

# Foire aux questions sur les réservations

## Quand puis-je faire une réservation?

- **Lundi 18 mars 2019 à 7 h 00** : début des réservations pour les chalets, les yourtes, les zones réservées à l'usage de groupes et les emplacements de camping au parc provincial de Birds Hill.
- **Lundi 1 avril 2019 (lundi de Pâques) à 7 h 00** : début des réservations pour les emplacements de camping à Winnipeg Beach et dans tous les terrains de camping du parc provincial du Whiteshell. Cela comprend : Betula Lake, Big Whiteshell, Brereton Lake, Caddy Lake, Falcon Beach, Falcon Lakeshore, Nutimik Lake, Opapiskaw, Otter Falls, West Hawk Lake et White Lake.
- **Mercredi 3 avril 2019 à 7 h 00** : début des réservations pour les emplacements de camping dans tous les autres parcs provinciaux.

Le système de réservation en ligne est accessible sept jours sur sept, 24 heures sur 24, à partir de 7 h la journée d'ouverture du Service.

Vous pouvez aussi réserver votre escapade dans les grands espaces en communiquant avec le personnel de notre centre d'appel pendant les heures d'ouverture indiquées ci-dessous. Veuillez composer le 204 945-3333 (à Winnipeg) ou le 1 888-482-2267 (sans frais).

<b>Du 18 mars au 20 mars</b> Du lundi au vendredi	7 h à 18 h
<b>Du 21 mars au 29 mars</b> Du lundi au vendredi	9 h à 13 h
<b>Du 1 avril au 5 avril</b> Du lundi au vendredi	7 h à 18 h
<b>Du 8 avril au 21 juin</b> Du lundi au vendredi	9 h à 13 h
<b>Du 22 juin au 31 aug</b> Du lundi au vendredi	9 h à 16 h
<b>Samedi</b>	10 h à 16 h
<b>Du 2 sept au 11 octobre</b> Du lundi au vendredi	9 h à 13 h
<b>En personne</b> 200 croissant Saulteaux, Winnipeg 18 mars au 4 octobre 2019 Lundi à vendredi	8 h 30 à 16 h 30

## Conseils pratiques

Davantage de campeurs trouvent les réservations en ligne faciles et rapides.

les dates d'arrivée et de départ;

- votre nom, adresse et numéro de téléphone;
- le type d'installation de camping;
- votre parc et emplacement de choix, ainsi que les services auxquels vous voulez avoir accès;
- le nombre de personnes dans votre groupe;
- votre numéro de carte Visa ou MasterCard, ainsi que sa date d'expiration.

Remarque : Si vous faites une réservation pour une autre personne ou un autre groupe, vous devez pouvoir fournir les renseignements les concernant lors de votre appel.

## Puis-je faire une réservation en ligne pour une autre personne?

Bien sûr! Vous aurez besoin de son numéro de compte ou vous pourrez créer un compte pour elle si vous avez tous les renseignements pertinents sous la main. N'oubliez pas que le nom inscrit sur la réservation doit être celui du titulaire du permis qui occupera l'emplacement.

## Quels sont les renseignements dont j'ai besoin pour faire une réservation en ligne?

Vous devrez établir un compte avec un nom d'utilisateur et un mot de passe. Pour ce faire, vous devrez fournir votre nom, votre adresse complète, votre numéro de téléphone (à dix chiffres) et une adresse de courriel valide. Afin de terminer le processus de réservation, vous devrez fournir les éléments suivants :

- les dates d'arrivée et de départ;
- le type d'installation de camping;
- votre parc et emplacement de choix, ainsi que les services auxquels vous voulez avoir accès;
- le nombre de personnes dans votre groupe;
- votre numéro de carte Visa ou MasterCard, ainsi que sa date d'expiration.

## Comment puis-je payer pour ma réservation?

Les modes de paiement suivants sont acceptés pour les réservations faites par téléphone ou en personne : Visa, MasterCard, espèces, chèque, mandat-poste, chèque de voyage, carte de débit et

carte Visa Débit. Certaines conditions s'appliquent. Les réservations en ligne peuvent être payées par Visa ou MasterCard seulement.

## **Quelles sont les heures d'arrivée et de départ?**

Dans tous les terrains de camping, l'arrivée est à 16 h et le départ est à 15 h. Par respect pour les campeurs qui arrivent, veuillez respecter les heures de départ! En ce qui concerne les chalets et les yourtes, l'arrivée est à 16 h et le départ est à 11 h. Cela permet au personnel du terrain de camping de nettoyer le chalet ou la yourte avant l'arrivée du prochain visiteur. En ce qui concerne les zones réservées à l'usage de groupes, les heures de départ et d'arrivée varient d'un endroit à l'autre. Votre représentant du service à la clientèle vous renseignera à ce sujet.

## **Que faire si j'arrive en retard ou que je veux partir plus tôt que prévu?**

Nous comprenons que certaines situations peuvent entraîner des arrivées tardives. C'est pourquoi nous retiendrons votre site jusqu'à 11 h le lendemain avant d'annuler votre réservation. Si vous ne pouvez pas arriver avant 11 h, vous devez communiquer avec le bureau du parc ou avec le personnel de notre centre d'appel pour vérifier si vous pouvez arriver plus tard dans la journée. Nous ne retiendrons pas votre site pour cause d'arrivée tardive pour plus d'une nuit. Votre réservation sera annulée et les droits ne vous seront pas remboursés.

Des droits s'appliqueront à chaque nuitée réservée. (Si vous voulez quitter votre emplacement plus tôt que prévu, rendez-vous au bureau du terrain de camping et le préposé vous offrira un remboursement pour la portion inutilisée de votre séjour. Certaines restrictions peuvent s'appliquer. Des remboursements ne sont pas accordés en cas de départ anticipé d'un chalet ou d'une yourte.)

## **Que se passe-t-il si je dois annuler ma réservation?**

Il est possible de modifier les dates et l'emplacement d'une réservation, en fonction de la disponibilité des sites et moyennant des droits de modification non remboursables de 4 \$. Toutefois, si vous voulez reporter votre date d'arrivée ou changer de terrain de camping dans les trois jours précédant votre date d'arrivée, vous devrez payer des droits non remboursables additionnels correspondant à une nuitée, en plus des droits de modification.

Le nom du titulaire de la réservation ne peut pas être modifié.

## **Que se passe-t-il si je ne me présente pas?**

Si nous n'avons pas de vos nouvelles et que vous n'arrivez pas avant 11 h le lendemain matin, nous tiendrons pour acquis que vous ne viendrez pas du tout. Dans ce cas, vous perdrez tous les droits de réservation que vous avez payés.

## **Combien d'installations de camping puis-je avoir dans mon emplacement de camping?**

Une seule installation de camping est autorisée par emplacement. S'il y a suffisamment de place sur l'emplacement, il est possible d'installer une tente additionnelle ou une tente pour les repas pour les personnes indiquées sur le permis. Il ne peut y avoir qu'un maximum de six personnes par emplacement.

## **Puis-je choisir l'emplacement que je veux?**

Certainement! Si votre emplacement favori est libre, réservez-le! Vous pouvez réserver un emplacement accessible en fauteuil roulant en communiquant avec notre centre d'appel ou avec le bureau des terrains de camping qui utilisent un système informatisé.

## **Les animaux de compagnie sont-ils acceptés?**

Certainement. Toutefois, n'oubliez pas de ramasser les excréments de votre animal de compagnie, de le tenir en laisse et d'en garder le contrôle en tout temps.

## **Chalets et yourtes où les animaux de compagnie sont acceptés**

Nous sommes heureux d'offrir un certain nombre d'installations où les chats et les chiens sont acceptés. Veuillez noter que vous ne pouvez avoir qu'un maximum de deux animaux de compagnie dans les chalets et yourtes désignés. Les animaux de compagnie ne sont acceptés que dans les chalets et les yourtes prévus pour les accueillir.

## **Ai-je besoin d'un permis d'accès pour véhicule?**

Oui. Les permis d'accès pour véhicules sont obligatoires dans les parcs provinciaux du Manitoba.

Laissez-passer d'explorateur de parc (annuel) – 40 \$ (valide jusqu'au 30 avril 2019)

Laissez-passer occasionnel – 12 \$ (valide pour trois jours consécutifs)

Laissez-passer quotidien – 5 \$ (valide pour une seule journée)

## Avec qui puis-je communiquer si j'ai des questions ou des préoccupations?

Si un représentant du service à la clientèle ne peut pas répondre à votre question ou régler votre préoccupation, n'hésitez pas à communiquer avec le Service de réservation des parcs, au 204 945-4344 ou à nous envoyer un [courriel](#).