

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 |
| | 27-03-2024 | Entrée en vigueur : | 01-04-2024 | Entrée en vigueur : | 24-CA(ARTM)-40 |
| | 19-02-2026 | Entrée en vigueur | 01-04-2026 | N° de résolution : | 26-CA(ARTM)-11 |
| Date de révision par le Conseil d’administration : | 18-06-2026 | Entrée en vigueur | 01-07-2026 | N° de résolution : | 26-CA(ARTM)-64 |
| Document de référence : | <p><i>Loi sur l’Autorité régionale de transport métropolitain (RLRQ, c. A-33.3, a.106)</i></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 (R02).</p> | | | | |
| Personnes assujetties : | Détenteurs de titres de transport et exploitants | | | | |
| 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 : | Directrice exécutive – Planification, financement et expérience client | | | | |
| Version du document : | R05 | | | | |
| Fréquence de révision : | Annuelle | | | | |

Table des matières

| | |
|---|----|
| 1. Objet..... | 5 |
| 2. Définitions, clause interprétative et champ d'application..... | 5 |
| 2.1 Définitions | 5 |
| 2.2 Clause interprétative..... | 6 |
| 2.3 Champ d'application | 7 |
| 3. Conditions de remboursement et d'échange des titres de transport | 7 |
| 3.1 Remboursement d'un titre de transport unitaire | 7 |
| 3.2 Remboursement d'un titre de transport de groupe..... | 7 |
| 3.3 Remboursement d'un titre de transport mensuel ou hebdomadaire avant la date de validité | 7 |
| 3.4 Remboursement d'un titre de transport mensuel, après le début du mois de validité | 7 |
| 3.5 Remboursement d'un titre de transport hebdomadaire, après le début de la période de validité | 8 |
| 3.6 Remboursement d'un titre de transport multipassage..... | 8 |
| 3.7 Remboursement d'un titre de transport mensuel acheté en double | 8 |
| 3.8 Échange d'un titre de transport pour un autre titre de transport de valeur supérieure | 8 |
| 3.8.1 Titre de transport mensuel..... | 9 |
| 3.8.2 Titre de transport hebdomadaire | 9 |
| 3.8.3 Titre de transport multipassage incomplet | 9 |
| 3.8.4 Titre de transport unitaire | 9 |
| 3.8.5 Titre de transport illimité de courte durée déjà validé..... | 9 |
| 3.8.6 Échange à la baisse | 9 |
| 3.9 Remboursement d'un titre de transport à mois multiples | 9 |
| 3.10 Remboursement d'un titre de transport illimité à courte durée | 10 |
| 3.11 Titre de transport de courtoisie ou événementiel gratuit | 10 |
| 3.12 Distributrice défectueuse | 10 |
| 4. Période transitoire – Refonte tarifaire | 10 |
| 4.1 Remboursement d'un titre de transport unitaire ou titre multipassage retiré à la vente | 10 |

| | |
|--|----|
| 4.2 Remboursement d'une carte OPUS avec photo pour un enfant âgé entre 6 et 11 ans | 11 |
| 5. Support de titres de transport : Conditions de remboursement et d'échange..... | 11 |
| 5.1 Carte défectueuse | 11 |
| 5.2 Carte perdue ou volée | 12 |
| 5.3 Achat d'une carte OPUS par voie électronique ou par la poste | 12 |
| 6. Conditions particulières applicables à certaines demandes traitées par les services à la clientèle des exploitants | 12 |
| 6.1 Perte d'emploi, maladie ou hospitalisation..... | 12 |
| 6.2 Décès | |
| 6.3 Modification de service liée à la mise en service du Réseau express métropolitain | 13 |
| 6.4 Suppression complète du service de transport collectif offert dans une municipalité située hors du territoire de l'ARTM (zone D) | 13 |
| 6.5 Anomalie lors de l'achat d'un titre de transport sur une carte OPUS ou sur une carte virtuelle via un équipement de vente électronique | 13 |
| 6.6 Facturation erronée d'un passage acquitté par carte bancaire | 14 |
| 7. Traitement des demandes de remboursement ou d'échange | 14 |
| 8. Exceptions..... | 14 |
| 9. Entrée en vigueur | 14 |

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 de transport, incluant la date du jour d'achat. Exemple : le titre de transport 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. |
| ARTM | Autorité régionale de transport métropolitain. |
| Billetterie | Lieu physique exploité par un exploitant (y compris l'ARTM) aux fins de vente de titres de transport. |
| 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 bancaire | Carte de débit ou de crédit utilisée directement sur un valideur pour acquitter son droit de passage à bord d'un service de transport collectif. Est assimilée à une telle carte, une carte bancaire enregistrée dans les applications Apple Wallet ou Google Wallet ou toute autre application de paiement mobile sécurisée permettant d'enregistrer des cartes bancaires. |
| Carte magnétique | Carte magnétique jetable non rechargeable sur laquelle peut être encodé un ou des titres de transport reconnus valides au sens du <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</i> . 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. |
| Carte virtuelle | Carte de transport numérique, disponible via un appareil mobile intelligent, pouvant contenir un ou des titres de transport. |
| 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 ou de cartes virtuelles. |
| Exploitant | Tout organisme de transport en commun au sens de la Loi, l'ARTM, toute autre entité à laquelle l'ARTM confie l'exploitation d'une billetterie ou la gestion du service à la clientèle, de même qu'un sous-traitant ou un délégué de l'un d'entre eux. |
| Loi | <i>Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain (RLRQ, c. A-33.3).</i> |
| préposé | Employé qui reçoit l'utilisateur en billetterie. |
| reçu de vente | Reçu émis par le système OPUS ou par un équipement de vente électronique. |
| Remboursement en libre-service | Remboursement d'un ou de titres de transport sur une carte virtuelle pouvant être initié par l'utilisateur directement à partir de l'application Chrono installée sur son appareil mobile. |
| Services à la clientèle | Services à la clientèle des exploitants, pouvant être rejoints par les coordonnées publiés par ceux-ci. |
| Titre de transport | Titre de transport délivré par l'ARTM pour l'utilisation des services de transport collectif et prévu par le cadre tarifaire établi par l'ARTM 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, trois (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'utilisateurs se déplaçant ensemble, sous certaines conditions. |
| Titre de transport multipassage | Titre de transport permettant 2, 6, 8, 10 ou 20 passages. |
| Titre de transport unitaire | Titre de transport permettant 1 passage. Est inclus le titre unitaire acquitté par carte bancaire. |

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 6 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 de transport 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'exploitant échangera ledit titre de transport non validé contre un même titre de transport encodé sur un nouveau support valide.

3.3 Remboursement d'un titre de transport 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 de transport 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 de transport 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 de transport multipassage

Sur présentation du reçu de vente ou d'une autre preuve d'achat jugée satisfaisante par l'exploitant, un titre de transport multipassage peut faire l'objet d'un remboursement à la condition qu'aucun passage n'ait été validé. Si un ou plusieurs passages du titre de transport multipassage ont été validés, un remboursement ne peut être effectué pour les passages restants sur le titre de transport multipassage.

3.7 Remboursement d'un titre de transport 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, ou une (1) carte OPUS et une (1) carte virtuelle, 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 de transport aux conditions suivantes :

- le titre de transport 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.

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

Un (1) seul titre de transport 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

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

3.8.1 Titre de transport mensuel

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

3.8.2 Titre de transport hebdomadaire

Un usager peut échanger un titre de transport hebdomadaire déjà validé pour un titre de transport mensuel du mois en cours, à la condition que ce titre de transport hebdomadaire ne chevauche pas deux (2) mois. L'usager doit payer la différence entre les deux (2) titres de transport.

3.8.3 Titre de transport multipassage incomplet

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

3.8.4 Titre de transport unitaire

Un usager peut échanger en tout temps, un titre de transport unitaire qui n'a pas été validé, pour un titre de transport de valeur supérieure. L'usager doit payer la différence entre les deux (2) titres de transport.

L'acquiescement d'un titre de transport unitaire par l'utilisation d'une carte bancaire sur un valideur ne peut faire l'objet d'aucun échange.

3.8.5 Titre de transport illimité de courte durée déjà validé

L'échange à la hausse d'un titre de transport illimité de courte durée déjà validé (utilisé) est refusé en tout temps.

3.8.6 Échange à la baisse

L'échange d'un titre de transport unitaire, multipassage incomplet ou mensuel pour un ou des titres de transport de valeur inférieure est refusé en tout temps. Les titres de transport unitaires et multipassages 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 de transport visé, à la condition que ce titre de transport 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 émis gratuitement est refusé en tout temps.

3.12 Distributrice défectueuse

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

Dans un tel cas, l'usager doit soumettre une demande de remboursement en se présentant à une billetterie. Sur remise par l'usager du coupon d'anomalie émis par la distributrice, le titre de transport est remboursé ou échangé.

En l'absence du coupon d'anomalie, l'usager 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 de transport multipassage donne toujours accès aux services de transport collectif, selon sa teneur, bien que la catégorie à laquelle ce titre de transport appartient ne soit plus offerte à la vente à la date à laquelle celui-ci est validé.

Conséquemment, le remboursement d'un titre de transport unitaire ou titre de transport multipassage retiré de la vente est refusé en tout temps.

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 de titres de transport : Conditions de remboursement et d'échange

Les frais d'émission d'une carte OPUS sont non remboursables. L'utilisateur conservera la carte OPUS à partir de laquelle le titre de transport 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.).

Une carte à puce occasionnelle défectueuse ou une carte magnétique défectueuse peut être remplacée, sur demande, par une nouvelle carte à la suite de sa lecture par un 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, 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 et le prix du solde des titres de transport qui étaient encodés et non validés.

Dans le cadre d'une carte virtuelle, si un usager suspecte la défectuosité de celle-ci, il doit soumettre sa requête par le biais du service à la clientèle afin qu'un gestionnaire évalue son bien-fondé et procède au remplacement ou au remboursement des titres de transport ne pouvant plus être utilisés.

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

Advenant la défectuosité de sa carte bancaire, l'utilisateur doit communiquer directement avec l'émetteur de sa carte.

5.2 Carte perdue ou volée

Une carte OPUS valide et enregistrée (avec ou sans photo) au nom de l'utilisateur peut être remplacée avec solde en cas de perte ou de vol. L'utilisateur doit assumer les frais d'émission d'une nouvelle carte OPUS.

L'utilisateur qui a perdu ou qui s'est fait voler son appareil mobile sur lequel se trouvait une ou des carte(s) virtuelle(s) valide(s) doit soumettre sa requête par le biais du service à la clientèle afin qu'un gestionnaire puisse procéder au remplacement de sa(ses) carte(s) virtuelle(s) et à la restauration du(des) titre(s) de transport.

Advenant la perte ou le vol de sa carte bancaire, l'utilisateur doit communiquer directement avec l'émetteur de sa carte. Il en va de même pour l'utilisateur qui a perdu ou s'est fait voler son appareil mobile sur lequel était enregistrée sa carte bancaire.

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

Dans le cas de la réception d'une carte OPUS défectueuse, 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 de transport 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 de transport hebdomadaire ou pour le titre de transport mensuel.

Lorsqu'applicable, les frais d'émission de la carte OPUS ne seront pas remboursés, et 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 de transport mensuel ou hebdomadaire encodé sur la carte.

Lorsqu'applicable, les frais d'émission de la carte OPUS ne seront pas remboursés, et le liquidateur de la succession (ou toute autre personne identifiée par celle-ci) 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'ARTM (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'ARTM dans la mesure où, au moment de la demande de remboursement, ce service n'est plus offert en raison de sa suppression par l'ARTM depuis la date de l'achat de ce titre de transport.

6.5 Anomalie lors de l'achat d'un titre de transport sur une carte OPUS ou sur une carte virtuelle via un équipement de vente électronique

L'utilisateur qui a effectué un achat via un équipement de vente électronique et dont le titre de transport ne s'est pas encodé correctement, alors que le paiement a été effectué, doit soumettre une demande de remboursement par le biais du service à la clientèle d'un exploitant qui évaluera le bien-fondé de la réclamation et procédera au remboursement, le cas échéant.

6.6 Facturation erronée d'un passage acquitté par carte bancaire

L'utilisateur qui croit avoir été débité à tort lors de l'utilisation de sa carte bancaire sur un valideur doit soumettre une demande de remboursement par le biais du service à la clientèle d'un exploitant qui évaluera le bien-fondé de la réclamation et procédera au remboursement, le cas échéant.

7. Traitement des demandes de remboursement ou d'échange

Les demandes de remboursement ou d'échange d'un titre de transport encodé sur une carte OPUS, sur une carte à puce occasionnelle ou sur une carte magnétique doivent être présentées à une billetterie, ou par le biais du site Internet d'un exploitant, selon les types de demandes.

Les demandes de remboursement ou d'échange d'un titre de transport encodé sur une carte virtuelle peuvent être initiées par l'utilisateur via l'application Chrono installée sur son appareil mobile ou doivent être soumises au service à la clientèle d'un exploitant, selon les types de demandes.

Les demandes de remboursement pour les trajets acquittés par carte bancaire dans un service de transport collectif doivent être soumises au service à la clientèle d'un exploitant.

8. Exceptions

La présente politique ne s'applique pas :

- Aux titres de transport délivrés dans le cadre d'un programme d'abonnement. Ces titres de transport sont régis par des règles particulières établies dans les modalités dudit programme.
- Aux ventes de titres de transport en lots.
- Aux situations exceptionnelles pour lesquelles des directives particulières peuvent être données par l'ARTM.

9. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} juillet 2026.