



CONDITIONS GÉNÉRALES 2018-2019

Lisez attentivement les conditions générales suivantes. L'inscription au voyage constitue un contrat par lequel vous acceptez les conditions générales et les responsabilités énumérées ci-dessous.

Avant de réserver, il est de votre devoir de mentionner clairement à votre agent de voyages vos exigences, vos goûts, vos besoins et vos attentes en regard du voyage projeté. De plus, vous devez expliquer toute particularité qui pourrait affecter la validité des titres de transport et le bon déroulement de votre forfait (ressortissant d'un autre pays que le Canada, handicap, etc.) le tout afin que votre agent de voyages soit en mesure de vous conseiller adéquatement.

1. Description des services et des prix :

Incursion Voyages, ci-après « Incursion » a déployé tous les efforts nécessaires pour s'assurer que les informations contenues dans cette brochure sont exactes au moment de la publication. Tout itinéraire, compagnie aérienne, date et ville de départ sont publiés à titre indicatif et sont sous réserve de disponibilité. Incursion réserve le droit de modifier les services, descriptifs, et tarifs à tout moment après leur parution, si des changements sont nécessaires au bon déroulement du voyage ou pour toutes autres raisons. Si tel est le cas, les clients ayant déjà réservé seront prévenus dans les plus brefs délais. Advenant un écart d'information entre la brochure et le journal des dernières consignes, le contenu de ce dernier prévaudra.

2. Modification d'itinéraire et de dates :

En cours de voyage, en cas d'évènements imprévus ou pour améliorer le déroulement du voyage, l'opérateur local et les guides peuvent effectuer des modifications, substitutions, annulations et décisions qui sont finales et sans recours. Les compagnies de croisières se réservent le droit d'annuler, de changer ou de substituer les escales en tout temps, et ce, sans préavis. Incursion ne sera pas tenu responsable pour toute perte aux passagers à cause de ces changements, annulations ou substitutions.

3. Prix indiqués :

Tous les prix indiqués dans cette brochure sont en dollars canadiens. Les prix indiqués excluent la contribution de 1 \$ par tranche de 1 000 \$ de services touristiques achetés représentant la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Les prix sont établis en fonction du prix des fournisseurs de prestations, du taux de change, du coût du carburant, des taxes et des autres frais en vigueur au moment de la préparation de cette brochure. Les prix ainsi que la section «le prix comprend» décrivent les conditions pour les départs en 2019 sauf lorsqu'indication contraire. Les informations sont valides à la date de publication de cette brochure et jusqu'au 15 octobre 2018. Les prix indiqués sont par

personne en occupation double et incluent le rabais Super Réservez Tôt qui est valide jusqu'au 19 octobre 2018 pour les circuits et longs séjours hiver-printemps 2019, le 28 février 2019 pour les circuits et longs séjours été-automne 2019 et le 31 janvier 2019 pour les croisières en été-automne 2019 et les croisières en hiver-printemps 2020. Les informations relatives à tout autre départ que ceux mentionnés dans ce catalogue peuvent différer. Veuillez consulter un agent ou www.incursion-voyages.com pour plus de détails. Conformément avec la réglementation de l'Office de la protection du consommateur, les prix peuvent être révisés jusqu'à 45 jours avant la date du départ s'il survenait des augmentations de plus de 5 % dans les données économiques ci-dessus mentionnées. Si des modifications de prix doivent être apportées, nous vous préviendrons dans les plus brefs délais. Si la modification entraîne une augmentation du prix de moins de 7 %, le client s'engage à payer la différence. Si l'augmentation entraîne une augmentation du prix supérieure à 7 %, vous pourrez soit accepter la modification du prix du séjour, ou annuler la réservation et obtenir le remboursement complet et immédiat.

4. Montant du dépôt et paiement final :

Pour les circuits et longs séjours, un dépôt de 300 \$ par personne doit être versé au moment de la réservation. Pour les croisières maritimes et fluviales, un dépôt de 1000 \$ doit être versé au moment de la réservation. Le dépôt est non remboursable et non transférable. Le paiement final doit être reçu à nos bureaux au plus tard 150 jours avant le départ pour les croisières maritimes et les croisières fluviales, ainsi que 90 jours avant le départ pour les circuits, et les longs séjours. Les personnes qui s'inscrivent après la date du paiement final doivent payer le montant total au moment de la réservation. Les montants sont payables par chèque, carte de crédit ou virement à l'ordre de : « Incursion Voyages en fiducie ». En cas de paiements par virement bancaire, veuillez prendre note que les frais qui sont associés seront à la charge du client. Le rabais référence n'est pas applicable une fois le paiement final effectué.

Paiement par carte de crédit :

En fournissant verbalement ou par écrit son numéro de carte de crédit à l'agent de voyage, le client s'engage à respecter les conditions générales et il autorise le paiement du dépôt et le paiement final du voyage.

5. Annulation

Si vous annulez votre voyage, des frais d'annulation basés sur le montant total du voyage seront retenus. Ils sont non remboursables et non transférables.

Croisières maritimes, Croisières fluviales :

De la réservation jusqu'à 150 jours avant le départ :

- Dépôt non remboursable
- De 150 à 90 jours avant le départ : 60 % du prix du voyage avant tous les rabais est non remboursable
- 90 jours et moins avant le départ : 100 % du prix du voyage avant tous les rabais est non remboursable
- Aucun remboursement pendant le voyage

Circuits, Longs séjours :

De la réservation jusqu'à 90 jours avant le départ :

- Dépôt non remboursable
- De 89 à 66 jours avant le départ : 50 % du prix du voyage avant tous les rabais est non remboursable
- 65 jours et moins avant le départ : 100 % du prix du voyage avant tous les rabais est non remboursable
- Aucun remboursement pendant le voyage

Annulation de votre compagnon de voyage :

Dans un tel cas, si vous souhaitez malgré tout participer au voyage, vous devrez assumer le supplément à payer pour votre occupation simple. Ces frais peuvent être couverts par des assurances voyage. Informez-vous auprès de votre agent de réservation.

Jumelage:

Incursion met en contact les personnes désirant être jumelées sur un même départ. Vous décidez si cela vous convient. Ce service permet de voyager seul sans avoir à payer de supplément et de rencontrer d'autres voyageurs. Advenant le cas où nous n'arriverions pas à vous jumeler, vous aurez la possibilité de payer le supplément simple ou d'être remboursés.

Avis d'annulation :

Incursion exige un avis écrit et toute l'annulation sera effective à la date à laquelle Incursion reçoit cet avis écrit. Incursion se réserve le droit d'annuler un voyage en raison d'un manque de participants, dans ce cas, un remboursement sera effectué immédiatement.

6. Service non utilisé

Aucun remboursement ne sera effectué pour tout service non utilisé pendant le voyage.

7. Assurances voyages

L'assurance voyage est fortement recommandée et comprend : l'assurance annulation (raisons médicales majeures, décès, etc.) l'assurance interruption de voyage (urgence sauf médicale) l'assurance vie accident de vol aérien et transport public l'assurance frais médicaux et hospitaliers (au moins 5 millions \$) et l'assurance bagages.

Si vous assurez votre voyage via votre carte de crédit ou toute autre assurance personnelle, il est de votre responsabilité de vérifier les montants de couverture et le nombre de jours couverts et de prendre une assurance complémentaire adéquate.

8. Autocar

Durant les transferts et voyages en autocar, les sièges ne sont pas réservés, sauf celui pour le guide et/ou l'accompagnateur. Incursion se réserve le droit d'adapter la taille du véhicule en fonction du nombre de participants. Les autocars de type « grand tourisme » ne seront utilisés que sur les groupes de 25 voyageurs et plus.

9. Bagages

Vous avez droit à une valise de taille et poids réglementaires (variables en fonction des compagnies et des destinations) par personne plus un sac de voyage si nécessaire, ce dernier demeurant sous la surveillance

du passager. Tout passager ayant plus d'une valise devra payer un supplément et les frais pour l'enregistrement. Indépendamment des règles imposées par les compagnies aériennes pour le transport des bagages, seulement la manutention et le transport d'une (1) valise par personne (Transfert du port ou de l'aéroport et pendant les circuits autocar) sont inclus dans votre voyage. Veuillez prendre note que tous les passagers voyageant de, ou vers les États-Unis et le Canada devront payer un tarif (variable selon les transporteurs) payable à l'aéroport avec une carte de crédit) pour une première valise enregistrée sur un vol. Les tarifs sont sujets à changement sans préavis par les compagnies aériennes. Les bagages doivent respecter les consignes de la compagnie aérienne. Tous les bagages sont transportés aux risques du voyageur, et Incursion ne peut être tenue responsable en cas de perte, vol et bris de bagages lors du transport aérien, terrestre et maritime. Nous vous conseillons de bien identifier vos bagages et nous vous recommandons fortement de vous procurer une assurance bagages.

10. Horaires et particularités des vols

Les compagnies aériennes, les horaires de vols et les correspondances sont donnés à titre indicatif seulement et sont sujets à changements sans préavis. Incursion ne peut être tenu responsable pour tout retard, modification ou annulation de vols. Il est de votre responsabilité de vérifier les horaires de vols vingt-quatre (24) heures avant votre départ et votre retour et de vous présenter à l'aéroport 3 heures avant le départ. Nos contrats aériens ne nous permettent à aucun moment d'effectuer des présélections de sièges. Nous pouvons communiquer vos préférences aux compagnies aériennes régulières, et ce sans aucune garantie de confirmation d'un numéro de siège. Nous vous conseillons donc d'arriver, au minimum, 3 heures à l'avance à l'aéroport et de choisir vous-même votre siège au moment de l'enregistrement au comptoir.

Les vols à partir de Québec, en quantités limitées, sont donnés à titre indicatif et sont disponibles sur certains départs seulement, basés sur les disponibilités des vols et des compagnies aériennes. Incursion se réserve le droit d'offrir le transfert en autocar de Québec quand le vol de Québec n'est pas disponible.

Les repas offerts à bord d'un vol sont la responsabilité du transporteur aérien. Dans le cas d'allergies ou intolérance, Incursion fera la demande auprès du transporteur. Cependant, malgré la demande, Incursion ne peut garantir le suivi et l'obtention de la demande dû aux politiques de certains transporteurs aériens.

11. Hébergement

Tous les hôtels et hébergements indiqués dans cette brochure sont des établissements de qualité, dont la classe diffère selon les normes du pays. Vous recevrez la liste des lieux d'hébergement et leurs coordonnées avec votre journal des dernières consignes. Incursion se réserve le droit de remplacer ces hébergements par d'autres de catégorie similaire. À noter que les normes d'hébergement en Europe et dans plusieurs pays diffèrent des normes nord-américaines, notamment concernant la taille des chambres (et plus particulièrement celles en occupation simple) et la climatisation. Les chambres en occupation simple sont habituellement plus petites et ne sont pas forcément situées au même endroit dans l'hôtel que pour les occupations doubles. La prise de possession de la chambre se fait généralement vers 16 h et elle doit être libérée vers 12 h.

12. Distribution des chambres et/ou cabines

Incursion agit à titre d'intermédiaire entre vous et les différents fournisseurs de services. Seules les compagnies de croisières et les hôtels sont responsables de l'attribution des cabines ou des chambres en

fonction de la catégorie réservée ; il nous est donc impossible de vous garantir une situation spécifique. Tout changement de chambres ou de cabines de catégorie égale ou supérieure est hors de notre contrôle et résulte de la décision de la compagnie maritime ou de l'hôtel. Si le client désire changer de catégorie de cabine ou de chambre, ce changement sera aux frais du client, en fonction de la disponibilité. À noter que pour les croisières fluviales des vibrations peuvent être ressenties dans la cabine lors des passages d'écluses.

13. Journal des dernières consignes

Environ 10 jours avant la date de votre départ, vous recevrez votre journal des dernières consignes incluant l'heure et le lieu de votre départ, le programme, la liste des hôtels et de l'information générale.

14. Confidentialité

Incursion Voyages protège la confidentialité sur les informations personnelles transmises par ses clients et se comporte conformément aux lois applicables en la matière.

15. Photographies ou images

Toutes les photos ou images de cette brochure sont publiées à titre indicatif. Le décor des chambres et/ou cabines peut également varier.

16. Responsabilités du voyageur :

Tout passager qui s'inscrit sur un de nos voyages accepte les conditions et politiques d'Incursion. Tout passager doit être autonome et doit pouvoir se déplacer sans l'assistance de l'accompagnateur ou d'un autre membre du groupe et ne pas ralentir le rythme du groupe. Incursion se réserve le droit de questionner les passagers sur leur état physique. Incursion se réserve aussi le droit de refuser l'inscription pour certains voyages où une bonne condition physique est nécessaire. Certains de nos produits ont des exigences et particularités qui sont uniques à la destination, il est du devoir des clients de bien lire tous les documents (courriels et autres) en faisant mention. Pour toutes questions relatives aux vaccins et aux médicaments, veuillez communiquer directement avec la Clinique du Voyageur de votre région. Incursion se dégage de toutes responsabilités relatives à la prise de vaccins ou de médicaments dans les pays visités. Les représentants d'Incursion n'offrent pas de soins particuliers ou d'assistance médicale. Dans le cas où un passager aurait une conduite préjudiciable aux autres voyageurs ou aux fournisseurs de services et qu'il, malgré un avertissement formel du représentant d'Incursion, persiste dans sa conduite, ce passager sera automatiquement expulsé du voyage. Tous les frais et les pertes occasionnés par sa conduite ne feront l'objet d'aucun remboursement ni dédommagement par Incursion. Une photocopie de votre passeport doit nous être envoyée au plus tard 120 jours avant votre départ. Si vous ne nous avez pas fait parvenir votre copie, nous vous prions de le faire dans les plus brefs délais. Si nous devons payer des frais de changement de nom et que nous n'avons pas reçu la photocopie de votre passeport, ces frais vous seront facturés. Chaque passager doit être en possession d'un passeport valide pour une période de 6 mois après la date de retour et de tous les visas nécessaires pour ce voyage. À défaut de se prémunir de ces documents, le transporteur ou les autorités compétentes pourront vous refuser l'accès à bord ou l'entrée dans un pays et vous ne pourrez obtenir aucun remboursement. Il est de la responsabilité du voyageur d'aviser immédiatement Incursion lorsqu'un problème survient à destination. Le passager doit immédiatement communiquer avec l'accompagnateur sur place afin de permettre la solution immédiate du problème, lorsque possible. Dans le cas où un problème ne peut se résoudre de cette façon, le passager

doit tout de même aviser l'accompagnateur afin que celui-ci puisse constater lui-même la situation et transmettre un rapport à Incursion. Si toutefois il est impossible de régler le problème de cette façon, le voyageur doit, dans les 14 jours suivants son retour transmettre par écrit à Incursion les détails de la plainte ou réclamation. Les réclamations ne seront prises en compte que dans l'éventualité où Incursion aura été prévenu du problème au moment où il s'est produit et que malgré son intervention, la situation n'a pu être réglée sur place. Aucune autre plainte ou réclamation ne sera traitée.

17. Exclusion de responsabilité

Incursion et/ou ses représentants agissent en qualité qu'agents de diverses compagnies de transport, de fournisseurs et des lieux d'hébergement, au Canada et à l'étranger. Incursion choisit soigneusement ses fournisseurs, mais ne peut pas être tenue responsable pour défaut de jouissance advenant une appréciation subjective différente de la part du voyageur. Le passager renonce à l'avance à toute réclamation contre Incursion pour toutes blessures, dommages ou pertes pour quelque motif que ce soit, causé par toute personne qui sera appelée à rendre des services ou à fournir de l'hébergement pendant tout le voyage. Incursion ne peut donc être tenue responsable des retards ou délais d'un transporteur aérien, terrestre ou maritime, de changements d'horaire, d'itinéraire ou changements d'appareil des compagnies, ni des pertes et/ou dommages quelconques pouvant résulter de ces événements. Le billet de transport fourni par leurs agents constitue le seul contrat entre ces compagnies et l'acheteur du billet. En cas de force majeure, Incursion se réserve le droit d'annuler, changer ou modifier toute partie du voyage. Chaque voyageur est responsable d'avoir une couverture d'assurances adéquate. Incursion ne peut être tenue responsable et fera tout en son pouvoir pour offrir des services équivalents conformément à la réglementation de l'Office de protection du consommateur. Les passagers n'auront droit à aucune réclamation et/ou dédommagement pour pertes, dommages ou blessures physiques ou mentales résultant de ces changements. Toutes ces pertes ou frais devront être pris en charge par les voyageurs. La force majeure est un événement imprévisible ou une cause étrangère à Incursion telle que maladies, accidents, grèves, conditions climatiques, désastres naturels, bris mécanique, guerre, actes de terrorisme, manifestations, événements politiques, etc.

18. Activités incluses

Le programme et les activités prévues lors des excursions optionnelles sont établis à partir de conditions et de situations normales d'opération qui prévalent généralement dans les destinations concernées. Incursion ne pourra être tenu pour

responsable si des circonstances hors de son contrôle affectant ou survenant dans une destination (conditions climatiques, météo défavorable, grèves, événements spéciaux ponctuels, problèmes de trafic et de circulation, fermeture imprévue d'un lieu à visiter, horaires à respecter, mesures prises visant à assurer la sécurité des voyageurs) avaient pour conséquence la modification du programme prévu initialement, la séquence ou la durée des visites ou des activités, la suppression d'une visite ou d'une activité prévue au programme. Les excursions et escales décrites dans ce catalogue sont données à titre indicatif et peuvent varier selon les fournisseurs.

19. Activités non incluses

Incursion n'assume aucune responsabilité relativement à la qualité et à la sécurité d'activités non réservées et facturées avant le départ (tels que les excursions, visites optionnelles, petits extras et autres) disponibles à destination auxquelles le client peut vouloir participer et qui ne font pas partie de son forfait,

ni relativement à toute représentation qui pourrait être faite par le fournisseur de telles activités. Tout contrat verbal ou écrit concernant telles activités est présumé être conclu entre le client et le fournisseur en question et est aux risques et périls du client quant à une perte, dommage ou blessure pouvant survenir à l'occasion de l'activité. Incursion ne peut être tenue responsable de quelque façon que ce soit pour toute plainte ou réclamation découlant de la participation à ces activités, lesquelles sont offertes par des tiers sur lesquels Incursion n'exerce aucun contrôle. Dû à la disponibilité des guides et le nombre minimum de participants requis, les excursions en français aux ports d'escale des croisières maritimes ne sont pas garanties.

20. Lois

Le présent contrat est régi par les lois de la Province de Québec. Le contrat a pris forme lors de l'inscription du client avec l'acceptation des conditions générales.

21. Nos prix ne comprennent pas

Tout ce qui n'est pas mentionné au programme, les visites non incluses dans le descriptif, les assurances voyages, la contribution au fonds d'indemnisation de l'OPC, les repas et boissons non mentionnés, les excursions optionnelles non mentionnées, les pourboires, les dépenses d'ordre personnel, le coût des visas et/ou des taxes d'entrée aux aéroports et de sortie, lorsqu'applicable, les taxes touristiques, lorsqu'applicables, les frais de bagages enregistrés et des repas à bord de l'avion

22. Promotions et rabais

Toute promotion ou rabais est sujet à changements. Les avantages du programme de fidélité sont donnés à titre indicatif et sont sujet à changement sans préavis. Ils sont applicables pour tous les départs réservés après le 1er septembre 2015. Ces cadeaux sont reçus à l'atteinte de chaque nouveau pallier «Complice». Les cadeaux offerts dans le cadre de ce programme sont sujet à changement. Advenant un retard dans la livraison, Incursion Voyages ne sera pas tenu responsable. Les pourboires inclus au sein du programme de fidélité ne sont pas applicables sur les longs séjours et excluent les pourboires aux guides locaux et l'accompagnateur. Le rabais référence s'applique aux achats directs seulement et ne s'applique pas aux transactions (Référé ou Référant) faites par l'entremise d'une agence. Le rabais référence doit être demandé et appliqué avant le paiement final. Afin d'obtenir le rabais, le nouveau client ne doit pas avoir de dossier chez Incursion Voyages, ne doit pas résider à la même adresse que le Référant et doit réserver un voyage en catalogue en vente directe avant le 31 décembre 2018. Pour plus de détails, veuillez contacter un agent d'Incursion Voyages. Dans le cas d'une annulation de voyage, les rabais appliqués seront annulés. La promotion 6 offres imbattables est une promotion de Norwegian Cruise Line et est soumise à leurs conditions. Cette promotion est composée de 6 choix, soit le forfait boissons, les pourboires prépayés (14,50\$ USD par nuit par personne pour les 2 premiers occupants de la cabine), le forfait soupers restaurants payants (selon le nombre de nuits de croisières, le nombre de soupers varie), le forfait Internet, 50\$ de crédit excursion (par cabine, par port d'escale, maximum de 4 escales) ou encore 75\$ de crédit de bord (par cabine). Cette promotion est d'une valeur maximale de 121,30\$ USD par nuit de croisière par personne. Le forfait boissons et le forfait soupers restaurants payants inclus 20% de frais de service et ce pour les 2 premiers occupants de la cabine seulement (cette promotion n'est donc pas valide pour le troisième occupant d'une occupation triple). Le forfait boissons n'inclut pas le service aux chambres, toute autre promotion à bord, les items désignés comme Super Premium brands, les bouteilles de vin (rabais de 20% si acheté à bord), les items des minibars, les bouteilles d'eau, les jus frais pressés,

certaines produits Lavazza, les boissons énergisantes, les machines distributrices et tout cocktails/boisson dont le prix dépasse 15\$ USD (si le prix dépasse 15\$ USD, un rabais de 15\$ USD sera appliqué et le reste chargé à la chambre). L'âge minimal pour commander des boissons alcoolisées à bord est de 21 ans. Cette promotion ne peut être partagée, est non-transférable ni remboursable.

Ces conditions générales sont applicables pour toute facturation depuis le 17 août 2018 et resteront en vigueur jusqu'à nouvel ordre. Veuillez-vous référer aux conditions générales transmises suite à l'achat de votre voyage.

Incursion Voyages – 301-815 boul. Lebourgneuf, Québec, Québec G2J 0C1

Tél : 418 687 2400 – 1 800 667 2400 -

info@incursion-voyages.com - www.incursion-voyages.com

Détenteur d'un permis du Québec.