



POLITIQUES DE PAIEMENT ET DE REMBOURSEMENT POUR TOUS LES PASSAGERS 2020-2021

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. Le paiement complet est exigible 28 jours avant la date de départ du voyage.

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.

Si votre réservation inclut le transport d'un véhicule (automobile, camionnette, VR ou remorque), le paiement final devra se faire à l'embarquement. Pour plus d'information veuillez nous contacter au 1-800-463-0680 poste 2 ou consulter la page [Je veux expédier](#).

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 un forfait ou une réservation « À la carte », il a droit à un remboursement selon les politiques du Transporteur à la condition expresse qu'il fasse parvenir un avis d'annulation écrit au bureau du Transporteur à Rimouski :

- **50 % du montant total versé (acompte et paiement final) si l'avis écrit est reçu de 14 à 28 jours avant le départ prévu**
- **65 % de l'acompte versé si l'avis écrit est reçu de 29 à 60 jours avant le départ prévu (voir Note 1)**
- **80 % de l'acompte versé si l'avis écrit est reçu plus de 60 jours avant le départ prévu (voir Note 1)**

Le client ne recevra aucun remboursement des montants versés (acompte et paiement final) si l'annulation de sa réservation a lieu moins de quatorze (14) jours avant le départ prévu.

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 % des montants versés 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 %) des montants versés 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 au bureau du Transporteur à Rimouski, les agents portuaires n'étant pas autorisés à effectuer de tels remboursements.

Note 1 : Afin de ne pas perdre les montants versés, 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-neuf (29) jours avant la date de voyage prévue;
- La demande doit être faite en communiquant au bureau 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 10 % 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 en faisant parvenir un avis d'annulation écrit par courriel ou par téléphone durant les heures d'ouverture, 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 de l'acompte versé 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 % du montant versé par 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 au bureau du Transporteur à Rimouski, les agents portuaires n'étant pas autorisés à effectuer de tels remboursements.