

MODALITÉS D'UTILISATION DE PRESTO SANS CONTACT



VERSION 1.5

EN VIGUEUR le 11 août 2022

INTRODUCTION

La présente constitue l'entente entre vous et le service PRESTO (« **PRESTO** ») exploité par l'intermédiaire de Metrolinx, un organisme de la Couronne au sens de la *Loi sur les organismes de la Couronne* (Ontario) (« **Metrolinx** »), pour l'utilisation de moyens de paiement sans contact (décrits ci-dessous) (les « **Modalités d'utilisation** »). Aux fins des présentes Modalités d'utilisation et des autres documents ou ententes incorporés par renvoi dans les présentes ou qui incorporent les présentes Modalités d'utilisations par renvoi, l'expression « **PRESTO sans contact** » désigne l'utilisation par vous d'un moyen de paiement sans contact pour payer un titre de transport en commun dans une agence de transport en commun participante et les services offerts par PRESTO en rapport avec votre utilisation des moyens de paiement sans contact, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation de www.prestocard.ca (le « **site Web de PRESTO** »), et de www.contactless.prestocard.ca/fr-ca (le « site Web de paiement sans contact PRESTO »), et le Centre d'appels PRESTO (tel que défini ci-dessous).

Définitions : Dans les présentes modalités d'utilisation, l'utilisateur du service sans contact PRESTO est désigné par « **vous** » ou « **votre** »; Metrolinx est désignée par « **Metrolinx** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** »; « **Agence de transport en commun** » désigne GO Transit, Brampton Transit, Burlington Transit, Durham Region Transit, Hamilton Street Railway Company, MiWay (Mississauga), Oakville Transit, Toronto Transit Commission, Union-Pearson Express, York Region Transit, OC Transpo (Ottawa), si elle accepte le service PRESTO sans contact, et toute autre agence de transport en commun qui accepte le paiement de ses services au moyen du service PRESTO sans contact qui peut être ajouté à tout moment, et « **Agence de transport en commun** » désigne l'une de ces agences.

Les présentes modalités d'utilisation s'appliquent à vous lorsque vous utilisez PRESTO sans contact pour payer votre titre de transport en commun au moyen d'un moyen de paiement sans contact dans n'importe quelle agence de transport en commun, et elles définissent vos droits et obligations lorsque vous utilisez PRESTO sans contact. Les modalités d'utilisation ou les règlements propres à une agence de transport en commun s'appliquent également à votre trajet sur le service d'une agence de transport en commun, y compris les dispositions relatives aux conséquences du défaut de paiement d'un tarif valide.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET AUTORISATION DE PARTAGE DES RENSEIGNEMENTS

Vous acceptez que toutes les données que Metrolinx reçoit à la suite de l'utilisation de votre moyen de paiement sans contact et du service PRESTO sans contact soient recueillies, utilisées et divulguées conformément à la politique de confidentialité de PRESTO. Vous autorisez Metrolinx à partager les données relatives au paiement des tarifs avec les agences de transport en commun identifiées dans la présente.

La politique de confidentialité de PRESTO peut être consultée en visitant le site Web de PRESTO.

UTILISER PRESTO SANS CONTACT

Admissibilité

Pour payer votre titre de transport en commun sur le service d'une agence de transport en commun à l'aide d'un moyen de paiement sans contact, vous devez utiliser (i) une carte de crédit, de débit ou de crédit prépayée sans contact acceptée avec le symbole sans contact ou (ii) un portefeuille électronique compatible sur un appareil intelligent, tel qu'un téléphone intelligent ou un appareil mobile. L'utilisation d'un portefeuille électronique pour le paiement est également soumise aux conditions générales et à la politique de confidentialité du fournisseur du portefeuille.

Pour obtenir la liste complète des moyens de paiement sans contact acceptés, consultez le site Web de PRESTO consacré aux paiements sans contact.

À l'heure actuelle, seuls les tarifs aller simple pour adultes sont disponibles pour le paiement sans contact. Les catégories tarifaires préférentielles (par exemple, les personnes âgées ou les jeunes) ne sont pas disponibles pour les cartes PRESTO sans contact.

Payer votre tarif

Vous pouvez utiliser PRESTO sans contact pour payer votre titre de transport dans une agence de transport en commun. Il est de votre responsabilité de vérifier le tarif de votre trajet avant de vous déplacer. Les renseignements sur les tarifs sont disponibles sur le site Web de l'agence de transport en commun concernée.

Lorsque vous présentez votre moyen de paiement sans contact sur un lecteur PRESTO (qu'il s'agisse d'un lecteur fixe ou d'un lecteur portable tenu par le personnel), vous donnez l'autorisation que le coût total du tarif adulte de votre trajet, y compris les tarifs maximums ou les tarifs impayés, soit facturé à votre institution financière émettrice. Nous débitons le(s) tarif(s) du(des) trajet(s) sur votre moyen de paiement sans contact au plus tard lorsque vous aurez terminé votre(vos) trajet(s) pour cette journée. Le débit peut prendre jusqu'à 48 heures avant d'apparaître sur votre relevé bancaire ou de crédit.

Lorsque vous présentez votre moyen de paiement par débit Interac sans contact sur un lecteur PRESTO (qu'il s'agisse d'une station ou d'un lecteur portable tenu par le personnel), vous donnez à Metrolinx l'autorisation d'une retenue de préautorisation égale au tarif fixe ou au tarif maximum de la ligne au moment de la présentation du moyen de paiement.

Lorsque vous utilisez un moyen de paiement sans contact, vous devez toujours activer et désactiver (selon les besoins) le même moyen de paiement sans contact (carte unique ou appareil). Par exemple, si vous présentez votre téléphone et que vous

présentez votre montre ou votre carte, vous serez facturé pour deux trajets incomplets distincts.

- Si vous utilisez une carte de paiement, retirez-la de votre portefeuille ou de votre porte-monnaie avant de la présenter au début et à la fin pour qu'elle soit lue correctement par le lecteur PRESTO.
- Si vous utilisez un appareil intelligent, vous devez disposer d'une batterie suffisante pour terminer votre trajet car il peut vous être demandé de présenter votre appareil intelligent à tout moment pour fournir une preuve de paiement.
- Vous ne devez présenter que le moyen de paiement sans contact avec lequel vous voulez payer sur un lecteur PRESTO.
- Si vous avez présenté votre moyen de paiement sans contact plus d'une fois dans la même station/gare dans le temps imparti par l'agence de transport, vous ne serez facturé que pour la première présentation.

Vous devez présenter votre moyen de paiement sans contact sur un lecteur PRESTO au début de chaque trajet et, selon l'agence de transport, à la fin et aux points intermédiaires (y compris les correspondances sur la même agence ou entre agences de transport).

- Un écran à coche verte, accompagné d'un bip de réussite, signifie que votre moyen de paiement sans contact a été accepté pour le déplacement.
- Un écran rouge « X », accompagné d'un signal sonore d'échec, signifie que votre moyen de paiement sans contact a été rejeté pour le déplacement.
- Si votre moyen de paiement sans contact a été rejeté, vous ne devez pas poursuivre votre déplacement tant que votre moyen de paiement sans contact n'a pas été accepté pour le trajet ou que vous n'avez pas payé votre tarif par un autre moyen.

Si vous l'avez présenté au début de votre trajet et que vous devez le présenter à la fin, mais que vous ne le présentez pas correctement à la fin, votre moyen de paiement sans contact peut être automatiquement débité du montant maximal du tarif spécifié dans les règlements ou les modalités d'utilisations de l'agence de transport en commun.

Votre moyen de paiement sans contact peut ne pas être accepté pour le trajet s'il :

- présente des tarifs impayés (tels que définis ci-dessous); ou
- est reconnu comme étant frauduleux ou lié à des activités illégales; ou
- a été déclaré perdu ou volé; ou
- est rejeté par votre institution financière émettrice; ou
- est endommagé.

Votre moyen de paiement PRESTO sans contact sans compte PRESTO

Pour les utilisateurs de moyens de paiement par carte de crédit, vous avez accès à l'historique détaillé des trajets ou des transactions, ainsi qu'à la gestion des tarifs impayés pour un nombre limité de transactions précédentes en consultant l'application

PRESTO et le site web PRESTO. Pour les utilisateurs de cartes physiques Interac, vous disposez des mêmes accès que les utilisateurs de moyens de paiement par carte de crédit, à l'exception de la gestion des tarifs impayés. Pour des raisons de sécurité, certains renseignements personnels fournis feront l'objet d'une vérification par des sources tierces. Afin de vérifier ces renseignements, nous pouvons les divulguer à des tiers à des fins de vérification. Vous consentez par la présente à ce que nous fassions ces divulgations dans le but d'obtenir ces vérifications.

Pour les utilisateurs de moyens de paiement par portefeuille électronique Interac, vous n'avez pas accès à l'historique détaillé de votre trajet ou de vos transactions via le site Web ou l'application PRESTO. Vous pouvez obtenir des détails en nous contactant au 1-877-378-6123 ou ATS : 711 ou 1-800-855-0511 (le « **Centre d'appels PRESTO** ») ou en consultant votre relevé bancaire personnel.

Votre moyen de paiement PRESTO sans contact avec compte PRESTO

Lorsque vous faites une demande et que vous êtes accepté pour le service PRESTO conformément aux conditions des présentes qui sont incorporées par référence dans le formulaire de demande de compte, nous établirons un compte pour vous (« mon compte PRESTO »), afin de suivre et de gérer l'utilisation des supports de paiement sans contact admissibles connectés à votre compte PRESTO. L'association d'un moyen de paiement sans contact à un compte enregistré permettra au compte enregistré d'accéder à des informations personnelles telles que l'historique détaillé du voyage ou de la transaction associées à ce moyen de paiement. Par conséquent, seuls les supports de paiement sans contact appartenant au titulaire du compte enregistré doivent être liés au compte enregistré.

Pour les utilisateurs de moyens de paiement par carte de crédit, vous pouvez enregistrer votre carte pour consulter l'historique de vos transactions sur une plus longue période et gérer vos tarifs impayés en visitant le site Web de PRESTO, l'application PRESTO ou en communiquant avec le Centre d'appels PRESTO au 1-877-378-6123 ou ATS : 711 ou 1-800-855-0511. Pour les utilisateurs de cartes Interac, vous disposez des mêmes accès que les utilisateurs de moyens de paiement par carte de crédit, à l'exception de la gestion des tarifs impayés. En tant qu'utilisateur de Mon compte PRESTO qui utilise l'application mobile, vous pouvez également recevoir des alertes instantanées PRESTO sans contact vous informant des actions en cours sur vos moyens de paiement PRESTO sans contact.

Pour les utilisateurs du moyen de paiement par portefeuille électronique Interac, vous ne pouvez pas enregistrer votre portefeuille électronique sur le compte PRESTO.

Sécurité

Toute identification personnelle de connexion et/ou tout mot de passe qui vous sont donnés et/ou créés afin d'obtenir l'accès au service PRESTO sont destinés à votre usage exclusif et doivent être gardés confidentiels en tout temps (les « renseignements de connexion »). Metrolinx, les agences de transport en commun et/ou tout autre

distributeur autorisé de cartes PRESTO ne sont pas responsables de l'accès à vos renseignements ou de leur utilisation abusive si vos données de connexion sont utilisées par une personne autre que vous.

Pour des raisons de sécurité, certains renseignements personnels que vous avez fournis dans votre demande ou tout renseignement personnel que vous proposez de modifier ultérieurement feront l'objet d'une vérification par des sources tierces. Afin de vérifier ces renseignements, nous pouvons les divulguer à des tiers à des fins de vérification. Vous consentez par la présente à ce que nous fassions ces divulgations dans le but d'obtenir ces vérifications.

Le site fait l'objet d'une surveillance régulière afin de prévenir la fraude et d'assurer la sécurité du site et des services. Vous consentez par la présente à toute collecte de vos renseignements par les services de surveillance que nous pouvons utiliser.

Restrictions

Une seule personne à la fois peut utiliser le même support de paiement sans contact pour se déplacer. Vous pouvez payer le tarif d'une autre personne avec un moyen de paiement sans contact seulement si elle se déplace avec vous et seulement si vous avez payé votre tarif par un autre moyen.

Metrolinx n'est pas responsable si votre tarif est porté à une carte ou à un appareil intelligent que vous n'aviez pas l'intention d'utiliser, parce que vous n'avez pas respecté les présentes modalités d'utilisation ou toute autre instruction affichée..

Votre trajet doit être terminé dans un délai donné à partir du moment où vous avez présenté votre moyen de paiement. Le délai varie selon les agences de transport en commun; les détails sont disponibles sur le site Web de l'agence de transport en commun concernée. Si le temps écoulé entre le moment où vous l'avez présenté au début et celui où vous l'avez présenté à la fin de votre trajet est supérieur au délai prescrit, vous devrez payer deux tarifs maximums pour votre trajet. Dans ce cas, vous pourrez peut-être demander un remboursement en communiquant avec le Centre d'appels PRESTO au 1-877-378-6123 ou ATS : 711 ou 1-800-855-0511.

S'il s'avère que votre moyen de paiement sans contact est frauduleux ou lié à des activités illégales, PRESTO sans contact le rejettera définitivement pour le trajet.

Le tarif facturé peut faire l'objet d'une modification (augmentation ou diminution) si des activités ou des utilisations sont reçues à une date ultérieure. L'ajustement sera reflété et apparaîtra dans l'historique de vos transactions et/ou sur votre relevé de crédit/banque.

Tarifs impayés

Si votre moyen de paiement sans contact n'a pas suffisamment de fonds (c'est-à-dire s'il est refusé par votre institution financière émettrice), ou s'il y a des problèmes de

traitement financier lorsque Metrolinx le soumet pour paiement, Metrolinx ne pourra pas percevoir votre tarif (les « **tarifs impayés** »). Dans ce cas, il se peut que l'on vous refuse temporairement l'utilisation du moyen de paiement sans contact sur lequel figurent les tarifs impayés jusqu'à ce que le montant dû soit entièrement payé.

Si vous avez des tarifs impayés (à la fois de crédit et de débit), vous autorisez Metrolinx à récupérer le tarif en utilisant votre moyen de paiement sans contact lors de la prochaine utilisation, ou par le biais d'un recouvrement automatique programmé à partir du même moyen de paiement sans contact utilisé.

Si vous êtes un utilisateur de carte de crédit, vous pouvez régler vos tarifs impayés sur le site Web de PRESTO ou sur l'application PRESTO. Sinon, vous pouvez contacter notre Centre d'appels PRESTO pour régler les tarifs impayés des utilisateurs de cartes de crédit et de débit.

CONTRÔLES

Vous devez être prêt à montrer votre moyen de paiement sans contact lors de chaque trajet que vous effectuez avec celui-ci. Vous devez permettre aux représentants autorisés de l'Agence du transport en commun de voir votre moyen de paiement sans contact à tout moment au cours de votre trajet si on vous le demande pour prouver votre paiement. Il se peut que l'on vous demande de présenter votre moyen de paiement sans contact à un lecteur PRESTO dans le cadre de leur contrôle. En présentant votre moyen de paiement sans contact sur le lecteur PRESTO, vous confirmez qu'il s'agit du même mode de paiement que celui que vous avez utilisé pour vous déplacer.

Si le moyen de paiement sans contact que vous avez présenté au lecteur de carte portable n'a pas été présenté avec succès au début de votre trajet, le service PRESTO déterminera que le contrôle a échoué et vous pourriez devoir payer un tarif de contrôle (« **tarif de contrôle** ») ou une amende conformément à la politique tarifaire établie par l'agence de transport en commun qui vous a contrôlé. Pour plus de renseignements sur les conséquences d'un contrôle raté, veuillez consulter le site Web de l'agence de transport en commun concernée.

Si le tarif de contrôle est facturé, le tarif de contrôle sera facturé le jour suivant et apparaîtra comme une charge séparée sur votre relevé bancaire/de crédit. Le résultat du contrôle sera également disponible dans l'historique de vos trajets sur le site Web de PRESTO.

Si vous souhaitez poser des questions ou contester ce tarif de contrôle, veuillez contacter le Centre d'appels PRESTO au 1-877-378-6123 ou ATS : 711 ou 1-800-855-0511.

Après trois échecs en matière de tarifs de contrôle, votre moyen de paiement sans contact sera définitivement bloqué pour les déplacements.

Si le moyen de paiement sans contact présenté au lecteur PRESTO à des fins de contrôle est jugé invalide (c.-à-d. un moyen de paiement non accepté par Metrolinx, un moyen de paiement expiré, illisible en raison d'un problème avec le moyen de paiement, un moyen de paiement qui a déjà été bloqué par le système PRESTO ou un moyen de paiement comportant des tarifs impayés), il sera considéré comme un défaut de fournir une preuve de paiement valide et vous pourriez être assujéti à une amende, à une pénalité ou à des poursuites conformément aux règlements ou aux modalités d'utilisation de l'agence de transport en commun applicable.

REMBOURSEMENTS SUR LES TARIFS PAYÉS AVEC UN MOYEN DE PAIEMENT SANS CONTACT

Si vous avez utilisé votre moyen de paiement sans contact, mais que vous avez payé un tarif incorrect ou que vous n'avez pas pu le présenter à la fin (si nécessaire) en raison d'un problème d'équipement, Metrolinx peut vous rembourser le montant total ou partiel du tarif sur le même moyen de paiement sans contact.

Les frais d'institution financière que vous avez engagés ne seront pas remboursés par Metrolinx. Il se peut que vous ne soyez pas admissible à un remboursement si vous devez payer des tarifs impayés.

Pour demander un remboursement, vous devez appeler le Centre d'appels PRESTO. Le traitement complet de certaines transactions par moyen de paiement sans contact peut prendre jusqu'à 48 heures. Par conséquent, lorsque vous demandez un remboursement, il est recommandé d'attendre 48 heures à partir du moment du trajet. Les demandes de remboursement doivent être effectuées dans les soixante (60) jours suivant le déplacement.

Les autres demandes de remboursement seront régies par les politiques tarifaires figurant sur le site Web de l'agence de transport en commun concernée.

Développeurs d'applications mobiles

À moins que Metrolinx n'ait donné son consentement écrit préalable, les applications mobiles de tiers (chaque, une « application ») ne peuvent pas accéder au compte d'un utilisateur sur le site Web de PRESTO ni interagir avec celui-ci. En aucun cas, une application ne pourra stocker les données de connexion d'un utilisateur de PRESTO ou extraire des données du site Web de PRESTO. Les applications ne peuvent que rediriger les utilisateurs vers le site Web de PRESTO par le biais d'un navigateur standard (et non pas « in-frame »).

Clôture de votre compte PRESTO

Metrolinx se réserve le droit de mettre fin à la présente convention à tout moment, à sa seule discrétion, en vous en avisant.

Vous pouvez à tout moment fermer votre compte PRESTO, ce qui aura pour effet de dissocier votre compte PRESTO de vos cartes sans contact, en communiquant avec le Centre d'appels PRESTO.

RESPONSABILITÉ

Metrolinx et les agences de transport en commun ne seront pas responsables des retards, des dommages, des pertes, des dépenses ou des inconvénients que vous ou toute autre personne pourriez subir : (i) si le service PRESTO sans contact ne fonctionne pas comme prévu pour quelque raison que ce soit, y compris tout retard ou échec dans le traitement d'une transaction; (ii) si nous ne recevons pas d'avis de votre part ou de vos instructions pour quelque raison que ce soit, ou si nous retardons ou omettons d'agir selon vos instructions, pour quelque raison que ce soit; (iii) si Metrolinx ne traite pas une transaction lorsque les fonds de votre moyen de paiement sans contact sont insuffisants ou si votre moyen de paiement sans contact a été rejeté; ou (iv) s'il y a eu une défaillance ou un retard dans la transmission d'un message à votre intention, ou si un message est transmis à une personne autre que vous aux points de contact que vous avez fournis. De plus, vous convenez que les Agences de transport en commun ne seront pas responsables de tout autre retard, dommage, perte, dépense ou inconvénient que vous ou toute autre personne pourriez subir pour quelque raison que ce soit. Vous reconnaissez et convenez que Metrolinx vous fournit, par l'intermédiaire de PRESTO sans contact, un mode de paiement uniquement pour les déplacements dans les réseaux de transport en commun exploités par les agences de transport en commun. Ni Metrolinx ni aucun de leurs dirigeants, administrateurs, employés, actionnaires ou représentants respectifs ne peuvent être tenus responsables envers vous, de quelque façon que ce soit, des retards, dommages, blessures, pertes, dépenses ou inconvénients que vous ou toute autre personne pourriez subir en raison d'un déplacement sur l'un des réseaux de transport en commun exploités par une agence de transport en commun ou dans les locaux d'une agence de transport en commun.

Vous convenez que la responsabilité de Metrolinx ou d'une agence de transport en commun (y compris celle de leurs administrateurs, dirigeants, employés, agents ou représentants respectifs) se limite à 100 \$.

MODIFICATIONS DES PRÉSENTES MODALITÉS D'UTILISATION

Metrolinx peut modifier les présentes modalités d'utilisation à tout moment, y compris les droits ou les obligations que vous ou nous pouvons avoir. Metrolinx affichera les modalités relatives aux modalités d'utilisation modifiées sur le site Web de PRESTO. Dans la mesure où la loi applicable le permet, toute modification entrera en vigueur au moment où nous afficherons les modalités modifiées sur le site Web de PRESTO ou tel qu'indiqué autrement dans notre avis à votre intention. L'utilisation de PRESTO sans contact après la date d'entrée en vigueur de toute modification sera considérée comme étant votre acceptation de la modification.

RÉSOLUTION DES CONFLITS

Toute question, préoccupation ou litige en rapport avec les transactions relatives aux services fournis par une agence de transport en commun pour lesquels votre moyen de paiement sans contact a été utilisé doit être soulevé et résolu entre vous et l'agence de transport en commun. Cela inclut toutes les questions connexes, telles que le montant facturé pour la transaction et la qualité des services fournis par l'agence de transport en commun.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant le service PRESTO, veuillez nous écrire à l'adresse suivante : Centre de service à la clientèle PRESTO, C.P. 730, St. Catharines Main, St. Catharines, ON L2R 6Y6 ou appelez le Centre d'appels PRESTO au 1-877-378-6123 ATS : 711 ou 1-800-855-0511. Notre intérêt est de nous assurer que vous êtes satisfait de PRESTO sans contact.

Vous acceptez de ne pas joindre votre réclamation à celle d'une autre personne et vous acceptez expressément de renoncer à tout droit que vous pourriez avoir d'entamer ou de participer à un recours collectif ou à une procédure contre nous et/ou ces autres parties, et vous acceptez également de vous retirer de tout recours collectif ou procédure contre nous et/ou ces autres parties.

GÉNÉRALITÉS

Cession

Metrolinx peut céder les présentes modalités d'utilisation à tout moment sans autre consentement. Vous ne pouvez pas céder les obligations ou les avantages des présentes modalités d'utilisation.

Divisibilité

L'invalidité d'une ou de plusieurs modalités des présentes modalités d'utilisation n'a aucune incidence sur les autres modalités des présentes modalités d'utilisation, qui demeurent pleinement en vigueur.

Langue

. Les parties conviennent que la présente convention et tous les documents s'y rattachant soient rédigés et signés en anglais.

Loi applicable

Les présentes modalités d'utilisation sont régies par les lois de la province de l'Ontario, et les parties reconnaissent irrévocablement la compétence des tribunaux de la province de l'Ontario.

Avis de collecte

Metrolinx collecte vos renseignements personnels afin de vous fournir les services PRESTO (y compris le paiement sans contact) conformément à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.R.O. 1990, chap. F.31 (« LAIPVP »), sous l'autorité de la Loi de 2006 sur Metrolinx, L.O. 2006, chap. 16.

Pour plus d'informations sur la manière dont Metrolinx utilise vos renseignements personnels, consultez la [politique de confidentialité de PRESTO](#). Si vous avez des questions concernant la présente politique de confidentialité ou les pratiques de Metrolinx en matière de confidentialité, veuillez communiquer avec notre Centre d'appels au 1-877-378-6123 ou ATS : 711 ou 1- 800-855-0511 ou pour les appels provenant de l'extérieur du Canada/des États-Unis : 905-322-2334) 97 rue Front Ouest, 2ème étage, Toronto, ON M5J 1E6