

Politique de remboursement des titres de transport Métropolitains



Adoptée par le conseil d'administration, le 26 février 2015

Résolution no -2015-027-

Table des matières

1. But.....	3
2. Particularités.....	3
3. Définitions.....	3
4. Règles et procédures applicables.....	3
4.1 Conditions de remboursement d'un titre Métropolitain.....	3
4.1.1 Possession de deux (2) cartes.....	4
4.1.2 Perte d'emploi, maladie ou hospitalisation et décès.....	4
4.1.3 Achat avant le début du mois.....	4
4.1.4 Échange de titre à la baisse.....	5
5. Responsable de l'application.....	5
6. Dispositions finales et mesures transitoires.....	5
7. Entrée en vigueur.....	5

1. But

Cette politique vise à établir les directives et les règles relatives aux demandes de remboursement des titres Métropolitains. Les autres titres de la Société de transport de Lévis sont exclus de cette politique.

2. Particularités

Cette politique a été présentée au responsable du Service à la clientèle du RTC puisque les titres Métropolitains sont des titres communs à la Société de transport de Lévis et au Réseau de transport de la Capitale.

3. Définitions

Carte OPUS (CPCT) : Carte à puce commune de transport sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir jusqu'à quatre titres de transport reconnus valides au sens du règlement 116 de la STLévis.

Titre de transport : Droit de passage pour utiliser les services de la STLévis.

Laissez-passer mensuel Métropolitain : Titre de transport valide pour un mois pour utiliser les services de la STLévis, du RTC et du traversier.

Système Opus : Système de vente et perception électronique de la STLévis qui permet l'encodage d'un titre de transport.

Coordonnateur (trice) du service : Personne responsable du système vente et perception électroniques de la STLévis.

4. Règles et procédures applicables

4.1 Conditions de remboursement d'un titre Métropolitain

Un client désirant obtenir le remboursement d'un titre de transport Métropolitain doit soumettre sa demande au Service à la clientèle de la STLévis en se rendant directement au siège social situé au 1100, rue St-Omer, Lévis (Québec), G6V 6N4. La STLévis pourra rembourser un titre de transport dans les situations mentionnées ci-après, sur présentation de la demande de remboursement et sur approbation de celle-ci.

Dans tout 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. Tout remboursement sera effectué par chèque et celui-ci sera émis selon les procédures administratives de la STLévis.

4.1.1 Possession de 2 cartes

Un client possédant deux (2) cartes Opus sur lesquelles sont encodées un laissez-passer mensuel Métropolitain pour le même mois pourra s'en faire rembourser un (1) des deux (2) sur présentation des reçus des deux (2) transactions qui portent le numéro correspondant aux deux (2) cartes soumises pour le remboursement. La demande de remboursement doit se faire avant le six (6) du mois pour lequel les titres de transport en question sont valides.

4.1.2 Perte d'emploi, maladie, hospitalisation ou décès

Un client subissant une perte d'emploi ou étant en arrêt de travail en raison de maladie ou d'hospitalisation empêchant l'utilisation de son titre de transport mensuel Métropolitain pourra demander le remboursement d'un laissez-passer mensuel Métropolitain 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 mensuel Métropolitain est encodé. En autant que le titre soit acheté chez un détaillant de Lévis.

Si le titre n'a pas été utilisé, le client aura droit à un remboursement complet. Si le titre a été utilisé au cours du mois pendant lequel le client a subi une perte d'emploi, un arrêt de travail pour maladie ou hospitalisation, une évaluation de l'utilisation du titre sera faite par le coordonnateur(trice) du service et si un remboursement est accordé, il sera au prorata de son utilisation.

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 mensuel Métropolitain valide pour le mois du décès en présentant la demande de remboursement accompagnée de la carte OPUS sur laquelle le laissez-passer mensuel Métropolitain est encodé. Si le titre a été utilisé, la demande doit être faite avant le 6 du mois de validité et le remboursement sera au prorata de l'utilisation. Cette demande doit être accompagnée du certificat de décès et de la preuve de sa nomination à titre de liquidateur.

4.1.3 Achat avant le début du mois

Un client ayant fait l'achat d'un laissez-passer mensuel Métropolitain peut faire une demande de remboursement de ce titre en présentant le reçu de la transaction émis par le système Opus, si celui-ci a été acheté chez un détaillant de la STLévis. La demande doit être transmise avant le 6 du mois de la validité du titre. Le titre ne doit pas avoir été utilisé.

4.1.4 Échange de titre à la baisse

Un client ayant un laissez-passer mensuel Métropolitain d'une catégorie supérieure et ayant subi un préjudice financier dû à une erreur d'un dépositaire, doit soumettre sa demande d'échange au coordonnateur (trice) du système. Celui-ci en fera l'analyse et pourra, suite à son investigation, accorder ou non l'échange.

Si l'échange est demandé par un client qui a omis de faire son renouvellement de statut, (catégorie privilège), l'échange sera refusé. Le client pourra faire son renouvellement de statut et recommencer à profiter de son tarif privilège dès le mois suivant.

Tout autre demande qui n'entre pas dans un des cas ci-dessus, sera analysée par le coordonnateur (trice) du système et devra être autorisée par la Direction générale.

5. Responsable de l'application

Le Coordonnateur (trice) du système est responsable de l'application de la présente politique.

6. Dispositions finales et mesures transitoires

Toute situation dénoncée avant l'entrée en vigueur de la présente politique est assujettie à celle-ci. Les décisions rendues sont finales et sans appel.

7. Entrée en vigueur

La présente politique entrera en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration de la Société de transport de Lévis.