

Politique d'engagement

des membres accrédités d'Aventure Écotourisme Québec
envers leur clientèle

En tant que membre d'Aventure Écotourisme Québec, nous nous engageons à :

- Vous fournir des renseignements clairs, exacts et détaillés afin que vous compreniez bien les services que nous offrons et les conditions et obligations qui s'y rattachent.
- Assumer pleinement notre responsabilité professionnelle en tenant compte des risques et des conséquences possibles de nos activités pour la santé, la sécurité ou la propriété de toute personne qui y participe, de même que pour l'environnement.
- Veiller à votre plaisir, à votre confort et surtout à votre sécurité.
- Vous fournir du personnel et des guides qui ont suivi des formations adéquates en réanimation cardiorespiratoire et en secourisme, de même que les formations indispensables à l'exécution de l'activité à laquelle vous participez.
- Respecter les ratios d'encadrement prescrits par Aventure Écotourisme Québec.
- Vous offrir une formation de base pour la pratique de l'activité à laquelle vous participez.
- Vous informer adéquatement des règles de prévention des risques, ainsi que des modalités de fonctionnement et d'utilisation de l'équipement avant et durant l'activité.
- Vous renseigner sur les conditions climatiques, sur le territoire visité, ainsi que sur les étapes et les déplacements relatifs à votre activité ou à votre séjour.
- Vous conseiller sur le matériel, les vêtements et les accessoires à apporter, ainsi que sur le degré d'endurance physique et d'habileté nécessaire pour rendre votre séjour agréable.
- Mettre à votre disposition de l'équipement propre, en parfaite condition d'usage et conforme aux normes de sécurité en vigueur.
- Disposer de matériel de sécurité, d'urgence et de réparation de qualité et en quantité suffisante.
- Vous garantir la prestation de tous les services réservés ou, lors de circonstances imprévisibles, vous offrir des services de qualité équivalente ou une compensation monétaire conforme à notre politique de remboursement.
- Détenir une assurance en responsabilité civile d'au moins 2 millions de dollars.
- Exercer nos activités de façon exemplaire et conforme à la morale professionnelle.
- Ne tolérer aucune forme de violence, de harcèlement, de négligence, d'abus ou d'intimidation, que ce soit envers les clients, le personnel ou toute autre personne.

**Pour signaler tout manquement à cet engagement ou pour faire une plainte, contactez
Aventure Écotourisme Québec : 450 661-2225 ou info@aventure-ecotourisme.ca**

Signature

Date

Nom et titre du signataire (en lettres moulées)