

CHARTRE DE L'ACCUEIL

CHARTER OF RECEPTION

Cher Passager, voici la liste des engagements pris par tous les salariés de la compagnie pour rendre votre voyage encore plus agréable.

Dear passenger, this is the list of the commitments made by the employees of the company to make your trip even more pleasant.

- 1 - Hors contrainte mécanique ou météorologique, vous assurer des départs et durées de voyage précis.
Except for mechanical failure or meteorological restriction, to ensure exact departure times and duration of journey.
- 2 - Vous avertir par téléphone de toute modification d'horaire de votre voyage.
To inform you by telephone about any schedule modification.
- 3 - Vous accueillir à bord de navires propres, bien entretenus, respectant toutes les normes de sécurité en vigueur.
To welcome you aboard clean, well-kept ships, respecting all the current safety standards.
- 4 - Vérifier la propreté dans les toilettes toutes les heures.
To make sure every hour that the lavatory is kept clean.
- 5 - Vous assister rapidement en cas de mal de mer.
To assist you quickly in case of Sea sickness.
- 6 - Porter une assistance efficace et douce aux personnes handicapées, à mobilité réduite et aux familles accompagnées d'enfants en bas âge.
To assist effectively and gently disabled persons, persons with restricted mobility and families with young children.
- 7 - Traiter vos bagages et colis avec attention.
To handle your luggage and parcels with care.
- 8 - Débarquer vos bagages en moins de 20mn après l'arrivée au port.
To offload your luggage in less than 20 mn after the arrival.
- 9 - Vous garantir un bar correctement achalandé à bord des navires.
To guarantee you a well-stocked bar on board.
- 10 - Vous répondre par écrit sous 7 jours en cas de réclamation client.
To respond to your claims within 7 days.
- 11 - Un équipage et personnel toujours en uniforme impeccable pour que vous nous identifiez aisément.
Crew and Staff in complete uniform, easily identified.
- 12 - Vous recevoir par un simple sourire et une attitude accueillante pour vous dire merci de votre confiance.
To welcome you with a bright smile and a friendly attitude to say thank you for your confidence in our company.