

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 le répartiteur des changements survenus au moins 2 heures à l'avance.

Tout trajet effectué inutilement sera défrayé 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

Tac des Chenaux doit en tout temps assurer à ses usagers le retour à sa résidence. Pour cette raison notre politique urgence neige est la suivante :

- Si les Commissions Scolaires de votre territoire ferment les écoles, TAC des Chenaux annulera tous les déplacements
- Si la météo d'Environnement Canada annonce une tempête en cours de journée, il pourrait y avoir du transport et certains déplacements seront alors annulés afin d'assurer la sécurité de tous et chacun; le répartiteur communiquera avec vous si votre déplacement est annulé.

Politique des plaintes

La politique pour le traitement des plaintes concernant le service, le personnel et autres. En premier lieu, vous pouvez communiquer avec la direction générale au 819-840-0968 poste 2.

Par la suite, si la réponse ne vous satisfait pas, vous acheminerez par écrit votre plainte et votre insatisfaction et adresserez le tout à l'attention du Conseil d'administration de Transport adapté et collectif des Chenaux à l'adresse suivante :

Transport adapté et collectif des Chenaux
Au soin du Conseil d'administration
660-B Rue Principale
St-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