



## SJTRides

### Conditions générales de la vente des billets

#### Decembre 2023

##### Conditions générales de la vente des billets

Les présentes conditions (ci-après désignées « **conditions** ») constituent l'intégralité de l'entente entre vous (« **l'utilisateur** ») et la Commission de transports de Saint John (ci-après désignée « **nous** ») concernant les sujets abordés dans les présentes conditions. La Commission de transports de Saint John vous recommande de lire attentivement les présentes conditions. La Commission de transports de Saint John est susceptible de modifier les présentes conditions de temps à autre en affichant les conditions révisées sur le site Web de Saint John Transit ou sur l'Application mobile et Web des services de billets (ci-après désignée « **l'application** »). En utilisant le site Web des services de billets (ci-après désigné « **site Web** ») ou l'Application mobile (« **application** ») qui vend le billet mobile (ci-après désigné « le **billet électronique** »), vous acceptez les présentes conditions, ainsi que les conditions générales relatives au site Web de Saint John Transit et à son utilisation.

##### Droits de propriété intellectuelle

La Commission de transports de Saint John vous accorde le droit de télécharger, d'installer et d'utiliser l'Application sur votre appareil mobile aux fins suivantes : (i) acheter et d'afficher des billets électroniques et (ii) accéder à des renseignements sur les véhicules et à des renseignements connexes, le tout conformément aux présentes conditions. Tous les droits de propriété intellectuelle du site Web, de l'Application et des services nous appartiennent et les droits du site Web, de l'Application et des services vous sont octroyés sous licence. Vous n'avez aucun droit de propriété intellectuelle sur l'Application ou les services, à l'exception du droit de les utiliser conformément aux présentes conditions.



### **Exigences en matière de système d'exploitation**

Notre travail assure que le système d'exploitation fonctionne sur des appareils mobiles compatibles et que le service Web des billets fonctionne sur des navigateurs compatibles; toutefois, nous ne garantissons pas que l'Application mobile ou le service Web des billets répondra à tous vos besoins de voyage ou qu'elle fonctionnera correctement à tout moment. Les billets électroniques achetés en ligne au site Web : <https://saintjohn.ca/fr/transit/tarifs-et-cartes-dabonnement/billetterie-mobile-sjtrides> doivent s'afficher sur un appareil mobile, à l'aide de l'Application, ou doivent être imprimés si l'option est disponible lors de l'achat. Les appareils mobiles compatibles sont iOS d'Apple et Android et les navigateurs compatibles sont Internet Explorer, Chrome et Firefox.

### **Frais de transmission de données et d'accès**

L'Application nécessite une connexion Internet sans fil correctement configurée et fonctionnelle (cellulaire ou Wi-Fi), tant pour l'installation initiale que pour l'achat ou l'affichage des billets. L'Application vous est fournie gratuitement et en l'état. Si vous utilisez l'Application en dehors d'une zone équipée d'un réseau Wi-Fi, n'oubliez pas que les conditions stipulées dans l'accord conclu avec votre fournisseur de réseau mobile restent applicables.

En conséquence, votre fournisseur de services mobiles peut vous facturer le coût des données pour la durée de la connexion pendant que vous accédez à l'Application; ou d'autres frais de tiers pourraient également s'appliquer. En utilisant l'Application, vous acceptez la responsabilité de ces frais, notamment les frais d'itinérance de données si vous utilisez l'Application en dehors de votre territoire d'origine (c'est-à-dire la région ou le pays) sans désactiver l'itinérance des données. L'Application nécessite une connexion Internet sans fil correctement configurée et fonctionnelle, tant pour l'installation initiale que pour les achats. Les billets électroniques achetés peuvent être activés sans connexion de données active. Nous ne sommes pas responsables des problèmes de connexion que vous pourriez rencontrer. C'est pourquoi nous vous encourageons à utiliser l'Application pour réserver les billets en amont et dans une zone avec une couverture adéquate du réseau. Veuillez contacter votre fournisseur de réseau si vous avez besoin d'aide pour configurer une connexion de données pour votre appareil mobile. Il relève de votre responsabilité de vous assurer que l'appareil mobile est suffisamment chargé pour afficher le billet électronique pendant la durée de votre voyage.



### **Communication**

Toutes questions, plaintes, notifications et communications générales doivent être envoyées à l'adresse suivante : [sjcustomerservice@saintjohn.ca](mailto:sjcustomerservice@saintjohn.ca) ou en composant le (506)-658-4700. Si nous avons besoin de communiquer avec vous, nous vous écrirons à l'adresse électronique fournie par l'utilisateur enregistré. Nous pouvons également vous envoyer des communications par l'intermédiaire du site Web ou par courriel. Ces communications peuvent inclure des renseignements techniques et d'assistance, ainsi que des renseignements sur les mises à jour ou les modifications. En utilisant l'Application, vous consentez à recevoir de telles communications. Veuillez noter que nous pourrions d'exploiter et de soutenir le site Web, l'Application ou le service à tout moment. Dans ce cas, nous nous efforcerons de vous l'informer à l'avance.

### **Service mobile de vente de billets**

La sécurité de votre appareil mobile relève de votre responsabilité. En cas de perte ou de vol de votre appareil mobile, vous pouvez transférer les billets électroniques que vous avez achetés en vous connectant à l'Application à partir d'un autre appareil mobile. Votre billet électronique doit être affiché clairement sur l'écran de votre appareil mobile à la demande du conducteur du véhicule ou de l'agent de contrôle. Si le billet électronique s'avère endommagé, modifié ou illisible, il ne sera pas considéré comme valable, et un nouveau billet doit être acheté. Si cela se produit sans qu'il y ait faute de la part de l'utilisateur, vous pouvez demander le remboursement du billet électronique non utilisé. En achetant un billet électronique mobile ou en ligne, vous acceptez de coopérer pleinement avec le conducteur du véhicule et de montrer votre appareil mobile et les détails du billet électronique lorsqu'on vous le demande. Il vous incombe de veiller à ce que votre appareil mobile soit en bon état et suffisamment chargé pour afficher le billet électronique à la demande de Saint John Transit ou d'agents d'applications des tarifs, et ce, pendant toute la durée de votre voyage.



### **Téléchargement et impression de billets électroniques**

Les conditions suivantes s'appliquent au téléchargement et à l'impression de billets électroniques au format PDF :

- Imprimez le billet électronique/PDF sur du papier de format lettre ou A4 avant votre voyage et conservez-le pendant toute la durée de votre voyage;
- Les billets électroniques/PDF sont inaccessibles;
- Gardez votre billet électronique en toute sécurité.

### **Expiration et inactivité des billets électroniques**

Chaque billet électronique a une date de fin de validité. Une fois qu'un billet électronique est périmé, il n'est plus valable et ne peut plus être utilisé comme support tarifaire valable. La date de fin de validité de chaque billet varie et est indiquée sur le billet électronique original.

### **Perte et détérioration des billets électroniques**

L'utilisateur doit prendre toutes les précautions raisonnables pour éviter que le billet électronique ne soit endommagé, abîmé, détruit ou perdu; il ne doit pas modifier ou toucher aux données graphiques ou aux données du billet électronique, et doit prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que les données graphiques et les données du billet ne sont pas touchées ou falsifiées. L'utilisateur détient le billet électronique à ses propres risques. En cas de dysfonctionnement du billet électronique non imputable à l'utilisateur, ce dernier peut renvoyer le billet électronique pour examen à l'adresse suivant : Saint John Transit — 55 rue McDonald, Saint John, NB E2J 0C7.

### **Libération et indemnisation**

L'utilisateur libère par la présente la Commission de transports de Saint John et ses fonctionnaires, employés et agents respectifs de la responsabilité de toute perte, de tout dommage ou de tout préjudice, connus ou inconnus, découlant de toute utilisation ou exécution du billet électronique. Ni la Commission de transports de Saint John, ni ses fonctionnaires, employés et agents respectifs n'auront d'obligation ou de responsabilité à l'égard de l'utilisation ou de l'exécution du billet électronique par l'utilisateur. Le seul et unique recours auquel l'utilisateur a droit de la part de la Commission de la Saint John Transit sera le



remplacement de tout billet électronique défectueux. L'utilisateur accepte d'indemniser, de défendre, de protéger et de tenir la Commission de transports de Saint John à couvert, ainsi que ses fonctionnaires, employés et agents respectifs, de toute responsabilité en cas de perte, de dommage ou de blessure à des personnes ou à des biens découlant de l'utilisation du billet électronique ou s'y rapportant.

### **Utilisation de l'Application**

En acceptant ces conditions, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Télécharger ou diffuser une copie de l'Application sur votre appareil mobile et visualiser, utiliser et afficher l'Application et le service sur ces appareils à des fins personnelles uniquement. Les appareils compatibles sont Apple iOS et Android; et
- Utiliser le site Web avec un navigateur compatible. Les navigateurs compatibles sont Internet Explorer, Chrome et Firefox.

### **Enregistrement de l'Application**

L'utilisateur inscrit a le droit d'utiliser l'Application et le service comme indiqué ci-dessus. L'Application et le service sont incessibles. Si vous vendez un appareil sur lequel l'Application est installée, l'utilisateur doit retirer l'Application de l'appareil.

### **Mises à jour des applications et modifications des services**

De temps à autre, nous pourrions effectuer des mises à jour automatiques de l'Application et des modifications du service afin d'améliorer l'exécution, d'accroître les fonctionnalités, de refléter les modifications apportées au système d'exploitation ou de résoudre les problèmes de sécurité. Nous pouvons publier des mises à jour de l'Application, auquel cas vous ne pourrez pas continuer à utiliser la version de l'Application installée sur votre appareil mobile sans avoir téléchargé la mise à jour correspondante. Si nous publions une mise à jour de l'Application sans désactiver la version précédente installée sur votre appareil, nous vous recommandons de télécharger et d'installer toutes les mises à jour publiées. Nous déclinons toute responsabilité pour les erreurs qui apparaissent dans les anciennes versions de l'Application.



Nous pouvons suspendre l'accès aux achats de billets électroniques par l'intermédiaire de l'Application. Nous pouvons le faire pour n'importe quelle raison, mais nous ne le ferons généralement que pour assurer la maintenance de l'Application ou des systèmes qui la soutiennent.

### **Services d'Application et conditions et droits**

Nous pourrions mettre fin à vos droits d'utilisation du site Web, de l'Application ou de l'un des services à tout moment en vous contactant si vous avez contrevenu aux présentes conditions. Si nous mettons fin à vos droits d'utilisation du site Web, de l'Application et des services, vous devez faire ce qui suit :

- Cesser toute activité autorisée par les présentes conditions, notamment l'utilisation du site Web, de l'Application ou de tout service; et
- Supprimer ou retirer le site Web, l'Application de tous les appareils en votre possession et détruire immédiatement toutes les copies de l'Application.

### **Modifications des conditions**

Nous nous réservons le droit de modifier ces conditions à tout moment. Dans ce cas, nous publierons la nouvelle version dans l'Application. Chaque nouvelle version prendra effet à partir du moment où elle est publiée pour la première fois sur l'Application, de manière prospective. Toute modification n'affectera pas les conditions acceptées par vous lorsque vous effectuez un achat par l'intermédiaire de cette application. Si vous utilisez l'Application, nous vous demanderons de confirmer votre acceptation des conditions mises à jour avant l'achat de votre billet électronique. Si vous n'acceptez pas les conditions mises à jour, vous ne pourrez pas acheter un billet électronique par l'intermédiaire de l'Application. En continuant à utiliser ce site après la publication de modifications des conditions de cette politique, vous acceptez ces modifications.

Pour prendre connaissance de toute modification, la Commission de transports de Saint John vous recommande de revoir périodiquement sa politique de confidentialité.



## **Paiement**

Les tarifs indiqués sur le site Web sont en monnaie canadienne. Si vous choisissez de payer votre billet électronique au moyen d'une carte de crédit ou de débit étrangère, vous devrez vous acquitter du taux de change applicable. Veuillez noter que les modifications apportées à votre billet électronique ou les remboursements peuvent être affectés par ce taux de change.

## **Transactions de paiement des tarifs**

Chaque billet électronique n'est valable que pour un seul embarquement dans un véhicule donné. Le billet électronique doit être présenté sur demande au conducteur du véhicule et peut nécessiter une pièce d'identité supplémentaire avec photo, conformément aux conditions du billet électronique émis. La reproduction d'un billet électronique ou de son contenu, ou la possession d'une fraude est illégale et passible de poursuites pénales. Le billet électronique est incessible et doit être conservé par l'utilisateur pendant toute la durée du voyage. Si, pour quelque raison que ce soit, le billet électronique n'est pas accepté pour le paiement du tarif auprès d'un prestataire de services participant, le prestataire de services peut demander à l'utilisateur de payer son tarif en monnaie canadienne.

## **Annulations et remboursements**

Les billets et les cartes d'abonnement de la Commission de transports de Saint John ne sont ni remboursables ni remplaçables. Toutefois, les demandes de remboursement sont examinées au cas par cas, sous certaines conditions :

- Les dysfonctionnements confirmés des distributeurs automatiques de billets (TVM) qui entraînent des pertes financières.
- D'autres circonstances vérifiées indépendantes de la volonté du client (par exemple, raisons médicales, perte d'emploi et biens volés). Les supports tarifaires perdus ou endommagés ne sont pas remboursables. Veuillez consulter : <https://saintjohn.ca/fr/transit/tarifs-et-cartes-dabonnement/billetterie-mobile-sjtrides> pour en savoir plus sur l'ensemble de la politique. Le traitement des remboursements peut prendre de 4 à 6 semaines.



## **Données statistiques**

\En utilisant le site Web, l'Application ou l'un des services, vous acceptez que nous puissions collecter et utiliser des informations techniques obtenues à partir du site Web et du logiciel, du matériel et des périphériques associés à l'Application. Nous pouvons compiler des informations statistiques concernant la fréquentation à partir des renseignements personnels que nous recevons du site Web, de l'Application ou de l'un des services. La Commission de transports de Saint John peut utiliser ces renseignements statistiques pour améliorer ses produits et services, et elle peut les fournir à ses employés, à ses entrepreneurs et à ses organismes membres. Ces renseignements statistiques ne peuvent pas être utilisés pour l'identification personnelle.

## **Données techniques anonymes**

Outre les renseignements personnels que vous fournissez volontairement, nous pouvons également collecter et stocker automatiquement des renseignements techniques concernant votre visite sur le site Web, notamment : (1) les noms de domaine ou les adresses IP attribués à votre ordinateur par votre fournisseur d'accès lorsque vous vous connectez à Internet; (2) le type de logiciel de navigation et le système d'exploitation utilisés pour accéder à notre site; (3) la date et l'heure auxquelles vous accédez à notre site; et (4) les pages que vous visitez sur notre site. La collecte de données techniques ne permet pas de vous identifier personnellement, mais elle peut nous aider à contrôler l'utilisation de notre site Web.

## **Responsabilités en matière de sites Web externes**

Le site Web, l'Application ou tout autre service peut contenir des liens vers d'autres sites Web indépendants qui ne sont ni fournis ni contrôlés par la Commission de transports de Saint John et qui ne sont donc pas assujettis aux présentes conditions. Il vous incombe d'examiner les politiques de confidentialité et les services offerts par les sites externes afin de déterminer les risques associés, le cas échéant.





### **Confidentialité des renseignements**

Sachez que les transmissions par internet ne sont jamais totalement privées ou sécurisées et que tout message ou information que vous envoyez en utilisant le site internet, l'Application ou l'un des services peut être lu ou intercepté par d'autres personnes, même s'il y a un avis spécial indiquant qu'une transmission est cryptée.

Il est de votre responsabilité de sécuriser votre téléphone et l'accès à l'Application et à votre compte sur le site Web. Nous vous recommandons donc de ne pas supprimer les restrictions logicielles et les limitations du système d'exploitation de votre téléphone. Ces restrictions et limites protègent votre téléphone vulnérable contre les logiciels malveillants, les virus ou les programmes malveillants, renforcent les fonctions de sécurité de votre téléphone et garantissent que l'Application fonctionne correctement. Vous devez vous assurer que votre appareil est protégé par un code PIN/mot de passe approprié ou une identification biométrique, de sorte qu'en cas de perte ou de vol, les renseignements stockés ne soient pas être consultés ou utilisés par d'autres personnes.

Nous pourrions obtenir des renseignements personnels de votre part lorsque vous soumettez des commentaires sur le service de Saint John Transit, répondez à un sondage, vous abonnez à un bulletin électronique ou participez au comité consultatif des usagers de Saint John Transit. Ces renseignements personnels peuvent prendre la forme d'un nom, d'une adresse électronique, d'un numéro de téléphone, d'une adresse municipale, etc. Saint John Transit et ses fournisseurs sous contrat ne vendent pas, n'échangent pas, ne louent pas et ne divulguent pas vos renseignements personnels à qui que ce soit. Saint John Transit peut utiliser vos renseignements personnels pour répondre à vos commentaires, traiter une transaction, communiquer avec vous pour vous donner de l'information sur cette organisation ou d'autres services de transport en commun et pour effectuer des recherches sur nos produits ou services.

Saint John Transit peut également échanger des renseignements avec des fournisseurs de services tiers qu'elle retient en vertu d'un contrat ou d'une sous-traitance pour fournir des services liés à l'exploitation de ce site Web, y compris, mais non de façon limitative, les services de commerce électronique et la programmation informatique, ainsi que le stockage et la gestion des renseignements sur les clients, la réponse aux commentaires des clients, la réalisation d'études de marché, le traitement des transactions



des clients et la prestation de conseils sur nos produits et services et le soutien de ces derniers. Ces contractants tiers peuvent obtenir, stocker ou traiter vos renseignements personnels sur leurs propres systèmes informatiques. Une partie de leur travail au nom de Saint John Transit peut consister à vous contacter directement en utilisant les coordonnées que vous avez fournies. Ils sont tenus de s'identifier comme représentants de Saint John Transit, et leurs contrats et sous-traitances exigent qu'ils préservent la confidentialité de vos renseignements personnels. Saint John Transit s'engage à protéger les renseignements personnels recueillis par l'entremise du site Web contre l'accès, l'utilisation ou la divulgation non autorisés. Par conséquent, Saint John Transit prend des mesures pour protéger la confidentialité des renseignements que vous soumettez sur ce site Web. Saint John Transit limite l'accès aux renseignements personnels recueillis par l'entremise du site Web aux employés et aux entrepreneurs qui doivent y avoir accès dans l'exercice de leurs fonctions officielles ou dans le cadre de services contractuels. Les employés et les entrepreneurs de Saint John Transit qui ont accès à ces renseignements sont tenus de les garder confidentiels et ne sont pas autorisés à les divulguer ou à les utiliser, sauf dans les cas prévus dans les présentes conditions.

Saint John Transit a mis en place plusieurs dispositifs de sécurité dans l'ensemble de ce site afin d'empêcher la divulgation ou l'accès non autorisé à des renseignements personnels. Il convient de noter que, bien que Saint John Transit ait pris des mesures pour créer un site sûr et fiable, la confidentialité de toute communication ou de tout matériel transmis à Saint John Transit ou en provenance de Saint John Transit par l'entremise de ce site ou du courriel ne peut être garantie. Lorsque vous divulguez des renseignements personnels, n'oubliez pas qu'ils peuvent être accessibles au public et, par conséquent, utilisés par d'autres personnes de manière non autorisée.