

# Les beautés du Saint-Laurent

➔ \*Ce forfait Explore Québec sur la route vous est offert grâce au soutien financier du ministère du Tourisme. (Rabais Explore Québec de 25% inclus dans le prix de vente avant taxes)



CIRCUITS ACCOMPAGNÉS



voyages  
bellevue  
escapades en autocar



Groupe  
Voyages Québec

## Description du forfait

Découvrez les beautés de la région du Bas-Saint-Laurent en parcourant la rive du majestueux fleuve Saint-Laurent. Vous visiterez les principaux attraits de cette région. Elle recèle de nombreux trésors naturels tels que l'unique parc national du Bic. Elle bénéficie également d'un grand héritage historique et maritime que vous découvrirez tout au long de votre séjour: l'histoire du naufrage de l'Empress of Ireland, du sous-marin Onondaga et bien plus encore. Crédits photos: Steve Deschênes

## Itinéraire

### J 1 | Départ vers Rivière-du-Loup

AM : Trajet vers St-Roch-des-Aulnaies. PM : Visite de la Seigneurie des Aulnaies, lieu par excellence au Québec pour revivre l'époque de la vie seigneuriale. On retrouve sur place un manoir victorien unique, un moulin à farine encore en activité et un domaine champêtre: un ensemble unique préservé dans le temps. En compagnie de personnages d'époque, visite du manoir de style Regency aux somptueux intérieurs où le quotidien victorien se donne à voir, ainsi que le moulin à farine où la plus grande roue à godets en activité au Québec offre un impressionnant spectacle. Trajet vers Rivière-du-Loup. Installation à l'hôtel. S

### J 2 | Rivière-du-Loup - Rimouski

AM : Visite guidée du parc national du Bic. Situé dans l'estuaire maritime du Saint-Laurent, ce parc unique mélange soigneusement la mer et la forêt à travers ses baies, ses caps, ses montagnes et ses anses. Visite des Jardins de Métis. Reconnus comme l'une des merveilles du Québec et comme l'un des plus grands jardins en Amérique du Nord, les Jardins de Métis sont un paradis végétal sur les rives du Saint-Laurent. On y retrouve quelque 3 000 espèces et variétés de plantes indigènes et exotiques. PM : Dîner, visite et dégustation dans une microbrasserie. Visite du site historique maritime de la Pointe-au-Père, racontant l'histoire du navire Empress of Ireland, de sa construction en 1906 jusqu'à son naufrage en 1914. Voyez la collection d'objets prélevés sur l'épave, des photos, des bornes interactives et des témoignages de passagers. PD/D/S

### J 3 | Rimouski – Berthier-sur-Mer - Retour

AM : Départ vers Berthier-sur-mer. Embarquement en croisière, direction de Grosse-Île. Située au milieu du fleuve Saint-Laurent, découvrez Grosse-Île qui a servi de station de quarantaine de 1832 à 1937 pour le port de Québec. Il s'agissait, à l'époque, de la principale porte d'entrée des immigrants au Canada. PM: Visite des bâtiments de la quarantaine. Trajet de retour. PD/D

14 au 16 août 2021

**555\$**

par pers. | occ. double

3 jours | 7 repas



## Points d'embarquement

- Drummondville
- Sherbrooke (min. 15 passagers)

## Hébergements

Rivière-du-Loup : Hôtel Universel

Rimouski: Hôtel Rimouski ou C Hôtels le Navigateur

## Informations supplémentaires

Ce forfait Explore Québec sur la route vous est offert grâce au soutien financier du ministère du Tourisme. (Rabais Explore Québec de 25% inclus dans le prix de vente avant taxes) Offre valide jusqu'à épuisement de l'enveloppe budgétaire gouvernementale. « Notre agence s'est engagée à respecter et faire respecter toutes les mesures et consignes émises par l'Institut national de la santé publique du Québec, lesquelles sont intégrées à notre plan d'intervention face à la Covid-19. Les prestataires de services utilisés dans les forfaits Explore Québec ont aussi signé cet engagement à se conformer aux mesures sanitaires. Il est de notre responsabilité de

Date	Occupation	Prix regulier
14 au 16 août 2021	Double	555 \$
	Triple	547 \$
	Quad	540 \$
	Simple	675 \$

s'assurer que les prestataires de services soient ouverts au moment du voyage du client. L'agence se réserve le droit de modifier les forfaits advenant la fermeture ou la non réouverture de prestataires inclus initialement, en proposant aux clients des solutions équivalentes. » Pour toutes transactions Explore Québec: Tel qu'exigé par les autorités gouvernementales, une preuve de résidence du Québec sera exigée au moment de la réservation. Par exemple : Permis de conduire, Facture d'Hydro-Québec, compte de taxes, facture de cellulaire... SVP envoyer à cette adresse : [secure@gvq.ca](mailto:secure@gvq.ca) Veuillez noter que pour bénéficier du rabais Explore Québec, un minimum de deux nuitées et de deux activités approuvées par le Ministère du Tourisme est requis.



## CONDITIONS GÉNÉRALES

Lisez attentivement les conditions générales suivantes. Toute inscription à l'un des voyages offerts par Groupe Voyages Québec inc. (ci-après « GVQ ») équivaut à l'acceptation de toutes les conditions énoncées ci-après, lesquelles font partie intégrante des obligations contractuelles de GVQ ainsi que du Voyageur, tel que ce terme est défini ci-après, et gouvernement leurs obligations respectives. Pour les fins des présentes conditions générales, le terme « Voyage » inclut, sans limiter la généralité de ce qui précède, tout voyage, circuit, forfait, programme, itinéraire organisé par GVQ tandis que le terme « Voyageur » signifie tout voyageur, participant, passager, individu, occupant ou personne participant à un Voyage. Le masculin est utilisé aux présentes, mais comprend le féminin, le tout dans le seul but d'alléger le texte.

### 1. PRIX

À moins d'indication contraire, tous les prix indiqués sont établis par personne, en dollars canadiens ou selon la devise utilisée lorsqu'indiqué, en fonction du prix des fournisseurs de prestations touristiques, du taux de change, du coût du carburant, des taxes et autres frais en vigueur lors de la soumission et/ou de la préparation des voyages. 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 de valider si certaines modifications ont été apportées aux prix depuis leurs publications.

Les prix indiqués sont établis en fonction de dates précises et sont calculés de manière à représenter les coûts du Voyage à la date mentionnée. Pour les dates alternatives ou prestations différentes à celles mentionnées en prix d'appel, des prix différents peuvent s'appliquer. Les prix de certaines prestations sont générés par le système de réservation des fournisseurs et peuvent changer en temps réel selon les disponibilités. Le prix final sera confirmé au moment du paiement par carte de crédit. GVQ se dégage de toute responsabilité pour un changement de prix survenant avant la confirmation de la transaction.

**Taxes et contribution :**  
Les prix incluent la Taxe provinciale de vente du Québec (ci-après « TVQ ») et la Taxe fédérale sur les produits et services (ci-après « TPS »). Selon le Voyage, certaines autres taxes telles que les taxes d'hébergement, les taxes de séjour (resort fee) et les taxes locales, pour ne mentionner que celles-ci, pourraient être incluses ou non; le Voyageur devra se référer au Programme détaillé du site web pour connaître tous les détails. Certaines d'entre elles seront payables sur place, par le Voyageur, en devise locale.

La contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage (FICAV) est gratuite depuis le 1er janvier 2019 et est incluse dans les prix.

**Spécifications des prix, toutes les prestations non détaillées aux conditions générales selon la soumission, la facture du Voyageur et le programme détaillé du Voyageur se trouvant sur les différents sites web de GVQ. S'il y avait un écart entre l'information et/ou les prix contenus dans une publicité et celle d'un Programme détaillé, le contenu du Programme détaillé et le prix se trouvant sur le site web prévaudront.**

**Ajustement de prix :**  
Conformément à la loi, les prix indiqués 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, évaluant 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 prestations de remplacement offertes si de telles prestations sont offertes par GVQ. 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 GVQ ou de ses fournisseurs s'appliquera uniquement aux nouvelles réservations.

### 2. DÉPÔT ET PAIEMENT FINAL

Tant que le dépôt exigé n'aura pas été acquitté en totalité, GVQ n'aura aucune obligation envers le Voyageur et aucune réservation ne sera effectuée. La date exacte du paiement final sera indiquée sur la facture du Voyageur.

**Billet d'avion :**  
Toute réservation pour un billet d'avion est 100% non-remboursable et non-transférable et doit être accompagnée du paiement complet avant d'être confirmée.

**Prestation en demande :**  
Advenant le cas que la prestation demandée ne puisse pas être confirmée immédiatement et que GVQ doive faire une demande spéciale auprès de ses fournisseurs, le Voyageur doit donner son numéro de carte de crédit en guise de paiement et consentir à ce que le paiement soit prélevé sur cette dernière si le produit correspond au prix et aux spécifications convenues. Aucune validation supplémentaire n'est nécessaire de la part de GVQ. Si les prestations demandées ne sont plus disponibles, GVQ suggérera des prestations équivalentes.

**Défaut d'effectuer le paiement complet :**  
Dans le cas où le paiement final est prévu et n'est pas reçu dans les délais requis, le Voyageur sera considéré en défaut et toutes réservations et/ou tous achats pour lesquels il est en défaut seront considérés comme annulés par le Voyageur. GVQ se réserve le droit d'annuler la réservation sans préavis, et ce, sans aucun recours pour le Voyageur. Les frais d'annulation prévus aux présentes conditions générales s'appliqueront alors sans autre avis ni délai.

**Mode de paiement :**  
Selon le Voyage, un changement du mode de paiement est possible moyennant des frais de 25 \$ par changement, et ce, en nous avisant avant le paiement final. Si le Voyageur a profité d'un rabais en argent comptant, le paiement final devra obligatoirement être payé en argent comptant.

**Activité et excursion optionnelles, équipement, dérogation et transfert :**  
Il est fortement suggéré d'acheter les activités et excursions optionnelles via GVQ. Pour toute activité, excursion, équipement, dérogation et transfert, le

écrit qu'il accepte que sa carte de crédit soit utilisée sans signature. Le nom du détenteur de la carte de crédit ne figure pas parmi les Voyageurs, GVQ se réserve le droit, par mesure de sécurité, d'obtenir l'autorisation du détenteur. Le Voyageur comprend que ce délai pourrait engendrer des modifications de prix et de disponibilité.

À destination, il est possible que certains établissements ou fournisseurs de prestations touristiques demandent une carte de crédit en garantie du paiement des frais personnels (minibar, frais d'appels, lit de bébé, service à la chambre, coffre-fort, nettoyage d'un fumeur, bris, location d'équipement, stationnement, etc.). GVQ se dégage de tous ces frais additionnels puisqu'ils font partie d'une entente entre le fournisseur de prestations et le Voyageur.

Le Voyageur reconnaît et convient que GVQ est le propriétaire légal de la carte de crédit et qu'il confirme l'ajout d'additionnelle la même carte de crédit que celle utilisée pour le dépôt, et cela, à moins d'entente écrite à l'effet contraire.

### 4. EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS

C'est de la responsabilité du Voyageur de donner ses informations personnelles exactes ainsi que celle des participants pour lesquels il effectue une réservation, à savoir les noms, tel que figurant sur les passeports, les dates de naissance et toutes autres informations requises par GVQ. Un changement de nom, aussi minime soit-il, ou une modification des informations requises sera traité comme une annulation et sera assujéti aux frais applicables. De surcroît, une erreur dans les informations personnelles d'un Voyageur à une prestation touristique pourrait empêcher cette personne de bénéficier de ces prestations, notamment pour les transports aériens et les croisières. Dans ce cas, le Voyageur n'aura droit à aucun remboursement et sera responsable de toute dépense additionnelle.

### 5. ENFANT ET PERSONNE D'ÂGE MINEUR

Les tarifs enfants seront fournis sur demande et selon les conditions des fournisseurs. Ces tarifs sont basés sur un enfant partageant la même chambre que 2 adultes, sans y ajouter de lit supplémentaire. Le Voyageur nécessite un lit d'appoint ou un parc pour bébé, il doit obligatoirement en aviser un de nos agents ou l'indiquer dans la section « Message ». Ceci peut entraîner des frais additionnels payables dès la confirmation ou sur place. Une personne d'âge mineur ne peut pas faire de réservation de prestations touristiques (incluant location de véhicule, spectacles et autres prestations) ni occuper seul un hébergement. De même, certains établissements peuvent avoir des conditions plus restrictives relativement à l'âge minimal du Voyageur 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'une prestation soit payée, le fournisseur de prestation 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 mineur doit obligatoirement être accompagnée d'un adulte. Le fournisseur se réserve le droit d'ajouter un supplément si l'âge minimum n'est pas respecté.

**Particularités quant aux Voyages de groupe accompagnés :**  
GVQ suggère fortement que les personnes de moins de 5 ans ne participent pas aux voyages de groupe accompagnés et GVQ se réserve le droit de refuser toute personne d'âge mineur. GVQ se réserve également le droit de refuser toute réservation ou inscription d'un ou de plusieurs Voyageurs, sans avoir à fournir de motif. Les conditions d'admissibilité particulières peuvent s'appliquer.

### 6. PRESTATIONS DE TRANSPORT ET DE REPAS

**Rôle de GVQ :**  
Le Voyageur reconnaît et accepte ce qui suit : GVQ n'est pas un transporteur. GVQ n'agit qu'à titre d'intermédiaire auprès des Passagers voyageant par avion, train, autobus, bateau ou tout autre moyen de transport et auprès des transporteurs aériens, hôteliers, voyagistes, etc. et ne peut être tenue responsable des blessures, dommages ou pertes occasionnées en raison de négligence ou défaut de toute compagnie ou personne à fournir des prestations ou matériaux en ce qui a trait à ces dispositions.

L'achat de prestations aériennes sur les différents sites transactionnels de GVQ est assujéti aux conditions générales et aux politiques des compagnies aériennes. Lorsqu'un Voyageur donne son numéro de carte de crédit, il confirme avoir pris connaissance de ces conditions et politiques. Le Voyageur devra se référer au Programme détaillé du site web afin de connaître les repas inclus et exclus au Voyage. De même, certains repas pourraient être pris à l'hôtel ou dans des établissements à l'extérieur de l'hôtel. Le Voyageur comprend que GVQ n'est pas un fournisseur de prestation de repas et ne pourra être tenue responsable de tout changement, retard ou annulation; aucun dédommagement ne sera possible.

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. Le Voyageur comprend également que tous les services technologiques offerts à bord des différents transporteurs (wifi, lecteur DVD/CD, micro, etc.) sont des services complémentaires qui peuvent être inclus ou non à un Voyage. Ils peuvent varier d'un pays à l'autre et n'y aura aucun dédommagement possible.

**Changements :**  
En tout temps, il est possible que, pour quelque motif que ce soit, des consolidations, des annulations, des changements de compagnie,

pour une partie de la prestation. GVQ et ses représentants n'assument aucune responsabilité pour les pertes, vols ou bris causés aux bagages, sacs de voyage et aux effets personnels du Voyageur. GVQ recommande au Voyageur de se procurer une assurance bagages.

Veillez prendre note que le Voyageur se voit maintenant imposer un montant pour une première valise enregistrée sur un vol. Les tarifs peuvent varier selon la destination, la classe de réservation ou le transporteur et sont sujets à changement sans préavis par les transporteurs. C'est de la responsabilité du Voyageur de respecter les consignes en matière de poids et du nombre de bagages et d'acquiescer les frais le cas échéant. 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 compagnies d'aviation ou tout autre fournisseur de prestations touristiques impliqué dans un Voyage. Le transport d'articles et/ou de bagages et les frais afférents, les cas échéant, sont assujéti aux conditions des transporteurs. Le Voyageur doit obligatoirement se référer aux sites des différents transporteurs. Sur demande, GVQ pourra guider le Voyageur vers les ressources appropriées afin d'obtenir des précisions sur ces conditions et frais puisque le Voyageur se doit de respecter les conditions rattachées au billet d'avion.

À moins qu'expressément indiqué dans le Programme détaillé, le Voyageur doit transporter lui-même ses bagages.

### Particularités quant aux Voyages de groupe accompagnés

Pour les voyages de groupe accompagnés, GVQ se réserve 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.

### 7. CHAMBRES ET CABINES

Tous les hébergements indiqués dans les brochures, publicités et sites web sont des établissements de qualité. La classification des catégories d'hébergement et de navires ont été données par les établissements et les compagnies de croisières eux-mêmes. De plus, la classification, les standards de qualité et les prestations d'une même catégorie peuvent varier d'un pays à un autre. Veillez noter que le wifi et autres technologies ne sont pas garantis dans tous les hôtels et navires et que des frais additionnels, payables sur place, sont à prévoir.

Dans le cas de rénovations de tout type d'hébergement, GVQ ne pourra être tenue responsable pour la non-utilisation d'une des prestations de l'établissement et il n'y aura pas de dédommagement possible.

### Particularités quant aux Voyages de groupe accompagnés

À tout moment et diverses raisons peuvent amener GVQ ou ses fournisseurs à modifier les hébergements inscrits à la brochure, à une publicité ou au Programme détaillé sur le site web, mais toujours pour une catégorie similaire ou supérieure. La liste des lieux d'hébergement et leurs coordonnées sera incluse dans les documents de voyage.

**Enregistrement et départ :**  
Le Voyageur reconnaît qu'à défaut de conditions spécifiques du fournisseur ou de GVQ, les chambres et cabines dans les divers établissements d'hébergement et bateaux de croisière ne sont généralement pas disponibles avant 16 h 00 et doivent être libérées avant 11 h 00. Dans l'éventualité où les modalités du fournisseur en matière de prise et de remise de la chambre ou de la cabine soient différentes, le Voyageur en sera avisé.

**Les chambres et cabines :**  
La couleur, le décor, les dimensions, les commodités, la configuration et l'aménagement des chambres et des 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. Certaines chambres peuvent même être plus petites, selon le type d'hébergement choisi. Les photos et les noms mentionnés dans les brochures, les publicités ou au Programme détaillé du site web sont donnés uniquement à titre indicatif à partir des déclarations des fournisseurs. À l'extérieur de l'Amérique du Nord, les chambres sont généralement plus petites que les normes nord-américaines.

**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 saillie au haut privé. Dans les chambres à deux lits, il peut y avoir un lit double possible, selon l'établissement, de retrouver 1 lit régulier et 1 lit mural escamotable ou 1 canapé-lit. Une chambre en occupation triple ou quadruple, dans la majorité des établissements, 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; de plus, ces chambres sont en quantité limitée et ne sont disponibles, 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 l'établissement et la catégorie sélectionnée.

**Occupation :**  
Lors de la réservation, il est du devoir du 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. Il est également du devoir du Voyageur de spécifier l'âge des enfants. Si le Voyageur nécessite un lit d'appoint ou un parc pour bébé, il

du contrôle de GVQ et résulte de la décision du fournisseur de prestation touristique.

### Particularités quant aux Voyages de groupe accompagnés

Lors des transports aériens, les sièges du Voyageur sera assigné à l'aéroport par les représentants du transporteur aérien. Les transporteurs aériens n'autorisent pas la présélection de sièges 24 heures à l'avance pour la plupart des voyages de groupe, GVQ ne peut être tenue responsable des assignations faites par ceux-ci.

### 9. FRAIS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION

Advenant le cas où le Voyageur désire annuler ou modifier son achat, il doit obligatoirement communiquer avec un agent de GVQ. Dans le cas d'une annulation, un avis écrit sera exigé par GVQ et la date de réception de ce dernier sera indiquée sur le billet d'annulation requis par le fournisseur. Ces frais d'annulation sont variables selon le fournisseur et/ou le type de prestations.

Des changements apportés à la réservation du Voyageur, incluant mais sans s'y limiter : au nom, date ou durée de voyage, type ou nombre d'occupation, destination, etc., peuvent être considérés comme étant une annulation et assujéti aux frais d'annulation du fournisseur. GVQ se réserve le droit de facturer des frais d'annulation ou de changement additionnels, en sus de tous autres frais exigés par le fournisseur de prestations.

### 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 un nombre insuffisant de Voyageurs, GVQ et/ou ses fournisseurs se réservent le droit d'annuler toute prestation touristique réservée et/ou achetée.

Le Voyageur sera avisé dans les meilleurs délais et la responsabilité de GVQ et/ou ses fournisseurs se limite au remboursement du montant versé. 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 Voyage aucun remboursement ne sera effectué par GVQ.

### AMÉRIQUE FRAIS D'ANNULATION

Montant du dépôt	
Avec vol, plus de 65 jours avant le départ	
Sans vol, plus de 45 jours avant le départ	* Voyage de moins de 500 \$, frais fixe de 50 \$
Avec vol, de 65 à 30 jours avant le départ	50 %
Sans vol, de 45 à 30 jours avant le départ	
29 jours et moins avant le départ	100 %

### INTERNATIONAL

Montant du dépôt	
Plus de 65 jours avant le départ	
65 jours et moins avant le départ	100 %

### CROISIÈRE FLUVIALE

Montant du dépôt	
Plus de 100 jours avant le départ	
100 jours et moins avant le départ	100 %

### CROISIÈRE MARITIME

Montant du dépôt	
Plus de 130 jours avant le départ	
130 à 91 jours avant le départ	50 %
90 jours et moins avant le départ	100 %

### 10. MODIFICATION OU ANNULATION PAR GVQ

GVQ se réserve en tout temps le droit, à sa seule discrétion, d'annuler ou de remplacer les prestations touristiques réservées et/ou acquises par des prestations touristiques comparables. En cas d'annulation par GVQ des prestations touristiques, la responsabilité de GVQ se limitera à rembourser les montants payés par le Voyageur pour les prestations annulées, à l'exception des annulations, changements et modifications causés par des forces majeures dont celles identifiées à l'article 17. Si des prestations touristiques comparables sont offertes, le Voyageur pourrait devoir débours des frais supplémentaires si les prestations touristiques comparables sont plus dispendieuses ou obtenir un remboursement si les prestations comparables sont moins dispendieuses. Si le Voyageur refuse avant le départ les prestations comparables offertes, le refus sera considéré comme une annulation imposée par GVQ et la responsabilité de GVQ se limitera à rembourser les montants payés par le Voyageur pour les prestations annulées, à l'exception des annulations, changements et modifications causés par des forces majeures dont celles identifiées à l'article 17.

La responsabilité de GVQ se limite uniquement aux achats effectués chez GVQ et/ou ses fournisseurs. GVQ n'assume aucune responsabilité pour toute autre réservation (ex : hébergement, spectacle, etc.) effectuée par l'entremise de GVQ. Advenant le cas où le paiement du Voyage a été chargé en devise étrangère sur la carte de crédit du Voyageur, la perte ou gain en taux de change résultant du remboursement est à la charge du Voyageur.

**Raison inhabituelle, imprévisible et forces majeures :**  
En cas de raison inhabituelle et/ou imprévisible, telles que des forces majeures dont celles identifiées à l'article 17, GVQ pourra annuler, changer ou modifier l'entière ou une partie du Voyage. GVQ ne peut être tenue responsable de quelques dommages que ce soit causé par tel annulation, changement ou modification et aucun remboursement ne sera effectué au Voyageur pour les sommes ne pouvant être recouvrées par GVQ ou les frais déjà engagés par GVQ. GVQ s'engage à collaborer de bonne foi avec le Voyageur afin de lui permettre d'obtenir des

paiement devra être effectué selon les conditions de GVQ.

Les activités de plein-air sont sujettes à des conditions climatiques adéquates, ce qui implique que les dates d'opération en début et en fin de saison peuvent être modifiées, et très souvent à la dernière minute. Des raisons de sécurité peuvent également faire en sorte que l'activité soit déplacée ou annulée par le représentant du fournisseur de prestation et GVQ ne peut en être tenue responsable.

Pour toutes les activités de QUAD, de motoneige, la location d'équipement nautique, de vélo ou de tout autre équipement sportif, une caution sera requise sur place.

#### Particularités quant aux voyages de groupe accompagnés

Pour les voyages de groupe accompagnés, un dépôt par personne est payable au moment de la réservation. Ce dépôt est non-remboursable et non-transférable. Pour toute autre prestation touristique, veuillez vous référer à notre site web.

PRIX DU VOYAGE	MONTANT DU DÉPÔT
Moins de 500 \$	Montant total du Voyage
501 \$ à 1000 \$	100 \$
1001 \$ à 2000 \$	300 \$
2001 \$ à 4000 \$	500 \$
Plus de 4000 \$	1000 \$
Croisière maritime et fluviale	1000 \$

Le paiement final est dû 45 jours à 130 jours avant la date du départ du Voyage, selon le Voyage choisi. La date exacte sera indiquée sur la facture.

Pour les Escapades, les Séjours urbains, les Voyages Express et certains produits non-accompagnés, le montant total du Voyage est exigé à la réservation.

### 3. PAIEMENT ET GARANTIE PAR CARTE DE

#### CRÉDIT

En fournissant verbalement ou en saisissant son numéro de carte de crédit dans les différents sites de réservations de GVQ pour effectuer tout paiement, le Voyageur s'engage à respecter les conditions de réservation même s'il n'a pas signé quelconque formulaire et cette action stipule l'acceptation automatique des conditions générales et des politiques de GVQ et de ses partenaires et fournisseurs. Le Voyageur accepte que le numéro de carte de crédit fourni à GVQ puisse être transmis aux fournisseurs de prestations pour un paiement. Dans certains cas, sur demande de GVQ, le Voyageur devra confirmer par

#### 13. PRESTATIONS NON-UTILISÉES

Aucun remboursement ne sera effectué pour toute prestation touristique non-utilisée. Si un Voyageur n'a pu utiliser une prestation touristique en raison de la faute d'un fournisseur de GVQ ou de tout autre tiers, le Voyageur devra exercer tous ses recours à l'égard de ce tiers directement et à l'exclusion de GVQ.

#### 14. PREUVE DE CITOYENNETÉ ET

##### IMMIGRATION

Il est de la responsabilité de tout Voyageur, incluant les enfants et les bébés le cas échéant, d'obtenir, à ses frais, tout document exigé par les autorités gouvernementales pour les prestations touristiques réservées et/ou achetées, incluant dans les pays ou des escales auront lieu. Ces documents peuvent varier selon le statut de citoyenneté, la destination et la situation particulière d'un individu. Pour la majorité des destinations, un passeport doit être valide minimalement 6 mois excédant la date de sortie du pays visité. Pour avoir de plus amples informations, le Voyageur peut contacter l'ambassade ou le bureau consulaire le plus proche du pays qui sera visité afin de recevoir des renseignements définitifs sur tous les documents de voyage requis. Des renseignements spécifiques sur la destination et sur les passagers sont également disponibles au [www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca). Tous les frais pour obtenir les documents et preuves de citoyenneté exigés sont à la charge du Voyageur.

GVQ n'assume aucune responsabilité concernant les passeports, les visas, les autorisations, les autres documents de voyage ou toutes autres conditions requises ou refus d'accès par les pays visités ou les pays d'escales pour l'entrée et la sortie du pays.

#### Autorisation de voyage électronique (AVE) pour l'entrée au Canada en avion :

En vertu du programme d'AVE (autorisation de voyage électronique) du Canada, les citoyens des pays autres que les États-Unis, qui n'ont pas besoin de visa pour entrer au Canada, devront obtenir une autorisation en ligne avant de venir au Canada en avion, sauf s'ils en sont dispensés. Cette condition d'entrée au Canada est obligatoire et des frais sont à payer pour l'examen de la demande. Il est possible de demander l'autorisation [via ce lien](#) ou de contacter un conseiller en voyages pour en connaître les modalités d'obtention ou de règlement. **Refus d'accès :**

À défaut d'avoir en main les documents requis selon les conditions requises ou la législation applicable, les transporteurs ou les autorités compétentes pourront refuser l'accès ou l'entrée dans un pays à tout Voyageur et aucun remboursement ne pourra être obtenu. Un Voyageur qui détient toute la documentation requise peut également se voir refuser l'entrée dans un pays.

**Casier judiciaire :**  
Le Voyageur qui détient un casier judiciaire peut se voir refuser l'entrée aux États-Unis et dans certains autres pays.

**Mineur :**  
Un parent voyageant seul avec un enfant mineur devra présenter un document signé par l'autre parent autorisant le mineur à voyager. Habituellement, ce document se présente sous la forme d'une déclaration écrite sous serment mais les exigences peuvent varier d'un pays à l'autre. Il est de la responsabilité du Voyageur d'obtenir, à ses frais, tout document exigé par les autorités gouvernementales.

#### 15. RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR

##### Expulsion :

Tout Voyageur qui s'inscrit sur un Voyage de GVQ accepte les conditions et politiques de GVQ et/ou du fournisseur de prestation. 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

d'horaire, des changements de type, de taille et de poids de véhicule, des changements de 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, GVQ ne peut être tenue responsable pour de tels consolidations, annulations, changements ou retards causés par ceux-ci.

##### Enregistrement :

Pour toute prestation 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 GVQ 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, le 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 leur propriétaire. Tous les bagages sont transportés aux risques de leur propriétaire et doivent respecter les conditions de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (<https://www.catsa-acsta.gc.ca/fr>), du fournisseur de prestations touristiques et, en l'absence de conditions du fournisseur de prestations touristiques, les conditions spécifiques de GVQ. Le Voyageur doit bien identifier, avant tout Voyage, ses bagages et sacs de voyage, soit avec les étiquettes qui auront été fournies par GVQ et, en l'absence de telles étiquettes, avec tout autre identifiant. GVQ demande au Voyageur de bien identifier, avant le début des prestations 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 aux médicaments et aux risques pour la santé que peuvent entraîner 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. GVQ et ses fournisseurs se dégagent de toute responsabilité relativement à ces informations et aux risques qui peuvent être encourus relativement

à ces médicaments et aux risques pour la santé que peuvent entraîner 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. GVQ et ses fournisseurs se dégagent de toute responsabilité relativement à ces informations et aux risques qui peuvent être encourus relativement

#### 16. ASSURANCE VOYAGE

Afin de voyager en toute tranquillité d'esprit, GVQ recommande au Voyageur de prendre une assurance couvrant les risques avant, pendant, et après le voyage, pour tout Voyage hors de son lieu de résidence ; il est possible de s'en procurer auprès de l'un de nos conseillers ou d'un agent en voyage. GVQ décline toute responsabilité envers tout Voyageur sans assurance voyage. Si le Voyageur dispose d'une assurance avec sa carte de crédit ou toute autre assurance personnelle, 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.

#### Particularités quant aux Voyages Actifs et/ou Sportifs

Dans le cadre des Voyages actifs et/ou sportifs, il est important de valider que la couverture d'assurances médicales couvre le sport pratiqué. GVQ conseille fortement au Voyageur de se procurer une assurance couvrant les risques généralement associés aux voyages sportifs tels que : assurance-vie, frais médicaux et d'hospitalisation, perte et/ou vols de bagages, assurance-annulation, évacuation, assurance accident. Tous les Participants aux Voyages actifs et/ou sportifs devront signer un document de décharge de responsabilité obligatoire du fournisseur de prestation; celui-ci devra être lu et signé. Pour les mineurs, le consentement signé et la présence d'au moins un parent est exigé. Tout Participant mineur et les parents des Participants mineurs acceptent les risques liés à la pratique de tels sports dans des conditions normales de pratique.

#### 17. EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

GVQ est titulaire d'un permis d'agent de voyage du Québec et agit en cette qualité auprès des fournisseurs de prestations touristiques dont les prestations composent les services réservés et/ou acquis par le Voyageur de GVQ. Bien que GVQ choisisse avec soin ses fournisseurs, elle n'exerce aucun contrôle sur ceux-ci et, par conséquent, GVQ 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 prestations fournies sont assujetties aux conditions générales de ces fournisseurs de prestations 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 s'appliquent aussi aux mandataires, agents et employés de GVQ. Les obligations de GVQ sont de moyens et se limitent à prendre les dispositions nécessaires afin que les prestations touristiques réservées et/ou acquises soient disponibles pour le Voyageur.

Le Voyageur n'aura droit à aucune réclamation, remboursement et/ou dédommagement pour les pertes, frais, dépenses, dommages, troubles, ennuis, accidents, décès, retards, annulations, changements, pertes d'agréments 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 prestations touristiques;

- d'une maladie ou d'un vol;

- du fait qu'un Voyageur n'ait pas les documents requis, y compris passeport,

doit obligatoirement le spécifier dans la section « Message ». GVQ ne peut en garantir la disponibilité et des frais additionnels, payables sur place, peuvent être exigés.

Une fois sur place, si le nombre de personnes diffère, l'établissement d'hébergement, incluant les navires 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, le nombre d'hébergement. Pour tout changement apporté, veuillez vous reporter à la section « FRAIS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION » des présentes conditions générales.

#### 8. DISTRIBUTION DES CHAMBRES, SIÈGES

##### ET/OU CABINES

GVQ agit à titre d'intermédiaire entre le Voyageur et les différents fournisseurs de prestations touristiques. Outre les cas où une chambre, un siège ou une cabine aura été spécifiquement identifié par le fournisseur de prestations touristiques lors de la réservation et/ou l'achat, GVQ ne peut pas garantir toute demande spéciale car seuls les fournisseurs ont le privilège de la distribution des chambres, sièges ou cabines au Voyageur et aucune compensation ou remboursement ne peut être demandé à GVQ. Tout surclassement est hors 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 au Voyageur. Renseignez-vous au <https://www.opc.gouv.qc.ca/ficav/>

#### 19. CHANGEMENT

GVQ ou le fournisseur de prestations pourra permettre, dans certaines circonstances et afin d'accommoder un Voyageur, de procéder à certaines modifications aux prestations touristiques du Voyageur.

Toute demande de changement ou de modification doit être effectuée par écrit auprès de GVQ plutôt qu'au fournisseur de prestations. Les modifications non-autorisées par GVQ resteront entièrement à la charge du Voyageur sans qu'il puisse obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications. Si le voyage est interrompu, il n'y aura aucun dédommagement possible.

Dans la mesure où une telle modification n'est pas permise et qu'un Voyageur décide de ne pas utiliser les prestations touristiques, les frais d'annulation s'appliqueront.

#### 20. ACTIVITÉS NON INCLUSES

GVQ 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 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. GVQ ne peut être tenue responsable de quelque façon que ce soit pour toute plainte ou réclamation découlant de la participation à ces activités.

#### 21. DOCUMENTS DE VOYAGE

L'envoi des documents de voyage sera fait au plus tard 10 jours avant la date du départ, à condition que le paiement total soit reçu.

Il est de la responsabilité du Voyageur de s'assurer que tous les documents sont conformes à la réservation et que les noms sont identiques aux documents officiels de voyage.

#### 22. CONFIDENTIALITÉ

GVQ constituera un dossier dans lequel seront inscrits, de façon sécuritaire et confidentielle, les coordonnées du Voyageur et les renseignements concernant les prestations vendues et fournies par GVQ. Les informations contenues dans ce dossier seront transmises aux fins de gestion du dossier et afin d'assurer la qualité des prestations fournies. À cet effet, GVQ pourrait communiquer avec le Voyageur pour effectuer un suivi à propos de son Voyage.

#### 23. LOIS

Les présentes sont régies par les lois applicables dans la province de Québec.

#### 24. DROIT À L'IMAGE

En participant à un voyage de GVQ, le Voyageur autorise GVQ à utiliser sa photo 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, sites Web et autres documents de même nature, et ce, dans un cadre professionnel. Le Voyageur doit aviser formellement GVQ s'il refuse d'apparaître dans les publications précitées de GVQ.

#### 25. POURBOIRES

Dans la majorité des pays, les pourboires représentent une partie importante de la rémunération de certains métiers qui sont à la base du fonctionnement économique touristique. Ils sont le reflet de la satisfaction du Voyageur en fonction des services reçus tout au long du séjour. Nullement obligatoires, sauf pour les croisières, et à l'entière discrétion du Voyageur, ils ne sont pas inclus mais sont toujours bien appréciés. Des informations précises à ce sujet seront indiquées dans les documents de voyage.

#### 26. LIEU DE DÉPART DU GUIDE,

##### ACCOMPAGNATEUR, CHAUFFEUR,

##### CHAUFFEUR-GUIDE ET CHAUFFEUR PRIVÉ

Pour certains voyages, excursions et activités, leur lieu de départ peut varier. Il est de la responsabilité du Voyageur d'arriver suffisamment avant l'heure et à l'endroit qui sera confirmé dans les documents de voyage.

#### 27. FAUTES, ERREURS ET DISPONIBILITÉS

GVQ ainsi que ses fournisseurs se réservent le droit de refuser, de corriger ou d'annuler une réservation et/ou l'achat d'une prestation touristique advenant le cas d'une faute d'impression, d'une erreur ou d'un manque de disponibilités. La disponibilité et les prix

prestations touristiques comparables à celles ayant été annulées, changées ou modifiées.

#### 11. 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, GVQ vous réfère aux conditions générales de ces fournisseurs de prestations. GVQ n'exercant aucun contrôle sur les croisiéristes et transporteurs terrestres ou aériens, GVQ ne pourra donc pas être tenue responsable pour toutes pertes au Voyageur dues à ces annulations ou changements, et le cas échéant, le Voyageur devra entreprendre tout recours directement à l'encontre des fournisseurs. Les escales manquées ne se qualifient pas pour un remboursement.

#### 12. PHOTOGRAPHIES OU IMAGES

Toutes les photos, images, vidéos ou les autres types d'illustrations sont produites à titre indicatif seulement. Les prestations touristiques réelles peuvent varier des photos, images, vidéos ou autres types de reproductions présentées, que ce soit en raison des différentes catégories de prestations offertes, de la disponibilité, de la saison, de travaux, ou de toute autre cause.

les employés de GVQ, les autres Voyageurs et usagers, les fournisseurs de prestations ou de biens, les représentants des fournisseurs de prestations ou de biens ou tout tiers, le Voyageur pourra être expulsé de toute prestation touristique ou de tout Voyage de groupe, soit par un représentant de GVQ et/ou un représentant du fournisseur de prestation, 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 GVQ ni par le fournisseur de prestation 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 :

GVQ et les fournisseurs de prestations 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 prestation, pourrait encourir un risque pour lui-même ou pour les tiers en participant à une prestation touristique, qui pourrait mettre en péril le bon déroulement d'une prestation touristique, qui n'a pas les documents requis pour bénéficier d'une prestation 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 contrevient à une norme, un règlement ou une législation applicable ou qui n'a pas payé les coûts totaux des prestations touristiques. Le Voyageur n'aura droit à aucun remboursement si une prestation touristique lui est refusée pour l'un ou l'autre des motifs précités.

#### Condition physique et psychologique :

Le Voyageur a l'entière responsabilité d'évaluer ses conditions physique et psychologique afin de s'assurer de pouvoir participer en toute sécurité et d'être suffisamment autonome pour participer aux différentes prestations touristiques. Au besoin, le Voyageur doit s'adresser à un professionnel de la santé pour confirmer ses aptitudes à prendre part à une prestation touristique. GVQ se réserve le droit de questionner le Voyageur sur son aptitude à prendre part à une prestation touristique et à requérir l'obtention des preuves d'aptitudes d'un professionnel de la santé approprié pour pouvoir participer à une prestation touristique.

Si un Voyageur doute d'avoir les capacités requises pour effectuer une activité ou participer à une prestation touristique, il doit en aviser sans délai le représentant de GVQ et/ou le représentant du fournisseur et s'abstenir d'effectuer l'activité ou de participer à la prestation touristique.

#### Particularités quant aux Voyages Actifs et/ou Sportifs

Les prestations touristiques de type actif et sportif sont généralement accessibles à tout Voyageur en bonne condition physique et en bonne santé, et ne requièrent pas une forme physique exceptionnelle (voir [www.gvqactif.ca](http://www.gvqactif.ca)) ni des connaissances techniques particulières, mais tout Voyageur doit être prêt à fournir un effort physique raisonnable en relation avec les prestations touristiques choisies.

#### Médicaments :

Le Voyageur a la responsabilité de prévoir une quantité suffisante de tous les médicaments nécessaires durant les prestations touristiques et de les transporter avec lui en tout temps. Le Voyageur a la responsabilité d'avoir en main toute la documentation requise pour pouvoir transporter des médicaments d'ordonnance. Pour toute question relative aux vaccins

visa, lorsque nécessaire;

- d'une force majeure;
- qu'un Voyageur ne remplisse pas les conditions physiques ou psychologiques nécessaires aux prestations touristiques;
- qu'un Voyageur se voit refuser l'accès à une prestation touristique par le fournisseur de prestations touristiques;
- qu'un Voyageur se voit refuser l'accès à une prestation 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'une prestation touristique;
- de l'annulation par GVQ, pour quelque raison que ce soit, des prestations réservées et/ou acquises, la responsabilité dans de telles circonstances de GVQ étant limitée au seul remboursement des prestations réservées et payées à GVQ par le Voyageur, à l'exception des annulations, changements et modifications causés par des forces majeures;
- d'une annulation, changement ou modification des prestations touristiques pour une raison inhabituelle et/ou imprévisible, telles des forces majeures incluant sans s'y limiter : les accident, maladie, épidémie, pandémie, guerre, 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 GVQ et qui pourraient perturber les opérations de GVQ ou les services de ses fournisseurs de prestations.

des prestations sont validés uniquement au moment de la confirmation du paiement.

#### 18. RÉGLEMENT DES PLAINTES

Il est de la responsabilité du Voyageur d'aviser immédiatement GVQ lorsqu'un problème survient relativement aux prestations touristiques. Le Voyageur doit permettre à GVQ d'amener une solution immédiate ou dans les meilleurs délais au problème, lorsque possible, en communiquant avec le représentant de GVQ sur place ou par téléphone au 1-800-463-1598 ou par courriel au [sac@gvq.ca](mailto:sac@gvq.ca). Les plaintes ne seront considérées que si GVQ n'a pu résoudre le problème sur place, lors de l'exécution des prestations touristiques, et ce malgré ses interventions. Aucune autre plainte ou réclamation ne sera considérée. Dans tous les cas, la responsabilité de GVQ se limite spécifiquement au prix du Voyage. Tout Voyageur qui croit avoir une réclamation contre GVQ ou un tiers en lien avec l'exécution des prestations touristiques doit, dans les quatorze (14) jours suivant la fin des prestations touristiques, adresser une plainte écrite détaillée par courriel au [sac@gvq.ca](mailto:sac@gvq.ca) ou par la poste, sous pli recommandé à Groupe Voyages Québec, 1000 – 2525, Boulevard Laurier, Québec, Québec, G1V 2L2. GVQ y donnera suite dans les meilleurs délais. À noter que les fournisseurs de GVQ ont chacun leurs politiques quant aux dommages subis durant les prestations touristiques. Il est de la responsabilité du Voyageur de prendre les dispositions nécessaires pour acheminer les plaintes ou réclamations aux fournisseurs dans les délais et conditions requis par ceux-ci. Les prestations touristiques payées mais non reçues pourraient être remboursées par le Fonds