



Politique relative aux remboursements et aux échanges des titres de transport

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION LE 21 AOÛT 2013

PRÉAMBULE

En vertu du Règlement relatif aux titres de transport émis par le CIT Le Richelain ainsi que les supports de ces titres (notamment les cartes à puce OPUS) aucune demande d'échange ou de remboursement ne peut être autorisée sans l'obtention de directives émises à ce sujet par le conseil d'administration du CIT.

La présente politique vise donc à établir les directives et les règles d'exception relatives aux demandes de remboursements et d'échanges des titres de transport émis par le CIT ainsi que des cartes à puce.

1. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique établit les conditions et les modalités selon lesquelles les remboursements ou les échanges de titres de transport peuvent être accordés par le CIT.

Pour les titres TRAM veuillez vous référer à l'Agence Métropolitaine de Transport (AMT)

2. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente politique, les expressions suivantes signifient :

« Gestionnaire » : gestionnaire autorisé du CIT, soit le Service à la clientèle ou un représentant désigné par ces derniers.

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

3.1. DEMANDES NÉCESSITANT L'APPROBATION DU GESTIONNAIRE

Le CIT peut rembourser ou échanger un titre de transport dans les situations suivantes sur présentation d'une demande conformément à l'article 5.1 ci-dessous et sur approbation de cette demande par un gestionnaire :

3.1.1. Client détenant deux titres mensuels identiques

Le client possède deux (2) cartes OPUS chargées chacune d'un titre de transport mensuel du CIT de même tarif et de même zone pour la même période de validité. Jusqu'au 6^e jour du mois de la validité des titres, le client peut obtenir le remboursement d'un des deux (2) titres ou le transfert d'un des deux (2) titres pour le mois suivant, à condition de présenter les reçus des deux transactions émis par le système OPUS. Un (1) seul titre mensuel identique par client par mois peut être remboursé.

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.

3.1.2. Perte d'emploi, maladie ou hospitalisation

Le client subissant une perte d'emploi ou étant en arrêt de travail en raison de maladie ou d'hospitalisation peut présenter une demande de remboursement relative à un titre de transport mensuel du CIT conformément à ce qui suit. La demande, le reçu de la transaction émis par le

système OPUS ainsi que la carte OPUS sur laquelle le titre mensuel est chargé doivent être reçus au Service à la clientèle du CIT au plus tard le **6^e jour du mois** de la validité du titre. La demande doit être appuyée par les pièces justificatives suivantes à la satisfaction du gestionnaire.

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.

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

3.1.3. Achat avant le début du mois

Le client ayant fait l'achat d'un titre de transport mensuel du CIT peut présenter une demande de remboursement du titre avant le premier jour du mois de validité du titre à condition de présenter le reçu de la transaction émis par le système OPUS. Un (1) seul titre mensuel par client par mois peut être remboursé avant le début du mois.

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.

3.1.4. Autres demandes

Tout autre cas particulier de demande d'échange ou de remboursement doit être soumis par le client au Service à la clientèle du CIT pour évaluation par le gestionnaire.

Dans ces cas particuliers, la méthode de calcul suivante sera appliquée pour les remboursements :

Titre mensuel du CIT :

Pour calculer le montant à rembourser, il s'agit de déterminer le prix du titre mensuel en vigueur, auquel nous soustrayons le prix du tarif à bord en vigueur multiplié par deux (pour aller-retour), en plus de le multiplier par le nombre de jours ouvrables s'étant écoulés durant le mois en vigueur.

Exemple pour l'année 2013 :

Titre mensuel en vigueur : 98,75 \$

Tarif à bord en vigueur : 6,75 \$

Calcul : $98,75 \$ - ((6,75 \$ \times 2) \times \text{Nbr. de jours ouvrables écoulés durant le mois})$

Donc, dans le cas où un remboursement serait accordé le 7^e jour ouvrable du mois, le montant accordé pour un remboursement serait de 4,25 \$:

$98,75 \$ - ((6,75 \$ \times 2) \times 7) = \mathbf{4,25 \$}$

Billets de 6 ou 10 passages :

Pour calculer le montant à rembourser, il s'agit de déterminer le prix du carnet de billet en vigueur, auquel nous soustrayons le prix du tarif à bord en vigueur multiplié par le nombre de billets déjà utilisés.

Exemple pour l'année 2013 :

Carnet 10 passages : 44,00 \$

Tarif à bord en vigueur : 6,75 \$

Calcul : 44,00 \$ - (6,75 \$ X Nbr. de billet utilisé)

Donc, dans le cas où un usager aurait utilisé 4 billets sur son carnet de 10 billets, le montant accordé pour un remboursement serait de 17,00 \$:

$44,00 \$ - (6,75 \$ \times 4) = 17,00 \$$

3.2. DEMANDES TRAITÉES DIRECTEMENT AUX CENTRES DE SERVICE

3.2.1. Échange à la hausse d'un titre mensuel

Le client peut échanger à la hausse (zone ou classification supérieure) un titre de transport mensuel (ex. : un titre à tarif réduit pour un titre à tarif ordinaire ou encore un titre Brossard pour du Montréal / Longueuil), à condition de présenter le reçu de transaction émis par le système OPUS. Le client doit alors payer la différence entre les deux tarifs.

3.2.2. Échange à la hausse des billets d'un carnet

Le client peut échanger à la hausse les billets non validés d'un carnet de l'année courante (ex. : tarif réduit pour un titre à tarif ordinaire). Le client doit alors payer la différence entre le prix du nouveau carnet et le prix du solde des billets restants du carnet échangé.

3.2.3. Échange à la baisse d'un titre mensuel

L'échange à la baisse d'un titre mensuel est refusé en tout temps.

3.2.4. Échange à la baisse des billets d'un carnet

L'échange à la baisse de billets d'un carnet est refusé en tout temps.

3.2.5. Échange à la baisse d'un billet unitaire

L'échange à la baisse d'un billet unitaire est refusé en tout temps.

4. RECONSTITUTION DUNE CARTE OPUS

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

4.1. CARTE DÉFECTUEUSE

4.1.1. Carte OPUS

Le client peut demander en tout temps la reconstitution, sans frais, de sa carte OPUS non fonctionnelle. Le gestionnaire doit alors être en mesure, après avoir fait une lecture de la carte, de conclure à la défectuosité de la carte à puce. En cas d'impossibilité de lecture de la carte, seuls les titres de transport non périmés apparaissant dans le système central OPUS seront restitués sur la nouvelle carte OPUS. Il est à noter que la lecture d'une transaction dans le système central OPUS n'est possible que le lendemain du jour de la vente du titre de transport.

Malgré ce qui précède, les frais d'émission d'une nouvelle carte OPUS (avec ou sans photo) seront facturés au client s'il s'agit d'un bris occasionné à la suite d'une mauvaise utilisation (ex. : carte percée, pliée, etc.).

4.1.2. Carte CPO

La reconstitution d'une carte CPO n'est pas possible. En cas de défectuosité, une nouvelle carte CPO sera remise au client qui devra payer la différence entre le prix des titres de transport chargés sur la nouvelle carte CPO et le prix du solde des titres qui étaient encodés et non validés sur la carte CPO défectueuse. Le solde de ces titres est celui apparaissant dans le système central OPUS.

4.2. CARTE PERDUE OU VOLÉE

4.2.1. Carte OPUS enregistrée avec ou sans photo

Seules les cartes 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.

4.2.2. Carte OPUS anonyme

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

4.2.3. Carte CPO

Une carte CPO ne peut pas être échangée ou remboursée en cas de perte ou de vol.

5. TRAITEMENT DES DEMANDES

5.1. AUPRÈS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DU CIT POUR LES DEMANDES VISÉES À LA SECTION 3.1 DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Le client désirant bénéficier du remboursement ou de l'échange d'un titre de transport à la suite d'une des situations mentionnées à la section 3.1 doit soumettre sa demande au Service à la clientèle du CIT de la façon suivante :

- par téléphone : 514 877-6003 ; ou
- par Internet : www.citrichelain.ca (remplir le **formulaire de contact** dans la section pour nous joindre).

6. EXCEPTION

La présente politique ne s'applique pas :

- aux titres de transport émis dans le cadre d'un programme d'abonnement puisque ces titres sont régis par des règles particulières établies dans les modalités dudit programme;
- aux situations exceptionnelles pour lesquelles des directives particulières peuvent être mises en place par l'AMT.