

TERMS OF SERVICE

WHERAS Travelbest/Majestic Travel (the Agency) is in the business of arranging travel services for customers;

AND WHEREAS the customer requires travel services, including transportation, accommodation and admission to events, for business and/or pleasure, for him/herself and others;

THESE TERMS OF SERVICE (the Terms) will govern the relationship between the Agency and customer, and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, in relation to the travel arrangements.

1. Duration of these Terms

These Terms apply to any and all travel arrangements made by Agency for customer, and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements until either Agency or customer provides the other with 30 days notice of termination. These Terms will then terminate on the thirtieth day after notice is provided, subject to any provision of these Terms that specifically states that it will remain in effect after termination.

2. Duties and Recommendations of the Agency

Agency shall source travel services based on the information provided by customer for use by customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements.

Agency directs customer's attention to the terms and conditions of the suppliers of the travel services being arranged for the customer, including airlines, trains, bus lines, cruise lines, hotels and tour operators, which will govern the contracts that customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, will have with the travel service suppliers and affect customer's rights. Agency directs the attention of customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, to those terms and conditions which are located on the websites and/or in the brochures of the suppliers of the travel services. Any questions about the travel suppliers' terms and conditions should be addressed to the specific travel service supplier.

Agency strongly recommends that customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, purchase travel insurance, including trip cancellation, trip interruption, baggage and medical coverage.

3. Duties & Acknowledgements of the Customer

Customer and/or anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, shall verify all details set out on all itineraries and invoices upon receipt from Agency and shall immediately advise Agency of any errors or omissions.

Customer shall provide a copy of these Terms and any changes to these Terms to anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements.

Customer acknowledges that customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, has been directed to review the terms and conditions of the suppliers of the travel services included in the travel arrangements made by Agency,

including airlines, trains, bus lines, cruise lines, hotels and tour operators, including baggage allowances, check-in times, age and height restrictions and advised that any questions customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, may have about the travel suppliers' terms and conditions should be addressed to the specific travel service supplier.

Customer acknowledges that Agency has recommended that customer buy travel insurance and customer confirms that customer has advised anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, of that recommendation to buy travel insurance.

Customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, shall be responsible to ensure that they have all necessary travel documentation, including a passport (valid until 6 months after the expected return date), visas and parental consents to travel with minors required by any destination to which they are travelling or through which they will transit.

Customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, acknowledges that even with the required documentation and information in his/her possession s/he may be refused entry into another country at either the point of departure or arrival.

Customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, acknowledges that the destination(s) to which they are travelling may have living standards and practices and standards and conditions with respect to the provision of utilities, services and accommodation, that may differ from those in Canada.

Customer shall be responsible for notifying Agency of any special requirements regarding the travel arrangements, including the type of seating/accommodation required and dietary requirements of customer or anyone for whom customer requests Agency to make travel arrangements, at the time of booking the travel arrangements. Agency will make travel suppliers aware of such requests and customer shall be responsible for any additional costs for such requests, however Agency shall not be responsible for any failure to provide such services by the travel suppliers.

Agency shall not be liable for any damage or loss suffered by customer or anyone for whom customer requests Agency to make travel arrangements, including the inability to use any of the travel services, as a result of failing to comply with this section.

4. Price of Travel Services

Prices quoted by Agency for travel services are based on information provided to it by travel suppliers, include all applicable taxes and any contribution to the compensation fund (where applicable) and are subject to change according to travel supplier terms and conditions.

5. Payment for Travel Services & Counselling fees and Non-fundable Amounts

Customer shall be responsible for payment of all travel services and payment shall be made to **[INSERT AS REQUIRED]**. Customer shall be responsible for payment of all counselling fees and payment shall be made to Agency. Customer shall be responsible for

payment of all deposits and payment shall be made to Agency. Deposits are non-refundable regardless of whether the travel services are supplied or used and regardless of why the travel services are not supplied or used.

Counselling fees are due on the date the travel services are booked and are non-refundable regardless of whether the travel services are supplied or used and regardless of why the travel services are not supplied or used.

Agency shall advise customer of dates when payments are due and failure to make payments when due may result in cancellation of the travel services, which will be considered Cancellation by Customer (see below) and all travel supplier and Agency cancellation fees and penalties will apply.

6. Change or Cancellation by Travel Supplier

The travel services are typically sold well in advance of travel dates and sometimes they are modified or not available. Most often changes to the travel services will be minor, however a travel supplier may make a more significant change, for example a change of time of departure or return by more than 24 hours; change of the standard of the accommodation; increase in the cost of the travel services of more than 7% (unless government imposed); change of route necessitating other identification or documentation when there is insufficient time to meet these requirements before departure; or an error in price. In that case the rights of customer and anyone for whom customer requests Agency to make travel arrangements, shall be governed by the terms and conditions of the travel supplier.

7. Change or Cancellation by Customer

Customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, must make any change or cancel a booking with Agency and not with a travel supplier.

Change(s) and cancellation(s) of any travel arrangements by customer or anyone for whom customer requests Agency to make travel arrangements, will be subject to the change/cancellation policy(s) applicable to the travel service in question.

In the case of a change by customer or anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, additional counselling fees will apply, and penalties provided for in the travel supplier(s) terms and conditions will apply.

In the case of a cancellation by customer or anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, additional counselling fees may apply, and penalties and non-refundable amounts provided for in the travel supplier(s) terms and conditions will apply.

8. Privacy

Agency shall comply with the provisions of the Personal Information Protection and Electronic Documents Act and any other applicable privacy laws in its handling of private information. In particular it will:

1. Protect personal information held by it.
2. Identify the purpose of its collection and how it will be used.
3. Use the information collected only for the stated purpose.
4. Ensure that the information is accurate, complete and up to date.
5. Protect the information against loss or theft.

6. Report the theft of any information and notify the individual of all breaches where a “real risk of significant harm” to the individual is possible.

9. Compensation payable to the Agency

In addition to the counselling fees for the services provided by Agency (set out in Schedule “A” to these Terms), Agency will be entitled to payments from travel service suppliers as agreed between it and those suppliers, in relation to all travel arrangements made for customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements.

10. Payment of Counselling Fees

Customer shall be responsible for payment of all counselling fees with respect to the travel arrangements made for customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements.

11. Waiver of Rights

Agency has advised customer that because of the effects of COVID 19 in all parts of the world it cannot provide any assurance about conditions in any location, the methods used in any location to manage COVID-19, the services or amenities available in any location, or the effects of COVID-19 on any of the travel services that travel arrangements. Knowing of the conditions and having been given this warning by Agency, customer, on his/her own behalf and on behalf of anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, acknowledges that use of the travel arrangements has significant inherent risks and customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements agrees to waive any and all rights s/he/they may now have or may have in the future against Agency, its directors, subsidiaries, affiliates, its parent company and the parent company’s subsidiaries and affiliates for any damages, actions, causes of action, proceedings, suits, debts, dues, covenants, contracts, claims and demands as a result of any adverse circumstances caused by or arising from the use of the travel services, including those related to delay, interruption or cancellation of some or all of the travel services, causing customer and/or anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, to have to remain in transit or stay at a location for longer than anticipated, all at customer or anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, cost.

12. Indemnification

Customer undertakes and agrees to defend and indemnify Agency and hold Agency harmless, at customer’s sole expense, from and against all claims, demands, suits, losses, costs, damages, and expenses that Agency may sustain or incur by reason of:

- (a) any breach of these Terms by customer;
- (b) anything stated by customer to anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements that is contrary to any of these Terms or Schedule “A” hereto or the terms and conditions of any travel supplier;
- (c) a claim, demand, suit, etc. made by anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements; and
- (d) a claim by a credit card company or other third party dealt with by the Agency in relation to the booking of travel services for customer or anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements.

Customer’s obligations in this section shall continue in force after these Terms are terminated, for whatever reason, by either party.

13. Changes to these Terms

Agency may make changes to these Terms from time to time and all changes shall be binding on customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements from the date on which any change is made.

14. Agency Responsibility

Agency arranges travel services with independent third parties, such as airlines, hotels, bus companies, baggage handlers and other independent suppliers to provide customer, and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, with the travel services purchased. Agency exercises care in selecting these independent suppliers and pays particular attention to their reputation and reliability. However, Agency does not control these independent suppliers and cannot be held responsible for their performance or lack thereof.

Agency is not responsible for any injury, loss or damage whether mental, emotional or physical howsoever sustained, resulting or arising from any error, omission or negligence of any company or person, agent, employee or sub-contractor supplying any of these travel services.

Neither customer nor anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, shall have any claim by reason of customer or anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements failing to purchase travel insurance or because customer failed to advise anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements to purchase travel insurance.

15. Limitation of Agency Liability

Agency's liability for any loss, damage or injury, whether to property, physical or mental, arising from its own acts, omissions or negligence, is limited to the amount paid directly to Agency by customer or anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, in relation to which any claim by customer or anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, is made.

16. Termination of Terms

In the event of the termination of these Terms, customer shall be obliged to pay the full amount owing with respect to all travel services booked for customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, as of the date notice of termination is given. Failure to make full payment will result in cancellation of the travel services and the provisions of these Terms and the terms conditions of the travel supplier(s) shall apply.

In the event of the termination of these Terms, Agency shall be obliged to facilitate the travel arrangements for customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, provided that payment in full for those travel services is received by the date the notice of termination is given.

17. Force Majeure

In no event shall Agency be liable for any failure to perform its obligations or delay in performing its obligations where such failure or delay is due to events beyond its control which prevents the performance of its obligations, including without limitation, nuclear or environmental catastrophes; natural disasters and extreme weather conditions; war, invasion,

or similar hostilities; rebellion, revolution, insurrection; riots or civil unrest; strikes, lockouts and labour action; acts or threats of terrorism; epidemic, pandemic, or spread of disease; Acts of State or governmental restrictions; and loss or prolonged interruption of necessary utilities, communications or computer services.

Customer acknowledges that Agency, on behalf of customer and anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, will forward funds to independent third party travel suppliers, and that once forwarded, these funds may not be recovered and/or refunded. Where a force majeure event has occurred, performance of Agency's obligations shall be suspended for the duration of the force majeure event, and Agency shall perform its obligations when it is possible to do so.

In any event, the liability of Agency arising out of force majeure event shall not exceed amounts paid directly by the customer or anyone for whom customer requests Agency make travel arrangements, to Agency, and Agency shall not be liable for any consequential or indirect damages or legal costs incurred by any party.

18. General Provisions

NOTICE

Notice may be provided either in writing, to the last address provided by the party, delivered by hand, or by email or other electronic method, in which case it will be effective only when it acknowledged by the other party.

PARTIAL VALIDITY

If any provisions of these Terms are held by a court of competent jurisdiction to be invalid, void or unenforceable, the remaining provisions shall nevertheless continue in full force without being impaired or invalidated in any manner.

MODIFICATION

These Terms may be modified by the Agency at any time.

LAW GOVERNING TERMS

These Terms shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Province of **[INSERT APPROPRIATE PROVINCE]**.

FORUM FOR DISPUTES

The parties agree that the courts of **[INSERT APPROPRIATE PROVINCE]** have exclusive jurisdiction over the resolution of any dispute, controversy or claim arising out of or in relation to these Terms.

SUCCESSORS AND ASSIGNS

These Terms shall be binding upon and shall inure to the benefit of the parties and their successors and assigns.

COMPLETE UNDERSTANDING

These Terms represent the complete understanding of the parties with respect to the booking of travel arrangements.

WAIVER

No waiver of any provision(s) of these Terms shall be deemed, or shall constitute, a waiver of any other provisions, whether or not similar, nor shall any waiver constitute a continuing waiver.

MODALITÉS DE SERVICE

ATTENDU QUE Le Centre de Voyages Dorval (l'Agence) exploite une entreprise consistant à organiser des prestations de voyage pour ses clients;

ET ATTENDU QUE le client demande à l'Agence de planifier des prestations de voyage incluant le transport, l'hébergement et la participation à des événements, pour affaire et/ou loisir, pour lui/elle et d'autres ;

CES MODALITÉS DE SERVICE (les modalités) régiront la relation entre l'Agence et le client et toute autre personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage auprès de l'Agence.

19. Durée de ces modalités

Ces conditions s'appliquent à toute prestation de voyage planifiée par l'Agence pour le client ainsi que toute autre personne faisant l'objet de la demande jusqu'à ce que l'Agence ou le client fasse parvenir à l'autre partie un avis écrit de résiliation prenant effet 30 jours après réception de l'avis. Ces modalités prendront fin le trente-et-unième jour suivant la date de réception de l'avis, le tout sujet à toute disposition de ces modalités stipulant expressément qu'elles demeurent en vigueur à l'expiration du délai.

20. Responsabilités et recommandations de l'Agence

L'Agence planifiera les prestations de voyage selon l'information fournie par le client pour son utilisation personnelle ou celle de toute personne faisant l'objet de la demande à l'Agence.

L'Agence attire l'attention du client sur les modalités régissant l'offre de prestations des fournisseurs de service offertes au client, incluant entre autres les modalités et conditions des transporteurs aériens, des compagnies ferroviaires, des compagnies de transport par autobus, des compagnies de croisière, des hôteliers et des voyagistes et auxquelles l'Agence doit se soumettre et qui affectent les droits des clients. L'Agence attire l'attention du client et toute autre personne faisant l'objet de la demande sur les modalités qui sont publiées sur les sites web et/ou dans les brochures des fournisseurs des prestations de voyage. Toute question concernant les modalités des fournisseurs doit être acheminée au fournisseur de prestation concerné.

L'Agence recommande fortement que le client ou toute autre personne faisant l'objet de la demande souscrive une assurance-voyage incluant une protection pour annulation de voyage, interruption de voyage, perte de bagages et soins médicaux.

21. Obligations et reconnaissance de responsabilité du client

Le client et/ou toute personne faisant l'objet de la demande, doit vérifier les informations inscrites sur les itinéraires et les factures soumis par l'Agence et doit aviser l'Agence de toute erreur ou omission.

Le client devra remettre une copie de ces modalités et de toute modification subséquente à toute personne faisant l'objet de cette demande de planification de prestations de voyage à l'Agence.

Le client confirme que le client et toute personne faisant l'objet de cette demande de planification de prestations de voyage à l'Agence, ont été avisés de vérifier les modalités

et conditions publiées par les fournisseurs de prestations de voyage incluant les modalités concernant les prestations fournies par l'Agence, notamment celles émises entre autres par les transporteurs aériens, les compagnies ferroviaires, les compagnies de transport par autobus, les compagnies de croisière, les hôteliers et les voyagistes, ainsi que les restrictions concernant les bagages et les horaires d'enregistrement et celles concernant l'âge et la taille. Le client confirme que le client et toute personne faisant l'objet de cette demande de planification de prestations de voyage à l'Agence, ont été avisés d'acheminer aux fournisseurs concernés toute question s'appliquant aux modalités et conditions stipulées par ces fournisseurs.

Le client confirme que l'Agence a recommandé la souscription d'une assurance-voyage et le client confirme avoir avisé toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence de la recommandation de souscrire à une assurance-voyage.

Le client et toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence seront responsables d'obtenir toute documentation nécessaire au voyage, incluant un passeport (valide pour une période de 6 mois après la date de retour), les visas et, s'ils voyagent avec une personne mineure, les consentements parentaux requis par la destination choisie ou par laquelle ils transiteront.

Le client et toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence reconnaissent que même s'ils ont en leur possession la documentation et l'information requises par la(les) destination(s), l'entrée au pays peut leur être refusée autant au point de départ qu'au point d'arrivée.

Le client et toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence reconnaissent que les services dispensés à la(aux) destination(s) visitée(s) peuvent différer des conditions de vie et des pratiques et normes des services dispensés au Canada.

Le client est responsable d'aviser l'Agence de tout besoin spécial concernant les arrangements de voyage, incluant le type de siège à bord des vols, le type d'hébergement requis et toute exigence diététique du client ou de toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence lors de la réservation des prestations de voyage. L'Agence informera les fournisseurs de prestations de tels besoins et le client devra assumer le coût des services requis. Toutefois, l'Agence ne pourra être tenue responsable de toute défaillance de la part des fournisseurs de prestations de fournir les services requis.

L'Agence ne pourra être tenue responsable de dommages ou pertes subis par le client ou toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence, incluant l'incapacité d'utiliser les services de voyage résultant du défaut de respecter les dispositions des présentes.

22. Prix des prestations de voyage

Les prix proposés par l'Agence pour les prestations de voyage sont basés sur l'information fournie par les fournisseurs, comprennent toutes les taxes applicables et toute contribution au fonds d'indemnisation des clients des agences de voyages (si applicable) et sont sujets à changement conformément aux modalités et conditions stipulées par les fournisseurs de prestations de voyage.

23. Paiement pour frais de consultation et montants non remboursables

Le client est responsable de payer les prestations de voyage et le paiement doit être effectué à (**INSÉRER LE NOM**). Le client est responsable de payer les frais de consultation requis par l'Agence. Le client est responsable de payer les dépôts et les paiements des prestations à l'Agence. Les dépôts ne sont pas remboursés, sans égard au fait que les prestations de voyage aient été fournies ou utilisées et indépendamment des raisons pour lesquelles les prestations de service n'aient pas été fournies ou utilisées.

Les frais de consultation sont payables à la date où les prestations de voyage sont réservées et ne peuvent être remboursés, sans égard au fait que les prestations de voyage soient fournies ou utilisées et indépendamment des raisons pour lesquelles les prestations de service n'aient pas été fournies ou utilisées.

L'Agence avisera le client des dates fixées pour les paiements et le défaut d'effectuer les paiements aux dates fixées peut entraîner l'annulation de la réservation des prestations de voyage, laquelle sera considérée comme une annulation de la part du client (voir ci-après) et les pénalités et frais d'annulation exigés par les fournisseurs et l'Agence s'appliqueront.

24. Modification ou annulation par le fournisseur de prestations de voyage

Les prestations de voyage sont généralement vendues bien avant la date de voyage et peuvent être modifiées ou indisponibles. Les modifications seront généralement minimes, mais il arrive parfois qu'un fournisseur se voit contraint de faire une modification plus importante, notamment un changement de plus de 24 heures à la date de départ ou de retour, un changement de catégorie d'hébergement, une augmentation du coût des prestations de voyage de plus de 7 % (selon les normes imposées par le gouvernement), un changement de destination exigeant une documentation ou identification lorsque le temps pour respecter ces exigences est insuffisant, ou une erreur de prix. Dans ces cas, les droits du client ou de toute personne faisant l'objet de la demande de prestations de voyage à l'Agence, seront régis par les modalités et conditions des fournisseurs de prestations de voyage.

25. Modification ou annulation par le client

Le client et toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence sont assujettis aux politiques de modification/annulation applicables aux prestations de voyage concernées.

La(les) modification(s) et annulation(s) de toute prestation de voyage effectuée(s) par le client et toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence, seront régies par les modalités et conditions des fournisseurs de prestations de voyage concernés.

Dans le cas d'une modification effectuée par le client ou toute personne faisant l'objet de la demande de prestations de voyage à l'Agence, des frais de consultation s'appliqueront et les pénalités indiquées aux modalités et conditions des fournisseurs de prestations de voyage s'appliqueront.

Dans le cas d'une annulation effectuée par le client ou toute personne faisant l'objet de la demande de prestations de voyage à l'Agence, des frais de consultation s'appliqueront et les pénalités et montants non remboursables payés pour les prestations de voyage s'appliqueront.

26. Protection des renseignements personnels

L'Agence se conformera aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et toute autre loi sur le traitement des renseignements personnels. Plus précisément, l'Agence :

1. Protègera les renseignements personnels qu'elle détient.
2. Identifiera la raison de la collecte des renseignements personnels et la manière dont ils seront utilisés.
3. Utilisera les renseignements détenus uniquement aux fins stipulées.
4. Verra à ce que les renseignements personnels soient exacts, complets et à jour.
5. Protègera les renseignements personnels contre la perte et le vol. Informera l'individu de tout vol de renseignements personnels et de tout risque réel de préjudice grave.

27. Indemnisation payable à l'Agence

En plus des frais de consultation pour les services fournis par l'Agence (voir l'Annexe A), l'Agence pourra recevoir des paiements de la part des fournisseurs de prestations de voyage selon les ententes convenues avec ces fournisseurs concernant toutes les réservations de prestations de voyage effectuées pour le client et toute autre personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence.

28. Paiement des frais de consultation

Le client sera responsable du paiement des frais de consultation concernant les réservations de prestations de voyage effectuées pour le client et toute autre personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence.

29. Décharge de responsabilité

L'Agence a informé le client qu'à cause des effets de la COVID-19 dans toutes les parties du monde, elle ne peut fournir d'assurance sur les conditions et les moyens utilisés pour gérer la COVID-19, ne peut confirmer la disponibilité des services ou installations ou les effets de la COVID-19 sur les services et prestations de voyage. Informé des conditions et ayant reçu cet avertissement, le client et toute personne faisant l'objet de la demande de prestations de voyage à l'Agence, conviennent que l'utilisation des prestations de voyage comporte un risque inhérent et le client et toute personne faisant l'objet de la demande de prestations de voyage à l'Agence acceptent de renoncer à tous ses droits présents et futurs et acceptent de décharger l'Agence, ses directeurs, ses succursales, ses affiliés, sa société mère et ses succursales et agences affiliées de toute responsabilité concernant les dommages, actions, motifs pour action, procédures, poursuites, dettes, créances exigibles, engagements, contrats, réclamations et demandes résultant de toutes circonstances néfastes causées par l'utilisation des prestations de voyage, incluant celles liées aux délais, interruptions ou annulations d'une ou plusieurs prestations de voyage, ayant comme conséquence un séjour prolongé en transit ou dans une destination, le tout aux frais du client et/ou toute personne faisant l'objet de la demande de prestations de voyage à l'Agence.

30. Indemnisation

Le client convient et accepte de prendre fait et cause pour et d'indemniser l'Agence et la tenir indemne, à ses propres dépends advenant toutes réclamations, demandes, poursuites, pertes, frais, dommages et dépenses encourus ou subis par l'Agence en

raison de :

- (e) un manquement du client aux modalités des présentes;
- (f) à tout énoncé du client ou de toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence qui se veut contraire aux modalités contenues aux présentes ou à l'annexe A ou aux modalités et conditions de tout fournisseur de prestations de voyage;
- (g) une réclamation, demande, poursuite, etc. effectuée par toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence; et
- (h)** une réclamation par un émetteur de carte de crédit ou une autre tierce partie avec lesquels l'Agence transige pour effectuer la réservation des prestations de voyage pour tout client ou toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestation de voyages à l'Agence.

Les obligations du client stipulées dans cette section resteront en vigueur après la résiliation de ces modalités pour quelque raison que ce soit par l'une ou l'autre des parties.

31. Modifications à ces modalités

L'Agence peut effectuer des modifications à ces modalités lorsque nécessaire et toutes ces modalités lieront le client et toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestation de voyages à l'Agence à compter de la date des modifications.

32. Responsabilités de l'Agence

L'Agence procède à la réservation de prestations de voyage auprès de tierces parties, notamment les transporteurs aériens, les hôteliers, les compagnies de transport par autobus, les manutentionnaires de bagages et autres fournisseurs indépendants pour fournir au client et à toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestation de voyages à l'Agence les prestations de voyage achetées. L'Agence gère avec prudence le choix des fournisseurs indépendants à la lumière de leur réputation et de leur fiabilité. Toutefois, l'Agence n'exerce aucun contrôle sur ces fournisseurs indépendants et ne peut être tenue responsable de leur performance ou leurs défaillances.

L'Agence ne peut être tenue responsable de blessures, pertes ou dommages, qu'ils soient psychologiques, émotionnels ou physiques résultant de toute erreur, omission ou négligence de toute entreprise ou personne, agent, employé ou sous-traitant fournissant l'une ou l'autre des prestations de service.

Le client et toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence, ne pourront réclamer pour lui-même ou pour toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestation de voyages à l'Agence dans le cas où une assurance-voyage n'a pas été souscrite ou parce que le client n'a pas avisé la personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence de souscrire à une assurance-voyage.

33. Limitation de responsabilité de l'Agence

La responsabilité de l'Agence pour pertes, dommages ou blessures, que ce soit aux biens personnels, à la santé physique ou mentale, découlant de ses propres actions, omissions ou négligence se limite au montant payé directement à l'Agence par le client ou toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence à l'égard de toute réclamation déposée par le client ou toute personne faisant l'objet de la

demande de planification de prestations de voyage à l'Agence.

34. Résiliation des modalités

Advenant résiliation de ces modalités, le client devra payer le montant total dû pour les prestations de voyage réservées par le client ou toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence à la date où l'avis de résiliation est signifiée. L'omission de payer le montant total dû résultera en l'annulation des prestations de voyage réservées et à la mise en application des modalités et conditions des fournisseurs concernés.

Advenant résiliation de ces modalités, l'Agence aura l'obligation de faciliter les arrangements de voyage pour le client ou toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence pourvu que le paiement total des prestations de voyage ait été reçu avant la date de signification de l'avis de résiliation.

35. Force Majeure

En aucun cas, l'Agence ne sera responsable de toute incapacité ou délai dans l'exécution de ses obligations lorsque l'Agence n'a aucun contrôle sur les événements l'empêchant d'exécuter ses obligations, incluant mais sans s'y limiter, des catastrophes nucléaires ou environnementales; des désastres naturels et des conditions climatiques extrêmes; des guerres, invasions ou hostilités similaires; des rébellions, révoltes, insurrections, émeutes ou manifestations, grèves, lockouts ou mesures syndicales; des actes ou menaces terroristes; des épidémies, pandémies ou propagation de maladie; des lois d'État ou restrictions gouvernementales; et la perte ou interruption prolongée de services essentiels, de services de communication ou informatiques.

Le client convient que l'Agence, au nom du client et de toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence, effectuera le paiement des prestations de voyage aux fournisseurs indépendants et que, lorsque reçus par lesdits fournisseurs, ces montants ne pourront être récupérés et/ou remboursés. Dans le cas d'un événement de force majeure, la responsabilité de l'Agence sera suspendue pour la durée de l'événement et l'Agence s'acquittera de ses obligations dès qu'il lui sera possible de le faire.

Dans tous les cas, la responsabilité de l'Agence découlant d'événements de force majeure n'excèdera pas les montants payés à l'Agence par le client ou toute personne faisant l'objet de la demande de planification de prestations de voyage à l'Agence. L'Agence ne peut être tenue responsable de tous dommages consécutifs et indirects ni de frais juridiques encourus.

36. Dispositions générales

AVIS

L'avis peut être signifié par écrit à la dernière adresse postale fournie par le client, livré en personne ou envoyé par courriel ou autre moyen électronique, auquel cas, il entrera en vigueur lors de la confirmation de réception par l'autre partie.

VALIDITÉ PARTIELLE

Si une disposition des présentes est jugée non valide, nulle ou inexécutable par un tribunal compétent, les autres dispositions demeurent en vigueur et pleinement applicables.

MODIFICATION

Ces modalités peuvent être modifiées par l'Agence en tout temps.

LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPÉTENT

Ces modalités sont régies et interprétées conformément aux lois de la province de **(INSÉRER LA PROVINCE CONCERNÉE)**.

FORUM POUR RÉGLER LES LITIGES

Les parties conviennent que le tribunal de **(INSÉRER LA PROVINCE CONCERNÉE)** exerce une juridiction exclusive pour la résolution de tout litige, controversé ou réclamation relativement à ces modalités.

HÉRITIERS ET AYANTS DROIT

Les modalités stipulées aux présentes sont contraignantes et s'appliquent au bénéfice des parties en présence et elles lient également leurs héritiers et ayants droit.

COMPRÉHENSION

Ces modalités constituent l'intégralité de l'entente concernant les réservations de prestations de voyage.

RENONCIATION

Toute renonciation à l'une ou l'autre des dispositions des présentes ne pourra être perçue ou ne pourra être considérée comme une renonciation aux autres dispositions, qu'elles soient jugées semblables ou non, et ne pourra être perçue comme une renonciation permanente.