

PRÉCISIONS ET AJOUTS DE CERTAINS SERVICES À BORD DU BELLA DESGAGNÉS

Rimouski, le 17 août 2020 — La compagnie Relais Nordik, opérateur de la desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord, désire apporter certaines précisions à ses clients.

- Depuis le début de la pandémie, les employés de Relais Nordik mettent tous les efforts nécessaires pour offrir un service sécuritaire pour tous. La compagnie tient à préciser que les exigences et procédures en place dérivent directement des recommandations des autorités publiques et que les employés ont comme mandat de faire appliquer ces règles. Malgré les inconvénients ou les délais plus longs que ces mesures apportent, la compagnie demande à sa clientèle de faire preuve de compréhension et de respect envers les employés offrant le service et surtout de suivre les instructions.
- Puisque les réservations sont obligatoires, l'équipe de réservation reçoit un volume très important d'appels et ceux-ci sont plus longs à traiter en raison des nouveaux processus en place. Pour cette raison, il est demandé à la clientèle de faire preuve de patience et respect envers les préposés aux réservations et de laisser un seul message avec leur nom, numéro de téléphone ainsi qu'une brève description de la raison de leur appel. Les préposés retourneront les appels à tous les clients chronologiquement.
- L'offre alimentaire à bord du Bella Desgagnés est bonifiée. En plus des machines distributrices, il sera maintenant possible pour les clients de choisir entre deux options de menus du jour pour le dîner ainsi que pour le souper. Les clients recevront de l'information à ce sujet lors de leur embarquement et pourront réserver et payer pour le menu du jour de leur choix à ce moment. La compagnie désire rappeler à sa clientèle qu'il n'est pas permis de monter à bord avec une glacière.
- Le transport d'animaux en chenil est maintenant permis pour les résidents de la Basse-Côte-Nord. Les réservations sont obligatoires et les clients auront accès au chenil seulement sur demande et accompagné d'un commissaire de bord. Le client est responsable de nourrir l'animal et de nettoyer la cage avant son départ.
- Le tarif pour un véhicule inclut le transport d'effets personnels à l'intérieur du véhicule, et ce jusqu'à un maximum de 20 kg par passager. Toutes autres marchandises seront chargées en fonction du poids et/ou du volume et selon la politique tarifaire pour le transport de marchandises de toutes sortes (code FAK). Il est beaucoup plus économique pour les clients d'apporter leurs marchandises, autres que les effets personnels, aux agences selon l'horaire de réception des marchandises afin d'être conteneurisées et tarifées selon la nature du produit.

L'achat de passages maritimes et de couchettes se fait sur réservation seulement (aucun achat dans les agences ou à bord du navire). Dorénavant, la réservation et le paiement doivent être faits en totalité par carte de crédit avant le **jeudi 15 h la semaine précédant le voyage** en communiquant par courriel à info@relais.nordik.desgagnes.com ou par téléphone au (418)723-8787 option #2.

La Compagnie a à cœur la santé et la sécurité de la population locale ainsi que celle de son équipage et remercie sa clientèle de sa compréhension et collaboration.