

Votre numéro de client : **123456**

Notre numéro est le : **819-773-2222**

- Vous pouvez faire vos réservations jusqu'à **2 semaines** à l'avance.
- Vos réservations doivent être faites au **plus tard** la veille de votre transport en avant-midi, à l'exception des réservations pour le **lundi** qui doivent être faites le samedi en avant-midi.
- Vous avez un **rendez-vous**? Dites-nous à quelle heure vous devez arriver, le commis vous donnera l'heure où nous passerons vous embarquer pour être à l'heure.
- Le commis vous donnera une période de **15 minutes** où le transport peut venir vous chercher. Prenez cette période en note et n'hésitez pas à le signaler au commis si elle ne convient pas.
- Le commis à besoin d'un **maximum d'information** pour bien faire son travail, fournissez-lui plus d'informations pertinentes possibles, par exemple :
 - L'heure souhaitée de votre départ
 - L'heure souhaitée de votre arrivée
 - L'heure d'ouverture de votre destination
 - L'heure de fermeture de votre destination
- Nous vous prions de le lire attentivement notre Guide de l'utilisateur afin de comprendre le fonctionnement du service ainsi que les droits et responsabilités de chacun.

Comment faire une réservation

1. Identifiez-vous avec votre nom et numéro de client.

*« Bonjour, mon nom est Jean Tremblay et mon code client est le **123456** »*

2. Dites-nous la date de votre déplacement

« Je veux faire une réservation pour le mercredi 8 août »

3. Dites-nous l'endroit et l'adresse où vous aller

« Je veux aller au IGA au 455 boulevard Gréber »

4. À ce moment-ci, le commis vous demandera : « à quelle heure? »

- Si les portes ouvrent à une heure précise et qu'elles étaient fermées si vous arrivez avant, vous dites :

« Je ne peux pas arriver avant 8 h, car les portes sont fermées »

- Si vous avez un rendez-vous, il est recommandé de vous donner un peu de temps alors vous dites :

« J'ai un rendez-vous à 10 h, mais j'aimerais arriver 10 minutes avant »

- La même chose s'applique pour le retour si les portes ferment à une heure précise. Alors, il faut dire :

« Je dois quitter les lieux pour 16 h, car les portes ferment à cette heure »

5. Le commis confirmera les heures qui seront programmées.

- Exemple : « Soyez prêt à partir de 9 h 15 pour l'aller et à 15 h 45 pour le retour »

- Ceci signifie que le chauffeur peut se présenter à partir de 9 h 15, toutefois pas plus tard que 9 h 30. Peu importe combien de temps vous réservez à l'avance, les heures qu'on vous confirme demeureront les mêmes.