



LA MONTAGNE

LE MASSIF DE CHARLEVOIX

LUGE 2016-2017

INFORMATIONS IMPORTANTES

Point de rencontre pour les départs en luge :

Sommet de la Montagne (derrière la garderie)

455, route 138 (Chemin du Massif)

Petite-Rivière-Saint-François

(Québec) G0A 2L0

Prévoir 5 km entre la route 138 et le Chalet du Sommet

Présentez-vous au point de rencontre au moins **30 minutes** avant votre départ.

Vous aurez ainsi le temps de compléter les documents obligatoires, de vous préparer et peut-être même d'effectuer quelques essais avec votre luge.

Notez que par respect envers les autres participants, les heures de départs prévues seront honorées par nos guides et ce même s'il manque des participants.

Pour bien en profiter, n'oubliez pas :

- Bottes d'hiver chaudes (pas de bottes de ski);
- Habit d'hiver complet;
- Lunettes de ski;
- **Casque obligatoire.** Si vous ne possédez pas le vôtre, Le Massif met gracieusement quelques casques de sécurité à la disposition de sa clientèle.

Notes importantes :

Merci de transmettre ces informations aux participants de votre groupe de lugeurs

Les chutes de neige étant abondantes et régulières dans Charlevoix, il est fortement suggéré de vous informer des conditions routières dans la région avant votre déplacement vers la montagne pour votre activité de luge. La route 138 étant la seule voie d'accès vers le sommet du Massif, aucun parcours alternatif n'est envisageable. La présence des équipements de déneigement sur cette route peut signifier jusqu'à 30 minutes supplémentaires aux 60 minutes habituellement nécessaires pour relier la Montagne et Québec en voiture.

Pour des raisons de sécurité, nous sommes dans l'obligation de respecter le ratio guides vs lugeurs. En cas de disparité entre nos listes de départs officielles et les documents de confirmations émis par notre système, la liste de départ officielle prévaut. Le Massif appliquera dans ce cas la politique «Annulation d'un départ par la direction du Massif» pour les clients absents de ses listes.

Veillez lire et conserver les politiques d'annulation et de modification qui suivent

Conditions générales d'annulation et de modification de réservation de luge

1- Annulation d'un départ par la Direction du Massif

- L'annulation d'un ou de plusieurs départs par la direction demeure toujours une possibilité. Que ce soit pour des raisons de sécurité, de conditions de glisse défavorable ou tout autre raison jugée valable, la Direction du Massif se réserve le droit d'annuler un ou plusieurs départs et ce en tout temps et sans préavis.
- Dans le cas d'une annulation **planifiée** par la Direction, (manque de neige par exemple) le Massif s'engage à tout mettre en œuvre afin de prévenir le client au moins 48 heures avant son activité. Devant l'impossibilité de rejoindre le client à temps pour lui éviter un déplacement inutile, et si le client se présente, aucune compensation financière ne sera accordée pour le déplacement. Le client pourra par contre se prévaloir des options suivantes :
 1. Le Massif offrira la possibilité de replacer la réservation à un moment qui convient au client et ce sans frais. Le client disposera d'un délai de 7 jours afin de déterminer le moment de son choix et replacer sa réservation.
 2. Le Massif offrira de convertir les billets de luge en billets de ski, pour utilisation le jour même ou à tout autre moment durant la saison 2016-2017.
 3. Le Massif offrira de convertir le montant intégral de la commande de luge en «Carte Cadeau» du Massif, sans restriction quant au moment de son utilisation et sans frais d'administration.
 4. Le Massif consentira au client le remboursement de sa commande de luge, en y soustrayant 10% pour frais d'administration.
- Dans le cas d'une annulation **imprévue** par la Direction (bris mécanique par exemple) et que cette décision de la Direction survient le jour même ou la veille de l'activité et qu'il lui est impossible de contacter le client à temps pour lui éviter un déplacement inutile, le Massif offrira au client les mêmes options que dans le cas d'une annulation planifiée, sauf qu'aucun frais d'administration ne sera perçu si le client opte pour un remboursement.
- Le Massif n'est aucunement responsable des autres frais engagés par le client pour participer à l'activité, que ce soit le transport, l'hébergement, les repas ou autres frais.

2- Demande d'annulation ou de modification de réservation

➤ 16 jours et plus avant l'activité :

- - Annulation : Si le client veut effectuer une annulation de sa réservation (16) jours et plus avant la date de l'activité, le montant total de la réservation sera remboursable
- - Modification : Si le client veut effectuer une modification à sa réservation (16) jours et plus avant la date de l'activité, la modification à sa réservation sera effectuée sans frais.

➤ Entre 15 et 2 jours avant l'activité :

- Annulation : Si le client veut effectuer une annulation de sa réservation entre 15 jours et 2 jours avant la date de l'activité, aucun remboursement ne sera applicable. Par contre le client pourra se prévaloir de la politique de «Modification d'une réservation»

- **Modification** : Si le client veut effectuer une modification à sa réservation entre 15 jours et 2 jours avant la date de l'activité, la politique de «Modification d'une réservation» s'applique (voir cette politique au point 3).

➤ Moins de 2 jours ou absence à l'activité :

- **Annulation** : Aucune annulation ne sera acceptée ni aucun remboursement ne sera consenti moins de 2 jours avant l'activité.
- **Modification** : Si le client veut effectuer une modification à sa réservation moins de deux jours avant l'activité, ou s'il ne se présente pas à celle-ci, il pourra reporter sa réservation au tarif équivalent à 50% du montant de la réservation d'origine et ce selon les disponibilités de l'activité.

➤ Retard à l'activité :

- Si le client se présente en retard à l'activité, aucun remboursement ne sera consenti et les options qui s'offrent à lui sont, dans l'ordre :
 1. Selon les disponibilités, le Massif offrira au client de le replacer sur un départ subséquent la même journée et ce sans frais. Le client est considéré en défaut et devra accepter l'heure du départ proposée, à défaut de quoi le Massif n'est pas tenu de lui faire une autre offre.
 2. Si aucune disponibilité à un départ subséquent le même jour, Le Massif offrira de convertir les billets de luge en billets de ski, pour utilisation le jour même
 3. Le Massif offrira au client de reporter sa réservation à un autre jour, au tarif équivalent à 50% du montant de la réservation d'origine et ce selon les disponibilités de l'activité.

3- Politique de «Modification d'une réservation»

- Les Frais de modifications sont fixés à \$7.50 par personne, plus taxes
- Les modifications à une réservation de luge ne peuvent être effectuées que par le personnel de la billetterie de la luge du Massif, et aux heures d'ouverture de cette dernière au numéro: 1-418-632-5876, poste 4062, de 8h00 am à 16h00 pm, 7 jours sur 7
- Les appels placés par le client à un autre service de la montagne, quel qu'il soit, ne sont pas considérés lorsque vient le temps de déterminer le délai préalable avant l'activité et qui sert de barème aux frais de modification applicables.
- Les messages vocaux laissés par le client sur une boîte vocale du Massif, quel qu'elle soit, ne sont pas considérés lorsque vient le temps de déterminer le délai préalable avant l'activité et qui sert de barème aux frais de modification. Nonobstant ce qui précède, si le message est laissé sur la boîte vocale de la billetterie de la luge aux heures d'ouverture de celle-ci, la date et l'heure de ce message seront considérés valables pour déterminer les frais de modification applicables.
- Toute demande de modification à une réservation demeure sujette à approbation par le Massif, selon les disponibilités aux dates souhaitées par le client et en fonction du respect du ratio lugeurs vs guides