



POLITIQUES DE PAIEMENT ET DE REMBOURSEMENT POUR TOUS LES PASSAGERS 2023

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 (passage maritime, nuitées en cabine et repas) et réservations « À la carte » (passage maritime et nuitées en cabine)

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. Un montant de 15% du coût total de la réservation jusqu'à concurrence de 350\$ est non remboursable. Le paiement devra être effectué par 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 par 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), le paiement total devra se faire au moment de la réservation par carte de crédit. Pour plus d'informations, veuillez nous contacter au **1-800-463-0680 poste 2**.

POLITIQUES DE REMBOURSEMENT

a) Forfaits (passages maritimes, nuitées en cabine et repas) et réservations « À la carte » (passages maritimes avec nuitées en cabine)

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 100% du cout total 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 aux bureaux du Transporteur à Rimouski :

- b) Excluant la portion non remboursable de 15% du cout total de la réservation jusqu'à concurrence de 350\$, tous les achats effectués sont entièrement remboursables jusqu'à 49 jours avant la date prévue du voyage.**
- c) Il est possible de modifier la date du voyage selon les disponibilités ou demander un crédit de la valeur de l'achat, et ce jusqu'à 28 jours avant la date prévue du voyage. Si le client opte pour le crédit, ce dernier sera valide pour une période d'un an.**
- d) Une charge administrative de 5% du cout total de la réservation jusqu'à concurrence de 150\$ (taxes en sus) est exigible et devra être payée par le client pour effectuer le changement ou effectuer une demande de crédit voyage valide pour une période d'un an (payable lors du changement).**
- e) Le client ne recevra aucun remboursement ou crédit des montants versés si l'annulation de sa réservation a lieu moins de vingt-huit (28) jours avant la date de départ prévu.**
- f) Dans le cas où Relais Nordik se voyait dans l'obligation d'annuler un voyage en raison des mesures imposées par les autorités publiques, le montant versé sera soit entièrement remboursé ou crédité pour un voyage la saison suivante selon la préférence du client.**

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.

Un client effectuant une demande de remboursement doit joindre à sa requête TOUTES les copies de sa carte d'embarquement/confirmation de réservation 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.

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 condition expresse d'aviser le bureau du Transporteur à Rimouski en faisant parvenir un avis d'annulation écrit par courriel ou en téléphonant 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/confirmation de réservation 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.