

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'adoption initiale par le 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
	16-06-2022	Entrée en vigueur :	01-07-2022	N° de résolution :	22-CA(ARTM)-62
Document de référence :	<p><i>Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain (RLRQ, c. A-33.3, a.106)</i></p> <p><i>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 (R02).</i></p>				
Personnes assujetties :	Détenteurs de titres de transport et exploitants de billetteries				
Sommaire exécutif :	Cette politique établit les modalités et les conditions d'échange et de remboursement des titres de transport établis par l'Autorité régionale de transport métropolitain				
Responsable de l'émission et de la mise à jour :	Directeur exécutif – Affaires publiques, marketing et expérience client				
Version du document :	R02				
Fréquence de révision :	Annuelle				

Table des matières

1. Objet	3
2. Définitions, clause interprétative et champ d'application	3
3. Conditions de remboursement et d'échange des titres de transport.....	5
4. Période transitoire – Refonte tarifaire	8
5. Support OPUS : conditions de remboursement et d'échange.....	9
6. Conditions particulières applicables à certaines demandes traitées par les services à la clientèle des exploitants	10
7. Traitement des demandes de remboursement ou d'échange.....	11
8. Exceptions	11
9. Entrée en vigueur.....	11

1. Objet

La présente politique établit les conditions et les modalités de remboursement et d'échange de titres de transport.

2. Définitions, clause interprétative et champ d'application

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.
- « Autorité » : Autorité régionale de transport métropolitain.
- « billetterie » : Lieu physique exploité par un exploitant (y compris l'Autorité) aux fins de vente de titres de transport, y compris un Espace client de la Société de transport de Montréal et un point de vente et de services du Réseau de transport métropolitain (exo).
- « 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, un titre de transport imprimé sur support papier visant des services de transport adapté.
- « 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 OPUS 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.
- « équipement de vente électronique » : Plateforme électronique qui permet la vente de titres de transport ou de cartes OPUS.
- « exploitant » : Tout organisme public de transport en commun au sens de la Loi, l'Autorité, toute autre entité à laquelle l'Autorité confie l'exploitation d'une billetterie, de même qu'un sous-traitant ou un délégué de l'un d'entre eux.
- « Loi » : *Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain (RLRQ, c. A-33.3).*
- « préposé » : Employé qui reçoit l'utilisateur en billetterie.
- « reçu de vente » : Reçu émis par le système OPUS.
- « services à la clientèle » : Services à la clientèle des exploitants, pouvant être rejoints par les coordonnées publiées par ceux-ci.
- « titre de transport » : Titre délivré par l'Autorité pour l'utilisation des services de transport collectif et prévu par le cadre tarifaire établi par l'Autorité en vertu de la Loi.
- « titre de transport à mois multiples » : Titre de transport valide pour au moins deux (2) mois consécutifs.
- « titre de transport illimité à courte durée » : Titre de transport valide pendant 24 heures, 3 jours consécutifs, Soirée illimitée, 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 transport de groupe » : Titre de transport à tarif préférentiel, émis pour un groupe d'usagers se déplaçant ensemble, sous certaines conditions.

« titre multipassage » : Titre de transport permettant 2, 6, 8,10 ou 20 passages.

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.

2.3 Champ d'application

Tous les exploitants doivent – et sont autorisés à cette fin – effectuer le traitement des demandes visées par la présente politique de la manière et sous les conditions prévues par celle-ci, à l'exception des cas visés à la section 5 et des demandes faites par voie téléphonique ou par internet et qui doivent être traitées par les services à la clientèle des exploitants.

3. Conditions de remboursement et d'échange des titres de transport

Un titre de transport peut être échangé ou remboursé conformément aux dispositions de la présente politique.

Dans tous les cas, les frais d'émission d'une 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 groupe

Le remboursement d'un titre de groupe est refusé en tout temps. Si le titre de transport de groupe est encodé sur un support expiré, l'exploitant 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'exploitant, un titre de transport mensuel ou un titre de transport hebdomadaire peut faire l'objet d'un remboursement ou d'un échange 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'exploitant, 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.

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'exploitant, 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 multipassage

Sur présentation du reçu de vente ou d'une autre preuve d'achat jugée satisfaisante par l'exploitant, un titre multipassage 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, un remboursement ne peut être effectué 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'exploitant, 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.

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

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

3.8 Échange d'un titre de transport pour un autre titre de transport de valeur supérieure

Un usager peut, en tout temps, demander l'échange d'un titre de transport pour un titre d'une valeur supérieure. L'usager doit payer la différence entre les deux (2) titres.

3.8.1 Titre mensuel

Un usager peut échanger en tout temps, un titre de transport mensuel déjà validé, pour un titre de valeur supérieure. L'usager doit payer la différence entre les deux (2) titres.

3.8.2 Titre multipassage incomplet

Un usager peut échanger à la hausse en tout temps les titres restants d'un titre multipassage vers un titre de valeur supérieure. L'usager doit payer la différence entre les deux (2) titres.

3.8.3 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 de valeur supérieure. L'usager doit payer la différence entre les deux (2) titres.

3.8.4 Échange à la baisse

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

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'exploitant, 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'exploitant, 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 une billetterie.

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 exploitant ou par le biais du formulaire Web à cet effet, si disponible sur le site de l'exploitant. 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. Période transitoire – Refonte tarifaire

Dans le cadre de la refonte tarifaire entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2021, les mesures transitoires suivantes sont appliquées au bénéfice des usagers.

4.1 Remboursement d'un titre de transport unitaire ou titre multipassage retiré à la vente

Sous réserve des paragraphes 6.3 et 6.4, tout titre de transport unitaire ou titre multipassage donne toujours accès aux services de transport collectif, selon sa teneur, malgré que la catégorie à laquelle ce titre appartient ne soit plus offerte à la vente à la date à laquelle celui-ci est validé.

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.

5. 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 valides et 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.

6. Conditions particulières applicables à certaines demandes traitées par les services à la clientèle des exploitants

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.

6.3 Modification de service liée à la mise en service du Réseau express métropolitain

Est remboursable à la demande de son porteur, un titre de transport qui, selon sa teneur, est destiné à donner accès à un service de transport par bus qui, au moment de la demande de remboursement, a été modifié ou supprimé en raison de l'entrée en service complète ou partielle, depuis la date de l'achat de ce titre de transport, du Réseau express métropolitain.

6.4 Suppression complète du service de transport collectif offert dans une municipalité située hors du territoire de l'Autorité (zone D)

Est remboursable à la demande de son porteur, un titre de transport qui, selon sa teneur, est destiné à donner accès à un service de transport par bus dans ou vers le territoire d'une municipalité située hors du territoire de l'Autorité dans la mesure où, au moment de la demande de remboursement, ce service n'est plus offert en raison de sa suppression par l'Autorité depuis la date de l'achat de ce titre de transport.

7. 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, ou par le biais du site Internet d'un exploitant, selon les types de demandes.

8. Exceptions

La présente politique ne s'applique pas :

- Aux titres de transport délivrés 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 données par l'Autorité.

9. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} juillet 2022.