NOM et prénom

Mes coordonnées .

 A **Tisseo Mobibus – TPMR Toulouse**

133, chemin du Sang de Serp,

31200 Toulouse Cedex

info.mobibus@transdev.com

 Copie à dd31@apf.asso.fr

**Objet** : réclamation concernant le trajet

**Date et horaire du trajet** : xx / xx / xxxx à xxh xxx

**Date et mode de la réservation** :xx/xx/xxxx par téléphone / internet / appli smartphone.

Madame, Monsieur,

Du fait de ma mobilité altérée, je suis contraint(e) d’'utiliser un transport adapté. Je constate, en tant qu’usager des transports publics TPMR TISSEO MOBIBUS, une très nette dégradation de la qualité du service de transport.

**J’ai rencontré la situation problématique suivante :**

[ ]  Je n’ai pas pu joindre la réservation.

 donnez des détails . Exemples : attente trop longue, mon handicap ne me permet pas d’appeler, la communication a coupée et on ne m’a pas rappelé

[ ]  Malgré une réservation faite très en avance, je n'ai pas pu obtenir de transport.

donnez les détails du déplacement, la date d'inscription date de refus.

[ ]  J'ai obtenu un aller mais pas le retour

[ ]  Je n’ai pas pu joindre le régulateur.

donnez des détails : attente trop longue, mon handicap ne me permet pas d’appeler, le régulateur a raccroché sans me donner la réponse et ne m’a pas rappelé

[ ]  Le conducteur ne m’a pas trouvé or les éléments étaient bien inscrits en commentaire

[ ]  Le conducteur m’a attendu dans son véhicule, alors que je suis en porte en porte parce que j’ai besoin d’aide.

[ ]  Le conducteur ne m’a pas dit qu’il était en avance et que j’avais le temps

[ ]  Le chauffeur m’a sollicité indument.

 décrire brièvement le cas

[ ]  Le chauffeur était mal formé à la prise en charge

[ ]  d’un fauteuil roulant électrique

[ ]  d’un fauteuil roulant manuel

[ ]  d’une personne ayant des difficultés de marche

[ ]  d’une personne mal voyante

[ ]  d’une personne non voyante

décrivez brièvement les besoins et problèmes :

Exemple – le fauteuil a été mal arrimé, la ceinture du véhicule n’a pas été mise

la ceinture ne m’a pas été indiquée / des éléments de repères ne m’a pas été donné lors de ma dépose

[ ]  L’impératif horaire n’a pas été respecté

Décrivez brièvement le cas

[ ]  Le temps de transport était mal estimé

 décrivez brièvement le cas

[ ]  Le groupage a induit un transport trop long et m’a mis en difficulté

 décrivez brièvement le cas et la difficulté

[ ]  Autres : donnez la raison + décrivez le cas

Par conséquent, je vous saurai gré de bien vouloir mettre un terme dans les meilleurs délais à ces désagréments en œuvrant pour le fonctionnement normal de ce transport, et de faire un geste commercial. Peut-être serait-il envisageable de me proposer un remboursement partiel ou total de ce déplacement.

Dans l’attente d’une réponse de votre part, je vous prie d’agréer, Madame, Monsieur, l’expression de mes salutations distinguées.

Date du jour Signature