

POLITIQUE DE RETOUR ET REMBOURSEMENT

BUT DE LA POLITIQUE

Dans ce document, vous trouverez tous les détails des politiques sur les retours et remboursement en place au Parc régional de la rivière Gentilly.

Les pratiques entourant les retours et remboursement sont conformes aux lois et au règlements fédéraux et provinciaux en vigueur.

CAMPING ET HÉBERGEMENT :

Au moment de la réservation, vous devez payer un dépôt correspondant à 50% de votre séjour. Pour les réservations en ligne et par téléphone le montant du dépôt peut être payé par Visa ou MasterCard. Les réservations peuvent également être effectuées en personne au bureau d'accueil pendant les heures d'ouverture.

Le solde de votre réservation sera débité trois (3) jours avant votre arrivée. Il est possible, au bureau d'accueil, de payer par carte de crédit Visa, MasterCard, débit ou argent.

Pour la location d'un chalet ou prêt-à-camper un dépôt de sécurité est demandé lors de votre arrivée au montant de 200,00 \$. À la suite de l'inspection de l'unité d'hébergement louée ce montant vous sera remis sous certaines conditions tel que stipulé dans le contrat de location que vous remplirez lors de votre arrivée. Il est à noter que ce dernier sera géré relativement aux politiques de remboursement de votre institution financière.

MODIFICATION :

Si vous souhaitez faire un ajout ou une suppression de nuitée(s) de la même réservation, vous devez le faire avant la date d'arrivée prévue en communiquant directement avec le bureau d'accueil au 819 298-2455 poste 2. Selon les disponibilités nous effectuerons les modifications avec vous.

ANNULATION :

Si vous souhaitez annuler votre séjour, vous devez le faire avant la date d'arrivée prévue en communiquant directement avec le bureau d'accueil au 819 298-2455 poste 2 et nous appliquerons les conditions suivantes :

30 JOURS AVANT L'ARRIVÉE :

Nous remboursons la totalité du dépôt demandé lors de la réservation excluant les frais de réservation chargés par la centrale de réservation.

PLUS DE 7 JOURS ET MOINS DE 30 JOURS AVANT L'ARRIVÉE :

Nous déplacerons la réservation dans la même année civile, mais aucun remboursement ne sera effectué. La date choisie doit être avant le 31 décembre de la même année civile pour ne pas perdre le dépôt.

- Lors d'une demande de déplacement, la date doit être connue et placée dans la même année civile.
- Lors d'un cas particulier où la date n'est pas connue, vous aurez jusqu'au 15 novembre de la même année civile pour nous contacter afin de replanifier votre séjour. Si vous ne nous contactez pas avant cette date, le dépôt sera perdu, et ce, sans préavis.
- Lors d'un cas où vous ne pourrez pas déplacer dans la même année civile, la direction se réserve la possibilité de déplacer dans l'année civile suivante. **Il est très important de nous contacter par téléphone** pour replanifier (et non en ligne) afin d'utiliser le même no. de réservation pour éviter toute confusion

MOINS DE 7 JOURS :

Nous annulons votre réservation et vous perdez la totalité de votre coût de séjour

Si vous ne vous présentez pas le jour de votre réservation, et que vous n'avez pas, le terrain sera mis en disponibilité dès le lendemain midi.

LOCATION DE VÉLO DE MONTAGNE ET FATBIKE :

Au moment de la réservation, vous devez vous acquitter des frais de locations. Vous devez payer un dépôt au montant de 200,00 \$ lors de votre arrivée au Parc. Pour les réservations en ligne et par téléphone le montant du dépôt peut être payé par Visa ou MasterCard. Le dépôt est remis immédiatement au retour de l'équipement, mais il est à noter que ce dernier sera géré relativement aux politiques de remboursement de votre institution financière.

Le solde de votre réservation sera payable lors de votre arrivée. Il est possible, au bureau d'accueil, de payer par carte de crédit Visa, MasterCard, débit ou argent.

ANNULATION :

Vous avez 7 jours avant la date de réservation pour un remboursement de location de vélo. Vous pouvez effectuer une modification de date ou d'heure sans frais 3 jours avant la date de réservation. En bas de 3 jours, **aucune modification** ne peut être faite sans la perte du montant de location et de votre vélo. Avisez-nous le plus tôt possible en cas de changement de plan. Si vous ne vous présentez pas et n'appelez pas pour votre réservation, vous devrez payer les frais de la réservation initiale avant de pouvoir louer des équipements à nouveau.

*Dans certains cas exceptionnels (ex : maladie) il est **possible** que vous soyez remboursés, mais ceci demeure du cas par cas. La décision finale revient à la direction générale. Une preuve peut alors vous être demandée.

*Aucune annulation ou remboursement ne sera fait pour des facteurs dits naturels (ex : insectes, température).

*Si, par contre, le Parc se voit forcé à fermer les sentiers pour diverses raisons, dans ce cas exceptionnellement, un remboursement ou déplacement d'une location pourra être applicable.

ARTICLES PROMOTIONNELS ET BOUTIQUE EN LIGNE :

Pour tous vos achats d'articles promotionnels, en présentiel ou en ligne, les politiques de retour et de remboursement suivants s'appliquent :

- Item échangeable ou note de crédit émise seulement dans les 10 jours suivants l'achat (aucun remboursement);
- Une transaction en ligne peut être annulée, mais des frais peuvent s'appliquer
- Item remboursable **UNIQUEMENT S'IL EST ENDOMMAGÉ OU DÉFECTUEUX**
- Aucun échange, ni remboursement ne sera émis sur des items en cas de; perte, item porté par le client, vente finale.

CARTE DE MEMBRE ET CARTE-CADEAU :

Lors de l'achat de carte de membre ou de carte-cadeau, la politique d'échange se veut comme-ci :

- Ne peut être jumelé à aucune autre promotion.
- Non remboursable, non monnayable, non échangeable mais transférable.
- Le Parc régional de la Rivière Gentilly n'est pas responsable des cartes de membre et des cartes-cadeaux perdues ou endommagées
- Nous respectons la politique d'échange des certificats-cadeaux valide au Québec établie par l'Office de la protection du consommateur.

ACTIVITÉS THÉMATIQUES :

Lors de l'inscription ou l'achat d'un billet lors d'une activité thématique présente au Parc régional de la rivière Gentilly, la politique d'échange ou de remboursement se veut comme-ci :

- Le client est remboursé si:
 - Le minimum de participants n'est pas respecté
 - Il annule plus de sept (7) jours avant l'activité
 - Le Parc ou l'animateur de l'activité annule cette dernière (température, contretemps, etc.)
- Le client n'est PAS REMBOURSÉ si:
 - Il annule sept (7) jours ou moins de l'activité
 - Il ne se présente pas

NOUS JOINDRE

Si vous avez des commentaires, des questions, des demandes d'accès ou de rectification concernant cette politique ou nos procédures internes de traitement des retours et remboursements, veuillez vous adresser à notre département du service à la clientèle.

Par écrit :

Parc régional de la rivière Gentilly
1000 route des Flamants
Sainte-Marie-de-Blandford (Québec) G0X 2W0
Par courriel : admin@rivieregentilly.com

DERNIÈRE MISE À JOUR

En raison de l'évolution rapide des règles relatives à la protection des renseignements personnels et à la vie privée, la présente politique peut être modifiée sans préavis. Cette version a été mise à jour le **7 mars 2024**