

Titre : POLITIQUE DE GESTION DE REMBOURSEMENT DES TITRES DE TRANSPORT ET DE REMPLACEMENT DES CARTES OPUS ÉMISES PAR LE RTC

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 OPUS 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 conformes de ces titres 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 des titres de transport et de remplacement des cartes OPUS faites 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 OPUS peuvent être accordés par le RTC.

5. Définitions

Support conforme : Support virtuel ou support matériel tel que défini au *Règlement no° 230 concernant les titres de transport du Réseau de transport de la Capitale (RTC)*;

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 ou sur le site Web 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, un client a jusqu'au 15^e 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 Laissez-passer RTC mensuels identiques

Un client possédant deux (2) Laissez-passer RTC mensuels identiques sur deux (2) supports conformes chacun encodé pour la même période de validité pourra demander le remboursement d'un des deux (2) titres. Il doit présenter les reçus des deux (2) transactions émis ainsi que les supports conformes sur lesquels les titres mensuels sont encodés, et ne pas avoir utilisé le titre faisant l'objet de la demande de remboursement.

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 ainsi que le support conforme sur lequel le titre 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, sur présentation d'une preuve de sa nomination à titre de liquidateur, peut effectuer une demande de remboursement relative à un titre de transport valide lors du décès du détenteur de ce titre de transport. Pour ce faire, il doit présenter la demande de remboursement accompagnée du support conforme sur lequel le titre est encodé, ainsi que du certificat de décès du détenteur du titre de transport.

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. 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 titre de transport autre qu'un laissez-passer RTC mensuel

Le remboursement ou l'échange d'un titre de transport autre qu'un laissez-passer RTC mensuel est refusé sauf en cas de décès.

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 d'une carte occasionnelle

Un client désirant obtenir le remplacement d'une carte OPUS ou d'une carte 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 du Service à la clientèle du RTC doit être en mesure, après avoir fait une lecture de la carte, de conclure à sa défectuosité. 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.).

Les Cartes occasionnelles ne peuvent être remplacées s'il s'agit d'un bris occasionné par une mauvaise utilisation (ex. : carte pliée, perforée, etc.).

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 se procurer une nouvelle carte OPUS.

6.3 Exceptions

La présente politique ne s'applique pas aux titres de transport émis dans le cadre d'un programme d'abonnement **ou dans le cadre d'ententes particulières (Laissez-passer universitaire, Passe de session, etc.)** puisque ces titres de transport sont régis par des règles 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

La présente politique abroge et remplace la Politique de gestion de remboursement des titres de transport et de remplacement des cartes à puce émises par le RTC adoptée par la résolution n° 14-159, le 22 octobre 2014.

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 7 octobre 2020

(S) Stéphanie Deschênes

M^e Stéphanie Deschênes, secrétaire générale