



Société de
transport collectif
de Pierre-De Saurel

En vigueur le 1^{er}
septembre 2021

Politique en matière de remboursements et échanges de titres de transport

En vigueur 1^{er} septembre 2021

Pour une mobilité régionale **accessible!**

1- OBJET

La présente politique établit les règles en matière de remboursement des titres de transport de la Société de transport collectif de Pierre-De Saurel (STC).

2- DÉFINITION

3- LIEU DU REMBOURSEMENT

Toutes les demandes de remboursement doivent être effectuées au bureau de la STC situé au 450 boulevard Poliquin, local 650.

4- TITRES DE TRANSPORT RECONNUS

Billets unitaires

Livrets (10 ou 25 billets)

Billets virtuels

Carte mensuelle

5- PROCÉDURE POUR L'OBTENTION D'UN REMBOURSEMENT

5.1. Remboursement d'un billet unitaire

La STC ne rembourse pas les titres de transport unitaire. (Sauf exception clause 9.2.)

5.2. Remboursement d'une carte mensuelle

La date limite pour demander un remboursement d'une carte mensuelle est fixée au dixième jour du mois en cours. Les cartes mensuelles peuvent être remboursées à condition qu'aucun transport n'ait été effectué à la date du remboursement. Si des transports ont été effectués, le remboursement sera automatiquement refusé.

5.3. Remboursement d'un livret de billets

Sur présentation du reçu de transaction ou d'une autre preuve jugée conforme, les livrets de billets peuvent faire l'objet d'un remboursement à condition qu'aucun billet n'ait été utilisé. Si un billet a été utilisé, le remboursement sera automatiquement refusé.

6- TRANSFERT D'UNE CARTE MENSUELLE

Un usager qui possède une carte mensuelle pour le mois en cours peut demander de la transférer pour un mois ultérieur, à condition que la carte mensuelle n'ait pas été utilisée. La date limite pour demander un transfert est le dixième jour du mois en cours.

7- ÉCHANGE D'UN TITRE DE TRANSPORT POUR UNE AUTRE ZONE

7.1. Échange d'un titre de transport pour une zone inférieure

Un usager peut demander d'échanger ses titres de transport pour une zone inférieure. Un remboursement de l'écart peut être émis au client si le titre de transport n'a pas été utilisé. Pour une carte mensuelle, la carte ne doit pas avoir été utilisée avant le dixième jour du mois courant.

7.2. Échange d'un titre de transport pour une zone supérieure

7.2.1. Échange d'un billet unitaire

Un usager peut échanger un billet unitaire pour un billet d'une zone supérieure en payant la différence entre la valeur des deux (2) billets.

7.2.2. Échange d'un livret de billets

Un usager peut échanger un livret de billets pour un livret d'une zone supérieure en payant la différence entre les deux (2) titres de transport. Pour que l'échange soit possible, les livrets de billets doivent être complets sans qu'aucun billet n'ait été utilisé.

7.2.3. Échange d'une carte mensuelle

Un usager peut échanger une carte mensuelle pour une carte d'une zone supérieure en payant la différence entre les deux (2) titres de transport et ce, peu importe la date d'acquisition. Aucun escompte au prorata des jours restants au mois en cours n'est offert.

8- CARTE D'ACCÈS

La carte d'accès n'est pas remboursable. Des frais de dix (10\$) dollars sont exigés pour une carte perdue ou volée.

9- CAS D'EXCEPTION

9.1. Perte d'emploi, maladie ou hospitalisation

L'usager qui subit une perte d'emploi ou qui est en arrêt de travail en raison de maladie ou d'hospitalisation et qui, pour ces raisons, a été empêché d'utiliser une carte mensuelle pendant un mois en cours, peut se voir accorder un remboursement sous réserve de la présentation du reçu de transaction, ou autre preuve conforme, et du respect des conditions suivantes :

- ⇒ En cas de perte d'emploi : une copie du relevé d'emploi (RE) de Service Canada émit par l'employeur et confirmant la fin de l'emploi ainsi que la date de fin d'emploi pour la période visée par la demande de remboursement.

- ⇒ En cas d'arrêt de travail pour cause de maladie ou d'hospitalisation, une copie du certificat médical qui atteste un arrêt de travail pour la période visée par la demande de remboursement.

Pour que le remboursement de la carte mensuelle pour cause de maladie ou d'hospitalisation soit possible, une copie du certificat médical qui atteste un arrêt de travail pour la période visée par la demande de remboursement doit être remise à la STC.

9.2. Décès

Le liquidateur de la succession peut présenter une demande de remboursement d'un titre de transport valide au moment du décès. La demande de remboursement, le certificat de décès et la preuve de sa nomination à titre de liquidateur doivent être remis.

Le remboursement du titre de transport se fera au prorata du nombre de billets restants dans le carnet ou du nombre de jours restants pour la carte mensuelle. Les frais d'émission de la carte d'accès ne sont pas remboursés.

10- TRAITEMENT DES DEMANDES DE REMBOURSEMENT

Les demandes de remboursement sont toutes traitées au bureau de la STC. Lorsque tous les documents requis sont déposés par l'utilisateur, la STC émet un remboursement par chèque dans un délai de trente (30) jours.

Les points de vente affiliés à la STC ne sont pas autorisés à émettre des remboursements.

11- ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} septembre 2021.