



POLITIQUE DE REMBOURSEMENT OU D'ÉCHANGE DES TITRES DE TRANSPORT

1. Définitions :

- a. « AMT » : l'Agence métropolitaine de transport;
- b. « MRC » : la MRC de L'Assomption;
- c. « CPCT » : une carte à puce commune transport, nommée « OPUS », sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir un ou des titres de transport;
- d. « support conforme » : moyennant le paiement des frais exigés et pour la période d'usage qui y seront prescrites par résolution du conseil d'administration de la MRC, la CPCT lorsqu'elle est émise par la MRC, de même qu'une CPCT émise conformément aux termes et conditions de la STM, du RTL, du RTC ou de l'AMT, selon le cas, ainsi que tout autre support reconnu conforme par résolution du conseil d'administration de la MRC;
- e. « préposé » : Un employé du centre administratif de la MRC;
- f. « tarif » : le tarif ordinaire, étudiant, réduit ou autre tarif applicable conformément à la loi, pour les divers titres de transport reconnus valides par la MRC pour l'utilisation de ses services de transport collectif;
- g. « autobus » : un autobus, un minibus, un taxi ou tout autre véhicule utilisés pour les services de transport de personnes, par ou pour la MRC;

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 la MRC de L'Assomption.

3. Responsabilité :

Tout ce qui est couvert par cette politique est sous la responsabilité du directeur du transport en commun 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 CPCT détériorée ou défectueuse. 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 pour un titre de type unitaire (sur lisière).

La carte détériorée ou défectueuse n'est pas remise au client. Elle devient la propriété de la MRC de L'Assomption dès la remise d'une nouvelle carte OPUS au client.

4.1 Carte OPUS détériorée (enregistrée ou non enregistrée)

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

Une carte 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 défectueuse, c'est-à-dire, que le défaut de lecture sur un lecteur de carte à puce d'un centre de service ne soit pas attribuable à une utilisation incorrecte ou abusive de la carte par le client, il n'y a pas de frais exigés pour le remplacement de la carte à puce.

Une carte est également jugée défectueuse lorsqu'il est impossible d'en effectuer la lecture sur le lecteur de carte à puce d'un centre de service à cause d'un défaut de fabrication.

4.3 Carte OPUS enregistrée perdue ou volée

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. 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.



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 CPCT expire dans moins de 3 mois ou si elle est expirée depuis moins de 6 mois

- ◆ Dans une agence autorisée (excepté le centre administratif et billetteries métropolitaines)

Le client peut se procurer une nouvelle carte OPUS dans les agences où il devra payer le montant du support 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 ne sont pas chargés sur la nouvelle carte, pour cela le client doit se présenter au centre administratif ou dans une billetterie métropolitaine.

- ◆ Au centre administratif :

Le client peut se présenter au centre administratif situé au 75, rue Notre-Dame à Repentigny avec sa carte OPUS expirée ou qui expirera dans moins de 3 mois.

Le client devra déboursier les frais exigés pour l'obtention d'une nouvelle carte OPUS et les titres de transport présents sur l'ancienne carte seront transférés.

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

Le client doit se présenter dans une billetterie métropolitaine avec sa carte OPUS expirée.

Si la carte expirée depuis plus de 6 mois est LISIBLE, le client devra déboursier les frais exigés pour l'obtention d'une nouvelle carte OPUS et les titres de transport présents sur l'ancienne carte seront transférés.

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 25 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

Pour charger les titres de l'ancienne carte sur la nouvelle carte au besoin, le client peut se présenter au centre administratif ou dans une billetterie métropolitaine.

Des frais d'émission et de privilège sont applicables chaque année.

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 centre administratif ou dans une billetterie métropolitaine pour se prévaloir du privilège et charger les titres de l'ancienne carte sur une nouvelle carte.

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

Seuls les titres de la MRC de L'Assomption sont concernés par ces directives. Pour les TRAM de l'AMT, le client doit se référer auprès de l'Agence métropolitaine de transport.

6.1. Paiement comptant

Tout paiement comptant à bord des autobus est de la responsabilité du client, aucun remboursement ne sera émis.

6.2. Des billets papier

Un billet papier émis par la MRC de L'Assomption et périmé à la suite d'une modification de tarif est toujours accepté à bord de l'autobus, moyennant la différence en argent.

Aucun échange ou remboursement n'est autorisé.

6.3. Lisières 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 lisières de billets peuvent être remboursées sur demande pour la seule et unique raison : si le détenteur de la carte OPUS est admis au transport adapté.

◆ Échange à la hausse

Les lisières de billets peuvent être échangées 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 est effectué moyennant la différence (ex. : billets à tarif réduit VS billets à tarif régulier, billets internes VS billets externes, lisières de billets VS passes mensuelles).

6.4. Laissez-passer

◆ Remboursement

La MRC de L'Assomption 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, déménagement, maladie ou hospitalisation (aucun document n'est exigé, le remboursement est autorisé sur la parole du client), 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.

Pour tout autre cas, le remboursement doit être autorisé au préalable par le RTCR de la MRC de L'Assomption. Lorsque le remboursement est autorisé, le préposé doit joindre l'autorisation à la demande de remboursement.



Client détenant deux titres mensuels identiques

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

◆ Échange

Échange à la hausse

La MRC de L'Assomption permet l'échange d'un laissez-passer à une catégorie tarifaire supérieure pendant la période de disponibilité du titre.

Le client présente sa carte à puce 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

La MRC de L'Assomption autorise l'échange d'un laissez-passer à une catégorie tarifaire inférieure dans les six premiers jours ouvrables du mois de la validité du titre.

7. Traitement des remboursements ou des échanges

Le client qui désire bénéficier d'un remboursement ou d'un échange d'un titre de transport doit se présenter au centre administratif situé au 75, rue Notre-Dame à Repentigny.

Le client doit remplir et signer le formulaire « Demande de remboursement » appuyer d'une pièce d'identité.

8. Exception

Suivant les directives émises à cet égard, par le conseil d'administration de la MRC, le directeur du RTCR ou l'adjointe au transport collectif peut autoriser une dérogation à l'application d'une ou de plusieurs dispositions du présent règlement.



MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE
COMTÉ DE L'ASSOMPTION



9. Interprétation et application

Le directeur du transport collectif est responsable de l'interprétation et de l'application de la présente directive. Il peut déterminer les processus nécessaires aux fins de la présente directive.



ANNEXE

LISTE DES BILLETERIES MÉTROPOLITAINES

Montréal

Terminus Angrignon	3500, boul. des Trinitaires
Gare Centrale	895, de La Gauchetière Ouest
Gare Lucien-L'Allier	1290, de La Gauchetière Ouest
Gare Parc	300, rue Ogilvy
Gare Vendôme	5160, boul. de Maisonneuve Ouest
Terminus Radisson	7155, rue Sherbrooke Est
Terminus Centre-Ville	1000, de La Gauchetière Ouest

Laval

Terminus Cartier	40, boul. des Laurentides
Terminus Montmorency	535, rue Lucien-Paiement

Longueuil

Terminus Longueuil	120, Place Charles-Lemoyne, # 300
--------------------	-----------------------------------

Sainte-Thérèse

Gare Sainte-Thérèse	6, rue de la Gare
---------------------	-------------------

LISTE DES AGENCES AUTORISÉES

Repentigny

Uniprix Fleury	200, boul. Brien
Tabagie Gilles	301, boul. Iberville
La Tabatière	100, boul. Brien
Tabagie Chamard	47, boul. Iberville
IGA Crevier	1315, boul. Iberville
IGA Crevier	173, rue Notre-Dame
IGA Crevier	1315, rue Valmont
Dépanneur Boni-Soir	248, boul. J.-A.-Paré
Dépanneur Le Gardeur	225, rue St-Paul
Pharmaprix A. Lauzon	333, boul. Brien



MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE
COMTÉ DE L'ASSOMPTION



Charlemagne

Proxim Charlemagne 151, rue Notre-Dame

L'Assomption

Dépanneur Couche-Tard 200, boul. de L'Ange-Gardien

Dépanneur Boni-Soir 2724, boul. de L'Ange-Gardien

L'Épiphanie

Uniprix Dupuis 122, rue Notre-Dame

St-Sulpice

Dépanneur Beau-Soir 971, rue Notre-Dame

Lavaltrie

Dépanneur Boni-Soir 536, rue Notre-Dame, local 101

CENTRE DE SERVICE

MRC de L'Assomption 75, rue Notre-Dame, Repentigny