

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

TITRE DE LA POLITIQUE :

Politique relative aux remboursements et aux échanges de titres de transport de l'Autorité régionale de transport métropolitain

Date de l'approbation initiale au conseil d'administration :	30-04-2019	Entrée en vigueur :	01-07-2019	N° de résolution :	19-CA(ARTM)-52
Date de révision par le conseil d'administration :	27-05-2021	Entrée en vigueur :	01-07-2021	N° de résolution :	21-CA(ARTM)-47
Document de référence :	<p>Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain (L.R.Q., R33.3, a.106)</p> <p>Règlement sur les conditions au regard de la possession et de l'utilisation des titres de transport pour les services de transport collectif de la région métropolitaine. À compléter lors de l'adoption du règlement au conseil d'administration du 18 juin 2021.</p>				
Personnes assujetties :	Détenteurs des titres de transport				
Sommaire exécutif :	<p>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.</p>				
Responsable de l'émission et de la mise à jour :	Directeur exécutif – Affaires publiques, marketing et expérience client				
Version du document :	R01				
Fréquence de révision :	Annuelle				

Table des matières

1. Objet	3
2. Définitions et clause interprétative	3
3. Titre de transport : Conditions de remboursement et d'échange	5
4. Support OPUS : Conditions de remboursement et d'échange	8
5. Conditions particulières – Cas traités dans les services à la clientèle de votre OPTC	9
6. Traitement des demandes de remboursement ou d'échange	10
7. Exceptions	10
8. Personnes responsables	10
9. Entrée en vigueur	10

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 ET CLAUSE INTERPRÉTATIVE

2.1 Définitions

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

- « 6^e jour inclusif » : Le 6^e jour suivant la date d'achat d'un titre, incluant la date du jour d'achat. Exemple : le titre a été acheté le 3^e jour du mois. Le 6^e jour inclusif se termine donc le 8^e jour du mois à 23 h 59. Les jours fériés ainsi que les jours non ouvrables sont inclus dans le calcul, mais si le 6^e jour inclusif est un jour férié, le délai 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, STL et Tous modes, 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 à puce occasionnelle non rechargeable sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir un ou des titres de transport.
- « Carte magnétique » : Carte magnétique jetable non rechargeable sur laquelle peut être encodé un ou des titres de transport reconnus valides au sens du règlement sur les conditions au regard de la possession et de l'utilisation des titres de transport pour les services de transport collectif de la région métropolitaine. Est assimilé à une telle carte, le billet papier émis par la STL, le RTL et le RTM pour les services de transport adapté offerts par ces derniers;
- « Carte OPUS » : Carte à puce commune de transport rechargeable sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir un ou des titres de transport (capacité maximale : quatre (4) titres de transport distincts).
- « Carte OPUS enregistrée » : Carte à puce rechargeable dont certaines données personnelles et les titres de transport sont enregistrés dans le système OPUS.
- « Coupon d'anomalie » : Coupon émis lorsqu'une distributrice ou borne de recharge est défectueuse.

- « Distributrice » : Distributrice automatique de titres de transport (DAT) ou 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.
- « OPTC » Organismes publics de transport en commun du territoire métropolitain que sont le RTM (exo), le RTL, la STL et la STM.
- « Préposé » : Employé qui reçoit l'utilisateur 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 vente » : 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 illimité à courte durée » : Titre 1 jour, 3 jours consécutifs, soirée illimitée, 24 heures consécutives, week-end illimité..
- « Titre de transport hebdomadaire » : Titre de transport valide pour une période consécutive du lundi au dimanche inclusivement à dates prédéterminées au moment de l'achat.
- « Titre de groupe » : Titre de transport à tarif préférentiel, émis pour un groupe d'utilisateurs se déplaçant ensemble, sous certaines conditions. Les modalités sont variables d'un OPTC à l'autre.
- « Titre Tous modes » : Titre de transport qui donne accès à tous les modes de transport disponibles sur le territoire défini par une ou plusieurs zones.

« Zone ou classification supérieure » : Ex. : un titre TRAM zone 1 pour un titre TRAM zone 3 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.

2.2 Clause interprétative

Lorsque le contexte l'exige, tout mot écrit au singulier comprend aussi le pluriel et vice-versa et tout mot écrit au genre masculin comprend aussi le genre féminin et vice-versa.

TITRE DE TRANSPORT : CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ET D'ÉCHANGE¹

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'utilisateur conservera sa carte OPUS sur laquelle le titre aura été remboursé ou invalidé, 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 de groupe

Le remboursement d'un titre de transport de groupe est refusé en tout temps. Si le titre de transport de groupe est encodé sur un support expiré, l'OPTC échangera ledit titre non validé contre un même titre de transport encodé sur un nouveau support valide.

3.3 Remboursement d'un Titre mensuel ou hebdomadaire avant la date de validité

Sur présentation du reçu de vente ou d'une autre preuve d'achat jugée satisfaisante par l'OPTC, 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.

3.4 Remboursement d'un Titre de transport mensuel, après le début du mois de validité

Sur présentation du reçu de vente ou d'une autre preuve d'achat jugée satisfaisante par l'OPTC, un titre de transport mensuel peut faire l'objet d'un remboursement au plus tard le 6^e 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.

Un usager peut demander le remboursement de son titre mensuel acheté avant le début du mois jusqu'au 6^e jour du mois visé par la demande de remboursement, si celui-ci n'a pas été validé.

¹ À noter que, jusqu'à nouvel ordre, l'échange et le remboursement des titres mensuels 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 sont possibles dans les billetteries métropolitaines et dans les points de vente et services du RTM (exo) (pourvu que le titre visé par la demande de remboursement soit également vendu audit endroit).

3.5 Remboursement d'un Titre de transport hebdomadaire, après le début de la période de validité

Sur présentation du reçu de vente ou d'une autre preuve d'achat jugée satisfaisante par l'OPTC, un titre de transport hebdomadaire peut faire l'objet d'un remboursement ou d'un transfert avant le début de la date de validité. Le titre hebdomadaire peut faire l'objet d'un remboursement après le début de la date de validité à la condition qu'il n'ait pas été validé.

3.6 Remboursement d'un Titre « 2 passages » ou d'un carnet complet de titres

Sur présentation du reçu de vente ou d'une autre preuve d'achat jugée satisfaisante par l'OPTC, un titre « 2 passages » ou un carnet 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 ont été validés, il est impossible de demander un remboursement pour les titres restants sur le carnet.

3.7 Remboursement d'un titre mensuel acheté en double

Sur présentation des deux (2) reçus de vente ou d'une autre preuve d'achat jugée satisfaisante par l'OPTC, un usager 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^e jour inclusif suivant l'achat.

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

3.7.1 Transfert

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

3.8 Échange d'un Titre de transport pour un titre d'une zone ou d'une classification supérieure ou inférieure

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

3.8.1 Titre mensuel – échange à la hausse

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'usager doit payer la différence entre les deux (2) titres.

3.8.2 Carnet incomplet – échange à la hausse

Un usager peut échanger à la hausse en tout temps les titres restants dans son carnet vers des titres d'un carnet d'une zone ou d'une classification supérieure ou vers un titre mensuel. L'usager doit payer la différence entre les deux (2) titres.

3.8.3 Titre unitaire – échange à la hausse

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.

3.8.4 Échange à la baisse de tous types de Titre de transport

L'échange d'un titre de transport unitaire, mensuel ou provenant d'un carnet pour un ou des titres d'une zone ou classification inférieure est refusé en tout temps. Les titres unitaires et en carnet n'expirent pas.

3.8.5 Échange d'un Titre de transport régulier pour un Titre du 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, le cas échéant.

3.9 Remboursement d'un Titre de transport à mois multiples

Un titre de transport à mois multiples peut faire l'objet d'un remboursement complet au plus tard le 6^e jour inclusif suivant l'achat, sur présentation du reçu de vente ou d'une autre preuve d'achat jugée satisfaisante par l'OPTC, 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.

3.10 Remboursement d'un Titre de transport illimité à courte durée

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

3.11 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.

3.12 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 au Service 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.

Période transitoire – refonte tarifaire

Dans le cadre de la refonte tarifaire débutant le 1^{er} juillet 2021, des mesures transitoires sont mises en place pour les usagers du transport collectif.

4.1 Remboursement d'un titre de transport unitaire ou en carnet retiré à la vente.

Le remboursement d'un titre de transport unitaire ou en carnet retiré à la vente le 1^{er} juillet 2021 ne peut être accepté. Les titres pourront être validés après cette date.

4.2 Remboursement d'une carte OPUS avec photo pour un enfant âgé entre 6 et 11 ans.

Le remboursement d'une carte OPUS avec photo d'un enfant âgé entre 6 et 11 ans n'est pas autorisé. La carte demeure valide jusqu'à sa date d'expiration.

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.

5.1 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.

5.2 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.

5.3 Achat d'une carte OPUS par voie électronique ou par la poste

Dans le cas de la réception d'une carte OPUS non fonctionnelle, 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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES – CAS TRAITÉS DANS LES SERVICES À LA CLIENTÈLE DE VOTRE OPTC

6.1 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.

6.2 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 ou hebdomadaire 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.

TRAITEMENT DES DEMANDES DE REMBOURSEMENT OU D'ÉCHANGE

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

L'utilisateur désirent 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 :

- RTM (exo) : 1 833 allo exo (255-6396)
- RTL : (450) 463-0131
- STL : (450) 688-6520
- STM : (514) 786-4636 + option 6 + option 1

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 ventes de titres en lots.
- Aux situations exceptionnelles pour lesquelles des directives particulières peuvent être émises.

PERSONNES RESPONSABLES

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

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} juillet 2021.