

Carte-cadeau voyages – FAQ (foire aux questions)

Q : Où puis-je utiliser ma carte-cadeau voyages ?

R : Vous pouvez échanger votre carte-cadeau dans n'importe quelle agence Club Voyages, Voyages Transat, Marlin Travel, TravelPlus ou Transat Travel au Canada, et ce, en personne ou par téléphone. Visitez notre site Web pour la liste complète des agences.

Q : Que puis-je acheter avec ma carte-cadeau voyages ?

R : Vous pouvez échanger votre carte-cadeau voyages quand vous effectuez une réservation auprès de l'un de nos conseillers en voyages. La carte-cadeau sera appliquée au paiement de votre réservation. La carte-cadeau peut être échangée contre tout produit de voyage vendu dans nos agences. Cela inclut les vols, les hôtels, les locations de voiture, les forfaits, les croisières, les assurances voyages et les honoraires professionnels.

Q : Quelle peut être la valeur d'une carte-cadeau voyages ?

R : Une carte cadeau peut contenir de 25 à 500 \$. Pour chaque transaction en ligne, un total de 10 cartes-cadeaux peuvent être achetées pour un montant total maximum de 1 000 \$. Pour un montant supérieur, l'achat doit se faire en agence. Il n'y a pas de frais d'activation. Toutes les cartes-cadeaux sont émises en dollars canadiens.

Q : Comment les cartes-cadeaux achetées en ligne sont-elles envoyées ?

R : Club Voyages , Voyages Transat, Marlin Travel, TravelPlus ou Transat Travel n'est pas responsable de l'adresse soumise au moment de l'achat. Veuillez-vous assurer que vos coordonnées et que les informations relatives à la livraison sont correctes. La livraison des cartes-cadeaux est gratuite. Les cartes-cadeaux sont livrées par courrier standard de Postes Canada. Le temps de livraison moyen est de 5 jours ou moins. Le temps de livraison peut varier. Le temps de livraison standard est calculé en jours ouvrables pour les articles envoyés d'un grand centre urbain à un autre grand centre urbain et varie selon l'origine et la destination. Un jour ouvrable constitue tout jour de la semaine, à l'exception du samedi et du dimanche, des jours fériés ou de toute autre journée ordinaire considérée comme un jour férié par Postes Canada.

Le temps de livraison standard est calculé en jours ouvrables pour les articles envoyés d'un grand centre urbain à un autre grand centre urbain et varie selon l'origine et la destination. Un jour ouvrable constitue tout jour de la semaine, à l'exception du samedi et du dimanche, des jours fériés ou de toute autre journée ordinaire considérée comme un jour férié par Postes Canada.

Q : Comment puis-je payer ma carte-cadeau voyages ?

R : Nous acceptons toutes les cartes de crédit, y compris Visa et MasterCard.

Q : Quand la carte-cadeau voyages expire-t-elle ?

R : Les fonds de la carte-cadeau n'expirent pas; vous pouvez continuer à utiliser votre carte-cadeau voyages jusqu'à ce que sa valeur ait atteint 0 \$. Si la carte elle-même venait à expirer avant que tous les fonds aient été utilisés, veuillez communiquer avec nous; nous la remplacerons gratuitement.

Q : Y a-t-il des frais associés à la carte-cadeau voyages ?

R : Il n'y a aucuns frais déduits de la carte.

Q : Comment connaître le solde de ma carte-cadeau voyages ?

R : Pour obtenir le solde de votre carte, rendez-vous au www.cartescadeauxvoyages.ca ou téléphonez au 1 800 755-8608.

Q : Puis-je ajouter des fonds à ma carte-cadeau voyages ?

R : La carte-cadeau voyages ne peut être rechargée. Une fois que la carte-cadeau a été vidée ou que tous les voyages ou services payés par cette carte ont été réalisés, la carte-cadeau doit être jetée, car elle n'est plus valide.

Q : Puis-je utiliser d'autres formes de paiement en plus de ma carte-cadeau voyages ?

R : Oui, vous pouvez utiliser d'autres formes de paiement en plus de votre carte-cadeau pour payer une réservation.

Q : Qu'arrive-t-il si ma carte-cadeau voyages est perdue ou volée ?

R : Les cartes-cadeaux devraient être traitées comme de l'argent comptant; Club Voyages, Voyages Transat, Marlin Travel, Transat Travel n'est pas responsable des cartes-cadeaux perdues ou volées. Il peut y avoir des frais allant jusqu'à 5 \$ (sauf là où la loi l'interdit) pour remplacer les cartes perdues, volées ou endommagées. Pour remplacer votre carte, veuillez téléphoner au 1 800 755-8608 ou visiter toute agence Club Voyages, Voyages Transat, Marlin Travel ou Transat Travel, avec votre preuve d'achat.

Q : Puis-je recevoir un remboursement pour le solde de ma carte-cadeau voyages ?

R : Les cartes-cadeaux voyages ne sont ni remboursables ni échangeables contre de l'argent comptant, des chèques ou des crédits (sauf quand la loi l'exige). Le solde des cartes-cadeaux n'expire jamais et peut être utilisé pour des réservations de voyage ou des services à venir.

Q : Puis-je recevoir un remboursement pour un achat effectué avec une carte-cadeau ?

R : Les conditions et modalités sont régies par les règlements qui s'appliquent au produit de voyage ou au service en question.

Si vous avez acheté un vol ou un voyage remboursable, la portion payée avec votre carte-cadeau sera remise sur la carte-cadeau originale. Pour cette raison, nous vous recommandons de conserver votre carte-cadeau jusqu'à ce que tous les voyages payés avec la carte-cadeau aient été complétés.

Q : Comment puis-je échanger ma carte-cadeau ?

R : Les cartes-cadeaux ne peuvent être appliquées qu'à de nouvelles réservations ou paiements finaux. Les cartes-cadeaux ne peuvent être utilisées pour des achats en ligne. La carte-cadeau doit être présentée au moment du paiement. Les cartes-cadeaux ne peuvent être appliquées de manière rétroactive après que le paiement ait été effectué.

Q : J'ai reçu une carte-cadeau, mais j'aimerais l'offrir à quelqu'un d'autre. Est-ce permis ?

R : La carte-cadeau peut être utilisée par toute personne l'ayant en sa position. Cependant, la personne qui la reçoit devrait toujours en connaître la date d'achat pour s'assurer que des frais n'en sont pas déduits avant son utilisation.

Q : Puis-je utiliser ma carte-cadeau voyages pour des achats effectués à l'extérieur d'une agence Club Voyages, Voyages Transat, Marlin Travel, TravelPlus ou Transat Travel par exemple pour un vol ou de la nourriture ?

R : Votre carte-cadeau voyages peut être échangée seulement contre des produits et des réservations vendus par nos agences. Elle ne peut être échangée contre des services ou des produits vendus à l'extérieur de nos agences.

Q : Puis-je utiliser ma carte-cadeau voyages pour acheter une assurance voyage ?

R : Oui. Vous pouvez utiliser votre carte-cadeau voyages pour acheter une assurance voyage vendue dans nos agences.

Q : Est-ce que mes cartes-cadeaux voyages sont protégées ?

R : Les fonds de toutes les cartes-cadeaux voyages sont détenus en fiducie. Les cartes-cadeaux achetées en Ontario sont protégées par la Loi sur le secteur du voyage de l'Ontario et le Travel Industry Council of Ontario (TICO). Les cartes-cadeaux achetées à l'extérieur de l'Ontario ne sont protégées par aucune loi provinciale ou territoriale en lien avec le voyage ni par aucune assurance voyage en vertu des dispositions de cette loi, comme le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages dans la province de Québec ou le Travel Assurance Fund de la province de la Colombie-Britannique.

Club Voyages/Voyages Transat est une division de Transat Distribution Canada Inc. Permis n° 753141 au Québec. Siège social : 300, rue Léo-Pariseau, bureau 1601, Montréal (Québec) H2X 4B3.

Marlin Travel/Transat Travel/ TravelPlus est une division de Transat Distribution Canada Inc. BC Reg. #2356, Reg. #50015084 au Ontario. Siège social : 191, The West Mall, bureau 800, Etobicoke (Ontario) M9C 5K8.

