

Délivré le / *Issued on*
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

2018-12-31

Date de fin de validité / *Expiry date*
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

2020-12-29

REUNIR

Synthèse des engagements de service :
Synthesis of service commitments:

1. Signalétique fixe : L'information des passagers est affichée aux arrêts.
2. Signalétique embarquée : L'information est présente pour chaque parcours à l'avant et à l'intérieur du véhicule.
3. Documents d'information : Les passagers sont informés sur les horaires et les tarifs des services.
4. Réunion d'information annuelle : Une rencontre avec chaque Autorité Organisatrice est proposée au minimum une fois par an.
5. Fiabilité : Les horaires définis sont respectés, sauf aléas justifiés de la circulation ou en cas de force majeure.
6. Respect de l'itinéraire : Le véhicule dessert l'ensemble des points d'arrêts définis.
7. Attitude : Le personnel est courtois, aimable et disponible.
8. Accueil physique : Des espaces d'accueil et d'attente propres et confortables sont mis à la disposition des clients.
9. Accueil téléphonique : Le personnel d'accueil minimise les délais d'attente lors de la réception de l'appel.
10. Tenue : Le personnel de conduite et d'accueil porte une tenue propre et correcte.
11. Objets trouvés : Les objets trouvés dans les véhicules sont récupérables.
12. Ecoute des clients : toutes les réclamations et les suggestions clients sont prises en compte.
13. Propreté des véhicules: Les véhicules sont maintenus en bon état de propreté.
14. Confort des passagers : Le voyage s'effectue dans des conditions de confort optimales.
15. Formation : L'ensemble du personnel est formé dans son domaine de responsabilité afin de garantir aux clients professionnalisme, qualité et sécurité de service.
16. Entretien du matériel : La maintenance des véhicules est réalisée de manière à prévenir des incidences techniques sur le service client.
17. Sécurité : Les conducteurs veillent au respect des règles de conduite.