

FORMULAIRE À COMPLÉTER (2 pages)

Veillez, svp, vous assurer que les informations fournies sont exactes avant la remise de ce formulaire d'adhésion à un titre mensuel. Le client doit consulter la réglementation applicable ainsi que les sections *CLASSIFICATION DES TARIFS* et *TITRES MENSUELS ET TARIFS* en annexe au présent contrat, le site Internet d'**exo** ou le Service à la clientèle d'**exo** pour obtenir plus d'information sur les titres de transport et les tarifs offerts dans le cadre du programme d'abonnement avant de compléter le tableau ci-dessous. L'ARTM ne peut en aucun cas être tenue responsable d'une erreur du client dans la sélection de son titre de transport ou de son tarif. Aucun remboursement ne sera émis à cet effet.

ZONE, si applicable	TITRE DE TRANSPORT	TARIF MENSUEL
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> \$

COORDONNÉES

Personne responsable du paiement de l'abonnement

**Information obligatoire*

M. Mme

Nom de famille* :

Prénom* :

N° municipal* :

Rue* :

App* :

Ville* :

Code postal* :

Tél. résidence* :

Tél. bureau : poste :

Cellulaire :

Adresse électronique (courriel)* :

Date de naissance* (année/mois/jour) :

Le client doit cocher la question d'authentification de son choix parmi les 4 apparaissant ci-dessous et répondre à la question sélectionnée*.

Nom de famille de votre mère à la naissance

Nom de votre ville natale

Nom de la rue du premier endroit où vous avez habité

Nom de votre première école primaire

Réponse à la question sélectionnée* :

Nom de l'entreprise* :

Numéro de l'employé :

Code d'identification de l'employeur* :

Mandataire (le cas échéant)

M. Mme

Nom de famille* :

Prénom* :

Relation avec le client payeur* :

Vous devez choisir une des questions suivantes afin de nous permettre d'identifier adéquatement votre mandataire* (le cas échéant) :

Nom de famille de votre mère à la naissance

Nom de votre ville natale

Nom de la rue du premier endroit où vous avez habité

Nom de votre première école primaire

Réponse à la question sélectionnée* :

J'accepte de recevoir des renseignements ou des offres reliées au transport collectif de la part de l'Autorité régionale de transport métropolitain.

SECTION À REMPLIR par le client responsable du paiement

*Je déclare que j'ai lu et que je consens aux conditions du présent contrat et que j'ai visité le site Internet ou consulté le Service à la clientèle d'**exo** afin de connaître toutes les informations sur le titre de transport acheté, les catégories de tarifs et que j'ai pris connaissance de la réglementation applicable.*

Signature obligatoire de la personne responsable du paiement :

Date (année / mois / jour) : Ville :

NOTE : Pour toutes questions ou tous commentaires concernant les abonnements, vous pouvez contacter le Service à la clientèle d'**exo** au : 1 833 allo exo, sans frais sur le territoire de l'ARTM, du lundi au vendredi, de 6 h à 20 h 30, samedi, dimanche et jours fériés de 9 h à 17 h
Télé. : 1 866 765-8886 • Site Internet : exo.quebec/nousecrire

Veillez nous faire parvenir votre formulaire d'adhésion au programme d'abonnement OPUS+ entreprise, en vous présentant au bureau d'**exo** ou en l'envoyant par la poste à l'adresse suivante : Service à la clientèle RÉSEAU DE TRANSPORT MÉTROPOLITAIN 700, rue De La Gauchetière Ouest, 26^e étage, Montréal (Québec) H3B 5M2

Si vous détenez un abonnement, indiquez votre numéro d'abonné

N°:

MODE DE PAIEMENT

Prélèvement sur carte de crédit

Lors de la réception de votre formulaire d'abonnement, un agent du Service à la clientèle communiquera avec vous afin d'obtenir vos informations de paiement et finaliser votre abonnement.

Prélèvement bancaire **joindre un spécimen de chèque au formulaire (obligatoire)**

AGRAFFEZ VOTRE SPÉCIMEN ICI (chèque manuscrit refusé)

DATE

J	J	M	M	A	A	A	A
J	J	M	M	A	A	A	A

PAYER À L'ORDRE DE _____ \$

_____/100 DOLLARS

POUR _____ PAR _____

PAR _____

DÉCLARATION ET ACCORD DE DÉBIT PRÉAUTORISÉ MENSUEL

Par la présente, j'autorise l'ARTM, ses représentants ou toute personne désignée par elle et l'institution financière désignée (ou toute autre institution financière qu'elle pourrait autoriser à tout moment) à porter au débit de mon compte bancaire ou de ma carte de crédit mensuellement, les montants correspondant au titre de transport acheté dans le cadre du programme OPUS+ entreprise ou tout autre montant dû en exécution du programme OPUS+ entreprise. Les débits ou prélèvements s'effectueront le 11^e jour de chaque mois précédant un mois d'abonnement, le tout étant entendu que les frais d'émission de la première carte OPUS seront ajoutés au premier prélèvement, sauf en cas de promotion, le cas échéant. Cette autorisation demeure en vigueur jusqu'à ce que l'ARTM, ses représentants ou toute personne désignée par elle reçoivent de ma part un préavis de modification ou de résiliation d'autorisation de prélèvement. Je renonce expressément à recevoir un avis écrit avant la date d'échéance des prélèvements préautorisés, visant notamment le montant à porter au débit de mon compte ou la date des prélèvements, et renonce à recevoir tout avis de confirmation des prélèvements effectués. Il m'est possible de modifier ou d'annuler la présente autorisation en communiquant avec le Service à la clientèle d'exo avant le 10^e jour du mois précédant la date prévue du prochain débit ou prélèvement. Par exemple, un client qui désire faire l'annulation de son prélèvement pour le mois de septembre peut faire sa demande entre le 11^e jour du mois de juillet et le 10^e jour du mois d'août. La demande peut être faite par appel téléphonique, par écrit ou en se connectant à son Compte client (www.exo.quebec).

Un formulaire d'annulation, de même que des informations sur le droit d'annulation sont disponibles auprès de l'institution financière désignée à la présente autorisation ou à l'adresse www.cdnpay.ca. Dans tous les cas, l'annulation de la présente autorisation ne vise que la méthode de paiement et n'a pas le moindre effet à l'égard des obligations du payeur à l'égard de l'abonnement au programme OPUS+ entreprise. Si un changement qui empêche les débits/prélèvements de s'effectuer survient au niveau des renseignements concernant mon compte (numéro de compte, type de compte, institution financière, etc.), je dois immédiatement en aviser l'ARTM, ses représentants ou toute personne désignée par elle.

Pour les débits du compte bancaire, vous avez certains droits de recours si un débit n'est pas conforme au présent accord. Par exemple, vous avez le droit de recevoir le remboursement de tout débit qui n'est pas autorisé ou qui n'est pas compatible avec le présent Accord de débit préautorisé (DPA). Pour obtenir plus d'information sur vos droits de recours, vous pouvez communiquer avec votre institution financière ou visiter le www.cdnpay.ca.

Signature obligatoire de la personne responsable du paiement: _____

Date (année / mois / jour): _____

Ville: _____

NOTE: Pour toutes questions ou tous commentaires concernant les abonnements, vous pouvez joindre le Service à la clientèle d'exo au 1 833 allo exo, sans frais sur le territoire de l'ARTM, du lundi au vendredi, de 6 h à 20 h 30, samedi, dimanche et jours fériés de 9 h à 17 h • Téléc.: 1 866 765-8886 • Site Internet : exo.quebec/nousecrire

Veillez nous faire parvenir votre formulaire d'adhésion au programme d'abonnement OPUS+ entreprise, en vous présentant au bureau d'exo ou en l'envoyant par la poste à l'adresse suivante: Service à la clientèle RÉSEAU DE TRANSPORT MÉTROPOLITAIN 700, rue De La Gauchetière Ouest, 26^e étage, Montréal (Québec) H3B 5M2

PARTIE 1 – DÉFINITIONS

Dans le présent contrat d'abonnement aux transports collectifs, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« **Abonnement** » : Programme d'abonnement OPUS+ entreprise ;

« **Adresse du client** » : Adresse postale d'expédition ou adresse électronique indiquées sur le formulaire d'abonnement ou signifiées ultérieurement par le Client ;

« **ARTM** » : Autorité régionale de transport métropolitain, au sens de la Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain (RLRQ, chapitre A-33.3) ;

« **Billetterie métropolitaine** » : Comptoir de service de vente de titres de transport de l'ARTM dont la gestion est déléguée aux OTC ;

« **Carte OPUS** » : Carte à puce commune de transport rechargeable sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir un ou des titres de transport ;

« **Catégorie tarifaire** » : Classification des titres de transport selon l'âge des usagers du transport collectif ;

« **Client** » : Employé qui s'abonne aux transports collectifs sur carte OPUS dans le cadre du présent contrat. L'Employé peut être titulaire et payeur, payeur seulement ou titulaire seulement ;

« **Contribution employeur** » : Rabais additionnel sur l'abonnement, octroyé de manière discrétionnaire par l'Employeur, sous la forme d'une somme forfaitaire ou d'un pourcentage, et qui est appliqué chaque mois sur le prélèvement mensuel du Client (duquel est également soustrait le rabais mensuel de 8,33 % octroyé par l'ARTM) ;

« **DEV** » : Date d'extrême validité (date d'expiration de la carte OPUS) ;

« **Employé** » : Personne qui est l'employé de l'Employeur et qui travaille dans un établissement de l'Employeur situé sur le Territoire de l'ARTM ;

« **Employeur** » : Personne qui exploite une entreprise qui possède un établissement situé sur le Territoire de l'ARTM dans le cadre du programme ;

« **Mandataire** » : Personne dûment autorisée par le Client à agir en son nom. Le mandataire pourra appliquer tout changement à l'abonnement du Client, sauf un changement au mode de paiement ;

« **Mon Compte client** » : Service personnalisé via le site Internet d'exo (www.exo.quebec) donnant accès à la gestion du programme d'abonnement OPUS+ entreprise en ligne ;

« **OTC** » : Organisme de transport en commun. Pour l'application du présent contrat, désigne notamment, le RTM, la STL, le RTL, la STM, le REM ainsi que tout exploitant d'un système de transport collectif présent sur le territoire de l'ARTM ;

« **Période de 12 mois** » : Période de 12 mois consécutifs d'abonnement, qui doit être complétée pour bénéficier du Rabais mensuel de 8,33 % ou des rabais ou promotions offerts dans le cadre de l'abonnement et dont l'utilisation est conditionnelle à l'achèvement d'une période de 12 mois d'abonnement consécutifs. À la fin d'une période de 12 mois, une nouvelle période de 12 mois débute, sans interruption ;

« **Préavis** » : Avis au Service à la clientèle d'exo transmis par appel téléphonique, par télécopieur, par courriel, ou par la poste au 700, rue De La Gauchetière Ouest, 26e étage, Montréal (Québec) H3B 5M2 ou via Mon Compte client accessible sur le site Internet www.exo.quebec ;

« **Rabais mensuel de 8,33 %** » : Rabais sur l'abonnement dont la valeur correspond, au terme de chaque période de 12 mois, à l'octroi d'un titre mensuel gratuit au Client, mais qui est réparti mensuellement, dès le début de la période de 12 mois, de façon à réduire de 8,33 % les prélèvements mensuels du Client effectués en exécution du présent contrat d'abonnement ;

« **Réglementation applicable** » : Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain (RLRQ, c. A-33.3) et les règlements applicables ;

« **Renseignement personnel** » : Renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier ;

« **RTM** » : Réseau de transport métropolitain (aussi appelé « exo »). L'ARTM délègue à exo la responsabilité du service à la clientèle, du prélèvement du paiement et du soutien à l'abonnement. Le siège social et le Service à la clientèle d'exo sont situés au 700, rue De La Gauchetière Ouest, 26e étage, Montréal (Québec) H3B 5M2 ;

« **Système intégré** » : Système informatique de vente des titres de transport et de perception des recettes de transport en commun, exploité par la Société de transport de Montréal (STM) et auquel participent les OTC et l'ARTM ;

« **Tarif** » : Tarif ordinaire, avant le rabais mensuel de 8,33 % ou la Contribution employeur, le tout tel que défini dans la réglementation applicable, ou autre tarif applicable de temps à autre pour les divers titres de transport ;

« **Territoire de l'ARTM** » : Territoire défini à l'article 3 de la Loi sur l'ARTM, soit la Communauté métropolitaine de Montréal, la Ville de Saint-Jérôme et la réserve indienne de Kahnawake ;

« **Titres de transport** » : Titre émis par l'ARTM pour l'utilisation des services de transport collectif décrit aux dispositions du *Règlement sur les conditions au regard de la possession et de l'utilisation des titres de transport pour les services de transport collectif de la région métropolitaine* ;

« **Titres mensuels** » : Réfère globalement aux titres mensuels participants qui sont offerts dans le cadre de l'abonnement. Les titres mensuels sont valides à partir du premier jour du mois et la validité se terminent le dernier jour du mois.

PARTIE 2 – MODALITÉS DU PROGRAMME OPUS+ ENTREPRISE**1 - Description du programme -**

1.1 Le programme OPUS+ entreprise prévoit la possibilité pour un Employé qui s'abonne à un titre de transport sur carte OPUS en concluant le présent contrat d'abonnement de bénéficier du Rabais mensuel de 8,33 %, de la Contribution employeur (le cas échéant) ainsi que de tout autres rabais ou promotion qui peuvent être offerts, de temps à autre, aux clients du programme.

1.2 Sous réserve de la durée de son abonnement, afin que le Client puisse bénéficier du Rabais mensuel de 8,33 % ou des rabais ou promotions offerts dans le cadre du présent abonnement (lorsque ceux-ci sont conditionnels à ce que le Client complète une période de 12 mois), le Client doit demeurer abonné durant une période de 12 mois consécutifs. Si le Client met fin à son abonnement avant d'avoir complété la période de 12 mois en cours, ou si l'ARTM résilie, avant la fin de la période de 12 mois en cours, l'abonnement du Client, car ce dernier est en défaut de respecter les conditions du présent contrat d'abonnement, le Client sera tenu de rembourser à l'ARTM la somme correspondant au Rabais mensuel de 8,33 % dont il a bénéficié depuis le début de la période de 12 mois en cours, de même que les autres rabais ou promotions dont il a bénéficié, le cas échéant, depuis le début de la période de 12 mois, lorsqu'une mention à cet effet accompagnait lesdits rabais ou promotions.

2 - Demande d'abonnement -

2.1 Le Client peut s'abonner en tout temps via Mon Compte client, par la poste, ou en déposant le formulaire d'abonnement au siège social d'exo au 700, rue De La Gauchetière Ouest, 26e étage, Montréal (Québec) H3B 5M2. L'abonnement débute toujours le premier jour d'un mois. Toutefois, pour que l'abonnement puisse débiter le premier jour du mois suivant, les conditions suivantes doivent être satisfaites :

- a) Le formulaire et la documentation qui l'accompagne, le cas échéant, doivent être reçus au plus tard le 9e jour du mois précédent le 1er jour du mois visé par l'abonnement. Si ces documents sont reçus après le 9e jour dudit mois, l'abonnement entrera en vigueur le premier jour du mois suivant.
- b) L'Employeur doit approuver cette demande d'abonnement, en ligne, par le biais du Portail employeur, au plus tard le 10e jour du mois précédant le début de l'abonnement. Cette approbation atteste que la personne souscrivant à l'abonnement est bien son Employé ;

Exemple : afin que l'abonnement débute le 1er mars, le Client doit compléter son formulaire d'adhésion et la documentation qui l'accompagne et s'assurer que ces derniers sont reçus au plus tard le 9 février (inclusivement). L'employeur doit approuver cette demande d'abonnement, en ligne, par le biais du Portail employeur, au plus tard le 10 février.

- c) Le premier paiement doit être prélevé avec succès par l'ARTM, et, s'il y a lieu, toutes les autres obligations de l'abonnement doivent être remplies avant le premier jour du mois marquant le début de l'abonnement.

2.2 L'ARTM se réserve le droit de rejeter une demande d'abonnement pour motif sérieux ou non-respect par le Client des obligations d'abonnement devant être accomplies.

2.3 Le Client payeur certifie que lui-même, ainsi que le Client non-payeur, le cas échéant, ont pris connaissance des modalités du présent contrat qui s'appliquent à son/leur abonnement respectif.

3 - Carte OPUS existante -

Une carte OPUS déjà détenue par le Client ne peut être utilisée dans le cadre du programme OPUS+ entreprise. À la suite du prélèvement préautorisé de la première mensualité, soit vers le 20e jour du mois précédant le 1er jour du mois où commence l'abonnement, l'ARTM s'engage à envoyer par courrier régulier (Postes Canada), à l'adresse du Client, une carte OPUS chargée du titre de transport de l'abonnement.

4 - Rabais offert -

Sauf en cas d'irrespect des obligations du Client, celui-ci reçoit automatiquement un Rabais mensuel de 8,33 %, dans le cadre de son abonnement, pendant 12 mois consécutifs.

5 - Titres de transport offerts dans le cadre de l'abonnement -

Les titres mensuels en annexes du présent contrat, sont offerts dans le cadre du programme d'abonnement. L'ARTM peut en tout temps ajouter ou retirer des titres offerts dans le cadre du programme d'abonnement.

6 - Durée de l'abonnement -

L'abonnement est à durée indéterminée, c'est-à-dire qu'il se renouvelle automatiquement d'année en année. Aucun remboursement ne sera octroyé au Client pour un titre de transport non utilisé. Dans tous les cas, l'abonnement ne prendra fin qu'au moment de la prise d'effet d'une résiliation d'abonnement demandée par l'une des parties en conformité avec les modalités des présentes. Pour résilier l'abonnement, un Client doit transmettre un Préavis ou effectuer la demande par le portail de son Compte client avant le 10e jour du mois afin que l'abonnement soit résilié pour le mois suivant.

7 - Résiliation de l'abonnement par l'ARTM -

7.1 L'ARTM se réserve le droit de mettre fin à un abonnement lorsque le Client n'effectue pas les paiements dans les délais prescrits. Dans un tel cas, la résiliation prend effet au dernier jour du mois ayant été payé.

7.2 D'autre part, l'ARTM se réserve également le droit de mettre fin à un abonnement à son entière discrétion. Dans ce cas, l'ARTM transmettra au Client un Préavis d'au moins 30 jours indiquant la date prévue de résiliation du contrat.

7.3 L'ARTM, dans tous les cas de résiliation de l'abonnement, désactivera à distance le titre faisant l'objet de l'abonnement en tenant compte du fait que le Client pourra voyager avec le titre jusqu'au dernier jour du mois ayant été payé. Le Client pourra continuer à utiliser sa carte OPUS jusqu'à la DEV, et ce, même si l'abonnement est annulé.

8 - Résiliation de l'abonnement par le Client -

Le Client peut mettre fin à son abonnement, en tout temps, en donnant un Préavis au plus tard le 10e jour du mois précédant le mois visé par la résiliation d'abonnement, à défaut de quoi le changement ne s'appliquera que pour le 1er jour du mois subséquent (ex. : pour résilier un abonnement au 31 août, la demande de résiliation doit être reçue par exo au plus tard le 10 août. Si la demande est reçue le 11 août, l'abonnement ne prendra fin que le 30 septembre). L'ARTM ne peut être tenue responsable d'une demande de résiliation faite par le Client après le 10e jour, et aucun remboursement de la mensualité prélevée ne sera octroyé à cet effet.

9 - Retrait motivé du programme OPUS+ entreprise -

La résiliation de l'abonnement par le Client avant l'échéance de la période de 12 mois en cours n'affectera pas le droit du Client au Rabais mensuel de 8,33 % ou son droit de bénéficier de tout rabais ou promotion déjà utilisés, si cette résiliation s'effectue pour l'un des motifs suivants :

- a) Retrait préventif, congé de maternité, de paternité ou parental, confirmé par l'Employeur ;
- b) Congé de maladie prolongé confirmé par l'Employeur, invalidité reconnue par l'Employeur ;
- c) Mutation ou une nouvelle affectation d'emploi qui modifie significativement le trajet entre le domicile et le lieu de travail ;
- d) Changement de résidence qui modifie significativement le trajet entre le domicile et le lieu de travail ;
- e) Modification majeure dans les services de transport collectif offerts qui ne permet pas de se déplacer selon les besoins ;
- f) Évènement donnant droit au tarif réduit ou étudiant de l'ARTM ;
- g) Modification unilatérale du contrat d'Abonnement par l'ARTM effectuée en conformité avec l'article 11.2 de la Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q. c. P-40.1 ;
- h) Retrait de l'Employeur du programme ;
- i) Résiliation discrétionnaire de l'abonnement par l'ARTM ;
- j) Résiliation effectuée par l'Employé au plus tard le 10e jour du 11e mois de la période de 12 mois en cours.

Pour résilier son abonnement sur la base des motifs a), b), c), d), e) et f), le Client doit soumettre une demande au Service à la clientèle d'exo. Il sera requis de la part du client de fournir des pièces justificatives nécessaires, le cas échéant, au plus tard le 10e jour du mois précédant le mois visé par la résiliation d'abonnement avant d'accepter la demande de résiliation.

10 - Rupture du lien d'emploi entre le Client et l'Employeur -

10.1 Dans le cas où le Client ne travaille plus, ou ne travaillera plus, pour l'Employeur, l'Employeur avisera l'ARTM de la date de fin d'emploi, par le biais du Portail employeur accessible via la page Internet : <https://employeur.rtm.quebec/>.

10.2 À la réception de l'avis donné par l'Employeur, l'abonnement du Client sera résilié. Si l'avis donné par l'Employeur via le Portail employeur est reçu au plus tard le 10e jour du mois d'abonnement en cours, la résiliation prendra effet le 1er jour du mois suivant. Si l'avis donné par l'Employeur via le Portail employeur est reçu entre le 11e jour du mois d'abonnement en cours et le 10e jour du mois suivant, l'abonnement prendra fin le 1er jour du mois subséquent (ex. : pour résilier un abonnement au 1er septembre, l'avis doit être reçu par l'ARTM au plus tard le 10 août. Si l'avis est reçu le 11 août, l'abonnement ne prendra fin que le 30 septembre).

10.3 La résiliation de l'abonnement par l'ARTM qui s'effectue pour cause de rupture du lien d'emploi entre l'Employeur et le Client, n'affectera pas le droit du Client au Rabais mensuel de 8,33 % ou son droit de bénéficier de tout autre rabais ou promotion déjà utilisés durant la période de 12 mois en cours.

11 - Contribution employeur et autres promotions -

11.1 Contribution employeur : en plus du Rabais mensuel de 8,33 %, le Client pourra bénéficier de la Contribution employeur, au choix de ce dernier.

11.2 La Contribution employeur peut être offerte lors de l'adhésion de l'Employeur au programme ou encore, ajoutée en tout temps en cours du programme, à la discrétion de l'Employeur. L'Employeur peut également modifier sa Contribution employeur en cours de programme, ou la retirer. Pour que l'ajout d'une Contribution employeur, sa modification ou son retrait prenne effet le 1er jour du mois suivant, elle doit être faite au plus tard le 10e jour du mois d'abonnement en cours. Si l'Employeur effectue l'ajout d'une contribution, une modification ou un retrait entre le 11e jour du mois d'abonnement en cours et le 10e jour du mois suivant, elle prendra effet le 1er jour du mois subséquent. Le Client sera informé en temps opportun de tout ajout, retrait ou modification de la Contribution employeur, et le prélèvement mensuel sera ajusté en conséquence. La modification ou le retrait de la Contribution employeur n'ont pas pour effet de modifier les obligations du Client au terme de l'abonnement.

11.3 Autres rabais et promotions : de temps à autre, l'ARTM pourra faire bénéficier le Client, à son entière discrétion, de rabais ou de promotions en lien avec l'abonnement, lesquels seront communiqués au Client en temps opportun. Certains rabais ou promotions pourront être conditionnels à ce que l'abonnement ne soit pas résilié avant la fin de la période de 12 mois en cours, et pourront prévoir, dans un tel cas, le remboursement des avantages retirés par le Client de tels rabais ou promotions avant la fin de la période de 12 mois.

11.4 Dans le cas où les rabais ou promotions offerts par l'ARTM dans le cadre de l'abonnement impliquent la remise de codes promotionnels, l'information sur les rabais offerts seront communiqués sur le site Internet de l'ARTM ou d'exo ou par courriel(s) envoyé(s) aux clients, et les codes seront communiqués au Client en temps opportun par courriel ou à la demande du Client, en contactant le Service à la clientèle d'exo.

12 - Modalités de paiement -

12.1 Les prélèvements sont effectués sur la carte de crédit ou sont portés au débit du compte bancaire, le 11e jour de chaque mois précédant un mois d'abonnement. Tant que l'abonnement est actif, le Client bénéficiera d'un Rabais mensuel de 8,33 %, de rabais additionnels offerts le cas échéant et de la Contribution employeur (si applicable) pour chaque période d'abonnement de 12 mois consécutifs.

12.2 Le Client certifie que toute l'information fournie est exacte et que le compte bancaire indiqué dans le formulaire ou le numéro de la carte de crédit transmis par téléphone au Service à la clientèle d'exo ou enregistré en ligne à partir de Mon Compte client sont valides. Le Client doit donner un Préavis au Service à la clientèle d'exo au plus tard le 10e jour du mois précédant le mois devant tenir compte du changement.

12.3 Si les fonds nécessaires au paiement mensuel ne sont pas disponibles au moment de tout prélèvement préautorisé, et ce, peu importe la raison, l'ARTM se réserve le droit de résilier l'abonnement, de ne pas envoyer la carte OPUS ou de ne pas renouveler à distance le titre de transport faisant l'objet de l'abonnement pour le 1er jour du mois suivant.

12.4 Le montant faisant l'objet du prélèvement mensuel effectué par l'ARTM, ses représentants ou toute personne désignée par elle, représente la valeur du titre mensuel acheté et est sujet, le cas échéant, aux promotions, aux modifications de tarifs ou aux pénalités.

13 - Modification à l'abonnement par le Client -

Le Client peut sans restriction faire des modifications à son abonnement. Toute demande de modification doit être reçue par le Service à la clientèle d'exo au plus tard le 10e jour du mois précédant le mois touché par le changement. À moins que le Client n'inscrive un mandataire à son compte d'abonnement, seul le Client payeur est autorisé à y apporter des modifications. L'ARTM ne peut être tenue responsable d'un changement effectué par un mandataire autorisé par le Client.

14 - Changement de Client payeur -

14.1 Le Client payeur peut également décider de ne plus déboursier pour l'abonnement d'un client non-payeur sous sa responsabilité. Le Client doit donner un Préavis au Service à la clientèle d'exo au sujet de ce changement au plus tard le 10e jour du mois précédant le mois touché par le changement, à défaut de quoi le changement ne sera effectif que pour le 1er jour du mois subséquent. Un courriel sera transmis au Client non-payeur afin de l'informer de la demande du Client payeur de l'abonnement et de la date à laquelle le changement prendra effet. Le Client non-

payeur sera alors informé de la marche à suivre afin de conserver les avantages liés à son propre abonnement. Si les informations de paiement du Client non-payeur ainsi que le présent formulaire dûment complété ne sont pas reçues au plus tard le 10e jour du mois précédant le mois touché pour le changement, son abonnement sera annulé et les avantages liés à celui-ci ne seront pas reconduits au 1er jour du mois suivant.

14.2 À moins d'avoir été nommé mandataire, un Client non-payeur ne peut faire de modifications à son abonnement, sauf pour devenir lui-même responsable du paiement de son propre abonnement. Si le Client non-payeur fait une telle demande, un courriel sera transmis au Client payeur l'avisant de la décision du Client non-payeur inscrit à son compte. La demande du Client non-payeur ainsi que les nouvelles informations de paiement et le présent formulaire dûment complétés doivent être reçus par le Service à la clientèle d'exo au plus tard le 10e jour du mois précédant le mois touché par le changement, à défaut de quoi le changement sera effectif pour le 1er jour du mois subséquent.

15 - Changement de titre de transport -

15.1 Pour un changement visant un titre de transport, qu'il soit temporaire ou permanent, le Client doit donner un Préavis au Service à la clientèle d'exo. La demande de changement doit être reçue avant le 10e jour du mois précédant le mois touché par le changement. Si ce délai est dépassé, le changement ne sera effectif que pour le 1er jour du mois subséquent. L'ARTM se réserve le droit de refuser un tel changement.

15.2 Le nouveau titre de transport choisi doit figurer parmi les titres offerts dans le cadre du programme OPUS+ entreprise.

15.3 Si le changement est accepté par l'ARTM, le Client sera assujéti à la version du contrat d'abonnement en vigueur à la date à laquelle le changement deviendra effectif.

15.4 Pour une demande de changement de titre de transport faite dans le délai prévu à 15.1, le Client recevra à son adresse, avant le 1er jour du mois touché par le changement, une nouvelle carte OPUS valide pour quatre (4) ans, chargée du titre de transport faisant désormais l'objet de l'abonnement.

15.5 Pour un changement visant un titre de transport à valeur plus élevée, la différence du coût entre le titre de transport faisant l'objet de l'abonnement et le nouveau titre de transport sera facturée immédiatement ou portée au prochain cycle de facturation.

15.6 Si la demande de changement visant un titre de transport à valeur plus élevée reçue après le 10e jour prévu à 15.1 est acceptée par l'ARTM, le Client devra alors acquitter la différence de coût entre le titre de l'abonnement actuel et le nouveau titre de transport. La différence du coût sera facturée ou portée au prochain cycle de facturation. Sur confirmation du paiement, un rendez-vous sera effectué à l'une des billetteries métropolitaines afin de charger le nouveau titre ou de remettre au Client une nouvelle carte OPUS chargée du nouveau titre de transport, le cas échéant. L'ancienne carte OPUS pourrait être récupérée et annulée.

PARTIE 3 – GÉNÉRALITÉS DU PROGRAMME OPUS+ ENTREPRISE**16 - Entités indépendantes -**

L'ARTM et l'employeur sont, dans le cadre du programme, des entités indépendantes et il n'existe entre elles, aux fins de l'abonnement ou l'exécution du programme OPUS+ entreprise, aucun lien de subordination ni solidarité.

17 - Incessibilité -

Le présent contrat d'abonnement et les droits et obligations qui en résultent ne peuvent être cédés, transférés ou revendus, de quelle que façon que ce soit.

18 - Modifications au contrat par l'ARTM -

L'ARTM peut, sur préavis écrit de 30 jours, modifier les modalités du programme OPUS+ entreprise, les tarifs, le Rabais mensuel de 8,33 % et frais exigibles ainsi que retirer du programme le titre de transport visé par l'abonnement. L'avis contiendra exclusivement les nouvelles clauses du contrat ou les clauses modifiées, la date prévue d'entrée en vigueur et indiquera au Client qu'il pourra refuser la modification et résilier l'abonnement sans frais ni pénalité, en transmettant un préavis au plus tard le 10e jour du mois précédant le mois touché par le changement.

19 - Réglementation -

La carte OPUS et le titre de transport faisant l'objet de l'abonnement doivent être utilisés conformément à la réglementation et aux tarifs applicables.

20- Intégrité de la carte OPUS -

À cause de la puce et de l'antenne qu'elle contient, la carte OPUS ne peut être trouée ou autrement endommagée. Le Client en est entièrement responsable.

21 - Utilisation non exclusive -

La carte OPUS sur laquelle est chargé le titre de transport faisant l'objet de l'abonnement peut être chargée simultanément avec d'autres titres de transport utilisés par le Client, à l'exception des titres unitaires et multipassages « Tous modes » multizones et « Bus hors territoire ». Toutefois, dans le cas où un changement à l'abonnement requiert que la carte OPUS soit récupérée et annulée, l'ARTM ne peut en aucun cas être tenue responsable des autres titres de transport non liés à l'abonnement sur la carte OPUS. Il est de la responsabilité du Client, avant le changement à son abonnement, de faire les démarches nécessaires pour transférer les titres non liés à l'abonnement sur une autre carte OPUS. Aucun de ces autres titres ne fera l'objet d'un remboursement par l'ARTM.

22 - Défectuosité, perte, vol ou bris -

En cas de défectuosité, perte, vol ou bris de la carte OPUS, le Client devra se présenter dans une billetterie métropolitaine, avec une pièce d'identité avec photo. L'ancienne carte sera alors annulée, ce qui la rendra inutilisable. Le Client devra répondre à la question d'authentification. Sauf en cas de défectuosité, il devra payer les frais liés à l'émission d'une nouvelle carte OPUS. Une copie conforme de son ancienne carte OPUS lui sera ensuite délivrée.

23 - Renseignements personnels - (Informations en application de la Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1)

23.1 Dans le cadre de l'abonnement et du programme, l'ARTM recueillera, utilisera et communiquera des renseignements personnels concernant le Client afin d'offrir les services qui font l'objet de l'abonnement, d'administrer celui-ci, d'émettre une carte OPUS enregistrée et de contribuer à l'exploitation du système informatique du Système intégré. Les dirigeants, employés, représentants, préposés, mandataires et agents de l'ARTM, de même que tout organisme ou entreprise liés à celle-ci par mandat ou par contrat, peuvent avoir accès aux renseignements personnels du Client et les utiliser, dans la mesure où cela est requis dans l'exercice de leurs fonctions ou pour l'exécution de leur mandat ou contrat. Notamment, pour l'accomplissement des fins énoncées aux présentes, l'ARTM pourra donner accès à des renseignements personnels concernant le Client aux OTC, lesquelles pourront les utiliser ou les communiquer à d'autres OTC lorsque requis. Les renseignements personnels du Client ne seront pas divulgués, vendus, ou autrement cédés à des tiers, sauf si le Client y consent ou dans les circonstances autorisées par la loi, notamment : pour se conformer à une loi, un règlement ou une ordonnance, pour assurer la défense de l'ARTM dans l'éventualité d'une poursuite judiciaire ou pour que l'ARTM puisse protéger ses droits. L'ARTM prendra les précautions nécessaires afin de protéger la confidentialité des renseignements personnels recueillis, toutefois il est impossible de garantir la sécurité de ceux-ci à 100 %. Les renseignements personnels concernant le Client qui sont recueillis par l'ARTM seront conservés par cette dernière. Dans le cas du Système intégré, ces renseignements personnels seront sous la responsabilité de la Société de transport de Montréal, située au 800, rue De La Gauchetière Ouest, Montréal (Québec) H5A 1J6. De plus, dans le cadre de l'abonnement, le Client consent à ce que l'ARTM et l'Employeur puissent mutuellement divulguer et utiliser des renseignements personnels le concernant aux fins de l'exécution de l'entente relative au programme OPUS+ entreprise et du programme. À ce titre, le Client consent notamment à ce que l'ARTM avise l'employeur de la résiliation de l'abonnement lorsque celle-ci a un impact sur la Contribution employeur, et consent à ce que l'Employeur avise l'ARTM de la fin d'emploi. De plus, aux fins de l'évaluation de l'entente relative au programme OPUS+ entreprise et du programme, l'ARTM et l'Employeur s'échangeront sous forme anonymisée, des renseignements concernant la satisfaction des clients, notamment les demandes d'information et les commentaires reçus des clients. En tout temps, vous pouvez avoir accès aux renseignements personnels vous concernant (sous réserve des restrictions prévues par la loi) ou en demander la rectification, en communiquant avec l'ARTM ou avec la STM (dans le cas du Système intégré).

23.2 Sans limiter la généralité de ce qui précède, l'ARTM recueille, utilise et communique les renseignements personnels concernant le Client aux fins suivantes :

- a) la vente de titres et la perception des recettes de transport en commun ainsi que la répartition de certaines de ces recettes entre l'ARTM et les OTC ;
- b) le remboursement ou la restitution de titres ;
- c) vérifier, octroyer ou renouveler le statut des clients qui sont habilités à obtenir et utiliser une carte OPUS enregistrée donnant accès à une réduction tarifaire des titres de transport ;
- d) renouveler, modifier, remplacer, réactiver ou annuler une carte OPUS enregistrée, le cas échéant. L'utilisateur qui refuse de fournir les renseignements personnels requis pour l'émission d'une carte OPUS enregistrée ou qui refuse d'établir son identité lors d'une modification, d'un remplacement, d'une réactivation ou d'une annulation d'une carte OPUS enregistrée ou pour obtenir un remboursement ou la restitution d'un titre pourra se voir refuser le service ou la réduction demandée ;
- e) gérer le Système intégré ;
- f) prévenir, détecter et réprimer la fraude ;
- g) en ce qui concerne l'adresse électronique seulement, l'envoi d'informations et d'offres promotionnelles relatives aux transports actifs ou collectifs sur le territoire de l'ARTM.

24 - Changement d'adresse -

Il est de la responsabilité du Client d'aviser au plus tard le 10e jour du mois précédant le mois touché par le changement en transmettant un Préavis. Des frais s'appliqueront dans le cas où le client soit dans l'impossibilité de récupérer la carte OPUS transmise à son ancienne adresse et qu'une nouvelle carte OPUS doit être émise en guise de remplacement.

25 - Période d'usage de la carte OPUS -

Tous les quatre (4) ans, avant l'arrivée à échéance de la carte OPUS, le Client recevra une nouvelle carte OPUS chargée du titre de transport faisant l'objet de l'abonnement, à moins d'un changement de titre de transport ou d'une demande de résiliation de l'abonnement.

26 - Responsabilité -

L'ARTM ne sera pas responsable du préjudice, des dommages ou des pertes que le Client pourrait subir si le préjudice, les dommages ou les pertes résultent d'un cas de force majeure, de l'état de santé du Client ou de la faute du Client. De plus, l'ARTM ne sera pas tenue responsable, de quelque façon que ce soit, des dommages découlant des actes ou omissions de l'Employeur dans le cadre du programme. À ce titre, le Client dégage l'ARTM de toute responsabilité ayant pour cause des actes ou omissions de l'Employeur dans l'exécution du programme. De plus, l'ARTM n'est pas responsable de la perte de documents, d'espèces ou autres biens de grande valeur de même que d'autres effets qui ont été laissés sous la surveillance du Client. Dans le cadre de promotions ou de toute autre offre spéciale organisée conjointement entre l'ARTM et des partenaires de temps à autre, l'ARTM pourra promouvoir auprès de ses clients des avantages ou rabais sur l'achat de biens ou de services offerts par les partenaires de l'ARTM. L'acquisition, par le Client, de biens ou de services auprès des partenaires de l'ARTM dans le cadre de telles promotions ou offres ne peut en aucun temps engager la responsabilité de l'ARTM, à quelque titre que ce soit, et notamment quant à la conclusion ou l'exécution de tout contrat entre le Client de l'ARTM et le partenaire.

ANNEXE 1 – Liste des titres de transport

Veuillez vous référer au lien suivant pour connaître la liste des titres de transport disponibles :

- <https://exo.quebec/fr/titres-tarifs/abonnements/opus-plus-entreprise>

ANNEXE 2 – Grille tarifaire des titres de transport

Veillez vous référer au lien suivant pour connaître les tarifs des titres de transport disponibles :

- <https://www.artm.quebec/tarifcation/>