

**Titre :** Politique de gestion de remboursement des titres de transport et de remplacement des cartes à puce émises par le RTC

**Numéro :** PA — 032

**Approuvée par :** Conseil d'administration

---

## 1. **Objet général**

La présente politique vise à établir les directives et les règles d'exception relatives aux demandes de remboursement des titres de transport et de remplacement des cartes à puce émises par le RTC.

## 2. **Fondement**

En vertu des dispositions de l'article 39 du Règlement no° 230 concernant les titres de transport du Réseau de transport de la Capitale (RTC), les titres de transport émis par le RTC ainsi que les supports de ces titres (cartes à puce OPUS) ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement ou d'aucun remplacement, sous réserve de directives émises à ce sujet par le conseil d'administration. Il y a donc lieu d'établir les directives et les règles d'exception.

## 3. **Champ d'application**

Cette politique s'applique aux demandes de remboursement et de remplacement transmises par la clientèle du RTC.

## 4. **Objectifs**

Établir les règles, les conditions et les modalités selon lesquelles le remboursement de titres de transport et le remplacement de cartes à puce peuvent être accordés par le RTC.

## 5. **Définitions**

**Carte occasionnelle :** Carte de transport jetable et non rechargeable sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir un ou des titres de transport reconnus valides par le RTC.

**Carte OPUS :** Carte de transport rechargeable sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir un ou des titres de transport reconnus valides par le RTC.

**Laissez-passer RTC mensuel :** Titre de transport valide pour un mois pour utiliser les services du RTC.

**Titre de transport :** Droit de passage pour utiliser les services du RTC

---

## **6. Règles et procédures applicables**

### **6.1 Conditions de remboursement d'un titre de transport**

Un client désirant obtenir le remboursement d'un titre de transport doit soumettre sa demande au Service à la clientèle du RTC en remplissant le formulaire prévu à cet effet dans un centre d'information du RTC. Le RTC pourra rembourser un titre de transport dans les situations mentionnées ci-après, sur présentation de la demande de remboursement et sur approbation de cette demande.

Sauf en cas de décès, le client a jusqu'au 15<sup>e</sup> jour de validité du titre pour demander un remboursement au prorata.

Dans tous les cas, les frais d'émission de la carte OPUS sont non remboursables. Le client conservera sa carte OPUS sur laquelle le titre aura été remboursé ou annulé.

#### **6.1.1 Client détenant deux titres mensuels identiques**

Un client possédant deux (2) cartes OPUS, chacune encodée d'un laissez-passer RTC mensuel de même tarif et pour la même période de validité, pourra demander le remboursement d'un des deux (2) titres. Il doit présenter les reçus des deux transactions émis par le système OPUS et ne pas avoir utilisé le titre faisant l'objet d'une telle demande.

Un client peut demander ce type de remboursement qu'une fois par mois.

#### **6.1.2 Perte d'emploi, maladie ou hospitalisation et décès**

Un client subissant une perte d'emploi ou étant en arrêt de travail en raison de maladie ou d'hospitalisation empêchant l'utilisation des services du RTC pourra demander le remboursement d'un laissez-passer RTC mensuel en présentant sa demande accompagnée du reçu de la transaction émis par le système OPUS ainsi que la carte OPUS sur laquelle le laissez-passer RTC mensuel est encodé. La demande doit être accompagnée des pièces justificatives indiquées ci-dessous.

En cas de perte d'emploi, le client doit fournir une copie de son relevé d'emploi (RE) émis par Service Canada et confirmant la fin de l'emploi pour le mois visé par la demande de remboursement.

En cas d'arrêt de travail pour cause de maladie ou d'hospitalisation, le client doit fournir une copie de son certificat médical démontrant un arrêt de travail pour la période visée par la demande de remboursement.

En cas de décès, le liquidateur de la succession peut effectuer une demande de remboursement relative à un laissez-passer RTC mensuel valide pour le mois du décès en présentant la demande de remboursement accompagnée de la carte OPUS sur laquelle le laissez-passer RTC mensuel est encodé. Cette demande doit être accompagnée du certificat de décès et de la preuve de sa nomination à titre de liquidateur.

---

### 6.1.3 Achat avant le début du mois

Un client ayant fait l'achat d'un laissez-passer RTC mensuel avant le premier jour de validité du titre peut demander le remboursement de ce titre en présentant le reçu de la transaction émis par le système OPUS. La demande doit être transmise avant le premier jour de validité du titre.

Un client peut demander ce type de remboursement qu'une fois par mois.

### 6.1.4 Changement de catégorie de laissez-passer RTC mensuel durant le mois

Le changement durant le mois de catégorie de laissez-passer RTC mensuel est refusé.

### 6.1.5 Remboursement ou échange d'un billet

Le remboursement ou l'échange d'un billet est refusé en tout temps.

### 6.1.6 Autres cas particuliers

Tout autre cas particulier de remboursement doit être soumis par le Service à la clientèle au chef du Service à la clientèle pour évaluation.

## **6.2 Conditions de remplacement d'une carte OPUS ou occasionnelle**

Un client désirant obtenir le remplacement d'une carte OPUS ou occasionnelle doit se présenter à l'un des centres d'information ou de services du RTC.

### 6.2.1 Carte défectueuse

Un client pourra demander, en tout temps, le remplacement, sans frais, de sa carte OPUS non fonctionnelle. L'agent doit être en mesure, après avoir fait une lecture de la carte, de conclure à la défectuosité de la carte OPUS. En cas d'impossibilité de lecture de la carte, seuls les titres de transport non périmés apparaissant dans le système central OPUS seront reconstitués sur une nouvelle carte OPUS.

Les frais d'émission de la nouvelle carte OPUS seront facturés au client s'il s'agit d'un bris occasionné par une mauvaise utilisation (ex. carte pliée, perforée, etc.).

Pour une carte occasionnelle, des modalités de remplacement particulières s'appliquent en cas de défectuosité.

### 6.2.2 Carte perdue ou volée

Seules les cartes OPUS (avec ou sans photo) enregistrées au nom du client dans le système central OPUS peuvent être remplacées avec solde en cas de perte ou de vol.

Le client doit assumer tous les frais d'émission de la nouvelle carte OPUS au moment du remplacement.

Une carte OPUS non enregistrée (sans photo) ne peut être reconstituée en cas de perte ou

---

de vol.

Les cartes occasionnelles ne peuvent être échangées ou remboursées en cas de perte ou de vol.

### 6.2.3 Carte expirée

Un client peut demander l'échange de sa carte OPUS trois (3) mois avant la date d'expiration. Des frais s'appliquent pour une carte OPUS avec photo.

## 6.3 Exceptions

La présente politique ne s'applique pas aux titres de transport émis dans le cadre d'un programme d'abonnement puisque ces titres de transport sont régis par des règles particulières établies dans un contrat. La présente politique ne s'applique pas non plus aux situations exceptionnelles pour lesquelles des directives particulières de remboursement pourraient être mises en place par le RTC.

## 7. Annexes

s.o.

## 8. Responsable de l'application

Le chef du Service à la clientèle, ou la personne à qui il délègue l'autorité, est responsable de coordonner l'application de la présente politique.

## 9. Dispositions finales et mesures transitoires

Toute situation dénoncée avant l'entrée en vigueur de la présente politique est assujettie à celle-ci.

## 10. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration du RTC.

Le 22 octobre 2014

---

M<sup>e</sup> Véronique Jobin, secrétaire générale