

ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS



WEB

INFORMATION

Offre de transport

Le voyageur dispose a minima des informations suivantes, à jour, aux points de vente et d'information (agences, site internet, téléphone) :

- 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...)

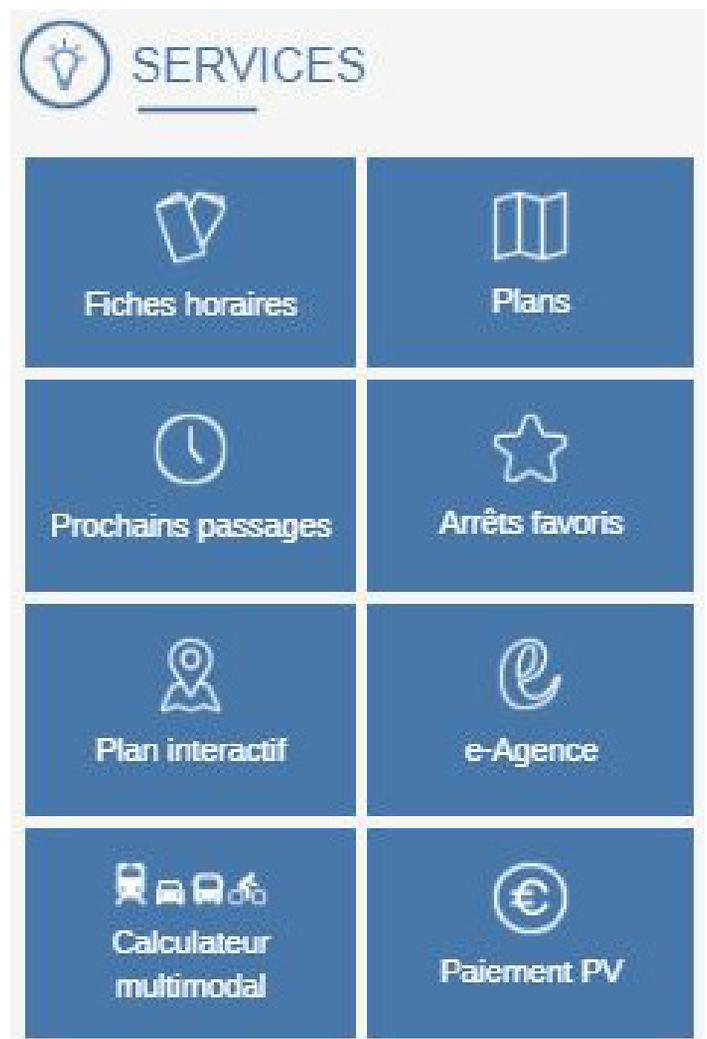
Pour toute perturbation connue + de 48 h à l'avance, le voyageur a à sa disposition les infos de la perturbation prévue au plus tard 24 h avant l'évènement



ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Temps d'attente

Le site internet est accessible 24H/24, hors périodes de maintenance.



NF 281 - octobre 2016

