



POLITIQUES DE REMBOURSEMENT POUR TOUS LES PASSAGERS 2018-2019

Lorsqu'un client, de son gré, ne désire pas ou ne peut pas effectuer un trajet pour lequel il a préalablement effectué une réservation et versé un acompte pour la carte d'embarquement, il a droit à un remboursement selon les politiques du Transporteur à la condition expresse qu'il fasse parvenir un avis d'annulation écrit aux bureaux du Transporteur à Rimouski :

- 50 % de l'acompte versé si l'avis écrit est reçu de 14 à 28 jours avant le départ prévu*
- 75 % de l'acompte versé si l'avis écrit est reçu de 29 à 60 jours avant le départ prévu*
- 90 % de l'acompte versé si l'avis écrit est reçu plus de 60 jours avant le départ prévu*

Le client ne recevra aucun remboursement de l'acompte versé si l'annulation de sa réservation a lieu à moins de quatorze (14) jours avant le départ prévu. De plus, aucune possibilité de déplacement de date de voyage n'est accordée.

Sur présentation d'un certificat médical attestant de l'incapacité de voyager du client ou d'une preuve de décès du client, les délais ci-haut mentionnés ne s'appliquent pas et le remboursement représentera 100 % de l'acompte versé pour ce client.

À défaut de recevoir un tel avis d'annulation ou de changement de date de voyage à l'intérieur du délai prescrit et à l'endroit stipulé aux présentes, le Transporteur conserve la totalité (100 %) de l'acompte versé pour le client, celui-ci n'ayant droit à aucun recours ultérieur.

De plus, dans le cas où le client voyageant à bord ne se prévaut pas de tous les services payés, les services non utilisés ne seront pas remboursables.

Un client effectuant une demande de remboursement doit joindre à sa requête TOUTES les copies de sa carte d'embarquement en sa possession et fournir ses coordonnées exactes (nom, adresse, code postal, numéro de téléphone et adresse de courrier électronique). Toute demande de remboursement doit être acheminée aux bureaux du Transporteur à Rimouski, les agents portuaires n'étant pas autorisés à effectuer de tels remboursements.



*Afin de ne pas perdre l'acompte versé, il est possible pour un client ayant acheté un passage maritime de demander un changement de date de voyage selon les conditions suivantes :

- Le changement de date doit être demandé avant la date de voyage prévue;
- La demande doit être faite en communiquant aux bureaux du Transporteur à Rimouski;
- La réservation doit demeurer au nom du client original et ne comporter aucun changement des ports d'origine et de destination;
- Le changement sera possible seulement si les disponibilités le permettent;
- Une charge administrative de 5,00 \$ (taxes en sus) est exigible et devra être payée par le client pour effectuer le changement (payable lors du changement).

*Afin de ne pas perdre l'acompte versé, il est possible pour un client ayant acheté un forfait avec ou sans transport de véhicule de demander un changement de date de voyage selon les conditions suivantes :

- Le changement de date doit être demandé un minimum de quatorze (14) jours avant la date de voyage prévue;
- La demande doit être faite en communiquant aux bureaux du Transporteur à Rimouski;
- La réservation doit demeurer au nom du client original et ne comporter aucun changement des ports d'origine et de destination;
- Le changement sera possible seulement si les disponibilités le permettent;
- Une charge administrative de 5% du coût total de la réservation jusqu'à concurrence de 150,00 \$ (taxes en sus) est exigible et devra être payée par le client pour effectuer le changement (payable lors du changement). De plus, le prix du voyage sera en fonction des tarifs en vigueur pour la nouvelle date du voyage et de la catégorie de cabine choisie.