

**Formulaire à compléter** (2 pages)

Veuillez, 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 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 et/ou de son tarif. Aucun remboursement ne sera émis à cet effet.

ZONE, si applicable	TITRE DE TRANSPORT ET CATÉGORIE DE TARIFS	TARIF MENSUEL
	<input type="checkbox"/> Ordinaire <input type="checkbox"/> Étudiant <input type="checkbox"/> Réduit	\$

**COORDONNÉES**

**Personne responsable du paiement**

*\*Information obligatoire*

<input type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme
Nom de famille* :
Prénom* :
N° municipal* :
Rue* :
App* :
Ville* :
Code postal* :
Tél. résidence* :
Tél. bureau:                      Poste :
Cellulaire :
Courriel* :
Date de naissance* (AAAA-MM-JJ):

**Utilisateur du titre de transport si autre que le responsable du paiement**

<input type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme
Nom de famille* :
Prénom* :
N° municipal* :
Rue* :
App* :
Ville* :
Code postal* :
Tél. résidence* :
Tél. bureau:                      Poste :
Cellulaire :
Courriel* :
Date de naissance* (AAAA-MM-JJ):

**Mandataire (si applicable)**

<input type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> 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\* (si applicable):**

<input type="checkbox"/> Nom de famille de votre mère à la naissance
<input type="checkbox"/> Nom de votre ville natale
<input type="checkbox"/> Nom de la rue du premier endroit où vous avez habité
<input type="checkbox"/> Nom de votre première école primaire
Réponse à la question sélectionnée* :

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

<input type="checkbox"/> Nom de famille de votre mère à la naissance
<input type="checkbox"/> Nom de votre ville natale
<input type="checkbox"/> Nom de la rue du premier endroit où vous avez habité
<input type="checkbox"/> 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 SEULEMENT si l'utilisateur du titre faisant l'objet de l'abonnement est âgé de 14 ans et plus, et n'est pas la personne qui paie l'abonnement.**

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ (inscrire le prénom et le nom de l'utilisateur du titre faisant l'objet de l'abonnement et qui est âgé de 14 ans et plus et qui n'est pas la personne qui paie l'abonnement) déclare que j'ai lu et que je consens aux modalités 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.

Lu et accepté par :
Date (AAAA-MM-JJ):
Ville :

**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 communiqué avec 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 (AAAA-MM-JJ):	Ville :

**NOTE :** Pour toutes questions ou tous commentaires concernant les abonnements, vous pouvez contacter le Service à la clientèle d'exo au 1 833 255-6396 du lundi au samedi et les jours fériés, de 9 h à 17 h et fermé le dimanche • Téléc. : 1 866 765-8886 • Site Internet: [exo.quebec/nousecrire](http://exo.quebec/nousecrire)

**Veuillez nous faire parvenir votre formulaire d'adhésion au programme d'abonnement OPUS+, 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 1001, boulevard Robert-Bourassa, bureau 2600, Montréal (Québec) H3B 4L4**

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

**MODE DE PAIEMENT**

Prélèvement sur carte de crédit

**Lors de la réception de votre formulaire d'abonnement, un agent du Service à la clientèle d'exo 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 \_\_\_\_\_

SPÉCIMEN

**DÉCLARATION ET ACCORD DE DÉBIT PRÉAUTORISÉ MENSUEL**

Le Réseau de transport métropolitain (exo) a été désigné par l'ARTM afin de percevoir et administrer, pour cette dernière, les prélèvements préautorisés liés aux abonnements au programme OPUS+.

Par la présente, j'autorise l'ARTM, ses représentants ou exo 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+ pour mon usage personnel et tout montant dû en lien avec le programme OPUS+. Les débits ou prélèvements s'effectueront le 11<sup>e</sup> jour de chaque mois précédant un mois d'abonnement, le tout étant entendu que les frais d'émission de la première carte OPUS pour un abonnement au tarif ordinaire (6,00 \$) 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 exo 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> jour du mois de juillet et le 10<sup>e</sup> 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](http://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.paiements.ca](http://www.paiements.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+. 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 exo.

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.paiements.ca](http://www.paiements.ca).

Signature obligatoire de la personne responsable du paiement :

Date (AAAA-MM-JJ) :

Ville :

**NOTE :** Pour toutes questions ou tous commentaires concernant les abonnements, vous pouvez contacter le Service à la clientèle d'exo au 1 833 255-6396 du lundi au samedi et les jours fériés, de 9 h à 17 h et fermé le dimanche • Téléc. : 1 866 765-8886 • Site Internet : [exo.quebec/nousecrire](http://exo.quebec/nousecrire)

**Veillez nous faire parvenir votre formulaire d'adhésion au programme d'abonnement OPUS+, 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 1001, boulevard Robert-Bourassa, bureau 2600, Montréal (Québec) H3B 4L4**

**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+ ;

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

« **Coupon d'activation** » : Document permettant le chargement du titre de transport à tarif réduit ou étudiant faisant l'objet de l'abonnement ;

« **Demande d'obtention de la carte OPUS avec photo** » : Formulaire nécessaire afin de bénéficier des réductions tarifaires sur les titres de transport consenties à toute personne répondant aux critères d'admissibilité selon la réglementation ;

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

« **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](http://www.exo.quebec)) donnant accès à la gestion du programme d'abonnement 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 ;

« **Préavis** » : Avis au Service à la clientèle d'exo transmis par appel téléphonique, par télécopieur, par courriel, ou par la poste au 1001, boulevard Robert Bourassa, 26e étage, Montréal (Québec) H3B 4L4 ou via Mon Compte client accessible sur le site Internet [www.exo.quebec](http://www.exo.quebec) ;

« **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 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 1001, boulevard Robert Bourassa, 26e étage, Montréal (Québec) H3B 4L4 ;

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

« **Tarif** » : Tarif ordinaire, réduit et étudiant, 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*.

« **Titre de transport mensuel** » : 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+****1 - Description du programme -**

Le programme OPUS+ prévoit qu'un Client qui s'abonne à un titre de transport sur carte OPUS en adhérant au présent contrat bénéficie une fois par année d'un mois gratuit (12e mois) à la suite du paiement des 11 premières mensualités et de tout autres rabais ou promotion qui peuvent être offerts, de temps à autre, aux clients du programme durant l'adhésion.

**2 - Demande d'abonnement -**

2.1 Le Client peut souscrire à un abonnement en tout temps, pour lui-même, ou pour un ou d'autres clients. La demande d'abonnement (le présent formulaire) doit être reçue au plus tard le 10e jour du mois précédant le 1er jour du mois où commence l'abonnement. Le Client peut s'abonner en tout temps via son Compte client sur le site d'exo, par la poste, ou en déposant le formulaire d'abonnement à l'adresse d'exo. Toutefois, si la demande d'abonnement et la documentation qui l'accompagne, le cas échéant, sont reçues après le 10e jour du mois précédant le mois visé par le Client pour commencer l'abonnement, celui-ci ne sera activé que pour le 1er jour du mois subséquent.

*Exemple : Afin que l'abonnement débute le 1er septembre, le Client doit s'assurer que sa demande d'abonnement et la documentation qui l'accompagne, le cas échéant, sont dûment remplies et reçues au plus tard le 10 août, afin que le premier paiement soit prélevé avec succès et, s'il y a lieu, que toutes autres obligations de préabonnement soient remplies.*

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 titulaire seulement, le cas échéant, ont pris connaissance des modalités du présent contrat qui s'appliquent à son/leur abonnement respectif.

**3 - Carte OPUS existante (tarif ordinaire) -**

Pour un abonnement à tarif ordinaire seulement, une carte OPUS déjà détenue par le Client ne peut être utilisée dans le cadre du programme OPUS+. À la suite du paiement du premier prélèvement préautorisé, une nouvelle carte OPUS d'une durée d'utilisation de quatre (4) ans sera transmise au Client avant le 1er jour du mois où commence l'abonnement. Des frais seront chargés pour l'émission d'une nouvelle carte OPUS.

**4 - Demande d'obtention de la carte OPUS avec photo -**

4.1 L'enfant âgé de 15 ans et moins (accompagné de son tuteur ou titulaire de l'autorité parentale, le cas échéant) ou l'étudiant de 16 ans et plus doit, avant le 1er jour du premier mois d'abonnement, se rendre à une billetterie métropolitaine avec, en main, une Demande d'obtention de la carte OPUS avec photo dûment remplie (annexe 2) ou sa carte OPUS avec photo valide, le coupon d'activation, une pièce d'identité valide (avec date de naissance), ainsi que tous autres documents requis. Il est de la responsabilité du Client, de son tuteur ou du titulaire de l'autorité parentale de renouveler le privilège étudiant avant le 1er novembre de chaque année ou tous les deux ans pour un enfant âgé entre 12 et 14 ans.

4.2 Une personne de 65 ans et plus doit, avant le 1er jour du premier mois d'abonnement, se rendre à une billetterie métropolitaine avec, en main, sa carte OPUS avec photo valide (si elle en possède déjà une), le coupon d'activation, une pièce d'identité valide (avec date de naissance), ainsi que tous autres documents requis.

4.3 À noter qu'un Client qui détient une carte OPUS avec photo valide, mais qui n'a plus d'espace de chargement sur sa carte, n'a pas besoin de remplir ni de soumettre à la billetterie une nouvelle Demande d'obtention de la carte OPUS avec photo. Sur paiement des frais liés à l'émission de la carte OPUS avec photo, un préposé de la billetterie lui émettra une seconde carte OPUS avec photo chargée du titre de transport faisant l'objet de l'abonnement. Le Client ne pourra pas voyager avec le titre faisant l'objet de l'abonnement que lorsqu'il aura effectué les démarches requises pour activer le titre de transport sur une nouvelle carte OPUS avec photo.

**5 - Transmission de la première carte OPUS (tarif ordinaire) -**

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 fournie par le Client, une carte OPUS chargée du titre de l'abonnement. Des frais seront chargés pour l'émission d'une nouvelle carte OPUS.

**6 - Émission de la première carte OPUS (tarif réduit ou étudiant) -**

À la suite du prélèvement préautorisé de la première mensualité, soit vers le 11e jour du mois précédant le 1er jour du mois où commence l'abonnement, l'ARTM s'engage à envoyer par courriel au Client un coupon d'activation. Ce coupon devra être remis par le Client à un préposé à l'une des billetteries métropolitaines pour y activer le titre de transport faisant l'objet de l'abonnement. Il est de la responsabilité du Client de procéder à l'activation du titre de transport faisant l'objet de l'abonnement sur la carte OPUS avec photo avant le 1er jour du mois où commence l'abonnement.

**7 - Gratuité offerte -**

Sauf en cas de non-respect des obligations de l'abonnement par le titulaire ou par le Client, le Client reçoit automatiquement le 12e mois gratuit lorsqu'il achète, dans le cadre de son abonnement, 11 titres mensuels consécutifs. À aucun moment, il n'y aura octroi d'un titre de transport mensuel gratuit s'il y a transmission d'un avis de résiliation de l'abonnement avant que le Client ne puisse bénéficier d'une telle gratuité, et ce, pour quelle que raison que ce soit.

**8 - Titres de transport offerts dans le cadre de l'abonnement -**

Les titres mensuels indiqués en annexes du présent contrat, sont offerts dans le cadre du programme d'abonnement. Il est toutefois entendu que seules les personnes admissibles aux réductions tarifaires (tarif étudiant et tarif réduit), selon la réglementation applicable, peuvent utiliser les titres correspondants. L'ARTM peut en tout temps ajouter ou retirer des titres offerts dans le cadre du programme d'abonnement.

**9 - Durée de l'abonnement -**

9.1 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 activé ou non utilisé. Dans tous les cas, l'abonnement ne prendra fin qu'au moment de la prise d'effet de la résiliation 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.

9.2 Pour un abonnement à tarif réduit ou étudiant, le fait de ne pas activer le titre de transport n'a aucune incidence sur la durée de l'abonnement. Pour toute modification, sauf résiliation d'abonnement, les paiements continueront d'être prélevés du compte bancaire ou de la

## Programme d'abonnement aux transports collectifs

carte de crédit du Client, et ce, même si les démarches nécessaires pour obtenir une carte OPUS avec photo valide afin d'y activer son nouveau titre à tarif réduit ou étudiant avant le 1er jour du mois devant tenir compte du changement n'ont pas été effectuées.

Tel qu'indiqué à l'article 4.1, il est de la responsabilité du Client, de son tuteur ou du titulaire de l'autorité parentale de renouveler le privilège étudiant avant le 1er novembre de chaque année ou tous les deux ans pour un élève âgé entre 12 et 14 ans.

**10 - Résiliation de l'abonnement par l'ARTM**

10.1 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.

10.2 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.

10.3 L'ARTM, dans tous les cas de résiliation de l'abonnement, désactivera à distance le titre visé 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.

**11 - 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 l'ARTM 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, tel que mentionné au présent article 11, et aucun remboursement de la mensualité prélevée ne sera octroyé à cet effet.

**12 - Modalités de paiement**

12.1 Les prélèvements sont effectués sur la carte de crédit ou sont portés au débit du compte bancaire fourni par le Client payeur, le 11e jour de chaque mois précédant un mois d'abonnement. Tant que l'abonnement est actif, le Client bénéficiera d'un congé de prélèvement d'un mois (un mois gratuit) après chaque période d'abonnement de 11 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 son Compte client sont valides. Le Client doit donner un Préavis 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 sans préavis, de ne pas envoyer la carte OPUS ou de ne pas renouveler 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 en tout temps et sans restriction faire des modifications à son abonnement. Toute demande de modification doit être reçue au plus tard le 10e jour du mois précédant le mois touché par le changement. À moins que le Client payeur ne désigne un mandataire à son compte d'abonnement, il est seul autorisé à y apporter des modifications. L'ARTM ne peut être tenue responsable d'un changement effectué par un mandataire autorisé par le Client.

Pour toute modification, à moins d'une demande de résiliation d'abonnement, les paiements continueront d'être prélevés du compte bancaire ou de la carte de crédit du Client, et ce, même si le Client n'a pas fait les démarches nécessaires, le cas échéant, pour obtenir une carte OPUS avec photo afin d'y activer son nouveau titre de transport à tarif réduit ou étudiant avant le 1er jour du mois devant tenir compte du changement.

**14 - Changement de Client payeur**

14.1 Le Client payeur peut également décider de ne plus déboursier pour l'abonnement d'un Client titulaire seulement sous sa responsabilité. Le Client payeur doit donner un Préavis 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 titulaire seulement afin de l'informer de la demande du Client payeur et de la date à laquelle le changement prendra effet. Le Client titulaire seulement sera alors informé de la marche à suivre afin de conserver les avantages liés à son abonnement. Si les informations de paiement du Client titulaire seulement 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 titulaire seulement ne peut faire de modifications à son abonnement, sauf pour devenir lui-même responsable du paiement de son propre abonnement. Si le Client titulaire seulement fait une telle demande, un courriel sera transmis au Client payeur l'avisant de la décision du Client titulaire seulement inscrit à son compte. La demande du Client titulaire seulement, les nouvelles informations de paiement et le présent formulaire dûment complété doivent être reçus 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 ou de catégorie tarifaire**

15.1 Pour un changement visant un titre de transport, qu'il soit temporaire ou permanent, ainsi que pour un changement de catégorie tarifaire, le Client doit donner à l'ARTM un Préavis. La demande de changement doit être reçue au plus tard 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+.

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 au plus tard le 10e jour pour un tarif ordinaire, l'ARTM transmettra à l'adresse fournie par le Client, 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 une demande de changement de titre de transport faite au plus tard le 10e jour pour un tarif réduit ou un tarif étudiant, l'ARTM transmettra à l'adresse courriel du Client un coupon d'activation de titre de transport, vers le 11e jour du mois précédant le changement.

Avant le 1er jour du mois à partir duquel le changement demandé doit s'appliquer, le Client devra se rendre en billetterie avec ce coupon d'activation. Le titre de transport sur l'ancienne carte OPUS avec photo sera invalidé au dernier jour du mois précédant, une nouvelle carte OPUS avec photo sera émise et le nouveau titre de transport sera activé. Le Client ne pourra voyager avec ce nouveau titre de transport avant que celui-ci soit activé.

15.6 Pour une demande de changement visant un titre de transport ou une catégorie tarifaire touchant une période de gratuité (12e titre) dont la valeur mensuelle est supérieure, la différence du coût entre le titre de transport modifié et le nouveau titre de transport sera facturée immédiatement ou portée au prochain cycle de facturation.

15.7 Pour une demande de changement visant un titre de transport ou une catégorie tarifaire touchant une période de gratuité (12e titre) dont la valeur mensuelle est inférieure, aucun remboursement ne sera effectué pour la différence de coût entre le nouveau titre de transport et le titre de transport modifié puisque ce dernier est offert gratuitement dans le cadre du programme d'abonnement OPUS+.

15.8 Si la demande de changement visant un titre de transport reçue après le 10e jour est acceptée, le Client devra alors acquitter la différence de coût entre le titre de transport modifié et le nouveau titre de transport, celle-ci sera facturée immédiatement ou portée au prochain cycle de facturation. Sur confirmation de 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 par l'ARTM et être annulée.

**PARTIE 3 – GÉNÉRALITÉS DU PROGRAMME OPUS+****16 - 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.

**17 - Modifications au contrat par l'ARTM**

L'ARTM peut, sur préavis écrit de 30 jours, modifier les modalités du programme OPUS+, les tarifs, la gratuité et les 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 10<sup>e</sup> jour du mois précédant le mois à partir duquel le changement s'applique.

**18 - Réglementation -**

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

**19 - 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.

**20 - 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, multipassages ou de courte durée « 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.

**21 - Défectuosité, perte, vol ou bris -**

En cas de défectuosité, perte, vol ou bris de la carte OPUS, le Client (accompagné de son tuteur, titulaire de l'autorité parentale, curateur ou mandataire, le cas échéant) devra se présenter à une billetterie métropolitaine, avec en main 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 (avec ou sans photo). Une copie conforme de son ancienne carte OPUS lui sera ensuite délivrée.

**22 - Renseignements personnels -** (Informations en application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)*)

22.1 Dans le cadre de l'abonnement et du programme OPUS+, 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 Renseignements personnels sont recueillis lorsque le Client les fournit directement, notamment en soumettant ce formulaire ou en communiquant avec le Service à la clientèle. 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 ces derniers. 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. 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).

22.2 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. Le Client 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) répondre à toute question ou demande lorsque le Client contacte le Service à la clientèle ; et
- h) 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.

**23 - Changement d'adresse -**

Il est de la responsabilité du Client d'aviser les personnes concernées d'un changement d'adresse au plus tard le 10<sup>e</sup> jour du mois précédant le mois à partir duquel le changement s'applique en transmettant un Préavis à cet effet. 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.

**24 - Période d'usage de la carte OPUS (tarif ordinaire) -**

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 visé par l'abonnement, à moins d'un changement de titre de transport, d'un changement de catégorie tarifaire ou d'une demande de résiliation de l'abonnement lesquels changements devront respecter les modalités mentionnées ci-dessus.

**25 - Période d'usage de la carte OPUS (tarif réduit ou étudiant) -**

- a) La carte OPUS émise à une personne qui fait partie de la tranche d'âges de 6 à 11 ans (inclusivement) est valide jusqu'au 31 octobre suivant son douzième anniversaire de naissance.
- b) La carte OPUS émise à une personne faisant partie de la tranche d'âges de 12 à 14 ans (inclusivement) est valide pendant deux (2) ans.
- c) La carte OPUS émise à une personne âgée de plus de 15 ans (inclusivement) doit être remplacée avant le 31 octobre de chaque année et est valide pour un (1) an.
- d) La carte OPUS émise à une personne âgée de 65 ans et plus est valide pour sept (7) ans.

En temps opportun, à moins d'un changement de titre de transport ou de catégorie tarifaire, l'ARTM s'engage à envoyer au Client, par courriel, un coupon d'activation afin d'activer le titre d'abonnement sur une nouvelle carte OPUS.

**26 - Responsabilité -**

L'ARTM ne sera pas responsable du préjudice, des dommages ou des pertes que le Client pourrait subir en cas de force majeure, de l'état de santé du Client ou de la faute du Client. 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 et le partenaire.

**ANNEXE 1 – Liste des titres de transport**

Catégories de titres de transport	Titres mensuels
Tous modes	<b>Tous modes AB</b> (tarif : ordinaire, étudiant ou réduit)
	<b>Tous modes ABC</b> (tarif : ordinaire, étudiant ou réduit)
	<b>Tous modes ABCD</b> (tarif : ordinaire, étudiant ou réduit)
Bus	<b>Bus</b> (tarif : ordinaire, étudiant ou réduit)
	<b>Bus hors territoire</b> (tarif : ordinaire, étudiant ou réduit)

Pour connaître les tarifs des titres de transport disponibles, veuillez consulter à la grille tarifaire de l'ARTM : <https://www.artm.quebec/tarification/>.

## **ANNEXE 2 – Demande d'obtention de la carte OPUS avec photo**

Le formulaire de Demande d'obtention de la carte OPUS avec photo peut être obtenu sur le site internet d'exo :

- Pour les étudiants : <https://exo.quebec/fr/titres-tarifs/carte-opus-avec-photo/etudiants> ;
- Pour les personnes âgées de 65 ans et plus : <https://exo.quebec/fr/titres-tarifs/carte-opus-avec-photo/65ansetplus>.