

POLITIQUE DE GESTION DE REMBOURSEMENT DES TITRES DE TRANSPORTS ET DE REPLACEMENT DES CARTES D'ACCES

**RÉGIE INTERMUNICIPALE DE TRANSPORT
GASPÉSIE – ÎLES DE LA MADELEINE**

PROVINCE DE QUÉBEC

POLITIQUE no 7

TABLE DES MATIÈRES

ADOPTION	3
RÉSOLUTION # R15 - 68	3
1. Objet général	4
2. Fondement	4
3. Champ d'application	4
4. Définitions	4
5. Règles et procédures applicables	4
6. Responsable de l'application	6
7. SIGNATURES	6

ADOPTION

Politique adoptée lors de la réunion régulière du conseil de la Régie intermunicipale de transport Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine tenue le 17 décembre 2015 à 11 heures 30 minutes à l'Hostellerie Baie Bleue, à Carleton-sur-Mer sous la présidence de Daniel Côté.

RÉSOLUTION # R15 — 68

RÉSOLUTION CONCERNANT L'ADOPTION DE LA POLITIQUE DE GESTION DE REMBOURSEMENT DES TITRES DE TRANSPORT ET DE REMPLACEMENT DES CARTES D'ACCÈS

ATTENDU QUE le 1^{er} janvier 2016 la Régie met en place la vente de cartes donnant accès à la nouvelle passe mensuelle à passage illimité;

ATTENDU QUE la mise en place de ce nouveau système de paiement amène la Régie à se doter d'un règlement régissant les conditions de remboursement possible de ce genre de titre de transport;

IL EST PROPOSÉ par Simon Deschenes d'adopter la Politique de gestion de remboursement des titres de transport et de remplacement des cartes d'accès tel que présenté.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité.

POLITIQUE

GESTION DE REMBOURSEMENT DES TITRES DE TRANSPORTS ET DE REMPLACEMENT DES CARTES D'ACCES EMIS PAR LA REGIE INTERMUNICIPALE DE TRANSPORT GASPESIE-ILES-DE-LA-MADELEINE

1. OBJET GÉNÉRAL

La présente politique vise à établir les directives et les règles d'exception relatives aux demandes de remboursement des titres de transport et de remplacement des cartes d'accès émises par la RÉGÎM.

2. FONDEMENT

Les titres de transport émis par la RÉGÎM ainsi que les supports de ces titres (cartes d'accès) ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement ou d'aucun remplacement, sous réserve de directives émises à ce sujet par le conseil d'administration. Il y a donc lieu d'établir les directives et les règles d'exception.

3. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique aux demandes de remboursement et de remplacement transmises par la clientèle de la RÉGÎM.

4. DÉFINITIONS

Carte d'accès : Carte de transport rechargeable pouvant contenir un ou des titres de transport reconnus valides par la RÉGÎM.

Passe mensuelle : Titre de transport valide pour un mois pour utiliser les services de la RÉGÎM.

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

5. RÈGLES ET PROCÉDURES APPLICABLES

5.1 Conditions de remboursement d'un titre de transport

Un client désirant obtenir le remboursement d'un titre de transport doit soumettre sa demande en remplissant le formulaire prévu à cet effet et disponible sur le site internet de la RÉGÎM, soit le www.regim.info. La RÉGÎM pourra rembourser un titre de transport dans les situations mentionnées ci-après, sur présentation de la demande de remboursement et sur approbation de cette demande. Aucun remboursement ne pourra être réclamé après le 15 du mois de la passe active. De plus, le remboursement sera fait proportionnellement à l'utilisation de la passe mensuelle.

Dans tous les cas, les frais d'achat de la carte d'accès sont non remboursables. Le client conservera sa carte sur laquelle le titre aura été remboursé ou annulé.

5.1.1 Perte d'emploi, maladie ou hospitalisation et 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 RÉGÎM pourra demander le remboursement d'une passe mensuelle en remplissant le formulaire disponible sur le www.regim.info. 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 une passe mensuelle valide pour le mois du décès en présentant la demande de remboursement accompagnée de la carte sur laquelle la passe mensuelle est encodée. Cette demande doit être accompagnée du certificat de décès et de la preuve de sa nomination à titre de liquidateur.

5.1.2 Achat avant le début du mois

Un client ayant fait l'achat d'une passe mensuelle avant le premier jour de validité du titre peut demander le remboursement de ce titre en présentant le reçu de la transaction. La demande doit être transmise avant le premier jour de validité du titre.

Un client peut demander ce type de remboursement qu'une fois par mois.

5.1.3 Changement de catégorie de la passe mensuelle durant le mois

Le changement durant le mois de catégorie de passe mensuelle est refusé.

5.1.4 Remboursement ou échange d'un billet

Le remboursement ou l'échange d'un billet est refusé en tout temps.

5.1.5 Autres cas particuliers

Tout autre cas particulier de remboursement doit être soumis par formulaire pour évaluation.

5.2 Conditions de remplacement d'une carte

Un client désirant obtenir le remplacement d'une carte d'accès doit se présenter à l'un des points de service de la RÉGÎM.

5.2.1 Carte défectueuse

Un client pourra demander, en tout temps, le remplacement, sans frais, de sa carte d'accès non fonctionnelle. Le représentant de la RÉGÎM doit être en mesure, après avoir fait une lecture de la carte, de conclure à la défectuosité de celle-ci. En cas d'impossibilité de lecture de la carte, seuls les titres de transport non périmés seront reconstitués sur une nouvelle carte.

Les frais d'achat de la nouvelle carte d'accès devront être payés par le client s'il s'agit d'un bris occasionné par une mauvaise utilisation (ex. carte pliée, perforée, etc.).

5.2.2 Carte perdue ou volée

La carte d'accès enregistrée au nom du client dans le système peut être remplacée avec solde en cas de perte ou de vol, en suivant les indications sur le site Internet ou en communiquant avec le service à la clientèle. Le client doit assumer tous les frais d'achat de la nouvelle carte au moment du remplacement.

6. RESPONSABLE DE L'APPLICATION

La direction générale est responsable de coordonner l'application de la présente politique.

7. SIGNATURES



Daniel Côté,
président



Antoine Audej,
secrétaire-trésorier

ANNEXE

FORMULAIRE DE DEMANDE DE REMBOURSEMENT DE TITRE DE TRANSPORT

RÉGIE INTERMUNICIPALE DE TRANSPORT
GASPÉSIE – ÎLES-DE-LA-MADELEINE

IDENTIFICATION

Prénom et nom : _____

Tuteur, responsable ou accompagnateur (s'il y a lieu) : _____

Adresse : _____

Ville : _____

Province : _____

Code postal : _____

Téléphone : _____

Courriel (facultatif) : _____

No de la carte d'accès : _____

EXPLICATIONS

Veuillez décrire le motif de votre demande de manière suffisamment détaillée afin de fournir les renseignements nécessaires à un traitement adéquat.
