les voyages de groupe accompagnés, Stew Travel se réserve spécifiquement le droit d'adapter la taille du véhicule en fonction du nombre de Voyageurs. Les sièges ne sont pas réservés à bord des véhicules, sauf celui pour le guide et/ou l'accompagnateur. Ceux-ci ont pour consigne de faire la rotation des sièges et exiger qu'il n'y ait aucune exception, et ce, sous aucun prétexte. Pour le confort des Voyageurs et/ou le respect de la législation, il est interdit de consommer des boissons alcoolisées ou de fumer à bord des moyens de transport, à l'exception des boissons qui seraient vendues ou offertes par le transporteur.

## 11. RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR

### **Expulsion :**

Dans le cas où un Voyageur aurait (1) une condition préjudiciable ou problématique, (2) une conduite préjudiciable, ou (3) une conduite déplacée envers les représentants et les employés de Stew Travel, les autres participants, les autres usagers, les fournisseurs de services ou de biens, les représentants des fournisseurs de services ou de biens ou tout tiers, le Voyageur pourra être expulsé de tout service touristique, soit par un représentant de Stew Travel et/ou un représentant du fournisseur de services, et ce, sans aucun avis préalable si la gravité des gestes ou de la situation le justifie. Le Voyageur expulsé n'aura droit à aucun remboursement par Stew Travel et devra assumer seul tous les frais occasionnés par sa conduite ou condition, dont les frais de transport, de subsistance et d'hébergement supplémentaires pour son séjour ou son rapatriement.

### **Refus de service :**

Stew Travel et les fournisseurs de services touristiques pourront refuser de fournir un service à tout Voyageur qui, notamment, ne se présente pas à l'heure requise pour pouvoir bénéficier du service, qui met en danger la sécurité du public, qui, de l'avis du fournisseur de service, pourrait encourir un risque pour lui-même ou pour les tiers en participant à un service touristique, qui pourrait mettre en péril le bon déroulement d'un service touristique, qui n'a pas les documents requis pour bénéficier d'un service touristique ou dont les documents sont non conformes, qui transporte des bagages non conformes, qui transporte tout objet, bien, ou substance interdite ou réglementée, qui contrevient ou paraît contrevir à une norme, un règlement ou une législation applicable ou qui n'a pas payé les coûts totaux des services touristiques. Le Voyageur n'aura droit à aucun remboursement si un service touristique lui est refusé pour l'un ou l'autre des motifs précités.

**Condition physique et psychologique:**

Les Voyageurs ont l'entière responsabilité d'évaluer leurs conditions physique et psychologique afin de s'assurer de pouvoir participer aux services touristiques en toute sécurité et d'être suffisamment autonomes pour participer aux services touristiques. Au besoin, les Voyageurs doivent s'adresser à un professionnel de la santé pour confirmer leurs aptitudes à prendre part à un service touristique. Stew Travel se réserve le droit de questionner les Voyageurs sur leur aptitude à prendre part à un service touristique et à requérir l'obtention des preuves d'aptitudes d'un professionnel de la santé approprié pour pouvoir participer à un service touristique. Stew Travel se réserve également le droit de refuser toute réservation ou inscription d'une ou de plusieurs personnes, sans avoir à fournir de motif. Si un Voyageur doute d'avoir les capacités requises pour effectuer une activité ou participer à un service touristique, il doit en aviser sans délai le représentant de Stew Travel et/ou le représentant du fournisseur et s'abstenir d'effectuer l'activité ou de participer au service touristique. Les services touristiques de type actifs et sportifs sont généralement accessibles à toute personne en bonne condition physique et en bonne santé, et ne requièrent pas une forme physique exceptionnelle ni des connaissances techniques particulières, mais tout Voyageur doit être prêt à fournir un effort physique raisonnable en relation avec les services touristiques choisis.

**Médicaments :**

Les Voyageurs ont la responsabilité de prévoir une quantité suffisante de tous les médicaments nécessaires durant les services touristiques et de les transporter avec eux en tout temps. Les Voyageurs ont la responsabilité d'avoir en main toute la documentation requise pour pouvoir transporter des médicaments d'ordonnance.

Pour toute question relative aux vaccins, aux médicaments et aux risques pour la santé que pourrait comporter la visite de certains pays ou régions, le Voyageur doit communiquer directement avec la clinique du voyageur de sa région ou un professionnel de la santé approprié. Stew Travel se dégage de toute responsabilité relativement à ces informations et aux risques qui peuvent être encourus relativement.

**12. ASSURANCE VOYAGE**

Stew Travel suggère fortement à sa clientèle de souscrire à une police d'assurance voyage complète et adaptée aux différents besoins de chaque passager, sauf si STEW Travel venait à offrir cette assurance dans son forfait, consultez votre conseiller à cet effet.

À défaut de souscrire, le client se reconnaît responsable de sa couverture soit limitée par RAMQ ou par son assurance personnelle. Si le Voyageur dispose d'une assurance avec sa carte de crédit, il est de sa responsabilité de vérifier les conditions et les montants de couverture ainsi que le nombre de jours couverts et, au besoin, de prendre une assurance complémentaire.

### 13. EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

Stew Travel est titulaire d'un permis d'agent de voyage du Québec et agit en cette qualité auprès des fournisseurs de services touristiques dont les prestations composent les services réservés et/ou acquis par les clients de Stew Travel. Bien que Stew Travel choisisse avec soin ses fournisseurs, Stew Travel n'exerce aucun contrôle sur ceux-ci et, par conséquent, Stew Travel ne peut être tenue responsable de leurs omissions, de leurs actes, de ceux de leurs représentants, employés, sous-traitants ou agents ni d'aucune perte de quelque nature que ce soit pouvant en résulter. Les services fournis sont assujettis aux conditions générales de ces fournisseurs de services et la responsabilité de ces derniers se limite aux tarifs, conditions de transport, billets, bons d'échange, conventions internationales et ententes qui s'appliquent. Les termes de cette section bénéficient aussi aux mandataires, agents et employés de Stew Travel. Les obligations de Stew Travel sont de moyens et se limitent à prendre les dispositions nécessaires afin que les services touristiques réservés et/ou acquis soient disponibles pour les Voyageurs. Les Voyageurs n'auront droit à aucune réclamation, remboursement et/ou dédommagement pour les pertes, frais, dépenses, dommages, troubles, ennuis, accidents, décès, retards, annulations, changements, pertes d'agrément ou de jouissance, indisponibilités, maladies, blessures, contrariétés, déceptions, anxiétés, frustrations ou autres inconvénients, qu'ils soient matériels, psychologiques ou corporels, résultant :

- d'un acte ou omission d'un tiers, incluant les fournisseurs de services touristiques;
- d'une maladie ou d'un vol;
- du fait qu'un Voyageur n'ait pas les documents requis, y compris passeport, visa, lorsque nécessaire;
- d'une force majeure;
- qu'un Voyageur ne remplisse pas les conditions physiques ou psychologiques nécessaires aux services touristiques;
- qu'un Voyageur se voit refuser l'accès à un service touristique par le fournisseur de services touristiques;
- qu'un Voyageur se voit refuser l'accès à un service touristique, un lieu, un événement ou autres par les autorités gouvernementales;
- du fait qu'un Voyageur n'ait pas suivi les directives données et conditions requises pour bénéficier d'un service touristique;
- de l'annulation par Stew Travel, pour quelques raisons que ce soit, des services touristiques réservés et/ou acquis, la responsabilité dans de telles circonstances de Stew Travel étant limitée au seul remboursement des sommes payées par le Voyageur, à l'exception des annulations, changements et modifications causés par des forces majeures;
- d'une annulation, changement ou modification des services touristiques pour une raison inhabituelle et/ou imprévisible, telles des forces majeures incluant sans s'y limiter : les guerres, événement politique, émeute, acte de terrorisme, feu, inondation, tempête, ouragan, catastrophe naturelle, conditions météorologiques défavorables, séisme, bris mécanique, conflit de travail, décision d'une autorité gouvernementale ou législative, faillite (incluant la faillite d'un fournisseur), disparition ou fermeture d'un fournisseur et tout autre événement indépendant de la volonté de Stew Travel et qui pourraient perturber les opérations de Stew Travel ou les services de ses fournisseurs.

## 14. RÈGLEMENT DES PLAINTES

Il est de la responsabilité des Voyageurs d'aviser immédiatement Stew Travel lorsqu'un problème survient relativement aux services touristiques. Le Voyageur doit permettre à Stew Travel d'amener une solution immédiate ou dans les meilleurs délais au problème, lorsque possible, en communiquant avec le représentant et l'accompagnateur (voyage en groupe) de Stew Travel sur place ou par téléphone au 438-488-9080 ou par courriel à [info@stewtravel.com](mailto:info@stewtravel.com). Les plaintes ne seront considérées que si Stew Travel n'a pu résoudre le problème sur place, lors de l'exécution des services touristiques, et ce malgré ses interventions. Aucune autre plainte ou réclamation ne sera considérée. Dans tous les cas, la responsabilité de Stew Travel se limite spécifiquement au prix du Voyage. Tout Voyageur qui croit avoir une réclamation contre Stew Travel ou un tiers en lien avec l'exécution des services touristiques doit, dans les quatorze (14) jours suivant la fin des services touristiques, adresser une plainte écrite détaillée par courriel à [info@stewtravel.com](mailto:info@stewtravel.com) ou par la poste, sous pli recommandé au 511 Place d'Armes, Bureau 384, Montréal, Québec, H2Y2W7. Stew Travel y donnera suite dans les meilleurs délais. À noter que les fournisseurs de Stew Travel ont chacun leurs politiques quant aux dommages subis durant les services touristiques. Il est de la responsabilité des Voyageurs de prendre les dispositions nécessaires pour acheminer les plaintes ou réclamations aux fournisseurs dans les délais et conditions requis par ceux-ci. Les services touristiques payés, mais non reçus, peuvent être remboursés par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Il est administré par l'Office de la protection du consommateur. Il s'agit d'une protection financière destinée aux voyageurs. Renseignez-vous au [www.ficav.gouv.qc.ca](http://www.ficav.gouv.qc.ca)

## 15. CHANGEMENT

Stew Travel ou le fournisseur de services pourra permettre, dans certaines circonstances et afin d'accommoder un Voyageur, de procéder à certaines modifications aux services touristiques du Voyageur. Toute demande de changement ou de modification doit être effectuée par écrit auprès de Stew Travel plutôt qu'au fournisseur de services. Les modifications non autorisées par Stew Travel resteront entièrement à la charge du Voyageur sans qu'il puisse obtenir le remboursement des prestations, services ou hébergements dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications. Dans la mesure où une telle modification n'est pas permise et qu'un Voyageur décide de ne pas utiliser les services touristiques, les frais d'annulation s'appliqueront.

## 16. ACTIVITÉS NON INCLUSES

Stew Travel n'assume aucune responsabilité relativement à la qualité et à la sécurité d'activités (telles que les excursions, visites optionnelles, petits extras et autres) disponibles à destination auxquelles le Voyageur peut vouloir participer et qui ne font pas partie de son Voyage, ni relativement à toute représentation qui pourrait être faite par le fournisseur pour de telles activités.

Tout contrat verbal ou écrit concernant de telles activités est présumé être conclu entre le Voyageur et le fournisseur en question et est aux risques et périls du Voyageur quant à une perte, dommage ou blessure pouvant survenir à l'occasion de l'activité. Stew Travel ne peut être tenue responsable de quelque façon que ce soit pour toute plainte ou réclamation découlant de la participation à ces activités.

## 17. DOCUMENTS DE VOYAGE

Il est de votre seule 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. Le voyageur peut se voir refuser l'embarquement ou l'entrée au pays de destination finale. Dans un tel cas, Stew Travel se dégage de toute responsabilité. En aucun temps, Stew Travel ou l'un de ses représentants ne pourra être tenu responsable si un voyageur n'a pas les documents nécessaires pour effectuer un voyage réservé par notre entremise.

L'envoi des documents de voyage incluant l'heure et le lieu du départ, l'itinéraire détaillé, la liste des hébergements et la documentation générale sera fait environ 10 jours avant la date du départ, à condition que le paiement total soit reçu.

## 18. AVIS AUX CLIENTS

Certains événements font partie des désagréments normaux d'un voyage. Le client le reconnaît, en assume seul les conséquences et convient que Stew Travel ne peut en être tenu responsable. Entre autres, mentionnons les éléments suivants : Niveau de vie à l'extérieure du Canada, le niveau de vie, les coutumes locales, la religion, le système politique, de même que les services offerts peuvent différer de ceux auxquels le client est habitué au Canada. De plus, certains services peuvent être interrompus ou non disponibles durant votre séjour. N'ayant aucun contrôle sur ces circonstances, Stew Travel se dégage de toute responsabilité pour dommage, inconfort ou perte de jouissance. Il est de la responsabilité du voyageur de se renseigner sur la destination et/ou pays à visiter. Fêtes, congés scolaires, élections et congrès : certains inconforts et/ou interruptions et/ou retards peuvent survenir lors d'occasions spéciales et le client convient qu'il n'est aucunement de la responsabilité même de Stew Travel et que les circuits, activités ou temps libres peuvent être affectés et ce, sans reprise. Le passager a la responsabilité d'être suffisamment en santé et autonome pour entreprendre ce type de voyage.

## 19. PHOTOGRAPHIE

En participant à un voyage de Stew Travel, le Voyageur autorise Stew Travel à utiliser sa photo prise par les accompagnateurs ou les guides lors d'un Voyage pour fins spécifiques d'utilisation et de publication sur les médias sociaux, dans des documents imprimés ou électroniques, dépliants, documents corporatifs, outils de promotion, revues, site Web et autres documents de même nature, et ce, dans un cadre professionnel. Le Voyageur doit aviser formellement le représentant de Stew Travel s'il refuse d'apparaître dans les publications précitées de Stew Travel.

## 20. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'intégralité des photos, images, vidéos ou tout autres types d'illustrations de communication sont la propriété de Stew ou de tiers l'ayant autorisé à les utiliser. Les reproductions, les transmissions, les modifications, les réutilisations sur un support papier ou informatique peuvent être autorisées à partir du moment où elles respectent une demande d'utilisation au préalable auprès de Stew Travel. En cas d'accord, ils devront notamment indiquer clairement le nom de l'auteur et la source dans leurs utilisations.