



## Politiques – Saison 2020

1. Politique d'Annulation / Remboursement de billet de train :
  - a. Les ventes de billets de train sont considérées comme finales, non-remboursables et non-transférables.
  - b. Certains cas d'exception peuvent justifier le remboursement d'un billet de train :
    - Maladie, blessure ou décès d'un proche empêchant le client d'effectuer le voyage.
    - La maladie ou la blessure doit être survenue après l'achat des billets de train et une confirmation médicale datée devra être fournie sur demande. Ce remboursement sera applicable aussi sur les billets de la famille immédiate (conjoint, enfants, parents) mais non sur les billets des autres membres du groupe. Cette exclusion s'applique aussi lors du décès d'un proche.
    - Si le client prévoit être en mesure d'effectuer le voyage plus tard en saison, il pourra reporter son voyage ainsi que celui de toutes les personnes qui l'accompagnent, et ce sans frais. Une confirmation médicale datée devra être fournie sur demande.
    - Si le client craint de ne pas pouvoir effectuer son voyage plus tard en saison et que ceci empêche les autres membres du groupe de le faire, il pourra convertir le montant total de la commande d'origine en « Carte cadeau Train de Charlevoix » et ce sans frais. Cette carte cadeau sera valide pour la saison en cours et les suivantes.
  - c. Des frais administratifs de 15% seront applicables pour toute demande de remboursement acceptée.
  - d. Tout rabais, escompte, coupon ou promotion applicable à l'achat d'un billet de train doit être signifié dès le moment de l'achat. Une transaction complétée ne peut être rouverte pour y appliquer un rabais, quel qu'il soit, et ce même si le rabais ou coupon a une date d'échéance de validité qui le rend inutilisable lors d'un prochain achat.
2. Politique de Modification à une réservation de billets de train
  - a. Une modification à une réservation de billet de train concerne : la date, l'heure, le trajet, le nombre de personne ou le siège réservé que ce soit à l'aller ou au retour, ou les deux. Le Train de Charlevoix a établi ainsi les frais d'administration exigés pour ces modifications :
    - 48 heures après la prise de réservation : sans frais
    - Plus de 48h après la prise de la réservation jusqu'à 3 jours avant la date du départ : 25 \$ par réservation
    - Moins de 3 jours avant la date du départ : Aucune modification acceptée.
    - Si un cas de force majeure vous empêche d'utiliser vos billets de train à moins de trois (3) jours du départ, vous pourrez convertir vos billets en carte cadeau du Train de Charlevoix en ayant au préalable défrayé les frais administratifs de 15%
  - b. Une fois à bord : Si un siège mieux situé dans le train vous semble disponible (côté fleuve par exemple), il sera possible de changer de siège mais uniquement après validation et acceptation par le personnel de bord et en acquittant les frais supplémentaires s'il y a lieu.

- c. Retard ou absence à un départ : Aucun remboursement ne sera consenti. Par contre, vous pourrez convertir vos billets en carte cadeau du Train de Charlevoix en ayant au préalable défrayé les frais administratifs de 15%.
3. Mesures de compensation
- a. Pour un départ annulé ou interrompu par le déclenchement des mesures d'urgence :  
Des circonstances particulières et hors de notre contrôle peuvent malheureusement nous amener à déclencher le « Plan de Sécurité » et de ce fait annuler un départ ou interrompre un voyage. Dans un tel cas, le Train de Charlevoix offrira aux clients touchés par cette annulation ou interruption, dans l'ordre :
- I. De compenser le client en lui proposant de refaire le voyage en entier à une date (ou à une heure) de son choix, selon nos disponibilités durant la saison et ce sans frais.
  - II. De compenser le client en lui offrant de convertir le montant intégral de la commande d'origine sur une « Carte cadeau Train de Charlevoix » pour utilisation à un moment de son choix, durant la saison en cours ou une autre.
  - III. De rembourser au client, sur sa carte de crédit, le montant de la portion du voyage annulé ou interrompue. Le montant du remboursement correspondra à la portion des billets rendus inutilisables par l'arrêt des activités du train, mais exclus la portion où le Train de Charlevoix est en mesure de rendre le service de transport tel que prévu, en autant que ce service soit rendu dans la même journée.
4. Pour un retard à l'arrivée d'un train à destination
- Comme c'est le cas pour tous les transports publics, un retard imprévu peut survenir. Si le voyageur est à sa destination finale de la journée, il n'est pas sujet à des mesures particulières.
  - Si le retard cause préjudice au voyageur car il n'est pas rendu à sa destination finale de la journée, le Train de Charlevoix prendra en charge le voyageur et lui proposera :
    - I. De le replacer sur le prochain départ de train en direction de sa destination finale de la journée.
    - II. De le replacer sur le prochain départ de train en direction de sa destination d'origine (retour à la maison). Le Train de Charlevoix remboursera au client la portion inutilisée de ses billets si tel est le cas.
    - III. De lui faire prendre un transport alternatif en direction de sa destination finale de la journée (autobus, taxi ou autre) si aucun train subséquent le jour même n'est à l'horaire
    - IV. De l'hébergement pour la nuit aux frais et à un lieu choisi par le Train de Charlevoix en vue de reprendre son voyage le lendemain, si aucun train subséquent le jour même n'est à l'horaire
    - V. Les autres frais éventuels (repas, articles personnels et autres) seront à la charge du client