



Document de référence – Saison 2016

1- Votre réservation :

- a. Votre réservation de billets de train vous confère le droit d'accéder à bord du Train de Charlevoix aux dates, aux heures et aux sièges inscrits sur votre billet. Veuillez nous signaler dans les 48 heures suivant l'achat toute anomalie que vous pourriez y déceler afin que nous puissions y apporter les correctifs appropriés.
- b. Les billets de train sont non-remboursables et non-transférables. Par contre et dans certains rares cas bien précis, le Train de Charlevoix pourra procéder au remboursement de votre achat. Veuillez-vous référer au document «Politiques 2016» où notre « *Politique d'annulation / remboursement* » est expliquée.
- c. Il est possible d'apporter une modification à une réservation déjà effectuée. Ces modifications sont assujetties à des frais de modification qui varient selon le délai entre le moment d'une telle demande et le moment initialement prévu du voyage. Veuillez-vous référer document «Politiques 2016» où notre « *Politique de modification* » est expliquée.
- d. Si vous vous présentez en retard à un départ, référez-vous à la «Politique de modification» afin de connaître vos options.
- e. Vos billets électroniques sont vos documents officiels de voyage. Merci de les garder sur vous et de les présenter au personnel du Train de Charlevoix sur demande.
- f. Vous pouvez conserver votre billet électronique de deux façons :
 - En l'imprimant et en conservant avec vous le document papier
 - En conservant une copie de votre courriel de confirmation (qui inclut vos billets) sur votre téléphone intelligent ou votre tablette
- g. Les billets «côté fleuve» font l'objet d'une tarification supplémentaire de \$4.35 (plus taxes) par siège à l'aller et au retour. Par souci d'équité envers l'ensemble des passagers, si un tel siège vous semble disponible durant votre voyage et que vous souhaitez y accéder, vous devrez acquitter ce supplément auprès du personnel de bord, après validation de la disponibilité des sièges par ceux-ci.

2- Responsabilités du Train de Charlevoix

a. La sécurité :

- En tout temps, la sécurité des passagers ainsi que celle de nos employés est au cœur même de nos décisions opérationnelles.

Les employés du Train de Charlevoix ont donc cette responsabilité. Ils sont formés et ont l'autorité leur permettant de prendre les décisions appropriées en matière de sécurité, en conformité avec la réglementation en vigueur.

- Le Train de Charlevoix a élaboré et déposé aux instances gouvernementales concernées son plan d'action en mesure de sécurité en cas de déploiement de mesures d'urgence. Ce «*Plan de Sécurité*» est assujéti aux normes et réglementations en vigueur et a en tout temps préséance sur les opérations normales du train. L'application de ces mesures d'exception dégage le Train de Charlevoix de tout recours possible par les voyageurs en cas de non-respect des horaires normalement prévus. Nous avons cependant prévu à cet effet des «*Mesures de compensation*» visant à établir clairement les différentes alternatives en cas de déclenchement du «*Plan de Sécurité*» et qui pourrait avoir des impacts sur les horaires de trains tel que convenus lors de l'achat des billets. Nous vous suggérons de consulter le document «*Politiques 2016*» avant votre voyage, où sont décrites ces mesures.
- Le Train de Charlevoix refusera l'accès à bord à quiconque représente un risque à sa propre sécurité, à celle des autres passagers ou à celle de son personnel.

b. Le service de transport

- La responsabilité du Train de Charlevoix se limite au service de transport et ce dernier ne pourra être tenu responsable des frais ou des inconvénients liés à l'agenda particulier des voyageurs (correspondances, hébergements, réservations au restaurant ou autre) et qui pourraient être touchés par un retard ou une annulation de départ, ou par le déclenchement du Plan de Sécurité.
- Le Train de Charlevoix opère deux trains indépendants sur deux circuits distincts sur le même territoire, chacun ayant son trajet et son horaire à respecter. Le retard d'un train n'a aucun impact sur l'horaire de l'autre et, par respect pour l'ensemble des passagers, le Train de Charlevoix ne retardera pas automatiquement le départ d'un train pour permettre à un voyageur de prendre sa correspondance en cas de retard de l'autre. La direction du Train de Charlevoix se réserve le droit de prendre et d'appliquer la meilleure décision possible suite à l'analyse de la situation.

3- Responsabilités du client

a. Tout voyageur est responsable de son itinéraire.

➤ À la réception de vos documents de voyage, il est important de bien vérifier que les dates, heures et trajets indiqués sur votre confirmation correspondent bien à votre commande. Si vous y décelez une erreur, contactez-nous dans les 48 heures suivant l'achat et nous ferons la modification souhaitée sans frais. Passé ce délai, la «*Politique de Modification*» à une réservation de billets de train s'appliquera.

➤ Lors de certains embarquements à Baie-St-Paul, les deux trains sont à quai en même temps pour leur départ respectif. Dans nos différentes publications et sur notre affichage, le circuit reliant Québec à Baie St-Paul est identifié par la couleur bleue et le circuit reliant Baie St-Paul à La Malbaie par la couleur jaune. En montant à bord, assurez-vous que vous prenez place dans le bon train. Notre personnel est entièrement dévoué à vous aider et nous avons mis en place une signalisation efficace afin de minimiser les risques, mais si par erreur vous vous retrouvez dans la mauvaise direction, notre personnel ne pourra pas être tenu responsable. Par contre nous mettrons tout en œuvre afin de trouver une solution convenable, cette solution excluant d'office la marche arrière du train ou un arrêt de celui-ci ailleurs qu'à une gare.

b. Se présenter au moins 30 minutes avant le départ. Soyez prévoyants et ne laissez pas votre départ compromis par la circulation, les chantiers ou le mauvais temps. Le train se doit de respecter les horaires, et aucun membre du personnel de bord ou des gares de Réseau Charlevoix n'a l'autorité pour retarder son départ. Si par malheur vous arrivez en retard, vous devrez vous référer à la «*Politique de modification*».

c. Avoir en main la documentation nécessaire. Soyez prêts à présenter en tout temps vos documents de voyage ainsi que des preuves d'identité. Notez que les articles laissés dans les valises ne sont pas accessibles durant le trajet.