

Charte Qualité VTC

LA CHARTE QUALITÉ DES VTC DE L'AÉROPORT DE BIARRITZ - PAYS BASQUE

- Témoigne de leur professionnalisme, de leur souci de mieux répondre aux attentes des clients, d'offrir une qualité d'accueil et une prestation irréprochable à la clientèle, en tant qu'ambassadeur du territoire
- Est un gage de qualité, elle répond à une demande de la clientèle de se déplacer dans le cadre d'une offre de transport qui garantie courtoisie, services, sécurité et respect des réglementations en vigueur
- Est modifiable sur accord des représentants des VTC

LES VTC, SIGNATAIRES DE LA CHARTE DE L'AÉROPORT

- S'engagent en tant que partenaires de confiance à respecter les dispositions de la Charte
- Sont identifiables par le macaron « Charte Qualité » apposé à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule
- Le respect de la Charte pourra être évalué par des enquêtes de satisfaction clients
- **La clientèle pourra signaler son insatisfaction par écrit en justifiant d'un titre de transport délivré par le VTC à la Sous-Préfecture de Bayonne par email à sp-bayonne-taxis-vtc@pyrenees-atlantiques.gouv.fr**

QUALITÉ D'ACCUEIL

- Veiller à une bonne présentation
- Afficher une attitude professionnelle
- Témoigner d'une attitude courtoise et respectueuse vis-à-vis de la clientèle
- Etre présent, disponible et ponctuel en fonction des besoins de la clientèle
- Ne pas refuser les personnes à mobilité réduite
- Ne pas refuser de courses, quelque soit la distance, sauf si cela est justifié (état d'ébriété, sécurité compromise)

QUALITÉ DE SERVICE

- Présenter un véhicule propre et en bon état
- Aider le client à s'installer en cas de besoin, poser les bagages dans le coffre et les retirer à l'issue de la course
- Choisir le meilleur trajet en accord avec le client
- Prendre l'avis du client sur l'utilisation ou non des équipements (radio, climatisation)
- Afficher les modes de paiement de façon bien visible pour le client
- Etre en capacité de donner des informations et conseils sur le territoire
- Dans la mesure du possible, dépasser la barrière de la langue

SÉCURITÉ & RESPECT DE LA RÈGLEMENTATION

- Se conformer aux réglementations en vigueur (code de la route, arrêtés régissant la profession...)
- Respecter la signalisation spécifique de l'aéroport, les voies de circulation ainsi que la limitation de vitesse à 30 km/h
- Respecter les dispositions relatives à la tarification des courses
- Ne pas se livrer au racolage des voyageurs dans l'enceinte de l'aéroport
- Informer les clients concernés des spécificités de la réglementation s'appliquant aux Taxis et VTC (exemple : siège auto pour enfant non obligatoires)

COMMUNICATION ENTRE PROFESSIONNELS & PARTENAIRES

- Faire preuve de courtoisie à l'égard de ses confrères et des partenaires exerçant une activité sur le site aéroportuaire
- Etre membre actif d'un réseau de communication efficace entre partenaires au service du client
- Consulter le tableau des vols mis à disposition sur le site internet de l'aéroport pour s'informer des mouvements en temps réel