

Charte Qualité

1) Accueil et suivi

- Réponse à toute demande d'informations, par email ou par téléphone, dans les 24 ou 48 heures
- Informations claires et détaillées pour toutes questions relatives à la prestation du partenaire ou des prestations annexes ayant lieu sur place ou dans les environs
- Mise à disposition du client d'un n° d'urgence joignable à tout moment du séjour

2) Hébergements

- Hébergements authentiques et confortables en gîtes, chambres d'hôtes ou hôtels, en fonction des destinations et des possibilités sur les parcours
- Bivouacs abrités et aménagés le plus confortablement possible (tentes, matelas, couvertures en sus, douche ou eau à disposition)
- Tentes et matériels de camping en bon état, régulièrement vérifiés et renouvelés
- Propreté des installations et des logements

3) Repas et intendance

- Repas variés et typiques assurés tout au long du séjour, même lors des randonnées itinérantes
- Respect des règles de propreté et d'hygiène
- Transport des bagages entre chaque destination, même pendant les randonnées itinérantes
- Intendance sympathique et attentionnée
- Possibilité de poursuivre le voyage avec le véhicule d'intendance en cas d'abandon de la randonnée

4) Encadrement

- Guides locaux ayant une grande expérience de leur activité et du terrain permettant de faire varier les parcours en fonction des aléas (météo, blessure, fatigue, etc.)
- Guides bilingues en anglais et/ou français, ayant une parfaite connaissance de leur environnement (géographie, histoire, culture, tradition) et qui ont à cœur de le partager avec les visiteurs

5) Sécurité

- Informations préalables, par le guide, avant le départ, sur les règles de sécurité
- Matériel d'intervention et de premiers secours à proximité du guide
- Assurances responsabilité civile garanties de la part de l'agence et des prestataires locaux (les assurances individuelles, nécessaires, ne sont pas comprises et doivent être souscrites par les voyageurs ou cavaliers)

6) Respect de l'environnement

- limiter les déchets, les ramasser ou les détruire après le passage des voyageurs
- protéger la flore et les écosystèmes fragiles en préconisant de ne pas sortir des sentiers ou des pistes
- respecter la faune en ayant une attitude discrète, observer sans effrayer, ne pas capturer d'animaux
- limiter le gaspillage de nourriture ou d'eau
- préserver le patrimoine culturel en évitant de toucher ou ramasser des objets archéologiques
- Respecter la tranquillité des populations locales
- expliquer aux voyageurs les codes de conduites du pays: politesse, savoir-vivre et coutumes et donner des conseils sur les « cadeaux » offerts, notamment aux enfants, les photos, etc.

7) Prestations équestres

Santé

- Chevaux en bonne santé, bien nourris et bien soignés
- Chevaux avec de vrais espaces pour vivre en extérieur
- Respect du rythme de travail des chevaux alternant temps de travail et temps de récupération
- Entretien des écuries pour le bien-être du cheval et l'agrément des cavaliers
- Equipements et sellerie adaptés et bien entretenus pour le confort du cheval et du cavalier

Sécurité

- Groupes de 8 à 12 cavaliers (selon les pays) au maximum par guide (au-delà, seront constitués 2 groupes)
- Cavalerie adapté aux différents terrains et climats
- Matériel en bon état et sans usure
- Port du casque (ou bombe) obligatoire en France, recommandé à l'étranger (responsabilité du cavalier)
- Niveau requis : bonne forme physique générale, cavaliers à l'aise aux trois allures (pas, trot, galop) en extérieur
- Chevaux attribués aux cavaliers en fonction de leur gabarit et de leur niveau.

Si le niveau du cavalier est jugé insuffisant et peut entraîner un risque pour lui-même ou pour le groupe, Caval&go donne droit au guide sur place de refuser la personne pour la randonnée. En fonction du lieu de la fin de la prestation équestre, et des options possibles, le client devra poursuivre la randonnée dans le véhicule d'intendance ou revenir au camp de base.