



Politique d'annulation de transport

Politique d'annulation – Transport collectif et adapté sur réservation

Transport de personnes HSF planifie ses circuits en fonction des réservations effectuées par les usagers. Chaque déplacement mobilise des ressources humaines et matérielles. Un transport non annulé dans les délais entraîne des coûts importants (carburant, temps de la répartitrice et du chauffeur) et peut nuire à la qualité du service offert aux autres usagers.

Afin d'assurer un service **pratique, équitable et accessible à tous**, la politique suivante s'applique :

Délai d'annulation requis

Toute annulation doit être faite au moins 24 heures à l'avance.

Voyage blanc (non-présentation ou annulation tardive)

Si le chauffeur se rend sur place et que l'utilisateur est absent :

- 1re occurrence : Facturation du coût régulier du transport.
- 2e occurrence et suivantes : Facturation d'une **pénalité fixe de 12 \$ à chaque fois.**

Si l'utilisateur annule moins de 24 heures à l'avance, mais que le chauffeur ne se rend pas :

- 1re et 2e occurrences : Facturation du coût régulier du transport.
 - À partir de la 3e occurrence : Facturation d'une **pénalité fixe de 12 \$ à chaque fois.**
-
-

Païement des pénalités

Les frais doivent être acquittés dans les 10 jours suivant la réception de la facture.

En cas de non-païement dans ce délai, l'accès au service de transport sera suspendu jusqu'au règlement complet de la facture.

Objectif de la politique

Cette politique vise à responsabiliser les usagers et à préserver la qualité du service pour l'ensemble de la communauté. Chaque annulation tardive ou absence non signalée a un impact direct sur l'efficacité du service, le coût d'exploitation et la satisfaction des autres usagers.

Date d'entrée en vigueur de la politique

1^{er} janvier 2026

Votre mobilité, notre priorité.
