



NOTICE EXPLICATIVE :

« Réservation soumise pour validation au dépôt d'arrhes »

Notre base est une base nature, les camps indiens n'ont pas vocation à être le théâtre d'orientation festive excessive : forte alcoolisation, musique forte etc... Les orientations festives excessives ne sont pas acceptées sur notre base suite à différents abus. Nous n'acceptons notamment plus les Enterrements de vie de garçon ou les orientations festives en totale décalage avec l'endroit.

Définition Dépôt d'arrhes :

- Les arrhes correspondent au dépôt d'une quote part du montant total de la prestation envisagée (30%)
- Les formes de dépôt
 - o Par chèque : un chèque émis à à l'ordre « Les Canoës du Ried » transmis par voie postale accompagné du n° de devis et / ou du devis.
 - o Par virement : après la transmission du montant et des coordonnées bancaires, le client effectue un virement et transmet un avis d'opération par mail.

Réservations concernées :

- Les **réservations dites « groupes »** correspondant à un effectif supérieur à 10 participants.
- Les **réservations dites « mixtes »** correspondant à une réservation portant une prestation canoë avec une option « hébergement » et / ou privatisation de zones communes sur la base, camps indiens et Halle notamment.

Fonctionnement réservation mixte :

- **Toute demande doit intervenir par mail via le site Internet**, cette demande comprend **la date, la formule et un effectif transmis détaillé** (effectif adultes, effectif mineur navigants 12 – 17 ans et effectif mineur non navigant 7 – 11 ans). Attention : les prestations de camp indien ou de repas sont des accessoires de prestations canoës. En l'absence de prestations canoës, celle-ci ne sont pas proposées ou retenues.
- La **personne qui effectue la demande de réservation est à nos yeux l'interlocuteur référent** au sens que nous attendons de lui qu'il transmette toutes les informations qu'il reçoit au reste des participants et effectue un règlement global. Cette qualification aura également une importance dans la gestion des téléphones des participants (voir ci-dessous). Attention : pour nous, du fait de la transmission d'information détaillée au responsable de groupe, les autres participants en ont connaissance.
 - o En fonction de l'effectif transmis, celui-ci **pouvant être un prévisionnel maximum** (au sens qu'il faut nous transmettre un effectif jugé cohérent, mais surtout que celui-ci ne pourra pas être revu à la hausse, uniquement à la baisse.) dans le cadre d'une réservation groupe mixte, **est défini une zone de camp**, voire une réservation du site intégral.

- Dans le cadre d'une réservation dite groupe mixte, **la seule contrainte constitue en un ajout d'un effectif minimum finalisé, en effet, en fonction des effectifs sont attribués des zones qui sont au nombre de 3 :**
 - Micro camp indien : 2 participants à 8 participants (couchage : 4 clics clac doubles)
 - Petit camp indien : 10 à 16 participants (couchage : 5 clics clacs double sous tipi de 7m et 6 matelas simple en tente canadienne.)
 - Grand camp indien : 20 à 32 participants (couchage : le grand camp indien correspond au petit camp indien doublé)
- **L'effectif minimum correspond à ne pas bloquer une zone de camp pour un effectif sur évalué.** Par exemple : un prévisionnel de 30 participants = grand camp indien, puis un effectif finalisé de 12 participants = petit camp indien. En principe, la base de facturation du grand camp indien minimum est de 20 participants.
- Sur la base de l'effectif transmis est donc bloquée une zone de camp. Concernant la formule canoë, le détail des participants mais également le matériel est connu.

Le changement d'effectif le jour même n'est pas prise en compte.

- **Finalisation « réservation mixte » :**

- Dans **toutes demandes groupes et / ou mixtes, le dépôt d'arrhes doit intervenir juste après avoir défini l'effectif prévisionnel maximum pour être prise en compte.** Cette demande passera au niveau de notre planning de la variable « non confirmée » à la variable « confirmée en attente de finalisation de l'effectif ». Attention : une demande de réservation « non confirmée » est réceptionné lors du traitement d'autres demandes entrant sur le même champ d'exécution comme **inexistante**.
- **L'effectif finalisé constitue la base de facturation**, sauf changement d'effectif réceptionné et validé par mail par Les Canoës du Ried. Un changement d'effectif intervenant le jour même n'est pas prise en compte.
- Dans **le cadre d'un abus de réservation, sans aucune information transmise, le dépôt d'arrhes est acquis.** Pendant ce laps de temps, des places ont été bloquées et d'autres demandes refusées.
- Dans **le cadre d'une annulation de dernière minute, le dépôt d'arrhes est acquis.** Par exemple : par pure opportunité, après un délai raisonnable, nous est transmis l'information que tout est annulé. Pareil, des places ont été bloquées et d'autres demande refusées.
- L'intégralité de la prestation est susceptible de faire l'objet d'une facturation dans le cadre d'abus de réservation ayant fait l'objet d'une annulation de pure opportunité de dernière minute.

- **Téléphone et responsable de groupes :**

- Pour des **raisons de sécurité, le / les responsable(s) de groupe(s), doit être joignable lors de l'activité canoë, que ce soit sur leur téléphone transmis lors de la réservation ou celui de son choix.** A cette fin, en conditions normales, nous pouvons fournir une pochette étanche / téléphone afin de les sécuriser. **Il est d'usage de définir autant de responsables de groupes pour votre activité avec sécurisation de leur téléphone (pochette) par multiple de 6 canoës.**
 - 6 canoës : 2 responsables : 2 téléphones (1 à l'avant, 1 à l'arrière du groupe, celui à l'avant ne pouvant être dépassé par les autres, celui à l'arrière ne pouvant laisser des participants derrière lui)
 - 12 canoës : 3 responsables, 1 à l'avant, 1 à l'arrière et 1 au milieu du groupe.

- 18 canoës et plus : 4 responsables
 - **Il ne faut pas placer de téléphone et / ou clefs de voiture dans les bidons fournis** pour vos affaires. Nous ne pouvons garantir l'étanchéité des bidons en fonction de votre usage..
 - Afin de pallier ce risque, nous sommes amenés en conditions normales à fournir des pochettes **qu'il faut nous restituer en fin de sortie. Nous ne fournissons pas de pochettes à tous les participants**, uniquement aux personnes désignées responsable de groupes. Les autres participants, à partir du moment où ils sécurisent leur téléphone par leur propre moyens peuvent l'emporter.
 - Les **objets sensibles sont à laisser dans vos véhicules stationnés** sur notre base nautique (parking privé et sécurisé), les clefs de voitures pouvant être laissés au niveau de notre accueil.
- **Retards et annulation :**
- Les participants en retard au point de rendez vous, si ce retard ne peut être intégré dans notre fonctionnement usuel sans porter préjudice à ce dernier sont considérés comme « annulation de dernière minute » et donc facturés.

Fonctionnement Prestation mixte :

- Rappel accueil du public : Il est important de noter que l'ouverture **du site au public s'effectue à partir de 08h00**, avant cet horaire, le portail automatisé est fermé et ne doit pas être forcé. Il est également à noter que la **fermeture du site au public est à 18h**. Par conséquent, les différentes modalités d'accueil, d'état des lieux etc... doivent être effectuées durant ces plages horaires.
- **Notre accueil est fermé de 12h à 13h**, durant ce laps de temps, aucun accueil, état des lieux etc... n'est effectué.
- Rendez vous : Les **horaires de rendez vous transmis dans le cadre de prestation mixte correspondent à des horaires « prestations canoës » avancés (de 30 minutes en moyenne)** afin de permettre l'accueil de la clientèle, les **explications de fonctionnement**, l'édition de l'état des lieux, le dépôt des **cautions** (empreinte bancaire voir ci-dessous) et la **mise à disposition des installations** à la clientèle avant la prise en charge de la clientèle canoë (même personnel pour les deux publics). Par conséquent, ces **horaires doivent être respectés par les participants et ne pas être anticipés** au risque de se présenter dans une tranche horaire dédiée à de l'accueil canoë pure. **Dans l'éventualité où l'horaire ne pourrait être respecté par tous les participants, à minima, le responsable principal de groupe doit être présent à cet horaire.** Attention : dans le cadre d'une prestation mixte, la **présence de l'intégralité des participants** peut ne pas être nécessaire pour les formules camps indiens et / ou zone de repas, mais **demeurent indispensables pour les prestations canoës**.
- **Horaires de rendez vous type :**
 - Camp indien + Rando 1 jour : 08h00, rdv canoës : 08h20 (ouverture du portail et accueil du public à partir de 08h00)
 - Camp indien + Ballade 1 jour : 09h00, rdv canoës : 09h50
 - Camp indien + Après midi sportive : 11h30, rdv canoës : 12h45 (fermeture de notre accueil entre 11h 45 et 12h45)
 - Camp indien + Après midi ballade : 13h30, rdv canoës : 14h10
 - Camp indien la veille de la sortie canoës : Sous réserves de recueillir notre accord (fermeture de l'accueil du public à partir de 18h)
 - Prestation repas de midi avec activité canoë l'après midi : 11h30.
 - D'autres horaires de rendez vous pour des prestations événementielles peuvent être arrêtés lors des échanges mails. Par exemple : séminaires, café d'accueil etc...

- **Accueil – Etat des lieux** : Le responsable principal de groupe se présente à l’horaire de rendez vous, à notre accueil. Pris en charge par l’un des membres de l’équipe, ce dernier conduira le responsable du groupe ainsi que tous les participants du groupe présents sur la zone de camp indien et / ou zone de repas. Sur place sera édité un état des lieux avec le responsable de groupe. Cet état des lieux fera l’objet d’une signature par le responsable de groupe. Cet état des lieux d’entrée sera ensuite confronté à l’état des lieux de sortie des installations (même document). Lors de la sortie, si tout est en ordre, l’original des états des lieux entrée et sortie, signé par un membre de notre équipe est remis au responsable de groupe.

- **Dépôt de caution** : Lors de l’édition de l’état des lieux, le responsable de groupe devra déposer une caution sous forme d’empreinte bancaire (pré autorisation) Dans certains cas définis avec le gérant des Canoës du Ried, la caution peut être déposée sous forme de chèque.
 - Micro camp indien : **500€**
 - Petit camp indien : **500€**
 - Grand camp indien : **500€**

- **Règlement de la prestation** : le responsable principal de groupe a centralisé les règlements de tous les participants et effectue le règlement des prestations réservées lors de l’édition de l’état des lieux d’entrée, notamment lors du dépôt de la caution.

- **Effectif restreint** : **Pour différentes raisons, un effectif restreint peut avoir l’usage d’une zone de camp indien surdimensionnée de manière exceptionnelle ou imprévue** (*raisons retenues : conditions météorologiques, certaines zones par leur configuration sont plus confortable pour de petits effectifs lors de conditions très mauvaises / Effectif revu à la baisse tardivement par les clients*). **Dans ces cas, certains équipements de la zone de camp indien et / ou zone de repas ne sont pas accessibles** (*par exemple : 15 personnes dans le grand camp indien n’auront pas l’accès des tentes canadiennes, 20 couchages étant déjà disponibles*), cette inaccessibilité étant consigné sur l’état des lieux d’entrée, elle doit être respecté. **Dans la majorité des cas, le surdimensionnement de l’accès aux zones de camps indiens résulte de notre initiative pour le confort de notre clientèle**, néanmoins un équilibre sur l’entretien de la zone en découle. Le non respect entraine un déséquilibre susceptible d’être refacturé en sortie car non prévu dans notre position de départ.
 - *J’en reviens à mes 15 participants qui techniquement peuvent effectuer leur nuitée dans le petit camp indien (16 places), mais la nuit s’annonce fraîche et humide, le grand camp indien est disponible, nous proposons à ces participants le grand camp indien afin que les participants puissent effectuer leur nuitée dans les 2 tipis contre 1 en petit camp indien. Nous leur demandons de ne pas utiliser et donc salir les tentes canadiennes. Les participants effectuent leur nuitée dans de meilleurs conditions et respectent la restriction d’accès, tout le monde est content et la surcharge de travail d’entretien est minime pour nous. Les participants ne respectent pas la restriction, nous nous retrouvons avec un temps d’entretien élevé et non prévu pour peu de participants qui n’ont pas jouer le jeu alors que l’objectif était leur confort, nous serons amenés à facturer le surcoût.*

- **Prestation canoë** : deux cas de figure à différencier
 - Les participants ont d’ores et déjà pris leurs bidons pour préparer leurs affaires lors de leur mise en place dans les camps indiens. Dans ce cas, à l’heure donnée par le personnel des « Canoës du Ried », les participants reviennent à l’accueil pour leur équipement en gilets et suivre les briefings. Ce fonctionnement permet un équipement de manière détendue sur la zone de camp. Attention : en cas de doutes de notre équipe sur des éléments placés dans les bidons ne respectant pas notre charte canoës, nous pouvons demander à ce qu’il soit ouvert pour vérifier leur contenu (notamment enceinte et forte quantité d’alcool)
 - Seul le responsable de groupe était présent lors de l’état des lieux d’entrée, il devra accompagner des autres participants rapidement se présenter à l’accueil pour récupérer les équipements et se préparer.

- A noter : lors d'une nuitée précédent la sortie canoë, les participants sont invités à récupérer leurs bidons entre deux départs canoës pour les préparer tranquillement.
- Une fois l'intégralité des participants équipés et répartis en équipages, **le matériel nautique (canoës – pagaies) part pour mise en place sur le point de départ**. Les participants du groupe, **accent mis sur les responsables de groupes, désignés de fait « responsables orientations » devront suivre les briefings « parcours »** (explication de la carte) et **« manœuvres »** (comment naviguer en canoë). La navette (bus) vous emmènera au point de départ. Attention : en fonction de l'effectif de votre groupe et la période envisagée, **votre départ n'est pas forcément réservé uniquement à vos participants**, notre capacité interne de transport étant de 43 personnes par départ. Celle-ci pouvant être augmenté lors de fortes affluences.
- **Embarquement : les participants se présenteront par équipage à l'équipement en pagaies au bord de la rivière, puis notre équipe les assistera dans leur embarquement**. Attention : les responsables de groupes doivent embarquer selon un ordre prédéterminé.
- **Arrivée sur le camp indien** : lors de leur arrivée (maximum 17h45 malgré leur nuitée sur place) les participants doivent restituer le matériel nautique au niveau de l'embarcadère et le petit matériel (gilets, bidons, carte, pochette téléphone...) au niveau de l'accueil.
- **Etat des lieux de sortie** : l'état des lieux de sortie est effectué selon un horaire prédéterminé avec notre équipe lors de l'état des lieux d'entrée. Horaires types d'état des lieux de sortie :
 - Départ souhaité tôt : A définir avec notre équipe.
 - Horaire normal : 11h00
 - Horaire ajusté en fonction de l'entrée d'autres participants pour la nuitée suivante : si l'entrée des autres participants n'est pas possible pour la nuitée suivante, le frigo doit dans ces cas être accessible à notre équipe pour nettoyage / désinfection, l'accès étant envisagé lors de l'horaire d'entrée des autres participants.
- **Restitution de caution** : Dans le cas d'un état des lieux ne présentant pas de difficultés, la caution est restituée.

Horaires et définitions :

- **Le portail du site peut être fermé sur demande au plus tard à 20h00 et le site mis sous alarme, aucun accès ou sortie n'est envisageable passé cet horaire (même piéton), le site étant mis sous alarme. Le déclenchement intempestif n'est pas envisageable**. Dans l'éventualité où toutes les nuitées envisagées sur place n'ont pas prévu de sortie après un certain horaire, le portail peut être fermé de manière anticipé notamment lorsque les derniers clients canoës (sans nuitée) auront quittés la base.
- La base nautique « Les Canoës du Ried » correspond au domicile du propriétaire des « Canoës du Ried » et de sa famille, notamment enfants en bas âge. Il est donc préférable de ne pas sonner au beau milieu de la nuit sans raisons. Dans l'éventualité d'une urgence réelle, le téléphone portable du propriétaire est la seule option envisageable. Bien évidemment, ce contact doit relever d'un caractère d'urgence sérieuse.
- Si une prestation « **petit déjeuner** » est souhaitée, la livraison du petit déjeuner sur le camp indien est effectuée au plus tard à 08h.
- Le portail n'est ouvert le lendemain de votre nuitée qu'à **partir de 08h00**.