

ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS



ALLÔ TISSÉO

INFORMATION

Offre de transport

Le voyageur dispose a minima des informations suivantes, à jour :

- les horaires, les jours de circulation
- les tarifs
- le plan / schéma de réseau et / ou lignes
- les modalités de réservation du TAD
- le règlement des transports
- les coordonnées du service clientèle
- Dans le cas où la demande correspond à l'offre de service d'un autre transporteur, le voyageur obtient un moyen de trouver la réponse à sa demande

Information en situation perturbée prévue

Concernant l'offre de service transport, le voyageur est informé sur :

- le motif
- la durée prévisionnelle de la perturbation
- les éléments de l'offre de service modifiés : horaires, itinéraire, points d'arrêt et correspondances, mode de substitution éventuelle, le cas échéant
- les modalités d'échanges et/ou de compensation du titre de transport, justificatifs de retard, etc, le cas échéant

Cas spécifique de la SPP (grève...)

Pour toute perturbation connue + de 48 h à l'avance, le voyageur a à sa disposition les infos de la perturbation prévue au plus tard 24 h avant l'évènement

ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Accueil et attitude

L'agent se rend disponible et accueille le voyageur aimablement. L'agent s'annonce, est courtois, en mesure de se faire comprendre de manière intelligible, et prend congé.

Temps d'attente

Le voyageur est pris en charge dans un délai maximal de 10 minutes par un téléopérateur.

Demande d'information

Le voyageur obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport.



NF 281 - octobre 2016

