VOYAGES MUNDO

# Code de conduite du voyageur

## et conditions générales

*Voyages MUNDO, une division de Voyage sans escale Inc. — permis du Québec no 703724*

TABLE DES MATIÈRES

1. Objet et validité du contrat
2. Responsabilités de Voyages MUNDO
3. Responsabilité des participants
4. Comportement général du voyageur
5. Risques et imprévus liés au voyage
6. Assurance voyage
7. Respect de l'image et diffusion des contenus
8. Être un voyageur responsable
9. Participer à une retraite / voyage bien-être (si applicable)
10. Non-respect du contrat
11. Conditions générales

*Chez Voyages MUNDO, nous croyons que voyager est une aventure humaine enrichissante. Pour garantir une expérience harmonieuse et sécuritaire pour tous, ce Code de conduite du voyageur définit les engagements et responsabilités de chaque participant. En acceptant ce document, tu acceptes ces conditions et contribues au bon déroulement du voyage. Merci de faire partie de cette belle aventure avec nous !*

## 1. Objet et validité du contrat

Le présent contrat vise à garantir le bon déroulement du voyage, la sécurité de tous les participants et la cohésion du groupe. Il définit les comportements attendus des participants ainsi que les conséquences en cas de non-respect.

Ce contrat prend effet dès sa signature et reste valide pour tous les voyages actuels et futurs effectués avec Voyages MUNDO. Le responsable du groupe (également appelé guide accompagnateur) est chargé de son application.

## 2. Responsabilités de Voyages MUNDO

Voyages MUNDO agit en tant qu'organisateur et/ou accompagnateur, mais ne peut garantir un voyage exempt de risques ou d'imprévus. Nous mettons en place toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité et le bien-être des participants, mais nous ne pouvons être tenus responsables des événements hors de notre contrôle, y compris, mais sans s'y limiter :

- Changements d'itinéraires dus à des conditions météorologiques, des retards de transport ou des décisions des autorités locales.
- Problèmes de santé, blessures ou maladies survenant pendant le voyage.
- Actes indépendants de notre volonté (catastrophes naturelles, conflits politiques, criminalité, etc.).
- Perte, vol ou détérioration d'effets personnels.

## 3. Responsabilité des participants

Chaque voyageur est responsable de sa propre sécurité, de son comportement et de ses décisions tout au long du voyage. Cela inclut notamment :

- Le respect des lois et règlements en vigueur dans le pays visité.
- La gestion de leurs biens personnels.
- L'évaluation de leur condition physique et mentale avant de participer aux activités prévues.
- L'obligation de souscrire une assurance voyage adéquate couvrant au minimum les soins médicaux d'urgence.
- Le respect des consignes de sécurité et des recommandations du guide accompagnateur.

### Exactitude des renseignements personnels

Chaque voyageur est responsable de fournir des informations personnelles exactes et complètes, telles qu'elles figurent sur le passeport : nom, prénom(s) et date de naissance. En cas d'erreur, les conséquences (pénalités, frais de correction, refus d'embarquement, etc.) sont à la charge du voyageur. Voyages MUNDO ne peut être tenue responsable des informations mal transmises, même en cas de faute de frappe ou d'omission.

Pour un enfant dont le passeport n'est pas encore émis au moment de la réservation, il est impératif de fournir tous les prénoms figurant sur le certificat de naissance, sans exception. Si le passeport est ensuite émis avec des prénoms supplémentaires non communiqués, Voyage MUNDO ne pourra être tenue responsable des erreurs ou frais engendrés par cette situation.

### Formalités d'entrée à destination

Le voyageur est responsable de s'assurer qu'il possède tous les documents nécessaires à l'entrée dans les pays visités, selon sa nationalité et les escales effectuées : passeport valide pour la durée exigée, visa s'il y a lieu, demandes d'autorisation d'entrée, documents médicaux, autorisation parentale, etc. Il doit également s'informer des taxes locales d'entrée ou de sortie, lorsque celles-ci s'appliquent.

### Conditions personnelles

Toute condition physique, médicale, légale ou personnelle pouvant nuire à la réussite du voyage doit être communiquée à ton conseiller ou ta conseillère. Cela inclut, sans s'y limiter : grossesse en cours, médication, incapacité physique, allergies ou restrictions d'entrée dans certains pays.

## 4. Comportement général du voyageur

En rejoignant un voyage de groupe avec Voyages MUNDO, chaque participant s'engage à :

- Respecter les consignes de sécurité et les recommandations du guide accompagnateur et des guides locaux.
- Faire preuve de ponctualité et respecter l'horaire du voyage. Les retards non justifiés perturbant le groupe ne seront pas tolérés.
- Adopter une attitude respectueuse, positive et bienveillante envers les autres participants et les communautés locales. Aucune forme de discrimination, violence (physique, verbale ou psychologique) ou comportement perturbateur ne sera tolérée.
- Faire preuve de responsabilité et d'autonomie dans la gestion de ses affaires personnelles et de son bien-être.
- Communiquer tout problème ou préoccupation au guide accompagnateur pour assurer un bon déroulement du voyage.

## 5. Risques et imprévus liés au voyage

Le voyage est une aventure qui peut comporter des aléas et des imprévus. En signant ce contrat, le participant reconnaît que :

- Voyager implique des risques inhérents, incluant, mais sans s'y limiter : maladies, blessures, conditions climatiques difficiles, catastrophes naturelles, tensions politiques, manifestations, criminalité, fraude, vols, etc.
- Les situations peuvent évoluer rapidement, et certains changements (modifications d'itinéraires, retards, ajustements logistiques) peuvent être nécessaires pour assurer la sécurité du groupe.
- Chaque participant doit faire preuve de flexibilité, d'adaptabilité et de bon sens face aux imprévus.

Voyages MUNDO ne peut être tenu responsable des conséquences découlant de ces risques. Chaque participant voyage en toute connaissance de cause et assume la responsabilité de sa propre sécurité.

## 6. Assurance voyage

Tous les voyageurs doivent posséder une assurance voyage couvrant au minimum les soins médicaux d'urgence pour toute la durée du séjour. Une assurance complète couvrant l'annulation, l'interruption, les accidents et les bagages est également fortement recommandée.

Avant le départ, chaque participant devra fournir :

- Une preuve d'assurance voyage.
- Une photocopie des pièces d'identité (passeport ou équivalent).

Voyages MUNDO ne pourra être tenu responsable des conséquences d'un défaut d'assurance ou d'un refus de prise en charge par l'assureur du voyageur.

> **Important :** En cas d'urgence, il faut toujours contacter la compagnie d'assurance avant de recevoir un quelconque soin, à défaut de quoi la compagnie d'assurance pourrait refuser de vous dédommager.

## 7. Respect de l'image et diffusion des contenus

Dans le cadre de nos voyages, il est possible que des photos, vidéos ou autres contenus soient captés afin d'immortaliser les moments partagés et promouvoir l'esprit unique des expériences Voyages MUNDO.

En participant à ce voyage, le voyageur consent à apparaître sur les contenus multimédias (photos, vidéos, publications, etc.) réalisés par l'équipe de Voyages MUNDO ou ses collaborateurs, et autorise leur utilisation à des fins promotionnelles sur les plateformes suivantes : site web, médias sociaux, infolettres, brochures ou tout autre support lié à la marque.

Voyages MUNDO s'engage à utiliser uniquement des images et contenus avec bienveillance, dans le respect de l'intégrité, de la dignité et de l'intimité de chaque participant. Si le voyageur préfère ne pas être photographié ou filmé, il s'engage à en informer l'équipe par écrit avant le début du voyage, afin que ses souhaits soient respectés.

## 8. Être un voyageur responsable

Voyages MUNDO applique une politique de développement durable et de tourisme responsable, et encourage chaque voyageur à adopter des comportements respectueux de l'environnement et des communautés locales.

**Engagements du voyageur responsable :**

- Respecter la nature (éviter le gaspillage, protéger la faune et la flore).
- Privilégier les entreprises locales (hébergements, artisans, restaurants, etc.).
- Utiliser des accessoires zéro déchet (gourde réutilisable, sacs en tissu, etc.).
- Respecter les cultures et traditions locales avec ouverture et humilité.

Les voyageurs peuvent consulter notre politique de développement durable ou contacter leur conseiller voyage pour en savoir plus.

## 9. Participer à une retraite / voyage bien-être (si applicable)

La participation à une retraite ou à un voyage bien-être ne remplace en aucun cas une thérapie ou une consultation avec un professionnel de la santé.

Voyages MUNDO collabore avec des experts qualifiés, mais aucun résultat n'est garanti. Les bénéfices du séjour dépendront de ton engagement personnel, de ton ouverture d'esprit et de ton état d'esprit général.

Voyages MUNDO ne peut être tenu responsable de l'impact psychologique, émotionnel ou physique ressenti avant, pendant ou après la retraite ou le voyage bien-être. Chaque participant est responsable de son propre cheminement et de son bien-être.

## 10. Non-respect du contrat

En cas de non-respect des règles établies dans ce contrat, le guide accompagnateur prendra les mesures nécessaires :

- Premier avertissement : une intervention sera faite auprès du participant pour corriger la situation.
- Exclusion du groupe : si le comportement problématique persiste, Voyages MUNDO se réserve le droit d'exclure immédiatement le participant. Dans ce cas :
  - Aucun remboursement ne sera accordé.
  - Le voyageur devra organiser son retour à ses frais.
  - Il ne pourra plus participer à un futur voyage organisé par Voyages MUNDO.

## 11. Conditions générales

Les activités et services proposés dans l'itinéraire ne sont pas obligatoires. Cependant, si vous ne souhaitez pas participer à une activité ou utiliser un service en particulier, le coût de celui-ci n'est pas remboursable ni modifiable.

Tous les prix de vente de Voyages MUNDO sont en dollars canadiens.

Une assurance voyage soins médicaux d'urgence est obligatoire pour participer à nos séjours à l'international ; elle vous sera demandée avant votre départ.

Tous nos prix sont garantis jusqu'à 45 jours avant la date de départ, sauf en cas de surcharge de carburant imposée par un transporteur, ou si le taux de change est supérieur de 5 % à celui en vigueur à la date de la vente (Office de la protection du consommateur du Québec).

Comme nos voyages sont créés plusieurs mois à l'avance, certaines situations imprévues et hors de notre contrôle peuvent survenir. Ainsi, dans le cas où des prestations doivent être annulées ou modifiées, Voyages MUNDO s'engage à prendre tous les moyens possibles pour offrir une alternative équivalente.

**Voyages MUNDO est une division de l'agence de voyage Voyage sans escale Inc., détentrice d'un permis du Québec no 703724, dont le siège social est situé au Québec.**