

# **POLITIQUE RELATIVE AUX REMBOURSEMENTS ET AUX ÉCHANGES DE TITRES DE TRANSPORT DE L'AUTORITÉ RÉGIONALE DE TRANSPORT MÉTROPOLITAIN**

**TITRE :**

**Politique relative aux remboursements et aux échanges de titres de transport de l’Autorité régionale de transport métropolitain (l’« Autorité »)**

**Date de l’approbation  
initiale au conseil  
d’administration :**

30-05-2019

**Entrée en  
vigueur :**

01-07-2019

**N° de  
résolution :**

19-CA(ARTM)-52

**Document de référence :**

Loi sur l’Autorité régionale de transport métropolitain (L.R.Q., R33.3, a.106)

Règlement concernant les conditions au regard de la possession et de l’utilisation de tout titre de transport pour l’utilisation des services de transport collectif offerts par ou pour les organismes publics de transport en commun, soit Réseau de transport métropolitain (Règlement 6.23), le Réseau de transport de Longueuil (Règlement L-20), la Société de transport de Laval (Règlement CA-13) et la Société de transport de Montréal (Règlement R-105)

**Personnes assujetties :**

Détenteurs des titres de transport

**Sommaire exécutif :**

Cette politique vise à établir les modalités et les conditions des titres de transport de l’Autorité régionale de transport métropolitain émis par les organismes publics de transport en commun.

**Responsable de  
l’émission et de la mise à  
jour :**

Affaires publiques, marketing et expérience client.

**Version du document :**

R00

**Fréquence de révision :**

Annuelle

## Table des matières

1.	OBJET .....	1
2.	DÉFINITIONS.....	1
3.	TITRE DE TRANSPORT : CONDITIONS D'ÉCHANGE ET DE REMBOURSEMENT .....	2
4.	SUPPORT OPUS : CONDITIONS D'ÉCHANGE ET DE REMBOURSEMENT .....	5
5.	CONDITIONS PARTICULIÈRES – CAS TRAITÉS DANS LES SERVICES À LA CLIENTÈLE DE VOTRE OPTC. ....	6
6.	TRAITEMENT DES DEMANDES DE REMBOURSEMENT OU D'ÉCHANGE .....	6
7.	EXCEPTIONS .....	7
8.	PERSONNES RESPONSABLES .....	7
9.	ENTRÉE EN VIGUEUR .....	7



## 1. OBJET

La présente politique établit les conditions et les modalités selon lesquelles les remboursements ou les échanges de titres de transport peuvent être accordés.

## 2. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente politique, les expressions suivantes désignent :

- « 6<sup>e</sup> jour inclusif » : Incluant la date du jour d'achat, 6<sup>e</sup> jour suivant la date d'achat d'un titre. Exemple : le titre a été acheté le 3<sup>e</sup> jour du mois. Le 6<sup>e</sup> jour inclusif se termine donc le 8<sup>e</sup> jour du mois à 23 h 59. Les jours fériés ainsi que les jours non ouvrables sont inclus dans le calcul du 6<sup>e</sup> jour inclusif. Le délai qui expirerait normalement un jour férié est prolongé au premier jour ouvrable qui suit.
- « Année tarifaire » : Année de référence pour laquelle un tarif est établi par l'Autorité et est toujours en vigueur.
- « Billetterie métropolitaine » : Toutes les billetteries métropolitaines sont autorisées à effectuer le traitement des demandes énumérées dans la présente politique pour les titres TRAM, exo-TRAIN, d'exo-autobus (pourvu que ces titres de transport soient vendus à ce même endroit), RTL et STL, à l'exception des cas visés à la section 5 et des demandes prévues comme devant être adressées par voie téléphonique ou Internet aux Services à la clientèle.
- « Carte à puce occasionnelle » : Carte en carton sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir un ou des titres de transport.
- « Carte magnétique » : Carte en carton pourvue d'une bande magnétique contenant un titre de transport.
- « Carte OPUS » : Carte à puce commune de transport sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir jusqu'à quatre (4) produits distincts de transport.
- « Carte OPUS enregistrée » : Carte à puce commune de transport dont les données personnelles et les titres de transport sont enregistrés dans le système OPUS.
- « Coupon d'anomalie » : Coupon émis lorsque la distributrice est défectueuse.
- « Distributrice » : Distributrice automatique de titres de transport (DAT) ou une borne de recharge (BR).
- « Distributrice défectueuse » : On entend par « défectueuse » une distributrice qui ne remet pas le titre de transport demandé, ne charge pas le titre de transport demandé, ne remet pas la monnaie à la suite d'un achat ou lorsque l'utilisateur ne reçoit pas de coupon d'anomalie à la suite de la survenance d'une anomalie.
- « Espaces clients » : Tous les Espaces clients de la STM sont autorisés à effectuer le traitement des demandes énumérées dans la présente politique pour les

titres STM, à l'exception des cas visés à la section 5 et des demandes prévues comme devant être adressées par voie téléphonique ou Internet aux Services à la clientèle.

- « Équipement de vente électronique » : Plateforme électronique qui permet la vente de titres de transport ou de cartes OPUS.
- « Préposé » : Employé qui reçoit l'usager en billetterie métropolitaine, en point de vente et services ou dans un Espace client.
- « Points de vente et services » : Tous les points de vente et de services sont autorisés à effectuer le traitement des demandes énumérées dans la présente politique, pourvu que ces titres de transport visés par la demande soient vendus audit point, à l'exception des cas visés à la section 5 et des demandes prévues comme devant être adressées aux Services à la clientèle.
- « Reçu de transaction » : Reçu émis par le système OPUS.
- « Services à la clientèle » : Services à la clientèle de chacun des OPTC pouvant être rejoints aux coordonnées indiquées à la section 6 ou par le biais des sites Internet de chacun.
- « Titre de transport unitaire illimité à courte durée » : Titre 1 jour, 3 jours consécutifs, soirée illimitée, 24 heures consécutives, week-end illimité, hebdomadaire.
- « Zone ou classification supérieure » : Ex. : un titre TRAM zone 4 pour un titre TRAM zone 6 ou un titre TRAM à tarif réduit vers un titre TRAM à tarif régulier ou un titre mensuel du RTL, STL, STM vers un titre TRAM zone 3.

### **3. TITRE DE TRANSPORT : CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ET D'ÉCHANGE<sup>1</sup>**

Un titre de transport peut être échangé ou remboursé dans les situations ci-après décrites.

Dans tous les cas, les frais d'émission de la carte OPUS sont non remboursables. L'usager conservera sa carte OPUS sur laquelle le titre aura été remboursé, le cas échéant.

#### **3.1 Remboursement d'un Titre de transport unitaire**

Le remboursement d'un titre de transport unitaire est refusé en tout temps.

#### **3.2 Remboursement d'un Titre de transport mensuel, après le début du mois de validité**

Sur présentation du *reçu de transaction* ou autre preuve d'achat jugée satisfaisante, un titre de transport mensuel peut faire l'objet d'un remboursement au plus tard le *6<sup>e</sup> jour inclusif* suivant l'achat à la condition que celui-ci n'ait pas été validé. Un (1) seul titre de transport mensuel peut être remboursé par personne par mois.

---

<sup>1</sup> À noter que, jusqu'à nouvel ordre, l'échange et le remboursement des titres de la STM sont possibles uniquement dans les Espaces clients et au service à la clientèle de la STM. L'échange et le remboursement pour les titres vendus dans les billetteries métropolitaines est possible dans les billetteries métropolitaines et dans les points de vente et services d'exo.

### **3.3 Remboursement d'un carnet/lisière complet de titres**

Sur présentation du *reçu de transaction* ou autre preuve d'achat jugée satisfaisante, un carnet/lisière de titres de transport (6, 8, 10 ou 20 passages) peut faire l'objet d'un remboursement à la condition qu'aucun titre n'ait été validé. Si un ou plusieurs titres du carnet/lisière ont été validés, il est impossible de demander un remboursement pour les titres restants sur le carnet/lisière.

### **Remboursement d'un titre mensuel ou hebdomadaire qui n'est pas encore en vigueur**

Sur présentation du *reçu de transaction* ou autre preuve d'achat jugée satisfaisante, un titre de transport mensuel ou hebdomadaire peut faire l'objet d'un remboursement ou d'un transfert avant le premier jour de sa validité.

### **3.5 Remboursement d'un titre mensuel acheté en double**

Sur présentation du *reçu de transaction* ou autre preuve d'achat jugée satisfaisante, un des deux (2) titres achetés en double peut faire l'objet d'un remboursement ou d'un transfert pour le mois suivant.

Un (1) seul titre mensuel identique peut être remboursé par personne ou transféré par mois.

#### **3.5.1 Remboursement**

L'utilisateur possédant deux (2) cartes OPUS, chacune encodée d'un titre de transport mensuel de même tarif et de même zone, pour la même période de validité, peut demander le remboursement de l'un des deux (2) titres aux conditions suivantes :

- le titre visé par le remboursement ne doit pas être validé ; et
- la demande de remboursement doit être faite au plus tard le 6<sup>e</sup> jour *inclusif* suivant l'achat.

#### **3.5.2 Transfert**

Le titre acheté en double peut aussi, au choix de l'utilisateur, être transféré au mois suivant ou sur une autre carte OPUS.

### **3.6 Échange vers un titre d'une zone ou d'une classification supérieure ou inférieure**

En tout temps, l'utilisateur doit payer la différence résultant du passage vers la *zone ou la classification supérieure*.

#### **3.6.1 Titre mensuel**

Un usager peut échanger en tout temps, un titre de transport mensuel déjà validé, pour un titre d'une *zone ou d'une classification supérieure*. L'utilisateur doit payer la différence entre les deux (2) titres.

#### **3.6.2 Titre unitaire**

Un usager peut échanger en tout temps, un titre de transport unitaire chargé sur une carte OPUS, sur une carte à puce occasionnelle ou sur une carte magnétique, qui n'a pas été validée, pour un titre d'une *zone ou d'une classification supérieure*. L'utilisateur doit payer la différence entre les deux (2) titres.

#### **3.6.3 Carnet/lisière incomplet**

L'échange ou le remboursement d'un carnet/lisière incomplet est refusé en tout temps. Les titres restants sur le carnet peuvent être utilisés en tout temps.

#### **3.6.4 Échange à la baisse**

L'échange d'un titre de transport unitaire, mensuel ou provenant d'un carnet/lisière pour un ou des titres d'une zone ou classification inférieure est refusé en tout temps.

#### **3.6.5 Échange d'un titre de transport régulier vers le transport adapté**

Un usager qui désire transférer un titre de transport régulier sur un support permettant l'utilisation du transport adapté devra payer la différence entre les deux (2) titres.

### **3.7 Remboursement d'un titre de transport quatre (4) mois**

Un titre de transport quatre (4) mois peut faire l'objet d'un remboursement complet au plus tard le 6<sup>e</sup> jour *inclusif* suivant l'achat, sur présentation du reçu de transaction ou autre preuve jugée satisfaisante, à la condition que celui-ci n'ait pas été validé.

Si un ou plusieurs mois ont été validés, la demande de remboursement doit être présentée avant le premier jour de validité du ou des mois restants.

Le remboursement se fera au prorata du nombre de mois complets qui n'ont pas été validés.

### **3.8 Remboursement d'un titre de transport unitaire illimité à courte durée**

Un titre de transport unitaire illimité à courte durée peut faire l'objet d'un remboursement en tout temps, sur présentation du reçu de transaction ou autre preuve jugée satisfaisante du titre visé, à la condition que ce titre n'ait pas été validé.

### **3.9 Titre de transport de courtoisie ou événementiel gratuit**

L'échange ou le remboursement d'un titre de transport de courtoisie ou événementiel est refusé en tout temps.

### **3.10 Titre de transport unitaire expiré**

L'échange ou le remboursement d'un titre de transport unitaire expiré acheté plus de trois (3) ans précédant la demande de remboursement ou d'échange est refusé en tout temps.

### **3.11 Distributrice défectueuse**

Dans le cas d'une distributrice défectueuse, l'utilisateur peut avoir droit à un remboursement.

Dans un tel cas, l'utilisateur doit soumettre une demande de remboursement en se présentant à un endroit sur le réseau où la vente de titres est possible, soit une billetterie métropolitaine, un point de vente et service ou un Espace client.

Sur remise par l'utilisateur du coupon d'anomalie émis par la distributrice, le titre est remboursé ou échangé.

En l'absence du coupon d'anomalie, l'utilisateur doit présenter une demande téléphonique en s'adressant aux Services à la clientèle d'un OPTC ou par le biais du formulaire Web à cet effet, si disponible sur le site

de l'OPTC. Le gestionnaire traitant la demande doit alors évaluer le bien-fondé de la réclamation et procéder au remboursement ou à l'échange, le cas échéant.

## **4. SUPPORT OPUS : CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ET D'ÉCHANGE**

Les frais d'émission d'une carte OPUS fonctionnelle sont non remboursables. L'utilisateur conservera la carte OPUS à partir de laquelle le titre aura été remboursé.

### **4.1 Carte défectueuse**

Une carte OPUS défectueuse peut être remplacée sans frais sur demande. Le préposé doit être en mesure de conclure, après lecture de la carte, à sa défectuosité. En cas d'impossibilité de lecture de la carte, seuls les titres de transport non périmés apparaissant dans le système central seront restitués sur une nouvelle carte OPUS. Les frais d'émission de la nouvelle carte OPUS seront facturés à l'utilisateur s'il s'agit d'un bris occasionné par une mauvaise utilisation (ex. carte pliée, perforée, etc.).

Pour une carte à puce occasionnelle, une nouvelle carte sera remise à l'utilisateur à la suite de la lecture de la carte à puce occasionnelle par le préposé. Si le préposé conclut que le bris n'est pas dû à une mauvaise utilisation de la part de l'utilisateur, les titres de transport encodés et non validés sur la carte à puce occasionnelle défectueuse lui seront remis sur une nouvelle carte à puce occasionnelle ou sur une carte magnétique. Si, à la suite de la lecture de la carte à puce occasionnelle, le préposé confirme que la défectuosité est due à une mauvaise utilisation de la part de l'utilisateur, il devra payer la différence entre le prix des titres de transport chargés sur la nouvelle carte à puce occasionnelle et le prix du solde des titres de transport qui étaient encodés et non validés.

Il est à noter que la lecture d'une transaction dans le système central de vente n'est possible que le lendemain de l'achat d'un titre de transport.

### **4.2 Carte perdue ou volée**

Seules les cartes OPUS enregistrées (avec ou sans photo) au nom de l'utilisateur peuvent être remplacées avec solde en cas de perte ou de vol.

L'utilisateur doit assumer les frais d'émission d'une nouvelle carte OPUS.

### **4.3 Achat d'un titre de transport ou d'une carte OPUS via une plateforme électronique**

Dans le cas d'anomalie de la carte OPUS, l'utilisateur doit soumettre une demande de remboursement par le biais du Service à la clientèle. Un gestionnaire évaluera le bien-fondé de la réclamation et procédera au remboursement ou à l'échange, le cas échéant. L'utilisateur ne peut se faire rembourser une carte OPUS valide et fonctionnelle achetée par le biais d'une plateforme électronique. Advenant la non-réception de la carte, l'utilisateur a trente (30) jours à partir de la date d'achat pour en faire la demande de remboursement.

## **5. CONDITIONS PARTICULIÈRES – CAS TRAITÉS DANS LES SERVICES À LA CLIENTÈLE DE VOTRE OPTC.**

### **5.1 Perte d'emploi, maladie ou hospitalisation**

L'utilisateur qui subit une perte d'emploi ou qui est en arrêt de travail en raison de maladie ou d'hospitalisation et qui, pour ces raisons, a été empêché d'utiliser un ou des titres hebdomadaires ou mensuels de transport peut se voir accorder un remboursement sous réserve de la présentation du reçu de transaction, ou autre preuve jugée satisfaisante, et du respect des conditions suivantes :

- En cas de perte d'emploi : une copie du relevé d'emploi (RE) de Service Canada émis par l'employeur et confirmant la fin de l'emploi ainsi que la date de fin d'emploi pour la période visée par la demande de remboursement.
- En cas d'arrêt de travail pour cause de maladie ou d'hospitalisation, une copie du certificat médical qui atteste un arrêt de travail pour la période visée par la demande de remboursement.

Le remboursement du titre de transport se fera au prorata du nombre de jours restants pour le titre hebdomadaire ou pour le titre mensuel. Les frais d'émission de la carte OPUS ne seront pas remboursés. L'utilisateur conservera la carte OPUS à partir de laquelle le remboursement a été effectué.

### **5.2 Décès**

Le liquidateur de la succession peut présenter une demande de remboursement d'un titre de transport valide au moment du décès. La demande de remboursement, le certificat de décès et la preuve de sa nomination à titre de liquidateur doivent être remis.

Le remboursement du titre de transport se fera au prorata du nombre de billets restants dans le carnet ou du nombre de jours restants pour le titre mensuel encodé sur la carte. Les frais d'émission de la carte OPUS ne seront pas remboursés. Le représentant conservera la carte OPUS sans photo à partir de laquelle le remboursement a été effectué.

## **6. TRAITEMENT DES DEMANDES DE REMBOURSEMENT OU D'ÉCHANGE**

Les demandes de remboursement ou d'échange doivent être présentées à une Billetterie métropolitaine, à un point de vente ou services, à un Espace client, au Service à la clientèle ou par le biais du site Internet de l'OPTC, selon les types de demandes.

L'utilisateur désirant bénéficier du remboursement ou de l'échange d'un titre de transport peut également soumettre sa demande par téléphone aux Services à la clientèle suivants :

- Exo : référez-vous à la section « nous joindre » au [exo.quebec](http://exo.quebec)
- RTL : (450) 463-0131
- STL : (450) 688-6520
- STM : (514) 786-4636 + option 6 + option 1

## **7. EXCEPTIONS**

La présente politique ne s'applique pas :

- Aux titres de transport émis dans le cadre d'un programme d'abonnement. Ces titres sont régis par des règles particulières établies dans les modalités dudit programme.
- Aux situations exceptionnelles pour lesquelles des directives particulières peuvent être émises.

## **8. PERSONNES RESPONSABLES**

L'Autorité désigne les OPTC comme étant les organismes responsables de l'application de la présente politique.

## **9. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2019.