

# Conditions Générales de Ventes

L'inscription à l'un des nos voyages présentés dans ce site-brochure implique l'acceptation des conditions générales et particulières de vente énoncées ci – dessous.

En datant et signant le contrat de voyage qui vous est remis par votre agent de voyage ou Tour Opérateur, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives au voyage qu'il a choisi grâce à cette brochures disponible sur le site [www.voyageenitalie.ca](http://www.voyageenitalie.ca) ainsi qu'aux programmes disponibles auprès des agences de voyages du Québec. Le client est donc renvoyé pour toute précision concernant le voyage aux informations contenues dans les sites [www.voyageenitalie.ca](http://www.voyageenitalie.ca) – [www.voyageenitalie.com](http://www.voyageenitalie.com) – [www.circuititalie.com](http://www.circuititalie.com) – [www.forfaititalie.com](http://www.forfaititalie.com) – [www.voyagesitalie.ca](http://www.voyagesitalie.ca)

Ces sites-brochure proposent une sélection de voyages de groupe et notre offre n'est pas limitée aux circuits sélectionnés. Les voyages ou prestations "hors brochure" sont soumises aux mêmes conditions.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Préalablement à la conclusion du contrat l'agent vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage et du séjour en Italie tels que :

1. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation et aux usages du pays d'accueil ;
3. Les prestations de restauration proposées ;
4. La description de l'itinéraire du circuit ;
5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6. Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles;
7. La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage
8. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde;
9. Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat
10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle;

11. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
12. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol.

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit et signé, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur. Lorsque le contrat est conclu, le clients doivent en Lavoire prix connaissance:

1. Le nom du circuit, la destination du voyage ainsi que date et lieu où le contrat est signé;
2. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
3. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
4. Les prestations de restauration proposées ;
5. L'itinéraire, ses visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage;
6. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de loi;
7. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies;
8. Le calendrier et les modalités de paiement du prix;
9. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
10. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
11. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus;
12. L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins 30 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
13. a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur;
14. L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage, les heures de départ et d'arrivée.

Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations:

- a) Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ;
- b) Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- c) Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré. Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

**PRIX :** Nos prix indiqués en \$ CAD s'entendent par personne sur la base d'une chambre double. Ils sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur et sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes et réservé par le client à l'exclusion de toute dépense occasionnée par un événement fortuit (grève, émeute, révolution, conditions atmosphériques, niveaux des eaux, ...). Ils sont dépendants des différents facteurs intervenant dans leur calcul tels que le coût du transport, coût d'embarquement et débarquement, coût portuaire, du coût du carburant, des redevances et taxes diverses et sont susceptibles d'être révisés.

**VOYAGE - DURÉE - HÉBERGEMENT :** Les durées indiquées sur les programmes, ne correspondent pas au nombre de jours passés à destination, mais bien à la durée totale du voyage, transport compris, soit un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si en raison des horaires imposés par les différents moyens de transport la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation jusqu'au jour de retour. Les repas du premier et du dernier jour sont conformes aux indications du programme. Les prestations du dernier jour s'arrêtent après le petit déjeuner. Certains repas peuvent être fournis par le transporteur aérien. Les catégories de classification des hôtels et bateaux, sont définies par les autorités locales du pays et selon des critères qui leur sont propres ne correspondent pas forcément aux normes canadiennes. Toute réclamation liée aux critères de classification ne pourra donner lieu à indemnisation.

#### **PAIEMENT DU VOYAGE - INSCRIPTIONS ET RÈGLEMENT :**

Les inscriptions peuvent être effectuées à tout moment dans toutes agences de voyages basés au Québec et dans la limite des places disponibles. Les programmes et les prix contractuels seront ceux mentionnés sur nos contrats de vente, qui doivent être repris par l'agent de voyages vendeur sur l'exemplaire remis au voyageur et signé par lui pour acceptation. L'information préalable est fournie par notre site-brochure, complétée des éventuelles modifications et rectifications communiquées au moment de la demande d'inscription auprès de l'agent québécois. Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance de tous ces éléments.

**FRAIS D'ANNULATION :** En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants des frais d'annulation par personne précisés dans le formulaire d'inscription en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ, et des frais non remboursables que sont les frais d'assurance, les frais de

réserveation et les frais de visa ainsi que tous les autres frais d'annulation exigés par nos fournisseurs.

**IMPORTANT :** Tout forfait incluant un transport aérien est soumis aux conditions d'annulation générales et particulières des compagnies aériennes désignées. En cas d'annulation d'un

ou de plusieurs passagers, les conditions d'annulation suivantes seront appliquées :

- Prestations terrestres, côtières et maritimes : selon conditions générales de la société Voyageenitalie.ca by TOURISCOM VIAGGI ITALIA S.R.L.
- Transport aérien : selon conditions de la compagnie aérienne désignée visibles sur les sites web des compagnies aériennes concernées ou consultables auprès de nos services de réserveation sur simple demande.

**REMBOURSEMENTS / RÉDUCTIONS :** Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation de voyage qui lui est transmise, de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeports, visas, carte d'identité, certificat de vaccinations, ...) L'agence de voyage ne peut être tenue responsable d'un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

Une interruption de voyage ne pourra donner lieu à une demande de remboursement ou d'avoir de quelque sorte, sauf en cas de souscription à une assurance annulation qui inclurait cette option dans ses conditions générales. Dans ce cas, le remboursement sera effectué directement par la compagnie d'assurance.

Le renoncement à l'un des services inclus dans les prestations du voyage ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Les réclamations portant sur d'éventuelles différences de prix ne pourront être prises en considération. La signature du contrat de réserveation ainsi que le règlement de la facture par le client sous-entendent l'acceptation des tarifs et des conditions de voyage.

Il est impossible à Voyageenitalie.ca by TOURISCOM VIAGGI ITALIA S.R.L. de tenir compte, après coup, de réductions ou promotions mises en place après la confirmation de voyage.

Les réductions s'appliquent sur le prix de base hors taxe d'aéroport, suppléments, frais de dossier, frais de visas et assurances.

Les différentes réductions ne sont pas cumulables entre elles et ne peuvent être accordées après inscription.

**FORMALITÉS :** Les participants doivent répondre aux formalités de police et de douane en vigueur au moment du déroulement du voyage et en fonction de leur nationalité, et être munis de tous les

visas de séjour et de transit et des certificats sanitaires éventuellement nécessaires.

**SANTÉ, MOBILITÉ, ASSISTANCE SPÉCIALE ET CONTRE INDICATIONS MÉDICALES :** Tous les passagers doivent s'assurer qu'ils sont médicalement, physiquement et/ou psychologiquement

aptes à effectuer un voyage sans mettre en danger leur vie ou celle d'autrui. Tout passager présentant une incapacité physique ou psychique, des capacités restreintes de mobilité, étant atteint d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale ou encore les femmes enceintes, doivent en informer l'agent de voyages au moment de la réservation. En effet, aucune réservation ne pourra être acceptée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au circuit impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou les autres ou mettant en cause la sécurité du voyage et le bon déroulement du circuit.

**OBJETS DE VALEURS :** Voyageenitalie.ca by TOURISCOM VIAGGI ITALIA S.R.L. ainsi que le personnel ne répondent pas de la perte ou de la détérioration des objets précieux, de l'argent, des titres, des bijoux, des biens personnels. Nous vous demandons de ne pas laisser les objets de valeurs sans surveillance. Par ailleurs, nous vous conseillons de ne pas laisser dans vos bagages confiés aux transporteurs des objets de valeurs, clefs ou papiers d'identité, médicaments indispensables à votre santé. Nous ne saurions être tenus responsables en cas de dommages, pertes ou vols des effets personnels.

**ANNULATION D'EXCURSION PAR LES VOIES MARINES :** La compagnie se réserve le droit d'annuler les mini croisières pour des circonstances de force majeure, des événements climatiques ou naturels récurrents (crues et décrues, ...) ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des passagers, et ceci à tout moment avant l'excursion, sans autre obligation que le remboursement des sommes versées. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité complémentaire. Voyageenitalie.ca by TOURISCOM VIAGGI ITALIA S.R.L. proposera au passager dans la mesure du possible une excursion de substitution de valeur équivalente ou si possible, d'effectuer l'excursion avec des autres moyens de transports. Aucun remboursement ni versement d'indemnité de dédommagement n'aura lieu.

**MODIFICATION DE PROGRAMMES, D'ITINÉRAIRES ET D'HORAIRES :** En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques compromettant l'exploitation du voyage et de l'autocar en toute sécurité ou de circonstances extraordinaires ou pour tout autre motif légitime, Voyageenitalie.ca by TOURISCOM VIAGGI ITALIA S.R.L. peut à tout moment avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer d'escale et ne saurait être tenue pour responsable envers les passagers en cas d'annulation, d'avancement, de retard, de modification ou de substitution. Voyageenitalie.ca by TOURISCOM VIAGGI ITALIA S.R.L. ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivées et de départs indiqués dans ce site-brochure, et de celle que soit l'escale du jour. Dans le cadre de la programmation Voyageenitalie.ca, nous réservons le droit aux commandants des bateaux, vaporetto, trains, metro, bus, accompagnateurs et représentants locaux de voyageenitalie.ca, si les circonstances l'exigent de modifier, à tout instant, les itinéraires et ordonnances de nos programmes.

D'une manière générale, et c'est la loi universelle, notre première mission est la sécurité des nos clients. Quel que soit le bateau, bus, train ou vaporetto à destination, voyageenitalie.ca by TOURISCOM VIAGGI ITALIA S.R.L. pourra décider, à tout moment, de

dérouter le bus ou de supprimer une escale pour l'intérêt des passagers et la sécurité du circuit. Des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves, panne, embouteillages, modifications par les autorités gouvernementales, manifestations sportives ou toute autre raison légitime) peuvent entraîner des modifications dans les visites ou les excursions, modifications dont voyageenitalie.ca by TOURISCOM VIAGGI ITALIA S.R.L. ne peut être tenue responsable et qui ne peuvent pas engendrer de demande d'indemnité du client. Certaines destinations sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Certaines escales peuvent être inversées, écourtées ou supprimées notamment pour les raisons indiquées ci-dessus, sans donner lieu à indemnisation.

**RESPONSABILITE DES PASSAGERS :** Chaque passager est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le mobilier, les équipements ou tout autre élément utilisés pendant les voyages, pour tout dégât dans les hôtels ou dans les avions utilisés par le passager dans le cadre de son voyage. Chaque passager est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour toute amende ou contravention imposée à la compagnie à cause d'un acte, d'une omission ou de la violation d'une loi, qu'il s'agisse d'un acte volontaire ou non de la part du passager.

Les passeports doivent être en règle avec le pays traversé. Il incombe au passager de s'assurer de la validité et de la conformité de son passeport.

**PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES :** Conformément à la Loi Informatique et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les renseignements fournis à voyageenitalie.ca by TOURISCOM VIAGGI ITALIA S.R.L. par ses agences partenaires au Québec sont nécessaires au traitement de sa commande et sont indispensables à la gestion des prestations.

**ATTENTION :** Les passagers déclarent avoir lu et compris les présentes conditions générales et y consentir. Ce produit n'est destiné qu'à être revendu sur le territoire québécois. Pour toutes autres ventes nous consulter.

**Lieu et date :**

**Signature**

TOURISCOM VIAGGI ITALIA S.R.L  
Via Sabbioncello n° 4 – 93012 GELA (CL)  
P.IVA 01875770859  
CODICE UNIVOCO M5UXCR1  
Tél. +390933031663  
Mob. +393385498981  
[touriscom@email.it](mailto:touriscom@email.it)

