

Terms and Conditions

Your travel has been booked on the basis of the following terms and conditions.

The enclosed ticket(s) ("voucher(s)") have been booked by us on your behalf with various Service Providers. Each Service Provider may have their own terms & conditions applying to your travel. It is important that you read the relevant & corresponding brochure for each of your bookings in order to understand all applicable terms & conditions. If you require additional information to that contained in the brochure then we recommend that you contact the Service Provider for further clarification.

BOOKING CONFIRMATIONS

Your responsibilities:

Open tickets: You must book your travel dates in advance with the individual Service Provider as per details provided on your voucher. ? Tickets with booked dates: It is your responsibility to ensure you redeem your tickets on the dates booked. If you wish to change these dates you must organise it with the Service Provider directly, with adequate notice.

You must reconfirm all booked dates 48 hours prior to travel (minimum guide only) or in the manner stated on your voucher. If applicable, dietary requirements should also be confirmed at this time.

CANCELLATIONS and REFUNDS

Credit card fees and fees paid to us for accommodation and luggage storage are not transferable or refundable. If you cancel your travel, you must pay us a fee of 50% of the value of the travel that was booked on your behalf and cancelled ("Cancellation Fee"). In addition, if a Service Provider charges us for the cancelled travel you must also pay us the amount that we are charged on your behalf by the Service Provider. It is therefore possible your cancellation fees could be up to 100% of the cost of the booking, regardless of whether travel has commenced (for example cancellations made within 24hrs of travel or certain flight bookings).

The Cancellation Fee will apply in all cases where a tour is able to run. For example, if you are unable to reach a tour due to an "act of God" (for example a road is cut off due to flooding) the normal Cancellation Fee will apply if the tour still runs in your absence or would have run but for your absence.

If a tour or other travel service is cancelled by the Service Provider, we will refund you the amount paid for the tour or other travel service.

The 10% Admin Fee does not apply to: Dive Courses where you fail a Dive Medical test; or Skydives cancelled by the Service Provider within 3 days of booking due to weather, and a full refund will apply. Flight & bus bookings will, in many cases, incur a 100% cancellation fee. Where a refund or other payment applies, you may choose to transfer the whole cost of the tour (less any operator cancellation charges) to another tour.

Whilst we normally attempt to process refunds swiftly, situations (such as natural disasters) may result in up to 30 days processing time, due to high volume.

CHANGES MADE TO YOUR RESERVATION

If you make a change to your reservation via our office, we reserve the right to charge you a \$25 administration fee per change. In most cases, your first change will be free of charge. Any further changes made thereafter will incur a \$25 admin fee.

TRAVEL INSURANCE

We endorse the recommendation of the Department of Foreign Affairs and Trade that all travellers take out travel insurance. It is your personal responsibility to purchase your own travel insurance to cover any liability which may be incurred to us or a Service Provider and other travel misadventures that you wish to be insured against.

We recommend that you source travel insurance with a low excess payment, to make claims on cancelled tours worthwhile.

SERVICE PROVIDERS

We endeavour to package tours that will meet your expectations. However, we take no responsibility for any matters that arise with regard to or during individual tours or arrangements with individual Service Provider. We appreciate your feedback, whether complaints, compliments or suggestions. However, to the extent permitted by law we will not be responsible to you for any loss, expense or damage that you may suffer during any particular tour, accommodation or travel, no matter the cause. These matters are the responsibility of each individual Service Provider and you

agree that you will not hold us liable in any such circumstance.

PRICES

We endeavour to package the best value tours available at the best prices. However, we take no responsibility for price fluctuations arising from changes in the prices charged by Service Providers occurring before final payment. Accordingly, the price of your travel is subject to change until such time as you pay for the travel in full.

EXTRA COSTS

Many tours have extra costs and you should be aware that there may be added expenses. These expenses will differ for each Service Provider but some of the more usual extras are: EMC Tax, Stinger suit Hire, Luggage storage, Sleeping Bag Hire, Linen Hire, National Park Fee, Food, Insurance, Accommodation, Equipment Hire, Petrol Levy.

We will alert you to extra costs to the extent reasonably practicable. However, you must also check with each individual Service Provider when you confirm your ticket.

VEHICLE RENTAL

It is essential that you take the time to do a thorough inspection of the vehicle before leaving the agency. SydneyFacile will not accept any responsibility for the condition of the vehicle once you have decided to take the road. Don't forget, for example, to check the exterior of the vehicle, the illuminated lights on the dashboard, the floor, the condition of the bedding, pillows, tires, etc.... If there are any problems, the best option is to contact the agency's management directly on site.

CANCELLATION OF VEHICLE RESERVATION

Any cancellation of your vehicle reservation will imply the non-refund of the deposit paid on your vehicle, as well as additional penalties depending on the withdrawal period compared to the date of your departure.

PASSPORT & VISAS

It is your responsibility to ensure that you have valid passports, visas and re-entry permits which meet the requirements of immigration and other government authorities. Any fines, penalties, payments or

expenditures incurred as a result of such documents not meeting the requirements of those authorities will be your sole responsibility. All travellers must have a valid passport for international travel and many countries require at least 6 months validity from the date of return and some countries require a machine-readable passport. Transfers between tours may incur a \$25 administration fee.

Conditions générales de vente

Votre voyage a été réservé sur la base des termes et conditions suivantes:

Vos réservations ont été réalisées par nous en votre nom auprès de divers fournisseurs de services. Chaque fournisseur de services peut avoir ses propres termes et conditions applicables à votre voyage. Il est important que vous lisiez la brochure correspondante à chacune de vos réservations afin de comprendre tous les termes et conditions applicables. Si vous avez besoin d'informations complémentaires à celles contenues dans la brochure, nous vous recommandons de contacter le fournisseur de services pour plus de précisions.

CONFIRMATIONS DE RÉSERVATION

Vos responsabilités:

«Open tickets ou réservations non confirmées»: Vous devez réserver vos dates de voyage à l'avance auprès du prestataire de services individuel, conformément aux informations figurant sur votre document de voyage. Billets avec dates réservées: Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous avez bien réglé vos réservations aux dates indiquées. Si vous souhaitez modifier ces dates, vous devez contacter directement le fournisseur de services, avec un préavis suffisant. Vous devez reconfirmer toutes les dates réservées minimum 48 heures avant le voyage ou de la manière indiquée sur votre document. S'il y a lieu, les commandes de repas devront également être reconfirmées

ANNULATIONS et REMBOURSEMENTS

Les frais de carte de crédit, d'hébergement et de stockage des bagages qui nous sont payés ne sont ni transférables ni remboursables. Si vous annulez votre voyage, vous devez nous payer une taxe de 50% de la valeur du voyage qui a été réservée en votre nom et annulée («Frais d'annulation»). En outre, si un fournisseur de services nous facture le voyage annulé, vous

devez également nous payer le montant que nous facturons en votre nom au fournisseur de services. Il est donc possible que vos frais d'annulation puissent aller jusqu'à 100% du coût de la réservation, que le voyage ait commencé ou non (par exemple, les annulations faites dans les 24 heures précédant le voyage ou certaines réservations de vol). Les frais d'annulation s'appliqueront dans tous les cas où un tour est en cours. Par exemple, si vous n'êtes pas en mesure de rejoindre un circuit en raison d'un «cas fortuit» (route coupée en raison d'une inondation) Les frais d'annulation habituels s'appliqueront si le tour se déroule quand même en votre absence. Si une excursion ou un autre service de voyage est annulé par le fournisseur de services, nous vous rembourserons le montant payé pour le tour ou tout autre service de voyage. Les frais d'administration de 10% ne s'appliquent pas: aux cours de plongée si vous échouez à un examen médical de plongée; ou Skydives annulées par le fournisseur de service dans les 3 jours de la réservation en raison de la météo; dans ce cas là, un remboursement total sera applicable. Dans de nombreux cas, les réservations de voyage en avion ou en autobus entraînent des frais d'annulation de 100%. Lorsqu'un remboursement ou un autre paiement s'applique, vous pouvez choisir de transférer le coût total de la visite (moins les frais d'annulation de l'opérateur) sur un autre tour. Alors que nous essayons normalement de traiter les remboursements rapidement, des situations (telles que les catastrophes naturelles) peuvent entraîner jusqu'à 30 jours de délai de traitement, en raison du volume élevé des demandes.

CHANGEMENTS SUR VOTRE RÉSERVATION

Si vous modifiez votre réservation via notre bureau, nous nous réservons le droit de vous facturer des frais d'administration de \$25 par changement. Dans la plupart des cas, votre premier changement sera gratuit. Tout autre changement effectué par la suite entraînera des frais d'administration de \$25.

ASSURANCE VOYAGE

Nous adhérons à la recommandation du ministère des Affaires étrangères et du Commerce selon laquelle tous les voyageurs devraient souscrire une assurance voyage. Il est de votre responsabilité personnelle d'acheter votre propre assurance de voyage pour couvrir toute responsabilité qui pourrait être engagée envers nous ou un fournisseur de service à la suite de toutes mésaventures

sur votre itinéraire. Nous vous recommandons de vous procurer une assurance de voyage avec un faible excédent de paiement, afin que les demandes d'annulation soient dignes d'intérêt.

LES FOURNISSEURS DE SERVICES

Nous nous efforçons de proposer des circuits adaptés à vos attentes. Cependant, nous n'assumons aucune responsabilité pour toutes les questions qui se posent en ce qui concerne le déroulement des activités ou les arrangements entrepris de manière personnelle avec chaque fournisseur de services. Nous apprécions et nous étudions tous vos commentaires; que ce soient des plaintes, des compliments ou des suggestions. Cependant, et de par la loi, nous ne serons pas responsables envers vous pour toute perte, dépense ou dommage que vous pourriez subir au cours d'une visite, d'un hébergement ou d'un voyage, quelle qu'en soit la cause. Ces éventuels problèmes relèvent de la responsabilité de chaque fournisseur de services et il vous faut accepter de ne pas nous en tenir responsables.

LES PRIX

Nous nous efforçons d'offrir les meilleures excursions au meilleur prix. Cependant, nous ne sommes pas responsables des fluctuations de prix découlant des changements de tarif facturés par les fournisseurs de services survenant avant le paiement final. En conséquence, le prix de votre voyage est sujet à changement jusqu'à ce que vous en ayez réglé la totalité.

COÛTS SUPPLÉMENTAIRES

Beaucoup de visites ont des coûts supplémentaires et vous devez savoir qu'il peut y avoir des dépenses en plus. Ces dépenses seront différentes pour chaque fournisseur de services, mais certains des extras les plus habituels sont: Taxe EMC (*Grande Barrière de Corail*), location combinaison de surf ou de plongée, bagagerie, location de sacs de couchage, location de linge, taxes pour Parcs Nationaux, nourriture, assurances, logement, location d'équipement, carburant.

LOCATION DE VÉHICULE

Il est essentiel que vous preniez bien le temps de faire une inspection approfondie du véhicule avant de quitter l'agence. SydneyFacile n'acceptera aucune

responsabilité quant à l'état du véhicule, à partir du moment où vous aurez décidé de prendre la route. N'oubliez pas, par exemple, de vérifier l'extérieur du véhicule, les voyants illuminés sur le tableau de bord, le sol, l'état de la literie, des oreillers, des pneus, etc... S'il y a quelque problème que ce soit, la meilleure option est de vous adresser directement au management de l'agence, sur place.

ANNULATION DE RÉSERVATION DE VÉHICULE

Toute annulation de réservation de votre véhicule impliquera le non-remboursement de l'acompte payé sur votre véhicule, ainsi que des pénalités supplémentaires en fonction du délai de rétractation par rapport à la date de votre départ.

PASSEPORTS ET VISAS

Il est de votre responsabilité que vous soyez en possession d'un passeport valide, d'un visa et/ou d'un permis de re-entrée (re-entry permit) sur le sol australien répondant aux exigences de l'immigration et autres autorités gouvernementales. Toutes amendes, pénalités, paiements ou autres dépenses découlant d'absences de documents obligatoires seront à votre charge et sous votre entière responsabilité. Tous les voyageurs doivent être titulaire d'un passeport prévu pour des voyages internationaux. De nombreux pays demandent que le passeport soit valide pour encore au moins six mois avant la date de retour. Quelques pays demandent également une lecture biométrique du passeport. Une taxe de \$25 peut être demandée pour un transfert entre 2 tours.