

Règles de vie des passagers

Veuillez être prêt(e) et à l’heure, muni(e) du montant du ticket pour votre chauffeur. La circulation, les intempéries ou d’autres événements imprévus peuvent nous retarder, mais il est important de ne pas causer de retards supplémentaires. Nous nous efforçons de nous présenter dans les 30 minutes de votre créneau de ramassage ; si nous pensons avoir plus de 30 minutes de retard et nous avons un numéro de téléphone où vous joindre, nous vous appellerons.

Si vous vous trouvez dans un gratte-ciel, vous devrez nous rencontrer dans le hall d’entrée au rez-de-chaussée à l’heure prévue. STS fournit seulement un service porte à porte. Cela comprend la porte d’entrée de toutes les résidences et d’autres bâtiments. Le chauffeur STS ne viendra pas dans votre domicile pour vous aider avec quoi que ce soit dont vous avez besoin avant de partir.

Si vous utilisez un fauteuil roulant et votre domicile ne dispose pas d’une rampe, quelqu’un doit être présent pour vous aider à monter ou descendre les marches. Tous les véhicules STS sont équipés d’élévateurs de fauteuil roulant d’une capacité de 800 lb (363 kg).

**Afin d’encourager les clients STS à notifier CATS rapidement de toute annulation d’un trajet programmé et de réduire les non-présentations et annulations tardives, CATS examinera les non-présentations et annulations tardives chaque mois civil. Une non-présentation a lieu lorsque le véhicule arrive au lieu de ramassage dans le créneau de 30 minutes prévu et le client ne monte pas à bord ou l’opérateur ne peut raisonnablement voir le client s’approcher du véhicule après avoir attendu cinq (5) minutes.**

**Une annulation tardive a lieu lorsqu’un client annule un trajet moins de deux (2) heures avant l’heure prévue.**

**Tout client qui encourt trois (3) non-présentations ou annulations tardives ou plus dans un mois civil déclenchera un examen de ses trajets afin de déterminer s’il s’agit d’une tendance ou d’une habitude. Une tendance ou une habitude existe lorsque le taux de non-présentations ou d’annulations tardives représente dix pour cent (10 %) ou plus du total des trajets programmés par le client. Uniquement les non-présentations ou annulations tardives qu’il aurait pu éviter seront comptées. Cependant, il incombe au client de communiquer à STS les circonstances entourant la non-présentation ou l’annulation tardive dès que possible par téléphone ou par écrit à :**

**STS Scheduling Manager**

**901 North Davidson Street**

**Charlotte, NC 28206**

**Fax : 704.336.5119**

**Téléphone : 704.336.6103**

**E-mail : telltransit@charlottenc.gov**

Les clients devraient inclure « Non-présentation excusée » ou « Annulation tardive excusée » en objet, ainsi que leurs coordonnées complètes et la raison pour laquelle la non-présentation ou l’annulation tardive devrait être excusée.

En cas de non-présentation ou annulation tardive pour un trajet alors qu’un ou plusieurs trajets sont programmés la même journée, CATS n’annulera pas automatiquement le ou les trajets ultérieurs des clients. Il revient aux clients de soit emprunter les trajets ultérieurs ou de les annuler en temps opportun afin d’éviter d’encourir des frais supplémentaires de non-présentation ou d’annulation tardive.

Les clients recevront un avertissement écrit après chaque non-présentation ou annulation tardive. Les clients qui affichent une tendance ou une habitude de non-présentations ou annulations tardives pourront faire l’objet d’une suspension de service.

Une suspension commencera dix (10) jours civils à partir de la date estimée de la réception de la lettre d’Avis de suspension à moins que le client concerné fasse appel de la décision. Les violations répétées de la Politique en matière de non-présentation qui ont lieu au cours de la même période glissante de 12 mois engendrent une augmentation des durées de suspension comme suit :

Première suspension – Trois (3) jours

Deuxième suspension – Cinq (5) jours

Troisième suspension – Dix (10) jours

Quatrième suspension ou plus – Vingt (20) jours

Les clients qui reçoivent une lettre d’Avis de suspension peuvent faire appel de la suspension par écrit ou par téléphone à :

STS Appeals Coordinator

901 North Davidson Street

Charlotte, NC 28206

Fax : 704.336.5119

Téléphone : 704.336.5055

E-mail : telltransit@charlottenc.gov

Les clients devraient inclure « Appel de suspension pour cause de non-présentation » en objet, ainsi que leurs coordonnées complètes et la raison de la demande d’appel.

En cas de demande d’appel, CATS reportera la suspension jusqu’à ce qu’une détermination soit faite par la commission d’appel de STS. Les clients concernés seront invités à prendre part à la réunion de la commission d’appel de STS pour présenter leur cas.

Vous pourrez suspendre votre service d’abonnement pour une durée maximale de 15 jours sans devoir céder votre place à un autre client. S’il vous faut plus de temps, et vous nous le faites savoir avant la fin de ces 15 jours, nous vous donnerons un délai supplémentaire de 15 jours, avec un maximum de 30 jours en tout. À l’issue de cette période, si vous ne reprenez pas le bus, votre abonnement sera annulé et vous devrez vous réinscrire pour obtenir un service d’abonnement. Les passagers abonnés qui annulent des trajets individuels à plusieurs reprises peuvent perdre leur service d’abonnement.

Vous pouvez apporter vos courses et des paquets légers à bord ; le chauffeur de bus peut vous aider à porter un maximum de quatre paquets légers. Si vous en avez plus, nous vous demandons de faire preuve de considération et d’apporter seulement ce que vous et votre accompagnateur ou compagnon pouvez porter vous-mêmes.

Si vous utilisez un fauteuil roulant et êtes en mesure d’en sortir, vous pouvez prendre place dans le véhicule.

Votre comportement dans nos véhicules est important, et nous refusons le transport aux clients perturbateurs ou qui représentent une menace ou un danger pour eux-mêmes ou les autres passagers.

Si vous utilisez une carte d’abonnement mensuelle STS, vous devez être muni(e) de celle-ci pour tous vos trajets sans quoi vous ne serez pas autorisé(e) à bord du véhicule.

Vous pouvez apporter des bouteilles d’oxygène portables personnelles.

Pour toute recommandation ou plainte, veuillez appeler le responsable du service clientèle STS au 704-336-6103.