

POLITIQUE D'ENGAGEMENT

ENTREPRISE MEMBRE D'AVENTURE ÉCOTOURISME QUÉBEC À L'ENDROIT DE LA CLIENTÈLE



Nous, « *Auberge internationale de Rivière-du-Loup* », en tant que membre 2004-2005 d'*Aventure Écotourisme Québec*, nous nous engageons envers nos clients à :

1. Assumer pleinement notre responsabilité professionnelle en tenant compte des conséquences et des risques possibles que comportent nos activités pour la santé, la sécurité ou la propriété de toute personne qui y participe ainsi que sur l'environnement.
2. Veiller à votre plaisir, votre confort et surtout à votre sécurité.
3. Vous fournir du personnel et des guides qui ont suivi des formations adéquates de réanimation cardiorespiratoire (RCR) + premiers soins et autres formations indispensables à l'exécution de l'activité.
4. Encourager et faciliter la formation continue de notre personnel et de nos guides.
5. Respecter les ratios d'encadrement relatifs au tourisme d'aventure et à l'écotourisme.
6. Vous offrir une formation de base pour la pratique de l'activité.
7. Vous rappeler régulièrement les règles de prévention ainsi que les techniques de fonctionnement et de conduite des équipements avant et durant l'activité.
8. Vous renseigner sur les conditions climatiques, le territoire visité ainsi que sur les étapes et déplacements qui devront être effectués tout au long de votre séjour ou de l'activité.
9. Vous conseiller sur le choix du matériel, des accessoires et des vêtements à apporter ainsi que sur le degré d'endurance physique et d'habileté nécessaire pour rendre votre séjour agréable.
10. Maintenir à votre disposition un équipement propre, en parfaite condition d'usage et répondant aux normes de sécurité en vigueur.
11. Disposer d'un matériel de sécurité, d'urgence et de réparation de qualité, reconnu, et ce, en quantité suffisante.
12. Vous garantir la prestation de tous les services réservés ou, en cas d'impossibilité pour des raisons hors de notre contrôle, vous offrir des services de nature et de qualité équivalentes ou, à défaut, vous verser un remboursement correspondant au coût des services non reçus.
13. Opérer notre entreprise et nos services de façon exemplaire et conforme à la morale professionnelle.

Pour tout manquement à cet engagement ou pour toutes plaintes, vous pouvez communiquer avec **Aventure Écotourisme Québec, l'Association des producteurs en tourisme d'aventure et en écotourisme au 1-866-278-5923 ou par courriel : info@aventure-ecotourisme.qc.ca**