

MOT DE LA DIRECTION

La ville de Salaberry-de-Valleyfield est fière d'offrir le service de transport adapté, et ce, en collaboration avec les villes de Coteau-du-Lac, Les Coteaux, Rivière-Beaudette, St-Louis-de-Gonzague, St-Polycarpe, St-Stanislas-de-Kostka et St-Zotique. Ce service est au cœur des priorités de Taxibus pour rendre accessible à tout citoyen un transport adapté à ses besoins spécifiques.



Il est de votre responsabilité de connaître l'adresse exacte de votre destination; il n'incombe pas au service de transport adapté d'effectuer des recherches.

RENSEIGNEMENTS

Lors de votre réservation, que ce soit pour un ou plusieurs transports, il est de votre responsabilité de mentionner les adresses exactes de votre lieu d'embarquement et de votre destination.

Ces informations ont pour but de faciliter la planification des trajets pour les chauffeurs et de vous offrir le service dans les délais demandés.



AU MOMENT DE LA RÉSERVATION

Vous devez mentionner :

- Nom, prénom ou numéro de matricule de votre abonnement
- Date et heure du transport
- Adresse d'embarquement et de débarquement
- Précisez si vous avez une canne, une marchette pliante ou non, un fauteuil, etc.
- Préciser si vous êtes accompagné(e) (consulter la section TARIFS)

RETOUR INDÉTERMINÉ

Dans le cas d'un déplacement pour lequel vous n'êtes pas en mesure de fournir une heure précise de retour (ex. rendez-vous médical), vous avez la responsabilité de nous avertir à la fin du rendez-vous. Votre retour s'effectue alors selon la disponibilité des ressources.

CHANGEMENT D'HEURE DE LA RÉSERVATION

Une modification de la réservation peut être autorisée le jour même, seulement si elle est transmise au bureau du transport adapté dans un délai raisonnable (**4 heures avant l'heure prévue du transport**) et ce, 7 jours sur 7 entre 9h30 et 15h30.



PAIEMENT

Vous devez payer chacun de vos déplacements avec la monnaie exacte, si possible. Aucun chauffeur ne peut accepter le paiement pour la semaine puisque plusieurs chauffeurs peuvent effectuer vos déplacements.

Si vous ne payez pas ou si votre facturation est en défaut, le transport vous sera refusé.

ÉVITER LES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

ABSENCE ET ANNULATION ET URGENCE SEULEMENT

Les usagers doivent appeler au moins une (1) heure avant l'heure prévue du déplacement pour l'annulation d'une réservation. Sinon, une pénalité de 10\$ est exigée lors du prochain déplacement.

Veuillez téléphoner sur nos heures d'ouverture :

- lundi au vendredi : de 7h à 17h
- samedi : de 8h30 à 15h30
- dimanche : de 9h30 à 15h30

Votre collaboration permet de libérer des places pour d'autres usagers



BAGAGES, SACS D'ÉPICERIE OU DE MAGASINAGE

Pour des raisons de sécurité, seuls les bagages, les sacs d'épicerie ou de magasinage qui ne prennent pas une place additionnelle dans le véhicule sont acceptés.

CHANGEMENT D'ADRESSE

Vous prévoyez déménager ?

Si c'est le cas, nous vous remercions de nous aviser avant d'effectuer les modifications nécessaires à votre dossier en vue d'assurer vos futurs déplacements.

Comme tout changement d'adresse génère toujours des modifications d'horaires préétablis, vous devez nous indiquer votre nouvelle adresse le plus rapidement possible et ce, surtout si vous avez recours à des déplacements réguliers. De cette façon, nous pourrions procéder à la modification et maintenir le service tout en minimisant les inconvénients.

Ces changements peuvent être de toute nature : adresse, numéro de téléphone, condition de santé, type d'appareil (marchette, fauteuil, etc.)



CHANGEMENT DE L'ÉTAT DE SANTÉ

Lorsque votre état de santé change, vous devez nous aviser, surtout lorsque vous n'êtes plus en mesure de vous transférer seul sur une banquette de même que si vous délaissiez une canne ou une marchette pour faire l'usage d'un fauteuil roulant. Notre service doit en être informé le plus tôt possible car cela peut modifier le type de véhicule nécessaire à vos déplacements.

Merci de votre habituelle collaboration.

DÉMÉNAGEMENT HORS TERRITOIRE

Notez que si vous déménagez à l'extérieur du territoire desservi par le transport adapté, votre dossier pourrait, à la condition de compléter le formulaire (contenant des informations personnelles), être acheminé au transporteur de votre nouvelle localité.

TARIFS

La grille tarifaire est présentée en pièce jointe. Prendre note que vous pouvez être accompagné(e) lors de vos déplacements. L'accompagnateur devra alors assumer ses frais de transport selon la grille tarifaire.

EN CAS D'URGENCE NUMÉRO D'URGENCE DE L'USAGER

Les accidents de la route sont une réalité avec laquelle un organisme de transport adapté doit composer. L'importance est de savoir comment réagir dans les circonstances. Si un accident survient lors d'un déplacement, le service de transport adapté fait tout en son pouvoir pour communiquer avec les proches de l'utilisateur. C'est la raison pour laquelle nous demandons de fournir le nom et le numéro de téléphone d'une personne à contacter en cas d'urgence et de nous tenir informés de tout changement à cet égard.

S.V.P. nous indiquer un numéro où l'on peut rejoindre cette personne en tout temps

COMMENTAIRES ET PLAINTES

Toujours dans le but d'améliorer notre service auprès de l'utilisateur, n'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires. Voici nos coordonnées :
Courriel : directiontaxibus@taxibusvalleyfield.com
Tél. 450-747-0178

TEMPS D'ATTENTE DES TRANSPORTEURS

Soyez toujours prêts !

Le transporteur peut arriver jusqu'à dix (10) minutes avant ou après l'heure convenue. Les utilisateurs qui ont réservé des déplacements doivent toujours s'assurer d'être prêts lorsque le véhicule arrive à leur domicile. Les transporteurs ne peuvent patienter plus de trois (3) minutes, car il en découle du bon fonctionnement des déplacements subséquents. À défaut de s'y conformer, ces derniers quitteront les lieux pour se rendre à leur transport suivant.
Merci de votre compréhension.



**TRANSPORT
ADAPTÉ**
SALABERRY-DE-VALLEYFIELD

La veille,
entre 7h et 17h,
le jour même
et tous les jours
de la semaine
en téléphonant
4 heures avant
le moment
d'embarquement
prévu

RÉSERVATION PAR TÉLÉPHONE SERVICE 7 JOURS SUR 7

**UNIQUEMENT
450 370-0155**

**Courriel:
ta@taxibusvalleyfield.com**

Adresse :
51, HÉBERT
SALABERRY-DE-VALLEYFIELD, QC J6S 2R5