

RÈGLEMENT NO 48-03 – Politique révisée date d’entrée en vigueur le 24 janvier 2017

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT OU D’ÉCHANGE DES TITRES DE TRANSPORT

1. DÉFINITIONS

- a. « AMT » : l’Agence métropolitaine de transport;
- b. « CRTL » : le Conseil régional de transport de Lanaudière;
- c. « AOT » : les autorités organisatrices de transport
- d. « CPCT » : une carte à puce commune transport, nommée « OPUS », sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir un ou des titres de transport;
- e. « support conforme » : moyennant le paiement des frais exigés et pour la période d’usage qui y seront prescrites par résolution du conseil d’administration du CRTL, la CPCT lorsqu’émise par le CRTL, de même qu’une CPCT émise conformément aux conditions de la STM, de la STL, de l’AMT, du RTL et du RTC, selon le cas, ainsi que tout autre support reconnu conforme par résolution du conseil d’administration du CRTL;
- f. « préposé » : un employé du Terminus Joliette;
- g. « tarif » : le tarif ordinaire, réduit ou autre tarif applicable conformément à la loi, pour les divers titres de transport reconnue valides par le CRTL pour l’utilisation de ses services de transport collectif;
- h. « véhicule » : un autobus, un minibus, un taxi ou tout autre véhicule utilisé pour les services de transport de personnes, par ou pour le CRTL;

2. CHAMP D’APPLICATION

Cette politique vise à établir les conditions et les modalités selon lesquelles les remboursements ou les échanges de titres de transport peuvent être accordés par le CRTL.

3. RESPONSABILITÉ

Tout ce qui est couvert par cette politique est sous la responsabilité du directeur général du CRTL qui s’assure que les procédures sont bien observées et que les documents sont bien complétés.

4. RECONSTITUTION D’UNE CARTE OPUS

La reconstitution consiste à restituer tous les titres de transport déjà encodés sur une carte et non périmés vers une nouvelle carte.

Un client peut faire remplacer une carte OPUS détériorée ou défectueuse en se présentant aux endroits suivants : au Terminus Joliette, au Terminus Terrebonne ou à la billetterie métropolitaine Radisson. Lors du remplacement, la nouvelle carte est reconstituée à partir du contenu de la carte détériorée ou défectueuse si cette dernière est électroniquement lisible. En cas d’impossibilité de

lecture, seule l'information présente dans le système central est encodée sur la nouvelle carte OPUS, et ce, autant pour un titre de transport de type mensuel que de type carnet.

La carte OPUS détériorée ou défectueuse n'est pas remise au client. Elle devient la propriété du CRTL dès la remise d'une nouvelle carte OPUS au client.

4.1 CARTE OPUS DÉTÉRIORÉE (ENREGISTRÉE OU NON ENREGISTRÉE)

Si la carte OPUS est détériorée par le fait du client, ce dernier doit déboursier les frais exigés déterminés par le conseil du CRTL pour l'obtention d'une nouvelle carte OPUS (avec ou sans photo).

Une carte OPUS est considérée comme détériorée si elle porte des marques de détérioration volontaire ou involontaire de la part du client : carte trouée, découpée, mordue, pliée...

4.2 CARTE OPUS DÉFECTUEUSE (ENREGISTRÉE OU NON ENREGISTRÉE)

S'il s'agit d'une carte OPUS défectueuse, il n'y a pas de frais exigés pour le remplacement de la carte OPUS.

Une carte OPUS est jugée défectueuse lorsque les défauts ne sont pas attribuables à une utilisation incorrecte ou abusive de la carte OPUS par le client, mais à un défaut de lecture sur un lecteur de carte à puce d'un centre de service en raison d'un vice de fabrication.

4.3 CARTE OPUS ENREGISTRÉE PERDUE OU VOLÉE

Seules les cartes OPUS enregistrées au nom du client dans le système central OPUS peuvent être reconstituées en cas de perte ou de vol.

Le client doit assumer tous les frais d'émission de la nouvelle carte OPUS (avec ou sans photo) au moment de la reconstitution. Le client doit être informé qu'il ne pourra plus utiliser son ancienne carte s'il devait la retrouver.

4.4 CARTE OPUS ANONYME PERDUE OU VOLÉE

Une carte OPUS anonyme ne peut pas être reconstituée en cas de perte ou de vol.

Le client doit assumer tous les frais d'émission de la nouvelle carte OPUS et doit charger ce support de titres de transport.

5. EXPIRATION DE LA CARTE OPUS

5.1 CARTE OPUS SANS PHOTO

Une carte OPUS sans photo expire tous les 4 ans :

5.1.1 Si la carte OPUS sans photo expire dans moins de 3 mois ou si elle est expirée depuis moins de 6 mois

♦ Au Terminus Joliette :

Le client peut se présenter au Terminus Joliette avec sa carte OPUS expirée ou qui expirera dans moins de 3 mois.

- Si la carte OPUS sans photo possède le masque « Carte à durée de vie limitée », une nouvelle carte OPUS devra être défrayée par le client selon la tarification en cours.
- Si la carte OPUS sans photo possède le masque « Cette carte à puce est rechargeable », une nouvelle carte OPUS lui sera remise gratuitement.

Dans les deux cas, tous les titres qui étaient présents sur la carte expirée seront transférés sur la nouvelle carte.

♦ Dans une agence autorisée :

Le client peut se procurer une nouvelle carte OPUS dans une agence où il devra payer le montant de la carte OPUS et charger ce support de titres de transport puisqu'il est impossible d'acheter une carte OPUS vierge.

Les titres sur l'ancienne carte OPUS ne sont pas chargés sur la nouvelle carte OPUS, pour cela le client doit se présenter soit au Terminus Joliette, au Terminus Terrebonne ou à la billetterie métropolitaine Radisson pour la recharge de ces titres.

Le client devra fournir :

- ❖ L'original du reçu d'achat de la nouvelle carte OPUS
- ❖ La carte OPUS expirée ou qui expirera dans moins de 3 mois
- ❖ La nouvelle carte OPUS

5.1.2 Si la carte OPUS est expirée depuis plus de 6 mois :

Le client doit se présenter au Terminus Joliette, au Terminus Terrebonne, ou à la billetterie métropolitaine Radisson avec sa carte OPUS expirée.

- Si la carte OPUS expirée depuis plus de 6 mois est LISIBLE, les titres du CRTL encore présent sur cette carte seront rechargés sur la nouvelle carte OPUS. Pour la recharge des autres titres de transport émis par toute autre autorité organisatrice de transport, le

client devra valider avec cette AOT sa politique de remboursement ou d'échange de titres de transport.

- Si la carte expirée depuis plus de 6 mois est ILLISIBLE, le client a perdu tous les titres qui étaient encodés sur la carte OPUS.

5.2 CARTE OPUS « ÉTUDIANT »

La carte OPUS « étudiant » avec photo est réservée aux usagers âgés de 6 à 24 ans et la validité de la carte diffère selon les tranches d'âge suivantes :

- ◆ 6 à 11 ans, renouvelable au 31 octobre de sa 11^e année
- ◆ 12 à 14 ans, renouvelable au 31 octobre de sa 14^e année
- ◆ 15 à 25 ans, renouvelable au 31 octobre de chaque année

Les usagers admissibles doivent se présenter au Terminus Joliette, au Terminus Terrebonne ou à la billetterie métropolitaine Radisson pour se prévaloir du privilège et charger les titres de l'ancienne carte OPUS sur une nouvelle carte OPUS.

Des frais d'émission et de privilège sont applicables lors du renouvellement.

5.3 CARTE OPUS « 65 ANS ET PLUS »

La carte OPUS pour les personnes âgées de 65 ans et plus est valide 7 ans.

Les usagers admissibles doivent se présenter au Terminus Joliette, au Terminus Terrebonne ou à la billetterie métropolitaine Radisson pour se prévaloir du privilège et charger les titres de l'ancienne carte OPUS sur une nouvelle carte OPUS.

Des frais d'émission de carte et de privilège sont applicables aux 7 ans.

6. CONDITIONS D'ÉCHANGE OU DE REMBOURSEMENT D'UN TITRE DE TRANSPORT

Le formulaire du CRTL « **Demande de remboursement / échange** » doit être dûment rempli et, dans tous les cas, signé par le client et le préposé.

SEULS LES TITRES DU CRTL SONT CONCERNÉS PAR CES DIRECTIVES.

6.1 PAIEMENT COMPTANT

Tout paiement comptant à bord des autobus est de la responsabilité de l'utilisateur.

Aucun remboursement ne sera émis.

6.2 BILLET PAPIER

Un billet papier émis par le CRTL et périmé à la suite d'une modification de tarif peut-être accepté à bord de l'autobus si l'usager débourse la différence de tarification en argent.

Aucun échange ou remboursement n'est autorisé.

6.3 CARNET DE 6 BILLETS

◆ Remboursement

Les billets restants encodés sur une carte OPUS n'ont pas de date d'échéance. Ils peuvent être utilisés en tout temps sans devoir payer de compensation en cas de différence tarifaire. Ces billets ne peuvent être remboursés.

Cependant, les billets restants d'un carnet aux tarifs réguliers peuvent être remboursés sur demande pour la seule et unique raison : si le détenteur de la carte OPUS est admis au transport adapté.

Tandis que les billets restants d'un carnet aux tarifs réduits peuvent être remboursés sur demande pour les deux raisons suivantes : si le détenteur de la carte OPUS est admis au transport adapté ou lors du décès du détenteur sur présentation du certificat ou d'une copie de l'acte de décès.

◆ Échange à la hausse

Les carnets de billets peuvent être échangés à la hausse pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- Si le détenteur de la carte OPUS ne peut plus bénéficier du tarif réduit puisque son privilège est échu.
- S'il s'agit d'une erreur de vente ou d'achat.

Alors, un échange à la hausse des billets non validés d'un carnet est autorisé. Le client doit alors payer la différence entre le prix du nouveau titre chargé et le prix du solde des billets restants du carnet échangé. (ex. : billets à tarif réduit VS billets à tarif régulier, billets d'une zone VS billets d'une zone supérieure, carnet de billets VS passes mensuelles).

L'échange à la hausse des carnets de billets peut se faire uniquement aux endroits suivants : Terminus Joliette, Terminus Terrebonne ou à la billetterie métropolitaine Radisson.

6.4 LAISSEZ-PASSER MENSUEL

◆ Remboursement

Le CRTL permet le remboursement d'un laissez-passer avant le début de leur mois de validité ou dans les 6 premiers jours du mois de validité, pour les raisons suivantes : perte d'emploi, maladie, hospitalisation, déménagement, erreur de vente ou d'achat.

Si le titre de transport a été acheté au cours du mois de validité, le remboursement est autorisé dans les 24 heures suivant l'achat.

Le remboursement d'un laissez-passer peut se faire uniquement aux endroits suivants : Terminus Joliette, Terminus Terrebonne ou à la billetterie métropolitaine Radisson.

Le client doit obtenir l'autorisation du CRTL au préalable et fournir :

- ❖ Le reçu de la transaction émis par le système OPUS
- ❖ La carte OPUS

La demande doit être appuyée également par les pièces justificatives suivantes à la satisfaction du CRTL.

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

En cas de déménagement, le client doit fournir une preuve de résidence dont figure le nom et la nouvelle adresse du client pour le mois complet visé par la demande de remboursement.

Pour tous ces cas ou pour tout autre cas, le remboursement doit être autorisé au préalable par le CRTL. Lorsque le remboursement est autorisé, le préposé doit joindre l'autorisation avec le formulaire « Demande de remboursement / échange ».

Les frais d'émission de la carte OPUS sont non remboursables. Le client conservera sa carte OPUS, sur laquelle le titre mensuel aura été remboursé.

◆ **Échange**

L'échange d'un laissez-passer peut se faire uniquement aux endroits suivants : Terminus Joliette, Terminus Terrebonne ou à la billetterie métropolitaine Radisson.

Échange à la hausse

Le CRTL permet l'échange d'un laissez-passer à une catégorie tarifaire ou zone supérieure pendant la période de disponibilité du titre.

Le client présente sa carte OPUS encodée du titre à échanger. Le titre est invalidé, puis le nouveau titre est encodé. Le client doit alors payer la différence entre les deux tarifs.

Échange à la baisse

Le CRTL autorise l'échange d'un laissez-passer à une catégorie tarifaire ou zone inférieure dans les 6 premiers jours ouvrables du mois de la validité du titre.

Si le titre de transport a été acheté au cours du mois de validité, le remboursement est autorisé dans les 24 heures suivant l'achat.

Le client présente sa carte OPUS encodée du titre à échanger. Le titre est invalidé, puis le nouveau titre est encodé. Le CRTL rembourse alors au client la différence entre les deux tarifs.

6.5 OPUS EN LIGNE

Le site www.opusenligne.ca permet l'achat en ligne de certains titres du CRTL. En premier lieu, vous référez à la liste des titres disponibles à la vente en ligne sur le site du CRTL à l'adresse www.jembarque.com/opus-en-ligne/.

Tous les titres de transport du CRTL achetés via le site «Opus en ligne» sont assujettis aux mêmes règlements énoncés ci-dessus.

7. TRAITEMENT DES REMBOURSEMENTS OU D'ÉCHANGES

Le client désirant bénéficier du remboursement ou de l'échange d'un titre de transport à la suite d'une ses situations mentionnées à la section 6, doit communiquer avec le CRTL de la façon suivante :

- ❖ en personne au 942, rue St-Louis à Joliette
- ❖ par téléphone aux numéros 450-759-5133 ou 1-866-755-2917
- ❖ par courrier au 930, rue St-Louis, Joliette J6E 3A4
- ❖ par courriel à info@crtl.gouv.qc.ca

Lorsque le remboursement est autorisé, le préposé doit joindre l'autorisation avec le formulaire « Demande de remboursement / échange».

Sur l'approbation de la demande, le client doit se présenter au Terminus Joliette afin de recevoir son remboursement ou procéder à l'échange auquel il a fait la demande.

Si le client ne peut se présenter au Terminus Joliette, le CRTL peut transmettre au Terminus Terrebonne ou à la billetterie métropolitaine Radisson l'autorisation à effectuer le traitement de la demande.

8. EXCEPTION

Suivant les directives émises à cet égard, par le conseil d'administration du CRTL, le directeur général du CRTL peut autoriser une dérogation à l'application d'une ou de plusieurs dispositions de la présente politique de remboursement ou d'échange des titres de transport.

9. INTERPRÉTATION ET APPLICATION

Le directeur général est responsable de l'interprétation et de l'application de la présente directive. Il peut déterminer de temps à autre les processus nécessaires aux fins de la présente directive.