ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS

RENSEIGNEMENTS A DISTANCE

INFORMATION

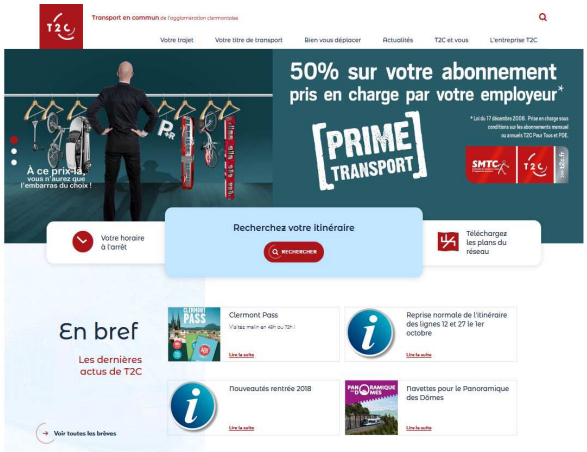
Réclamations
Le client obtient une réponse motivée et personnalisée écrite dans un délai maximum de 10 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

Site internet – Application mobile
Le client dispose à minima des informations suivantes, à jour :
- le plan du réseau,
- les horaires
- les titres et tarifs pratiqués sur le réseau T2C,
- les actualités en cours sur le réseau,
- les horaires de passage aux arrêts,
- les coordonnées des services T2C.

Recherche d'itinéraires *(site internet et application mobile)*
Lors d'une recherche de trajet, le client obtient les informations suivantes :
- les lignes à emprunter,
- l'heure de départ et d'arrivée,
- les temps de trajets,
- les correspondances éventuelles,
- les plans illustrant la position des points de départ et d'arrivée,
- le plan du trajet complet.

QRCode –SMS
A l'aide de son téléphone portable, le client accède aux horaires réels de passage des bus et tramways à son arrêt en :
- envoyant le code SMS de l'arrêt *(5 prochains horaires),*
- « flashant » le QR Code à l'arrêt *(10 prochains horaires).*

Information en situation perturbée prévue et imprévue
Concernant l'état du trafic du réseau T2C, le client est informé lors de son appel au service Infolignes ou en consultant le site internet-l'application mobile T2C sur :
- la ligne ou le tronçon concerné,
- la date de début de la perturbation et/ou la durée estimée de la perturbation,
- les dispositions mises en place par T2C (déviation, déplacement arrêt, …).



ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

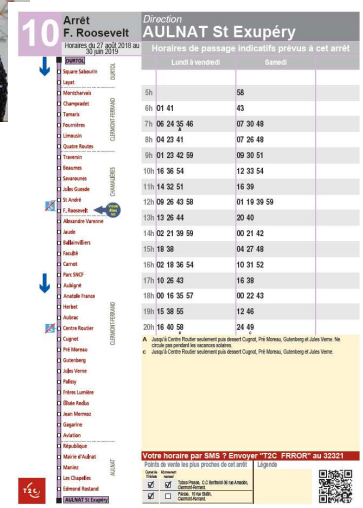
Accueil et attitude
L'agent se rend disponible et accueille le client aimablement. L'agent s'annonce, est courtois, attentif à la demande, s'exprime de manière claire, compréhensible et prend congé.

Le client accède au service en moins de 3 tentatives en 3 minutes et est pris en charge en moins de 17 secondes par un téléopérateur.

Temps d'attente
Le site internet et l'application mobile sont disponibles 24H/24, hors périodes de maintenance.

Demande d'information
Le client obtient auprès du téléopérateur une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport.
Dans le cas où la demande correspond à l'offre de service d'un autre transporteur, le client obtient un moyen de trouver la réponse à sa demande.

Dans le cas de la recherche de la réponse, le client est informé de sa mise en attente qui ne doit pas excéder plus de 1 minute.



La Direction T2C