

Conditions générales de vente

Conformes à la Loi sur les agents de voyages (RLRQ, c. A-10), à son Règlement (A-10, r. 1), à la Loi sur la protection du consommateur (P-40.1) et au Code civil du Québec.

Entreprise	Voyages DARE
Adresse	330, rue Boileau, Saint-Eustache (Québec) Canada J7R 4R4
Permis OPC	n° 202612359052
NEQ	1181374399
Courriel	info@voyagesdare.com
Site Web	www.voyagesdare.ca
Version	2.0
Entrée en vigueur	5 mai 2026

1. Champ d'application et acceptation

Les présentes conditions générales de vente (« **CGV** ») régissent toute relation contractuelle entre **Voyages DARE**, agence titulaire du permis général n° 202612359052 délivré par l'Office de la protection du consommateur (« **OPC** »), et toute personne (« **vous** », le « **client** ») qui réserve un service touristique par notre intermédiaire. Toute réservation entraîne l'acceptation pleine et entière des présentes CGV ainsi que de notre *politique de confidentialité*.

Conformément à l'article 16 de la *Loi sur la protection du consommateur*, en cas de doute ou d'ambiguïté, les présentes seront interprétées en faveur du consommateur. Les CGV ne se substituent pas aux droits que vous confèrent la *Loi sur les agents de voyages*, son Règlement, le *Code civil du Québec* et la *Loi sur la protection du consommateur*.

2. Rôle de l'agent de voyages — obligations et responsabilité solidaire

Voyages DARE agit comme intermédiaire entre le client et les fournisseurs de services touristiques (transporteurs, hôteliers, croisiéristes, voyagistes, réceptifs, assureurs). En vertu des articles 1523 et 1525 du *Code civil du Québec* et de l'article 41 de la *Loi sur la protection du consommateur*, notre responsabilité est **solidaire** de celle du voyagiste pour les services touristiques décrits dans la documentation contractuelle (brochure, site Web, fiche descriptive).

Conformément à la jurisprudence applicable et à l'article 2100 du *Code civil du Québec*, le contrat conclu avec le client emporte une **obligation de résultat**, sauf cas de force majeure (article 1470 CCQ).

Nos obligations professionnelles couvrent cinq dimensions :

- **Choix des prestataires** : sélectionner des fournisseurs compétents, fiables et conformes à la réglementation locale, nationale et internationale.
- **Assistance** : prévoir, lorsqu'applicable, un guide accompagnateur, un représentant à destination ou un fournisseur local capable d'apporter assistance.

- **Information** : dévoiler tous les renseignements connus, importants et nécessaires à la prise de décision (documents de voyage, vaccins, assurances, changements d'horaire, communication en cas d'évacuation, etc.).
- **Conformité** : fournir un service conforme aux représentations faites et aux dispositions du contrat.
- **Sécurité** : alerter le client de toute condition connue susceptible d'exposer sa santé, sa sécurité ou sa vie.

3. Réservation et formation du contrat

- La réservation devient ferme à la réception du paiement requis et de la confirmation écrite émise par Voyages DARE. La **facture** peut faire office de contrat de service de voyage au sens du *Code civil du Québec*.
- Les renseignements transmis (noms, dates de naissance, numéros de passeport) doivent être strictement identiques aux pièces de voyage; toute correction tardive peut entraîner des frais facturés par le fournisseur.
- La facture remise au client comporte : la date, votre nom et votre adresse, la description détaillée des services, le prix avec taxes, le montant ET le pourcentage de la contribution au FICAV (ou la « remise applicable » le cas échéant), le montant reçu et le solde, les conditions de remboursement, le nom du conseiller en voyages, et la mention obligatoire relative au FICAV.

4. Contrat conclu à distance

Lorsque la réservation est conclue par téléphone, courriel ou par notre site Web, il s'agit d'un **contrat à distance** au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*. Avant la conclusion d'un tel contrat, Voyages DARE s'engage à vous communiquer, par écrit lorsque possible :

- le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et le courriel de l'agence;
- la description détaillée de chaque service, ses caractéristiques et la date à laquelle les services seront rendus;
- le détail du prix, les taxes, le montant de la contribution au FICAV et la devise si elle n'est pas canadienne;
- les frais supplémentaires potentiellement exigés par les fournisseurs;
- les conditions d'annulation, de modification, ainsi que toute autre restriction applicable;
- la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition et d'en corriger les erreurs.

Si la réservation est faite par téléphone, une copie écrite du contrat vous sera transmise dans les 15 jours suivant la transaction.

5. Prix, taxes et contribution au FICAV

- Les prix sont indiqués en dollars canadiens (CAD), par personne, et précisent les taxes, redevances et frais inclus.
- Conformément au *Règlement sur les agents de voyages*, le client résident du Québec doit obligatoirement contribuer au **Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV)**. Le pourcentage de la contribution varie en fonction du surplus cumulé du fonds; le taux applicable est celui en vigueur publié par l'OPC au moment de la transaction.

- La contribution au FICAV s'applique notamment aux titres de transport (incluant frais aéroportuaires), aux services d'hébergement, à la location automobile, aux frais de restauration compris dans un voyage, aux activités récréatives et sportives réservées par notre entremise, aux frais de réservation de siège, aux frais d'obtention de visa et aux conditions contractuelles flexibles. Elle ne s'applique pas à l'assurance voyage, aux frais de dossier de l'agence, ni aux accessoires de voyage.
- Le montant et le pourcentage de la contribution figurent obligatoirement sur votre facture. Si une « remise » est applicable (lorsque le surplus cumulé du fonds le permet), elle sera également indiquée distinctement.
- Les sommes que vous nous versez sont perçues **en fiducie** dans un compte en fidéicommiss, conformément à l'article 33.2 de la *Loi sur les agents de voyages*.

MENTION OBLIGATOIRE FICAV : « Les services touristiques payés, mais non reçus, peuvent être remboursés par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Il est administré par l'Office de la protection du consommateur. Il s'agit d'une protection financière destinée aux voyageurs. Renseignez-vous : www.ficav.gouv.qc.ca »

6. Modalités de paiement

- Un dépôt non remboursable est généralement exigé à la réservation. Le solde est dû selon l'échéance précisée dans la confirmation; à défaut, la réservation peut être annulée et les frais d'annulation prévus à la section 8 s'appliquent.
- Les modes de paiement acceptés vous sont indiqués au moment de la réservation. Les transactions par carte sont sécurisées et traitées par un prestataire conforme PCI-DSS. Pour un achat conclu à distance, vous bénéficiez du recours à la **rétrofacturation** auprès de l'émetteur de votre carte de crédit lorsque le service ou le bien acheté n'a pas été fourni (LPC art. 54.14).

7. Modification du prix après confirmation du contrat

Le prix indiqué sur la facture peut être modifié après la conclusion du contrat dans les conditions strictes prévues par le Règlement :

- **Motifs admis** : surcharge de carburant imposée par un transporteur OU augmentation du taux de change applicable 45 jours avant la date de fourniture des services égale ou supérieure à 5 % par rapport au taux à la date du contrat.
- **Délai** : aucune hausse n'est possible à moins de **30 jours du départ**.
- **Droit de refus** : le client peut refuser toute hausse de **7 % ou plus** du prix indiqué (hors TPS et TVQ). Voyages DARE proposera alors le remboursement complet et immédiat, OU des services de remplacement similaires.

8. Annulation et modification par le client

Toute annulation ou modification doit être transmise par écrit à info@voyagesdare.com. Les frais applicables sont ceux des fournisseurs et voyagistes concernés, qui vous sont communiqués au moment de la réservation et rappelés sur la confirmation. À défaut de précision contractuelle particulière, la grille indicative ci-dessous s'applique :

Délai avant départ	Frais d'annulation indicatifs
Plus de 60 jours	Dépôt non remboursable + frais administratifs
60 à 31 jours	50 % du coût total

30 à 15 jours	75 % du coût total
14 jours ou moins / non-présentation	100 % du coût total

Des frais d'administration de Voyages DARE peuvent s'ajouter à toute annulation ou modification (changement de nom, de date, de destination), en sus des frais des fournisseurs. Le montant exact vous est confirmé avant tout engagement.

9. Annulation par Voyages DARE ou par un fournisseur

Conformément au Règlement, Voyages DARE peut annuler un voyage en transmettant un préavis d'au moins sept (7) jours avant le départ pour un motif valable (sécurité, conditions opérationnelles). En cas de **force majeure**, l'annulation peut intervenir dans un délai inférieur à 7 jours.

Force majeure : au sens de l'article 1470 du *Code civil du Québec*, il s'agit d'un événement **imprévisible et irrésistible** (grève imprévisible, lock-out, faillite, incendie, attentat terroriste, ouragan, inondation, séisme, épidémie, défaillance technique majeure). Le caractère de force majeure s'apprécie selon le contexte; un événement annoncé suffisamment à l'avance peut ne pas être considéré comme tel.

En cas de modification importante imposée par un fournisseur, vous pourrez :

- accepter la modification proposée;
- obtenir un service équivalent sans frais supplémentaires;
- obtenir le remboursement des sommes versées, sous réserve des conditions du fournisseur et des dispositions de la Loi.

10. Vos protections en cas de défaillance

La *Loi sur les agents de voyages* prévoit trois niveaux complémentaires de protection au bénéfice du client :

- **Compte en fidéicommiss** : les sommes perçues par Voyages DARE sont déposées dans un compte distinct, à titre fiduciaire.
- **Cautionnement individuel** : garantie financière déposée à l'OPC par Voyages DARE pour assurer l'indemnisation des clients en cas de jugement défavorable.
- **Fonds d'indemnisation (FICAV)** : dédommagement, remboursement ou rapatriement lorsque le service n'est pas rendu, en cas de défaut d'un fournisseur, de catastrophe naturelle ou de crise reconnue par l'OPC. Détails : www.ficav.gouv.qc.ca.

Protections complémentaires : assurance voyage (fortement recommandée) et rétrofacturation des achats par carte de crédit en cas de service non rendu.

11. Documents de voyage, passeport, visas et santé

- Voyages DARE remet au client les documents liés aux services réservés et payés (titres de transport, itinéraire, bons d'échange) **au plus tard sept (7) jours avant le départ**. Pour une réservation conclue à moins de 7 jours du départ, les documents sont transmis dès que possible avant le départ (Règlement, art. 19).
- Il vous incombe de détenir un passeport valide (généralement six mois après la date de retour), les visas requis et tout document exigé par le pays de destination ou de transit. La lettre de consentement parental peut être requise pour un mineur.

- Vous êtes responsable de vous renseigner sur les exigences sanitaires (vaccins, tests, formulaires d'entrée) auprès des autorités compétentes (voyage.gc.ca).
- Voyages DARE ne peut être tenue responsable d'un refus d'embarquement ou d'entrée pour cause de documentation incomplète, expirée ou non conforme.

12. Assurance voyage

L'achat d'une assurance voyage (annulation/interruption, médicale d'urgence, bagages) est **fortement recommandé**. Voyages DARE peut vous proposer des produits d'assurance à titre de **distributeur** au sens de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), supervisée par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

À ce titre, nous vous décrirons le produit, ses garanties et exclusions, la procédure et les délais de réclamation, ainsi que votre droit d'annuler le contrat d'assurance dans les **10 jours** suivant sa signature, conformément aux exigences de l'AMF. À défaut de souscrire une assurance, vous reconnaissez assumer seul(e) les risques financiers liés à un imprévu.

13. Transport aérien — Convention de Montréal

Le transport aérien international est régi par la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* (« Convention de Montréal »), intégrée à la *Loi sur le transport aérien* (L.R.C., 1985, c. C-26). Les compagnies aériennes y sont assujetties, notamment quant à leur responsabilité en cas de retard, perte ou dommage. Pour les vols décollant ou atterrissant au Canada, des règles d'indemnisation supplémentaires sont prévues par l'**Office des transports du Canada** (otc-cta.gc.ca).

14. Limite de responsabilité

Sous réserve de notre responsabilité solidaire (section 2) et des dispositions impératives de la loi, Voyages DARE n'est pas responsable :

- des actes ou omissions des fournisseurs et de l'inexécution de leurs services lorsqu'ils ne sont pas couverts par notre responsabilité solidaire;
- des cas de force majeure (article 1470 CCQ);
- des pertes ou dommages indirects (correspondance manquée, perte de salaire, frais additionnels d'hébergement ou de repas) lorsque la loi ne l'impose pas.

Aucune disposition des présentes ne saurait limiter la responsabilité de Voyages DARE dans les cas où la loi l'interdit.

15. Plaintes et réclamations

Toute insatisfaction doit d'abord être signalée sur place au fournisseur (réception de l'hôtel, représentant local) afin qu'une solution puisse être recherchée immédiatement. Une réclamation formelle peut ensuite être adressée par écrit à Voyages DARE, accompagnée de toute pièce justificative.

À défaut de règlement à l'amiable, le client peut s'adresser à l'OPC, à la Cour des petites créances ou aux tribunaux compétents du Québec, ainsi qu'au FICAV pour les sommes admissibles.

16. Protection des renseignements personnels

Le traitement des renseignements personnels est encadré par notre *politique de confidentialité* conforme à la **Loi 25** et à la **LPRPDE**, disponible sur www.voyagesdare.ca.

17. Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont régies par les lois du Québec et les lois fédérales du Canada qui y sont applicables. Tout litige relèvera des tribunaux compétents du Québec, notamment du district judiciaire du domicile du client lorsqu'il s'agit d'un consommateur.

18. Modifications des CGV

Voyages DARE peut modifier les présentes CGV en tout temps. La version applicable à votre dossier est celle en vigueur à la date de la confirmation de la réservation.

19. Pour nous joindre

Voyages DARE	
Adresse	330, rue Boileau, Saint-Eustache (QC) Canada J7R 4R4
Permis OPC	n° 202612359052
NEQ	1181374399
Courriel	info@voyagesdare.com
Site Web	www.voyagesdare.ca
Co-fondateurs	Dominic Dubé et Bianca Adorante

Document préparé en référence au manuel officiel « Lois et règlements applicables au secteur du voyage » (4e édition, 2024 — ITHQ/OPC). Pour les versions intégrales des lois citées : Loi sur les agents de voyages : legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-10 — Règlement : legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/A-10,%20r.%201.