

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## Annulation et modification de réservation de l'activité de la luge au Massif de Charlevoix

### Passeport vaccinal

Suivant l'annonce du gouvernement en lien avec les mesures sanitaires des stations de ski, nous exigeons maintenant le passeport vaccinal pour tous les visiteurs de la montagne âgés de 13 ans et plus.

Présentez-vous à l'avance directement au refuge de la luge avec en main votre passeport vaccinal et une pièce d'identité (permis de conduire ou carte d'assurance maladie). **Seulement une fois votre passeport validé, vous aurez accès à l'activité.**

#### 1. Demande d'annulation ou de modification de réservation

##### 16 jours et plus avant l'activité :

- Le client peut effectuer une annulation ou une modification de sa réservation. Il aura la possibilité de se faire rembourser ou de modifier la date de sa visite selon les disponibilités.

##### Entre 15 et 2 jours avant l'activité :

- 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 modifier sa réservation avec un coût supplémentaire de 7,50 \$ par personne (taxes en sus).

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

- Aucun remboursement ne sera consenti.

#### 2. 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 défavorables ou toute 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.

Devant l'impossibilité de rejoindre le client à temps pour lui éviter un déplacement inutile, et qu'il se présente, aucune compensation financière ne sera accordée pour le déplacement.

Le client pourra prévaloir l'une des 2 options suivantes :

1. Le client aura la possibilité de replacer sa réservation à un moment qui lui convient. Il disposera d'un délai de 7 jours afin de déterminer le moment de son choix selon les disponibilités.
2. Le Massif consentira au client le remboursement de sa commande de luge.

### **3. Annulation en raison de la COVID-19**

En cas d'annulation de saison et fermeture de la montagne en raison de la COVID-19, le client sera remboursé.

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.

## **LUGE AU MASSIF DE CHARLEVOIX**

### **CONSEILS PRATIQUES**

- Point de rencontre pour les départs (30 min. avant); Sommet de la Montagne (derrière l'école de glisse) 185 Chemin du Massif, Petite-Rivière-Saint-François (Québec) G0A 2L0
- Prévoyez 5 Km additionnels entre la route 138 et le chalet d'accueil;
- Arrivez 30 minutes avant l'heure prévue.
- Les heures de départs sont honorées malgré les retardataires;
- Lors de chutes de neige, prévoyez des délais supplémentaires pour vous rendre à la montagne (30 à 60 minutes);
- Consultez la politique d'annulation envoyée lors de votre réservation.

#### **Pour en profiter pleinement, n'oubliez pas :**

- Bottes d'hiver chaudes (pas de bottes de ski)
- Habit d'hiver complet
- Lunettes de ski
- Casque obligatoire
- Raquettes selon le choix de l'activité choisie

Compte tenu de la pandémie actuelle et bien que les casques sont désinfectés entre chaque utilisation, nous vous suggérons d'apporter votre casque personnel, une fine tuque (bonnet) sans pompon et un cache-cou (cache-col).

Si vous avez vos propres raquettes, nous vous recommandons fortement de les apporter avec vous pour l'activité de luge-raquette. Des raquettes seront aussi disponibles sur place.

