

Politique de réservation

Priorité du service

La règle du PREMIER ARRIVÉ, PREMIER SERVI prévaut en tout temps. Les réservations par abonnement ont priorité par rapport aux réservations sur appel.

Renseignements à fournir lors d'une réservation

- Votre nom ;
- Date du déplacement ;
- Les adresses de départ et de retour ;
- Les heures de départ et de retour ;
- Si vous utilisez un fauteuil roulant, spécifiez s'il est manuel, motorisé, s'il s'agit d'un amigo ou autre ;
- S'il y a lieu, indiquez l'heure de votre rendez-vous ;
- Spécifiez si vous êtes accompagnés(es) ;
- La personne qui fait une réservation au nom d'une autre personne devra laisser son nom et son numéro de téléphone ;
- Vous devez également laisser le numéro de téléphone du lieu de votre destination afin qu'on puisse vous rejoindre si un contretemps nous empêchait de respecter l'horaire prévu.

Les trois modes de réservation

1- PAR ABONNEMENT

Un abonnement est un déplacement qui se répète de façon identique d'une semaine à l'autre. Lors de l'abonnement, vous n'avez qu'à spécifier, en plus des renseignements déjà mentionnés, les jours de la semaine pour lesquels votre demande s'applique et les dates de début et de fin de l'abonnement.

Le répartiteur vous confirmera toujours l'acceptation ou le refus d'une réservation par abonnement.

2- RÉSERVATION SUR APPEL

C'est la façon usuelle de réserver. Vous n'avez qu'à composer le 819-840-0968 poste 1 au moins une journée ouvrable avant la date prévue du déplacement, et ce, avant 12h. Votre demande sera enregistrée par le répartiteur qui compose les routes en regroupant les usagers ayant des destinations compatibles afin d'intégrer le plus d'usagers possible au service. Le répartiteur ne communiquera pas avec vous, à moins que l'une de ces situations ne se présente :

- On a dû déplacer l'heure de votre transport de plus de 30 minutes, avant ou après l'heure que vous aviez demandée pour votre transport ;
- On a dû refuser votre demande ;
- **Note importante** : dans ces cas, le répartiteur communiquera avec vous par téléphone la veille de votre déplacement lorsqu'il est possible pour le répartiteur de le prévoir.
- Les réservations de groupe, le délai est de 5 jours avant la date du déplacement.

3- À LA DEMANDE

Dans les cas où vous ne pouvez effectuer votre réservation 24 heures à l'avance, **votre demande peut être acceptée si les disponibilités le permettent.**