



## **POLITIQUES DE PAIEMENT ET DE REMBOURSEMENT POUR TOUS LES PASSAGERS 2019-2020**

### **RÉSERVATIONS POUR TOUS LES PASSAGERS**

Afin de s'assurer des disponibilités à bord, tout passager désirant utiliser ou non une cabine lors de son séjour doit préalablement effectuer une réservation auprès du Transporteur.

Une réservation n'est valide que lorsqu'elle est confirmée par le Transporteur.

#### **a) Politique de paiement : forfaits et réservations « À la carte »**

Une confirmation de la réservation est transmise au passager après la réception par le Transporteur de 50 % du coût total de la carte d'embarquement, le tout selon les politiques du Transporteur. Le paiement devra être effectué en espèces, par chèque certifié, mandat-poste, carte de débit ou carte de crédit. Seules les cartes de crédit Visa et MasterCard sont acceptées.

#### **b) Politique de paiement : passages maritimes**

Une confirmation de la réservation est transmise au passager après la réception par le Transporteur de 100 % du coût total de la carte d'embarquement, le tout selon les politiques du Transporteur. Le paiement devra être effectué en espèces, chèque certifié, mandat-poste, carte de débit ou carte de crédit. Seules les cartes de crédit Visa et MasterCard sont acceptées.

## **POLITIQUES DE REMBOURSEMENT**

### **a) Forfaits et réservations « À la carte »**

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 moins de quatorze (14) jours avant le départ prévu. De plus, aucune possibilité de déplacement de date de voyage ne sera 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.



BELLA DESGAGNÉS

# RAVITAILLER EXPLORER

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 forfait ou une réservation «À la carte», 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 vingt-huit (28) 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.



## **b) Passages maritimes**

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 payé au complet un passage maritime, il a droit à un remboursement de 100 % à la condition expresse qu'il avise le bureau du Transporteur à Rimouski par téléphone sur les heures d'ouverture ou fasse parvenir un avis d'annulation écrit par courriel un minimum de six (6) heures avant l'heure prévue d'arrivée du navire dans le port d'embarquement (selon l'horaire officiel affiché).

Le client ne recevra aucun remboursement si l'annulation de sa réservation a lieu moins de six (6) heures avant le départ prévu. De plus, aucune possibilité de déplacement de date de voyage ne sera accordée.

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

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

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.