

Politique de remboursement et d'échanges des titres de transport et des Cartes OPUS émises par la Société de transport de Lévis

Adoptée par le conseil d'administration, le 22 janvier 2015

Résolution no -2015-010-



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 de transport.....	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
4.2 Échange de titre à la hausse.....	4
4.3 Échange de titre à la baisse.....	5
5. Conditions de remplacement d'une carte OPUS ou Occasionnelle....	5
5.1 Carte défectueuse.....	5
5.2 Carte perdue ou volée.....	5
5.3 Carte expirée.....	6
6. Responsable de l'application.....	6
7. Dispositions finales et mesures transitoires.....	6
8. Entrée en vigueur.....	6

1. But

Cette politique vise à établir les directives et les règles relatives aux demandes de remboursement et d'échanges des titres de transport de la Société de transport de Lévis.

2. Particularités

Cette politique ne concerne que les titres de la Société de transport de Lévis. Les titres métropolitains y sont exclus.

3. Définitions

Carte OPUS (CPCT) : carte à puce commune de transport sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir jusqu'à quatre (4) titres de transport reconnus valides au sens du règlement 116 de la ST Lévis.

Carte à puce occasionnelle (CPO) : Carte à puce jetable et non rechargeable sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir un ou des titres de transport valides au sens du règlement 116 de la ST Lévis.

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

Laissez-passer mensuel STLévis : Titre de transport valide pour un mois pour utiliser les services de la ST Lévis 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 de vente et perception électronique de la STLévis

4. Règles et procédures applicables

4.1 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 de la ST Lévis 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 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.

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

4.1.1 Possession de deux (2) cartes

Un client possédant deux (2) cartes Opus sur lesquelles est encodé un laissez-passer mensuel de la STLévis pour le même mois pourra s'en faire rembourser un (1) des deux (2) sur présentation des reçus des deux (2) transactions qui porte le numéro qui correspond 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 et/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 des services de la STLévis pourra demander le remboursement d'un laissez-passer mensuel de la STLévis 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 de la ST Lévis est encodé.

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 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 de la STLévis valide pour le mois du décès en présentant la demande de remboursement accompagnée de la carte OPUS sur laquelle le laissez-passer mensuel de la STLévis est encodé. Cette demande doit être accompagnée du certificat de décès et de la preuve de sa désignation à titre de liquidateur.

4.1.3 Achat avant le début du mois

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

4.2 Échange de titre à la hausse

Un client ayant acheté un laissez-passer mensuel de la STLévis et voulant l'échanger pour un laissez-passer de type « Métropolitain » pourra le faire en se présentant au 1100 rue St-Omer. Lors de l'échange, il devra payer la différence de prix, puisque le coût d'un laissez-passer de type

« Métropolitain » est supérieur. Si un client a un titre de 12 passages non utilisé et désire acheter un laissez-passer mensuel de la STLévis, il pourra le faire aux mêmes conditions que pour les autres titres mentionnés précédemment.

4.3 Échange de titre à la baisse

Un client ayant un laissez-passer mensuel 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 vente et perception. 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 par exemple), l'échange sera refusé. Le client pourra faire son renouvellement de statut et recommencer à profiter de son tarif privilège dès le mois suivant.

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

5. Conditions de remplacement d'une carte OPUS ou Occasionnelle

Un client désirant obtenir le remplacement d'une carte OPUS ou occasionnelle doit se présenter au 1100, rue Saint-Omer à Lévis.

5.1 Carte défectueuse

Un client peut demander en tout temps, le remplacement, sans frais, de sa carte OPUS non fonctionnelle. Pour que la carte soit remplacée gratuitement, l'agent doit être en mesure, après avoir fait une lecture de la carte et un examen visuel de celle-ci, de conclure à la défectuosité de la carte OPUS. En cas de remplacement de la carte sans frais, seuls les titres de transport non périmés apparaissant dans le système 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 manipulation ou utilisation, (ex. carte pliée, perforée, etc.).

Pour une carte occasionnelle, comme présentement il s'agit de gratuité offerte lors de certains événements, une autre gratuité identique sera remise en échange de celle défectueuse et avec signature identifiant le client.

5.2 Carte perdue ou volée

Si une carte Opus est enregistrée dans le système OPUS au nom du client, sur présentation d'une preuve l'identifiant, celle-ci pourra être reconstituée avec solde en cas de perte ou de vol.

Si une carte Opus sans photo n'est pas enregistrée dans le système Opus et que le client a sa preuve d'achat, celui-ci pourra obtenir la reconstitution de sa carte en présentant une carte d'identité avec photo, tel que son permis de conduire, sa carte d'assurance-maladie ou bien sa carte d'étudiant d'un établissement scolaire reconnu si celle-ci a une photo permettant de bien l'identifier. Une photocopie d'un de ces documents sera prise et conservée.

Le client doit assumer tous les frais d'émission de la nouvelle carte OPUS au moment du remplacement.

Les cartes occasionnelles ne peuvent être échangées ou remboursées en cas de perte ou de vol.

5.3 Carte expirée

Un client peut demander l'échange de sa carte OPUS sans photo, trois (3) mois avant la date d'expiration. Des frais s'appliquent pour une carte OPUS avec photo.

6. Responsable de l'application

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

7. 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.

8. 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.