

Politique d'annulation

Si vous ne pouvez être à votre rendez-vous à l'heure convenue, vous devez en aviser le répartiteur le plus tôt possible. Ainsi, peut-être donnerez-vous la chance à une autre personne de bénéficier du service.

En tout temps, lorsque vous désirez apporter une correction à votre réservation, vous devez vous adresser au répartiteur.

Les chauffeurs ne sont pas autorisés à faire des changements de dernière minute.

Un usager régulier interrompant sa demande de service par abonnement doit en aviser le répartiteur.

La veille de la reprise du service régulier, il devra aussi en aviser le répartiteur afin de pouvoir à nouveau bénéficier du service.

Toute personne qui annule une demande de service doit aviser la répartition des changements survenus une journée ouvrable avant le déplacement prévu, et ce, avant 12h.

Tout trajet effectué inutilement sera déboursé par l'utilisateur qui a omis d'annuler sa réservation, lors de son prochain voyage. Après 3 oublis successifs d'annulation, le comité d'admission pourra décider de suspendre votre admission.

Politique urgence neige

Le service de transport adapté et collectif de la MRC des Chenaux doit, en tout temps, assurer à ses usagers le retour à leur résidence. Pour cette raison notre politique urgence neige est la suivante :

- Si le Centre de services scolaires de votre territoire ferme les écoles, le Transport adapté et collectif de la MRC des Chenaux annulera tous les déplacements.
- Si la météo d'Environnement Canada annonce une tempête en cours de journée, le service de transport pourrait être maintenu, mais certains déplacements pourraient être annulés afin d'assurer la sécurité de tous. Le répartiteur communiquera avec vous si votre déplacement est annulé.

Politique des plaintes

Pour toute plainte concernant le Service de transport adapté et collectif de la MRC des Chenaux, vous pouvez communiquer avec la direction du service au 819-840-0968, poste 2.

Si la réponse de la direction ne vous satisfait pas, vous devez acheminer, par écrit, votre plainte au Conseil d'administration du Transport adapté et collectif de la MRC des Chenaux à l'adresse suivante :

Service de transport adapté et collectif de la MRC des Chenaux
A/S Conseil d'administration
630, rue Principale
Saint-Luc-de-Vincennes (Québec) G0X 3K0

Si la réponse ne vous satisfait toujours pas, vous pourrez communiquer avec la MRC des Chenaux au 819-840-0704. Votre plainte sera transmise à la direction générale de la MRC.