



## NOTE D'INFORMATIONS – REFUGES NON GARDES : RESERVATION EN LIGNE OBLIGATOIRE, PAIEMENT, ET BONNES PRATIQUES

### Réservation en ligne hors gardiennage :

#### Refuges concernés :

- Isère : refuge de La Pra, refuge du Châtelleret
- Pyrénées : refuge de Campana de Cloutou et Vénasque (*en cours*).
- Haute Savoie : refuges de la Pointe Percée, des Grands Mulets, du Couvercle, de Leschaux, de l'Envers des Aiguilles, Albert 1<sup>er</sup> et Argentière
- Savoie : refuges du Pisset, Col de la Vanoise, Plan des Gouilles, Grand Bec, Pecllet Polset.

**Informations générales :** La réservation est dorénavant nécessaire pour toute personne souhaitant dormir dans ces refuges, et ce, même en dehors des périodes de gardiennage.

Nous avons mis en place ce nouveau fonctionnement pour pallier la sur fréquentation des lieux lorsqu'il n'est pas gardé, et par conséquent, améliorer les conditions d'accueil des usagers.

En effet, sur le calendrier de réservation, le nombre de places disponibles est affiché et permet de donner une meilleure visibilité au public de la fréquentation prévue.

La fiabilisation du paiement de la nuitée permet également d'assurer le financement de la maintenance du bâtiment et des consommables disponibles sur place.



#### Concernant la procédure à suivre pour réserver sa nuitée :

- Réservation à effectuer sur le site du refuge, dans l'onglet « réserver », « hors gardiennage ».  
*Exemple :* <https://refugedesgrandsmulets.ffcam.fr/reservation-hg.html>
- Paiement de l'intégralité de la nuitée au moment de la réservation
- Une confirmation de réservation est envoyée par email.

Découvrez les étapes de la réservation en vidéo :

<https://www.loom.com/share/cf48296a0d10431aaabeda18c178869f>



### Questions/réponses :

- Le refuge d'hiver reste-t-il accessible et ouvert à tous ?

Oui, comme l'ensemble des refuges FFCAM. Ceci afin de jouer leur **rôle d'abris et de secours**.

- Il y aura-t-il des contrôles pour vérifier que les usagers ont bien réservé ?

Il n'y aura pas de contrôle spécifique. De l'information et de la sensibilisation pourront cependant être effectuées occasionnellement par le gardien ou l'entité gestionnaire lors de leur passage au refuge.

- Comment se passe la cohabitation entre les personnes ayant réservé ou non ?

Le processus de réservation a pour principal objectif d'améliorer les conditions d'accueil, et limiter les périodes de surfréquentation. Nous comptons donc sur les usagers pour s'approprier au mieux ce nouveau fonctionnement.

Pour autant il se peut que dans le refuge, certaines personnes n'aient pas réservé par méconnaissance des modalités d'accès. **Nous demandons aux usagers de faire preuve de pédagogie et de bienveillance à leur égard**, afin que le séjour se passe dans les meilleures conditions pour tous.

- Puis-je annuler ma réservation ?

Il est possible d'annuler sa réservation directement en ligne à partir de son compte client. Les frais d'annulation sont les suivants :

- Annulation jusqu'à la veille : remboursement de la réservation moins 0.35€ de frais de dossier.
- Annulation le jour même : 100% de frais d'annulation

### **Rappel du fonctionnement pour les refuges FFCAM non gardés et non concernés par la réservation :**

Refuges concernés : tous, à l'exception de ceux cités ci-dessus.

Rappel du fonctionnement : même si ils sont libres d'accès et non gardés, le règlement de sa nuitée reste obligatoire.

Comment payer sa nuitée : en ligne par CB (sur le site internet du refuge), par chèque ou espèces sur place ou auprès du club gestionnaire.

### **Rappel des bonnes pratiques en refuges non gardés :**

Une campagne de sensibilisation aux bonnes pratiques à avoir lorsque l'on se rend dans un refuge non gardé ou en dehors des périodes de gardiennage a été lancée l'hiver dernier. Le guide « Refuges non gardés, mode d'emploi à garder » est disponible ici : <https://www.ffcam.fr/periode-hors-gardiennage.html>

