

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions générales des vacances au Club Med que vous avez choisies (les « Vacances ») sont énoncées (a) dans la présente section, (b) dans les autres pages de cette brochure, (c) dans d'autres documents distribués, de temps à autre, par Club Med Ventes Canada inc. à ses membres canadiens et (d) sur son site internet [www.clubmed.ca](http://www.clubmed.ca). Club Med Ventes Canada inc. commercialise et vend au Canada des vacances dans les villages Club Med (les « Villages »), sur le voilier Club Med 2 (quelquefois appelé le « Bateau ») et dans d'autres centres de villégiature en Amérique du Nord et en Asie (appelés collectivement « Destinations Vacances »). Par l'intermédiaire de filiales, Club Med S.A.S. et / ou Club Med Amérique du Nord S.A. (les « Opérateurs ») exploitent et / ou gèrent les Destinations Vacances. Toute mention du Club Med ou du Club dans cette brochure fait référence aux Opérateurs, soit directement, soit par l'intermédiaire de ses filiales et non à Club Med Ventes Canada inc. La société Club Med Marine S.A., ci-après parfois appelée « Transporteur », est exclusivement responsable de la direction et de la gestion du transport des passagers et des bagages à bord du voilier Club Med 2. Le voyage à bord du Club Med 2 est soumis aux conditions et aux modalités du contrat de croisière entre vous et le Transporteur. Le contrat accompagne le bulletin d'inscription qui vous est transmis avant le départ. Certaines dispositions relatives aux Villages contenues dans la présente brochure ne s'appliquent pas aux vacances à bord du voilier Club Med 2.

**ÂGE MINIMUM DE SÉJOUR :** À l'exception des Villages pour adultes tels que Turquoise, dont l'âge minimal obligatoire de séjour est de 18 ans, et Club Med 2, dont l'âge obligatoire de séjour est de 8 ans, tous les Villages acceptent les enfants de tout âge ou à partir de 4 mois (selon le Village), sauf certains Villages où l'âge minimum est de 2 ans. Le non-respect de l'âge minimum pour les Villages pour adultes peut entraîner sur place un refus d'entrée et de séjour à la personne concernée ainsi qu'à ceux qui l'accompagnent lors de son arrivée.

**PRIX :** Le séjour des enfants de moins de 4 ans est gratuit. Le séjour gratuit des enfants est valable pour une sélection de dates seulement. Certaines restrictions de dates s'appliquent. Les adultes sont les personnes de 16 ans et plus. Différentes catégories de chambres peuvent être disponibles, mais des suppléments peuvent s'appliquer. Pour des informations exactes et à jour sur les prix et les offres spéciales, veuillez contacter le 1 800 CLUB-MED, votre agent de voyage ou visiter le [www.clubmed.ca](http://www.clubmed.ca). Tous les Prix sont sujets à changement. Des suppléments peuvent s'appliquer pour les séjours de fins de semaine ou de congés fériés. Les Prix « Réservation Immédiate » sont offerts pour une durée limitée et ne peuvent être combinés avec aucune autre offre spéciale.

**RESTRICTIONS ET CONDITIONS APPLICABLES À TOUS LES TARIFS ET À TOUTES LES DATES :** Tous les prix sont exprimés en dollars canadiens. Les tarifs en séjour seulement et croisière seulement ne comprennent ni la portion aérienne ni les transferts. À moins que le membre n'ait payé la totalité des services, tous les prix peuvent être augmentés en tout temps et pour toute raison. Les réductions de prix sont applicables aux nouvelles réservations seulement. Les tarifs sont assujettis aux Conditions générales et aux modalités énoncées dans la Brochure Club Med en vigueur et / ou celles qui vous ont été présentées dans vos documents. Certaines conditions spéciales peuvent s'appliquer pour des groupes de 20 adultes et plus. Pour les Vacances achetées auprès d'un agent de voyage titulaire d'un permis du Québec, jusqu'à 30 jours avant le début des Vacances, le prix des Vacances peut être modifié advenant l'imposition d'une surcharge de carburant par le (ou les) transporteur(s) ou une augmentation du taux de change, dans la mesure où le taux de change applicable 45 jours avant le début de vos Vacances a augmenté de plus de 5% depuis la date de réservation des Vacances. Si la modification entraîne une augmentation du prix égale ou supérieure à 7% du prix excluant toute taxe applicable (TPS, TVQ ou TVH), vous pourrez alors choisir entre (a) payer l'augmentation, (b) annuler vos Vacances et obtenir le remboursement intégral du prix payé, ou (c) accepter des vacances Club Med similaires que nous pourrions vous proposer. Cependant, aucune modification du prix ne peut avoir lieu à moins de 30 jours du début de vos Vacances. Pour les Vacances achetées auprès d'un agent de voyage titulaire d'un permis de l'Ontario, advenant une augmentation de plus de 7%, même après le paiement d'un dépôt (mais avant le paiement complet du prix des Vacances), à l'exclusion de toute augmentation de toute taxe applicable (TPS, TVQ ou TVH), vous aurez le choix d'annuler et d'obtenir un remboursement complet ou d'opter pour des vacances Club Med similaires que vous jugerez acceptables. Les dates de départ, programmes et itinéraires sont sujets à changement à tout moment avant le départ et sans préavis, que vous ayez payé ou non, en tout ou en partie, vos vacances. Les tarifs aériens sont assujettis à la disponibilité des places et à certaines restrictions. Tous les itinéraires sont sujets à changement sans préavis. Afin de conserver des tarifs compétitifs pour les forfaits avec vols, la valeur de la portion terrestre à l'intérieur du forfait peut être différente du prix du séjour seulement programmé dans le système. Dans tous les cas, le fait de soustraire le tarif de la portion terrestre au tarif du forfait ne reflète pas nécessairement le véritable prix du transport aérien.

**HORAIRES D'ARRIVÉE / DÉPART :** Les membres qui arrivent indépendamment (en séjour seulement) sont attendus en Village le premier jour à partir de 15 h. La chambre peut ne pas être disponible au moment de votre arrivée. Le jour du départ, les membres doivent libérer leur chambre à 10 h, et le repas du midi est compris. Des horaires de libération de chambres plus favorables peuvent être offerts dans certains Villages et ceux-ci vous seront communiqués sur place. Programme de fidélisation Great Members : l'enregistrement prioritaire à l'arrivée au Village et la libération tardive de la chambre la dernière journée dépendent des disponibilités en Village au moment de l'arrivée et du départ. Pour les membres voyageant en forfait avec vols organisés par Club Med, tous les repas sont compris depuis l'arrivée jusqu'au départ. Les départs des croisières varient selon l'itinéraire. Les enfants de moins de 6 ans seront logés dans la même chambre que leurs parents. L'âge des enfants est déterminé par la date de voyage et non la date de la réservation. Veuillez noter que durant certaines vacances scolaires nord-américaines et européennes, plus de familles avec enfants peuvent être présentes dans tous les Villages, sauf ceux strictement réservés aux 18 ans et plus.

**RENSEIGNEMENTS UTILES :** Pour que vos vacances se déroulent dans l'agrément et en sécurité, nous vous suggérons de lire attentivement ces renseignements ainsi que toutes les autres informations présentées par le Club Med. La qualité, les usages et les conditions d'utilisation en ce qui concerne les services et l'hébergement offerts dans le pays de votre Destination Vacances peuvent être différents de ceux qu'on retrouve au Canada ou aux États-Unis. La qualité peut être inférieure à celle d'un établissement semblable au Canada ou aux États-Unis.

**LES VACCINATIONS :** Bien avant votre départ, consulter votre médecin ou votre centre local de services communautaires.

**DURANT VOTRE SÉJOUR :** Veuillez demander un traitement préventif pour les troubles digestifs à votre médecin. Dans la plupart des cas, les troubles intestinaux résultent d'un changement climatique ou d'une modification des habitudes alimentaires. Pelez toujours les fruits et les légumes frais. Mangez des mets bien cuits. Buvez beaucoup de liquide, en évitant toutefois les boissons glacées servies hors du Village. Un simple traitement peut s'avérer très efficace.

**À LA PLAGE :** Dans la majorité des Destinations Vacances à l'étranger, les plages sont publiques et ne relèvent donc pas de la responsabilité du Club Med. Ni les plages ni les piscines (sauf si mentionné) au Village ne sont surveillées par des maîtres-nageurs.

**SERVICES MÉDICAUX :** Certains Villages du Club Med en Amérique du Nord comptent deux infirmières licenciées qui peuvent administrer les premiers soins et aider à certains besoins médicaux (par exemple, la réfrigération des médicaments), d'autres comptent un responsable hygiène et sécurité. Un médecin indépendant est disponible au Village ou à proximité. À bord du Club Med 2, un médecin et une infirmière assurent les soins de santé jour et nuit. Les frais médicaux doivent être assumés par les membres.

**HÉBERGEMENT :** Moyennant un supplément et selon la disponibilité, une personne de 12 ans et plus peut réserver une chambre en occupation simple (12 ans pour les Antilles françaises et la zone Europe, et 16 ans pour la Zone Nord Américaine). Veuillez vous renseigner auprès du Club Med ou de votre agent de voyage. Différentes catégories de chambres sont proposées. Certaines offrent des services et commodités additionnels sont proposées moyennant un supplément. Des chambres communicantes sont disponibles dans certains Villages familles moyennant également un supplément (selon la disponibilité). Dans le cas des Villages pour tous, la plupart des chambres sont offertes en occupation double ou simple et les chambres communicantes ne sont pas disponibles. Des lits d'appoint ne peuvent être garantis. Les familles qui choisissent de séjourner dans l'un de ces Villages devront prévoir que les enfants pourraient ne pas partager la chambre de leurs parents. L'attribution des chambres est toujours faite à l'arrivée au Village.

Les chambres sont climatisées, sauf dans les Villages de ski. Chaque chambre comprend deux lits simples, un lit double ou un très grand lit, ainsi qu'une salle de bain privée avec douche. Certaines chambres comportent une baignoire (consulter la description des chambres du Village). Les chambres des Destinations Vacances ont de petits coffrets personnels de sécurité. Les bijoux, les sommes d'argent importantes et les autres objets de valeur devraient être laissés à la maison, car ils ne sont pas couverts par l'Assurance-Vacances limitée du Club Med ou possiblement par toute autre police d'assurance que vous pourriez détenir. Les membres sont priés de prendre les mesures élémentaires de sécurité, comme verrouiller les portes d'entrée et de patio en permanence de l'intérieur et de l'extérieur, et conserver les clés de la chambre et du coffret personnel sur eux.

**RESTAURANTS :** L'ouverture des restaurants de spécialités est en fonction du taux d'occupation du Village.

**SPORTS :** Nous prenons l'enseignement des sports au sérieux et mettons l'accent sur la sécurité. La plupart des activités se déroulent sous la supervision d'instructeurs qualifiés. Des leçons de groupe sont habituellement données le matin et / ou l'après-midi. Nous nous réservons le droit d'annuler ou de modifier les programmes sportifs et la disponibilité de l'équipement à toutes les Destinations Vacances sans préavis. Tous les suppléments sont approximatifs et sujets à changement sans préavis. Veuillez vous reporter aux pages spécifiques de la brochure ou au site [clubmed.ca](http://clubmed.ca) pour plus d'informations. Les informations suivantes sur les sports concernent les Destinations Vacances Club Med seulement.

**PLONGÉE BOUTEILLE :** Cette activité dépend des conditions atmosphériques et de l'état de la mer, et ce, selon le jugement exclusif du ou des gestionnaires Club Med. • N'oubliez pas vos carnets et diplômes de plongée ainsi qu'un certificat de « non contre-indication » à la plongée scaphandre datant de moins d'un an (exigé pour toutes les prestations de plongée offertes par Club Med) remis par un médecin du sport. • Cependant, les seules procédures PADI peuvent exiger que vous vous soumettiez à un nouvel examen médical, qui déterminera en dernier ressort votre aptitude à plonger (cette dernière mention s'applique également à la plongée hors Club Med sous-traitée localement). • Pour les mineurs (moins de 18 ans), une autorisation écrite des parents est exigée. • La location de combinaisons isothermes et d'ordinateurs de plongée est disponible dans tous les centres de plongée. Bouteilles et STAB (système de sécurité gonflable), palmes, masques, détendeurs et ceintures de plomb sont fournis pour toutes les leçons de plongée. • Certains poissons décrits dans les forfaits de plongée sous-marine peuvent n'être observables qu'à certaines périodes de l'année. • Les normes de sécurité Club Med pour l'activité de plongée bouteille imposent l'arrêt de l'activité plongée 24 h avant le vol de retour. • Les différents forfaits n'incluent pas l'obtention de certifications (prestations proposées à la carte, en supplément du forfait plongée bouteille). En dehors des activités de plongées encadrées ou surveillées, l'équipement tels les masques, les palmes et les tubas n'est ni prêté, ni loué.

**LIMITES D'ÂGE :** Par sécurité, Club Med exige un âge minimal pour la pratique des sports.

**DANS LES VILLAGES FAMILLES :** L'âge minimum requis pour les enfants dépend de l'activité. Veuillez vous renseigner avant de partir, surtout si vous voyagez avec de jeunes enfants. Dans toutes les autres destinations vacances: la limite d'âge requise pour participer à certaines activités peut être modifiée sans préavis. Veuillez noter que ces Destinations Vacances n'offrent pas d'équipements de sport de la taille des enfants. Veuillez vous renseigner au sujet des conditions d'âge requises. La supervision des parents peut être requise.

Lors de l'enregistrement au Village, les parents pourraient avoir à montrer une preuve d'âge de leurs enfants pour que ceux-ci aient accès aux installations des Baby Club Med®, Petit Club Med®, Mini Club Med®, Junior Club ou Passworld Teen Access.

Club Med Ventes Canada inc. se réserve le droit d'exiger une preuve d'âge au moment de l'inscription à une offre promotionnelle qui dépend de l'âge. Les tarifs qui s'appliquent aux enfants dépendent de l'âge de ces derniers au moment du voyage.

**MODALITÉS SPÉCIFIQUES :** SONT EXCLUS DU PRIX (entre autres) : • les frais d'adhésion (voir section Frais d'adhésion) • le coût des passeports, des cartes de touriste, des visas et des certificats de vaccination • les frais pour excédent de bagages • les coûts pour services de nature personnelle, notamment certaines boissons achetées au bar (telles que Champagne et VSOP (peut varier d'un Village à l'autre)) • les excursions optionnelles • suppléments pour massages, forfaits Spa, certains services des centres de conditionnement physique ou de santé; les frais d'entrée et les autres dépenses relatives au golf; la location d'équipement de ski; la location de vélo à certaines Destinations Vacances; les tournois de golf et de tennis; la plongée-bouteille, les certifications et les autres cours ou stages spécialisés à la plupart des Destinations Vacances; le matériel d'artisanat; le billard à certaines Destinations Vacances • toutes taxes de vente, taxes sur les produits et services ou autres taxes semblables, si applicables • la carte touristique de la République dominicaine dans les cas d'un forfait par vols réguliers ou pour une réservation en « séjour seulement » • les frais de contribution au fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage de 1 \$ par 1 000 \$. La protection du FICAV est donc gratuite pour les clients d'agence de voyages.

**FRAIS D'ADHÉSION :** Les personnes achetant des Vacances Club Med, incluant celles n'achetant qu'un vol Club Med ou séjour seulement, doivent obligatoirement payer des frais d'adhésion. Adultes et enfants de 16 ans et plus, 60\$. Enfants de moins de 16 ans, 30\$.

L'adhésion est valable pendant un an à compter de sa date d'émission, c'est-à-dire du jour de la réception du premier paiement ou acompte et doit être en vigueur jusqu'à la date de retour de voyage. Les frais d'adhésion ne sont pas remboursables.

**ASSURANCE-VACANCES :** Si vous réservez au Canada, vous êtes automatiquement couverts par l'Assurance-Vacances limitée du Club Med (Plan de base). Celle-ci est incluse dans le prix de vos vacances. Une description détaillée est disponible sur demande auprès de Club Med Ventes Canada inc., sur le site clubmed.ca, ainsi que dans le document du Plan d'assurances que vous recevrez par voie électronique avant votre départ si vous avez fait une réservation. Nous vous suggérons de souscrire une protection supplémentaire. Un Plan supérieur optionnel est disponible (Plan Tranquillité d'esprit). Informez-vous auprès de votre agent de voyage ou visitez le site clubmed.ca pour plus de détails. Le régime d'Assurance-Vacances mentionné précédemment PEUT couvrir en partie les frais d'annulation et de modification (voir ci-dessous) si vous devez annuler ou modifier vos vacances avant la date de départ prévue pour cause de blessure, de maladie ou de décès de la personne assurée, d'un membre de sa famille immédiate ou d'un compagnon de voyage partageant la même chambre sans lien de parenté (définis dans le Plan).

**CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION STANDARDS :** Une annulation ou une modification (c.-à-d. tout changement apporté à la réservation) doit être faite **PAR TÉLÉPHONE** puis **CONFIRMÉE PAR ÉCRIT** (la date sera déterminée par l'oblitération du timbre ou la date de la transmission par télécopieur ou par voie électronique). Pour la portion terrestre seulement, les frais sont déterminés selon le nombre de jours avant le départ (voir ci-dessous). Veuillez noter que toute modification (y compris mais non limitée à un changement de date de départ

ou à un changement de Destination Vacances) sera considérée comme une annulation et régie par les conditions et modalités applicables aux annulations, et les réservations modifiées seront sujettes aux tarifs en vigueur au moment de la modification. Les soldes impayés sur les frais d'annulation sont sujets à des actions de recouvrement. Aucun remboursement ne sera effectué dans le cas d'une absence à l'aéroport ou à une Destination Vacances ou d'une interruption ou annulation de séjour d'un membre après le départ. Il n'y a pas de remboursement pour des documents de voyage ou transferts non utilisés. Les frais d'annulation pour des événements spéciaux, certaines promotions et certaines dates de pointe peuvent varier, veuillez contacter notre centre d'appel ou votre conseiller en voyage pour plus d'information.

**Sur le transport aérien :** Les frais d'annulation sur les billets d'avion sont non remboursables par Club Med et suivent les conditions en vigueur de la compagnie aérienne.

**Sur la portion terrestre :** Si vous annulez ou modifiez une réservation, les frais suivants sur la portion terrestre (et sur la portion croisière sur le Club Med 2) ainsi que les frais d'adhésion non remboursables vous seront retenus :

Nombre de jours avant le départ	Frais d'annulation (par personne)
91 ou plus	Aucuns frais d'annulation
60 - 31	25 % par personne
30 - 15	50 % par personne
14 ou moins	100 % par personne

**Congés :** Dans le cas des semaines de congé fériés telles que les semaines d'Action de Grâce 2022, de Noël 2022, et du Nouvel An 2022, de même que d'autres périodes de pointe et de promotions spéciales, les frais d'annulation sont les suivants :

Nombre de jours avant le départ	Frais d'annulation (par personne)
91 ou plus	Aucuns frais d'annulation
90 ou moins	100 %

#### NOUVELLES CONDITIONS D'ANNULATION :

Les frais d'annulation peuvent varier en fonction de la date de votre réservation, de la date de départ et du type de tarif que vous avez sélectionné. Des offres d'annulation flexibles peuvent être mises en place de temps à autre, veuillez-vous référer au site Web [clubmed.ca] ou à votre contrat de vente pour vérifier les conditions spécifiques d'annulation applicables à votre réservation.

Tous les remboursements seront effectués sur le moyen de paiement utilisé pour la réservation initiale.

Si la réservation a été effectuée avec un Crédit de Voyage Futur, le remboursement se fera sous la forme d'un nouveau Crédit de Voyage Futur à utiliser avant la date d'expiration du Crédit de Voyage Futur d'origine.

**Groupes :** Les frais d'annulation et de modification peuvent varier pour les groupes. Contactez votre agence de voyages ou le service des groupes de Club Med Ventes Canada inc. au 1 888 567-1777 pour plus de détails.

Club Med Ventes Canada inc. se réserve le droit d'annuler un vol Club (défini plus bas) ou une croisière à bord du Club Med 2 avant le départ, sauf dans les cas décrits expressément ci-dessous. Le cas échéant, le remboursement intégral se fera par l'intermédiaire de votre agent de voyage sans autre compensation.

À moins d'indication contraire (voir « Changements importants »), Club Med Ventes Canada inc. n'annulera pas un vol Club moins de 10 jours avant la date de départ prévue. Si un vol Club est annulé 10 jours ou plus avant la date de départ prévue, Club Med Ventes Canada inc. tentera de vous aviser dans les sept jours suivant l'annulation, mais au moins 10 jours avant la date de départ prévue.

**CHANGEMENT D'OCCUPATION DE LA CHAMBRE :** Si des changements ou annulations sont effectués par un ou plusieurs membres et que ceux-ci affectent l'occupation des chambres, les prix seront ajustés de façon à refléter l'occupation réelle de la chambre.

**CHANGEMENT DE NOM :** Tout changement de nom sur une réservation confirmée sera considéré comme une annulation (voir « Frais d'annulation »). Veuillez noter que les frais d'annulation des vols de correspondance et des vols que Club Med Ventes Canada inc. n'a pas organisés ou dont elle n'émet pas le billet sont établis par le transporteur aérien concerné.

**VACANCES INUTILISÉES :** Vous n'aurez droit à aucun remboursement, partiel ou total, pour les jours que vous ne passerez pas à votre Destination Vacances ou pour les transferts inutilisés à cause de votre arrivée tardive ou de votre départ prématuré (sous réserve de la limite de l'indemnité prévue par l'Assurance-Vacances). Si vous partez plus tôt que prévu, les frais du vol de retour sont entièrement à votre charge. Les billets d'avion sont non remboursables, non transférables et non endossables à d'autres. Par conséquent, toute partie inutilisée du billet ne vous sera pas remboursée ni créditée. On peut vous demander de quitter l'avion ou la Destination Vacances à tout moment, sans aucun remboursement, si vous incommodez ou dérangez les autres passagers ou membres par vos actes.

**TRANSPORT :** Si vous vous chargez de votre transport à votre Destination Vacances, vous serez entièrement responsable de la confirmation des vols, des dispositions de voyage, des changements de trajet, des annulations ou des difficultés éventuelles, ainsi que de tous les coûts, des taxes d'aéroport ou des frais de transfert éventuels. La section qui suit porte sur les vols Club organisés par Club Med Ventes Canada inc.

**TARIF AÉRIEN :** Toutes les dispositions de voyage contenues dans la présente brochure, sur le site Internet clubmed.ca ou dans tout autre document publié par Club Med Ventes Canada inc. sont sujettes à l'approbation des autorités gouvernementales canadiennes. Vous êtes lié par le contrat entre le transporteur aérien et vous-même, contrat auquel Club Med n'est pas partie. Tout amendement ou changement aux conditions générales de transport, une fois approuvé par les autorités gouvernementales, devient applicable immédiatement sans avis public additionnel. Lorsqu'un nombre minimum de passagers est requis, nous nous réservons le droit d'annuler sans compensation des départs spécifiques, et ce, jusqu'à 10 jours avant la date de départ. Dans un tel cas, les membres se verront proposer une autre date de départ ou une autre Destination Vacances, ou ils pourront voyager à leurs frais, en payant la différence par rapport au tarif établi.

**ENFANTS :** Les enfants de moins de 2 ans voyagent gratuitement (sauf indication contraire), mais n'occupent pas de siège et n'ont pas de franchise de bagages. Si un enfant atteint l'âge de 2 ans durant le voyage, l'achat d'un billet aller-retour est obligatoire avant le départ.

**ÉTABLISSEMENT DES BILLETS :** Sur réception du paiement final, un bulletin d'inscription confirmant le paiement total du forfait vous sera envoyé. Aucun billet électronique ne sera envoyé. Le numéro PNR de la compagnie aérienne est indiqué sur les documents de voyage. Le billet d'avion peut être remboursable uniquement par Club Med Ventes Canada inc. selon les modalités décrites dans les Conditions générales de voyage. Les réservations et les confirmations nécessaires auprès du transporteur aérien seront effectuées par Club Med.

**SIÈGES DE PLUS GRAND CONFORT :** Selon la disponibilité, le Club Med offre, sur certains transporteurs aériens nolisés et selon le type d'appareil, une catégorie de sièges plus spacieux et confortables moyennant un supplément par segment de vol. Ce supplément n'est pas remboursable.

**CONFIRMATION DES VOLS :** Les heures de départ des vols Club sont sujettes à modification. Les membres sont priés de vérifier l'heure de départ 24 heures avant la date prévue en communiquant avec leur agent de voyage, le transporteur aérien ou le service d'information de l'aéroport.

**ENREGISTREMENT AU COMPTOIR :** Le transporteur aérien peut refuser de vous laisser monter dans l'avion si vous êtes en retard. Si vous ratez votre vol Club pour quelque raison que ce soit, vous renoncez automatiquement à vos Vacances, sans compensation ni recours. À l'aérogare, veuillez vous présenter avec vos documents de voyage directement au comptoir de la compagnie aérienne, puis faire enregistrer vos bagages par le transporteur aérien.

**PAIEMENT DES TRANSFERTS :** Le transfert entre l'aérogare et la Destination Vacances à l'arrivée et au départ est organisé en groupe, par autocar, camionnette ou taxi, selon la Destination Vacances. Les frais de transfert d'un membre qui arrive ou qui part seul (c.-à-d. qui ne voyage pas à bord d'un vol Club) sont à sa charge. Les transferts inutilisés ne sont pas remboursés.

**TRAJETS ET HORAIRES :** Les trajets et les horaires sont conditionnels et peuvent être modifiés sans préavis. Nous ne pouvons être tenus responsables des retards, ni des changements, ni des annulations résultant d'événements fortuits, ni des conditions météorologiques, ni de la circulation, ni de l'état des aéroports, ni des bris mécaniques, ni des grèves, ni de la décision du transporteur, ni d'autres causes. De plus, nous ne pouvons pas être tenus responsables des frais supplémentaires ni de la perte de temps de vacances qui pourraient vous être occasionnés par ces faits. Veuillez consulter la section « Contrat de vacances ».

**CHANGEMENTS IMPORTANTS :** Cette brochure est préparée des mois à l'avance et il arrive parfois qu'un Village ou un service annoncé subisse des changements ou ne soit plus disponible. Même après avoir confirmé votre réservation, il se peut que l'on doive faire des changements à vos vacances. La plupart de ces changements sont mineurs. Néanmoins, il se peut que l'on doive parfois faire un changement majeur à vos vacances avant votre départ. Si c'est le cas, nous vous aviserons directement ou par l'entremise de votre agent de voyage, et ce, dans les meilleurs délais afin de vous offrir un séjour semblable à une autre Destination Vacances dans les cas suivants : votre vol de départ est annulé ou votre vol de départ ou de retour est retardé ou devancé de plus de 24 heures (à moins que le retard ne soit dû à des problèmes mécaniques, à des raisons de sécurité, aux conditions atmosphériques, à une grève ou à une force majeure); la croisière ne peut se faire à bord du voilier Club Med 2; l'hébergement ou la qualité de l'hébergement est changé; le prix total de votre séjour est augmenté de plus de 7% (à moins que l'augmentation ne provienne d'une taxe gouvernementale ou d'une augmentation du prix du pétrole autorisée par l'Office des transports du Canada à l'égard des services aériens, comme expliqué à la clause « Restrictions et conditions applicables à tous les tarifs et dates »); le trajet est modifié et vous n'avez pas assez de temps avant le départ pour obtenir de nouveaux documents de voyage des autorités (les « Changements importants »). Si l'autre séjour qui vous est offert vous semble inacceptable, vous aurez droit à un remboursement intégral immédiat, et ce, sans aucuns frais d'annulation de notre part et sans autre compensation.

**CORRESPONDANCE :** Club Med Ventes Canada inc. ne sera en aucun cas tenue responsable si vous manquez votre vol Club à cause de mauvaises conditions météorologiques, de la circulation, de l'arrivée tardive de votre vol de correspondance ou pour toute autre cause indépendante de sa volonté. Si vous prenez vos propres dispositions de voyage, prévoyez assez de temps (3 heures au minimum, préférablement une nuitée) entre les vols et tenez compte des retards éventuels ou des annulations possibles. Club Med Ventes Canada inc. ne sera pas tenue responsable de la pénalité ni de la différence de tarif par rapport au prix des vols commerciaux ou de promotion que vous devrez assumer à la suite de l'annulation ou de la modification d'un vol Club. Veuillez noter que la période de vos vacances inclut la durée du transport à l'aller et au retour et que le prix du forfait est établi en fonction du nombre de nuits.

**TRANSPORTEURS, SUBSTITUTION D'APPAREILS :** Club Med Ventes Canada inc. a recours aux services des différents transporteurs aériens suivants, lesquels sont approuvés par les autorités compétentes : Air Canada, Air Transat, Air France, Air Mauritius, Aero Mexico, Aigle Azur, Alaska air, Alitalia, American Airlines, Canjet, China Airlines, Corsair, Delta, Emirates, JetBlue, KLM, Lufthansa, Mexicana, Northwest, Qatar Airways, Royal Air Maroc, Spirit Airlines, Sunwing, Swiss, Thai Airways, Transavia, Turkish Airlines, United et WestJet. Veuillez nous consulter ou consulter votre agent de voyage pour plus de renseignements. Important : Club Med se réserve le droit de changer de transporteur aérien ou d'appareil sans préavis. Un tel changement ne crée aucun droit à une annulation, à un remboursement ou à une compensation. Il n'est pas garanti que le transport se fera à bord d'un seul et même appareil. Des escales supplémentaires peuvent avoir lieu.

## RÉSERVATIONS ET VOYAGE

**RÉSERVATION :** Toute réservation reçoit un numéro de dossier et n'est possible qu'avec le nom complet du membre, son adresse de domicile et sa date de naissance. L'acompte et les frais d'adhésion, accompagnés de ce numéro de dossier, du nom et de l'adresse complète du membre, doivent être reçus au plus tard à la date précisée lors de la réservation, sans quoi la réservation sera annulée automatiquement. Les mineurs (moins de 18 ans) doivent être accompagnés de leur père, de leur mère ou d'un tuteur (de 30 ans ou plus) pendant toutes les Vacances et répondre à toutes les formalités d'entrée du pays visité. Il faut au moins un tuteur pour trois mineurs. Pour certaines promotions, le paiement complet est requis. Veuillez consulter les conditions particulières s'appliquant aux promotions.

**PAIEMENT – Acompte :** 100 % sur les billets d'avion (lorsqu'achetés avec un vol Club), 25 % sur la portion terrestre plus les frais d'adhésion (voir « Modalités spécifiques ») sont exigés comme acompte pour toutes les Destinations Vacances. Vous recevrez par la suite une facture ainsi que des renseignements sur les assurances.

**Paiement final et documents :** Le paiement final est exigible 45 jours avant la date de départ. Les conditions du paiement final pour des événements spéciaux, certaines promotions et certaines dates de pointe peuvent varier; veuillez contacter votre agent de voyage ou Club Med. Les documents de voyage sont délivrés seulement après réception du paiement final. L'envoi des documents de voyage n'est pas garanti si le paiement final n'a pas été reçu à temps. La réservation sera annulée et des frais seront imposés si le paiement n'est pas reçu à la date requise. En outre, les chèques sans provision ainsi que les changements de mode de paiement entraîneront des frais d'administration de 25 \$. Des frais de service de 25 \$ seront perçus pour tout envoi de documents par service de messagers.

**MODES DE PAIEMENT :** Pour accélérer le traitement de l'acompte et du paiement final, les renseignements suivants doivent être indiqués clairement :

**CHÈQUE, ACOMPTÉ OU PAIEMENT COMPLET :** Nous exigeons un chèque certifié ou un mandat pour le paiement de tout séjour. Le numéro de dossier doit figurer clairement sur le paiement. Les paiements par chèque ne sont acceptés que jusqu'à 14 jours avant le départ. À moins de 14 jours du départ, seuls les paiements par carte de crédit seront acceptés.

**CARTES DE CRÉDIT :** Le Club Med n'accepte que les cartes American Express, Visa et MasterCard. Pour les paiements par téléphone, les renseignements suivants sont requis : le numéro et la date d'expiration de la carte de crédit, le nom du détenteur comme il figure sur la carte ainsi que le code de sécurité. Si le membre n'est pas le détenteur de la carte, la réservation ne sera pas acceptée tant que la signature du détenteur ne sera pas parvenue à Club Med Ventes Canada inc. En permettant l'usage de votre numéro de carte de crédit pour le paiement de l'acompte ou le paiement final, vous indiquez que vous vous engagez à respecter les conditions qui s'appliquent à votre réservation, stipulées dans les présentes conditions générales, que vous ayez signé ou non la facture de crédit.

**GROUPES :** Les modalités de paiement peuvent varier pour les groupes, consultez votre agent de voyage ou Club Med Ventes Canada inc. pour plus d'informations.

**DOCUMENTS DE VOYAGE DES AUTORITÉS :** Il vous incombe de vous procurer les preuves de citoyenneté, passeports, visas, cartes de touriste et certificats de vaccination nécessaires. Club Med Ventes Canada inc. ne sera en aucun cas tenue responsable si on vous refuse l'accès à bord d'un avion ou l'entrée dans un pays, ou si des frais d'annulation ou des frais supplémentaires vous sont imputés parce que vous ne possédez pas les documents de voyage requis. Nous vous conseillons fortement de voyager avec un passeport valide. Des conditions d'entrée spécifiques s'appliquent à toute personne ne possédant pas la citoyenneté canadienne ou à tout enfant voyageant en compagnie d'un seul de ses parents ou avec d'autres personnes que ses parents. Des conditions particulières peuvent régir vos déplacements à l'extérieur de l'Amérique du Nord.

Certains pays visités, autorités ou compagnies aériennes peuvent exiger que les personnes qui ont entre 18 et 21 ans et qui voyagent indépendamment aient en leur possession une autorisation parentale écrite ou qu'un parent qui voyage avec son enfant ait en sa possession une déclaration solennelle ou assermentée de l'autre parent qui l'autorise à voyager avec l'enfant. Ceci s'applique également aux mineurs voyageant avec une personne autre que ses parents. Veuillez communiquer avec l'organisme gouvernemental compétent, le consulat, l'ambassade ou le bureau de tourisme du pays visité avant votre départ pour connaître les exigences en matière de documents de voyage des autorités gouvernementales. Veuillez noter que l'entrée dans un autre pays peut être refusée même si les renseignements requis et les documents de voyage sont complets.

**AGENTS DE VOYAGE :** Les agents de voyage sont indépendants et ne font pas partie de l'organisation du Club Med. Tout agent de voyage doit réserver des Vacances conformément aux conditions et aux modalités de Club Med Ventes Canada inc. pour que Club Med soit tenue de reconnaître la réservation. Notre responsabilité ne saurait en aucun cas être

engagé par un agent de voyage qui donne des renseignements incorrects ou des indications trompeuses. (Voir « Contrat de vacances » ci-dessous.) Les agents de voyage sont autorisés à fournir uniquement les renseignements contenus dans cette Brochure ou dans les autres documents publiés par le Club Med à l'intention de ses membres et des agents de voyage. Les agents de voyage qui réservent vos Vacances doivent obligatoirement vous remettre un exemplaire de cette Brochure. Adressez tout commentaire ou toute question concernant vos Vacances à votre agent de voyage.

**MODALITÉS DE PAIEMENT POUR L'AGENT DE VOYAGE:** Le paiement par MCO n'est pas accepté. Veuillez payer par chèque ou par carte de crédit. Paiement par carte de crédit. Le paiement par carte de crédit doit d'abord être fait par téléphone et est accepté par télécopieur. Par télécopieur, remplissez un formulaire UCC (Universal Credit Charge). L'Agent doit toujours avoir un exemplaire de la signature du détenteur de la carte et de sa signature du détenteur dans ses dossiers. L'agent est le seul et unique responsable de l'authenticité et de la validité de la carte et de sa signature. Lorsque le membre n'est pas le détenteur de la carte, il incombe à l'agent de vérifier que le détenteur de la carte accepte de payer pour le membre et aussi de confirmer l'identité des parties. Advenant un refus par le détenteur de la carte de crédit ou par l'émetteur d'honorer un paiement, et ce, pour non-autorisation ou pour quelque motif que ce soit, l'agence de voyages sera seule tenue responsable des coûts et devra payer Club Med toute somme due en vertu de sa facture. L'agence de voyages devra payer Club Med les sommes indiquées sur les factures Club Med, et assume la responsabilité d'obtenir, à ses propres frais, le paiement de tout service ou produit vendu à ses clients. Toute irrégularité dans le paiement effectué par le client de l'agence relève de la seule responsabilité de l'agence, que telle irrégularité résulte d'une fausse signature, de l'utilisation non autorisée d'une carte de crédit ou de toute autre raison. L'agence de voyages s'engage à indemniser Club Med et à lui payer un produit ou un service réservé qui demeure impayé, en plus de toute perte, dépense ou pénalité, et de toute dépense imposée par toute institution en conséquence du refus d'honorer un paiement. Pour les paiements par chèque, les garanties de chèque doivent d'abord être communiquées par téléphone à Club Med Ventes Canada inc., et le chèque doit être envoyé dans les 48 heures à l'adresse ci-dessous et doit être accompagné des renseignements suivants : le numéro de dossier, le nom complet des voyageurs, le nom de la Destination Vacances, la date de départ ainsi que les dates de naissance. Les documents de voyage du Club Med seront émis seulement sur réception du véritable chèque au :

**CLUB MED VENTES CANADA INC.**

3500, boul. De Maisonneuve Ouest, Tour 2 Place Alexis Nihon, bureau 1800, Montréal, QC H3Z 3C1

Pour les réservations à moins de 14 jours du départ, seuls les paiements par carte de crédit sont acceptés.

**CONTRAT DE VACANCES**

Nous, Club Med Ventes Canada inc., sommes l'agent de vente des Vacances Club Med que vous avez achetées. Nous ne sommes propriétaires d'aucun service de transport, hôtel, Village Club Med, bateau de croisière, restaurant ou autre entreprise de services, et n'en gérons, contrôlons ou exploitons aucun. Selon la destination choisie, vos Destinations Vacances sont fournies par l'une des sociétés suivantes (les « Opérateurs »): Club Med Inc, Club Med Amérique du Nord S.A., Club Méditerranée S.A., ou certaines de leurs filiales ou sociétés affiliées.

**1. Ententes en vigueur:** Vos Vacances sont assujetties aux dispositions légales et contractuelles suivantes: a) les conditions et modalités stipulées dans la Brochure Club Med (Trident), édition canadienne applicables à la période de vos vacances, ou dans d'autres documents publiés et distribués par les Opérateurs; b) les règlements en vigueur aux Destinations Vacances; c) (pour les Vacances à bord du voilier Club Med 2) le contrat de passage entre le membre et la ligne de croisière et les règlements du capitaine et des Opérateurs à bord; d) le contrat entre le membre et le transporteur aérien; e) les lois du pays de votre Destination Vacances et f) les règlements de l'organisme de réglementation qui régissent vos vacances. Les conditions, modalités et règlements énoncés aux présentes constituent la convention complète entre les parties au sujet de vos Vacances. Ni Club Med Ventes Canada inc. ni les Opérateurs ne sont liés par des représentations (prétendument faites par nous ou par des agences de voyages) qui ne sont pas contenues aux présentes ou qui n'ont pas été confirmées ailleurs par écrit. Si vous vous rendez par vos propres moyens à une Destination Vacances, vous êtes l'unique responsable de vos dispositions de voyage et de toutes les questions relatives à votre transport et vos transferts.

**2. Sports et activités:** Vous n'êtes pas obligé de participer aux activités. Les sports et activités semblables comportent des risques de préjudice physique plus élevés que dans la vie courante. En pratiquant les sports et autres activités et en utilisant les installations des Opérateurs à votre Destination Vacances, vous assumez tous les risques inhérents à ces activités. Vous devez prendre toutes les précautions nécessaires, compte tenu de la nature de l'activité, des lieux, des conditions du terrain, du climat, des autres participants ou des circonstances.

**3. Boissons alcoolisées:** Les Opérateurs se réservent le droit de refuser la vente ou le service de boissons alcoolisées en vertu des politiques des Opérateurs et en vertu de l'âge minimum légal dans le pays où se trouve la Destination Vacances. Les Opérateurs se réservent le droit de limiter ou de refuser le droit au membre d'apporter des boissons alcoolisées à sa Destination Vacances pour fin de consommation sur les lieux.

**4. Modifications de trajet ou de programme:** Les Opérateurs se réservent le droit de retirer, de fermer ou de modifier les excursions, les trajets, les programmes spécifiques, les installations (sportives, de restauration ou autres) ou les activités sportives, à tout moment, sans préavis et sans compensation.

**5. Demandes spéciales:** Les demandes spéciales, par exemples: situation de la chambre, type de lit, repas spéciaux à bord de l'avion, pré-sélection de sièges et berceaux ne peuvent être garantis par Club Med Ventes Canada inc.

**6. Services fournis par des tiers:** Des tiers fournissent les services de transport, de transfert par voie aérienne, maritime ou terrestre, les autres services et l'hébergement pendant votre transport (à l'exclusion de l'hébergement à votre Destination Vacances), les visites guidées, les excursions et certains autres services (spa, golf, pêche en haute mer, équitation, plongée bouteille, etc.). Club Med Ventes Canada inc. et les Opérateurs agissent uniquement à titre d'agents ou de distributeurs pour les prestataires de ces services.

**7. Biens personnels:** Les biens dangereux, interdits ou illicites, tels que les substances réglementées, les armes à feu, les explosifs, les cylindres contenant de l'air comprimé ou des substances combustibles, ainsi que tout autre bien dangereux, interdit ou illicite, ne pourront en aucun cas être tolérés dans les bagages des voyageurs ni introduits à la Destination Vacances. Les Opérateurs se réservent le droit de refuser de permettre à tout membre d'apporter des biens jugés inappropriés à la Destination Vacances. La présence d'animaux est interdite, à l'exception des animaux aidants accompagnant les membres nécessitant des besoins spéciaux, tels qu'un chien-guide utilisé par un déficient visuel, à condition que le membre ait fait une demande d'accès par écrit pour l'animal aidant et que cette demande ait été acceptée par les Opérateurs avant le départ du membre pour la Destination Vacances. Veuillez noter que l'accès à une voûte ou à un coffret de sûreté varie dans plusieurs Villages et peut-être réduit. Ainsi, les membres devraient limiter le nombre d'objets de valeur qu'ils apporteront avec eux à la Destination Vacances. Tout bien perdu ou volé devra être déclaré sans délai à la réception du Village ou à l'employé de Club Med désigné avant de quitter la zone douanière. La responsabilité de Club Med Ventes Canada inc. et celle des Opérateurs pour les biens perdus, endommagés ou volés se limite soit à une somme de 500 \$ canadiens, soit à la somme prévue dans la politique locale de la Destination Vacances, laquelle des deux est la moindre.

**8. Excursions et circuits:** La réalisation d'un circuit ou d'une excursion est sujette aux contraintes locales et conditionnelle à un nombre minimal de participants. Le Club Med se réserve le droit d'annuler un circuit ou une excursion si le minimum de participants requis n'est pas atteint.

**9. Exonération et limitation de responsabilité et réclamations:** Sous réserve de toute disposition impérative de la loi à l'effet contraire, Club Med Ventes Canada inc. et les Opérateurs ne pourront être tenus responsables d'un accident, d'une blessure, d'une maladie, de dommages à des biens, de la perte de temps de travail ni de vacances occasionnés par (a) votre participation à un sport ou à une activité ou à votre utilisation d'une installation disponible à votre Destination Vacances; (b) un comportement d'un autre vacancier Club Med ou de toute autre personne; (c) l'annulation ou la modification d'un itinéraire ou d'un programme dont Club Med Ventes Canada inc., les Opérateurs ou le prestataire de services sont responsables; (d) un bris de véhicule ou d'équipement, une grève, un vol ou la négligence d'un prestataire de services; (e) la négligence ou la faute d'un transporteur aérien, maritime ou terrestre qui fournit les services de transports ou d'autres prestataires qui procurent des services connexes. Toutefois, la présente exonération et limitation de responsabilité ne sera pas applicable en cas de préjudice corporel ou moral causé à autrui suite à une faute intentionnelle ou lourde de la part de Club Med Ventes Canada inc. En partie à cause de la façon dont vos Vacances Club Med sont organisées (incluant notamment la localisation physique des Villages à l'extérieur du Canada et le roulement régulier du personnel), vous convenez des conditions suivantes: (a) vous devez présenter toute réclamation dans les 60 jours de la fin de vos Vacances. La réclamation doit être consignée par écrit et envoyée dans ce délai par courrier recommandé avec avis de réception, à l'adresse suivante: Club Med Ventes Canada inc., 3500, boul. De Maisonneuve Ouest, Tour 2 Place Alexis Nihon, bureau 1800, Montréal, QC H3Z 3C1; (b) toute poursuite judiciaire à l'encontre de Club Med Ventes Canada inc. doit être introduite exclusivement dans le district judiciaire de Montréal ou de Toronto (endroits où Club Med Ventes Canada inc. a des places d'affaires et où les vacances sont réservées), et ce, quel que soit votre lieu de résidence ou celui de votre agent de voyage; (c) les lois du pays de votre Destination Vacances peuvent dans certains cas: limiter votre indemnité; régir le résultat de votre réclamation; ou accorder juridiction à l'égard de procédures judiciaires à l'encontre des Opérateurs, ces derniers n'ayant aucune résidence au Canada; et (d) en aucun cas, vous ne réclamerez de Club Med Ventes Canada inc. ou des Opérateurs un montant qui excède le coût facturé pour vos Vacances, un montant pour des dommages indirects, accessoires ou consécutifs, ou pour des dépenses engagées. Le membre reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de Club Med Ventes Canada inc. et consent à s'y soumettre.

**VOUS CONVENEZ QUE LE NON-RESPECT DES CONDITIONS CI-DESSUS VOUS FAIT PERDRE VOTRE DROIT À UNE RÉCLAMATION.**

**LA PRÉSENTE BROCHURE**

Le tableau des activités « Mille et une façons de choisir vos vacances tout compris » sert uniquement de guide. Pour plus de renseignements, consultez les textes de la Brochure ou le site [www.clubmed.ca](http://www.clubmed.ca).

Veuillez noter que les dates et les programmes contenus dans cette Brochure sont sujets à l'approbation des autorités gouvernementales compétentes et à changement. Ils ne s'appliquent qu'aux ventes effectuées au Canada par Club Med Ventes Canada inc. Veuillez également noter que la Brochure peut comporter des erreurs de typographie. Club Med et les logos Club Med, le logo du trident, G.O., G.M., Mini Club Med, Petit Club Med, Baby Club Med sont des marques de commerce déposées et la propriété de, ou l'objet d'un droit d'usage par Club Med Ventes Canada inc. ou d'un membre du groupe Club Med.

Cette brochure remplace la brochure 2019.

**LE PROGRAMME DE CETTE BROCHURE:** S'applique pour les séjours effectués entre novembre 2019 et octobre 2020. Il couvre les réservations effectuées à partir de juillet 2019 et est en vigueur jusqu'à la plus tardive des dates suivantes, soit la fin d'octobre 2020, soit la publication de la subséquente brochure 2021. Numéro de permis du Québec: 701881.

**MARQUES DE COMMERCE:** Club Med, le logo du Trident, Baby Club Med, Mini Club Med, G.O. et G.M. sont des marques de commerce enregistrées au Canada.