

## Vélosecure

### Foire aux questions

#### 1. **Qu'est-ce que Vélosecure?**

Vélosecure, c'est un programme qui permet de laisser son vélo dans un abri verrouillé avant de prendre l'autobus ou le train. Même si l'abri est verrouillé, nous vous recommandons d'apporter votre propre cadenas pour verrouiller votre vélo aux supports, par mesure de sécurité. L'abri est surveillé par caméra 24 heures sur 24 et fermé par une porte sécurisée s'ouvrant seulement avec une puce.

#### 2. **Où sont les abris? Combien y a-t-il de places?**

Des permis pour les abris sont offerts aux stations suivantes :

- Greenboro – 12 places
- Strandherd – 12 places
- Fallowfield – 12 places
- St-Laurent – 16 places

Les abris sont équipés de supports qui accueillent deux vélos chacun.

#### 3. **D'autres emplacements s'ajouteront-ils plus tard?**

Nous évaluerons l'utilisation des abris. S'ils sont populaires, nous envisagerons d'étendre le programme à d'autres emplacements.

#### 4. **Comment s'inscrire au programme?**

Appelez au 613-842-3777 avant le 20<sup>e</sup> jour du mois. Un préposé au service à la clientèle sera heureux de vous répondre. Assurez-vous de connaître la marque, le modèle et la couleur de votre vélo, ainsi que son numéro de série, le cas échéant.

Vous devez avoir au moins 18 ans.

#### 5. **Combien coûte l'inscription?**

Un tarif de 6 \$ est exigé à l'inscription pour obtenir une puce préprogrammée, puis des frais de 10 \$ s'appliquent chaque mois (taxes et expédition incluses). Votre puce et trois étiquettes pour votre vélo vous seront envoyées par la poste, sans frais supplémentaires.

Dans votre relevé, le montant sera identifié par la mention « OC Transpo ». Le prix pourrait être modifié éventuellement. Vous recevrez un préavis de 30 jours s'il augmente.

#### 6. **Puis-je inscrire plus d'un vélo?**

Oui : vous pouvez inscrire un maximum de trois vélos pour vous-même. Cependant, un seul à la fois peut être placé dans l'abri. L'Unité des agents spéciaux se chargera de la surveillance. Par exemple, si vous possédez deux vélos, vous pouvez les inscrire tous les deux, mais vous ne pouvez en laisser qu'un seul à la fois dans l'abri.

Si vous voulez utiliser les abris en même temps qu'un autre membre de votre ménage, vous devez payer une puce et un permis chacun.

**7. Comment saurez-vous que mon vélo est inscrit?**

Nous vous demanderons des renseignements sur votre vélo : sa couleur, sa marque et son modèle. Vous recevrez une étiquette à attacher à votre vélo pour montrer qu'il est inscrit.

**8. Où devrais-je attacher l'étiquette?**

Nous savons que les cadres peuvent être très différents selon les vélos. Si le vôtre a un tube horizontal (une barre transversale en métal qui s'étend horizontalement entre le siège et le guidon), nous recommandons d'attacher l'étiquette à cet endroit. Vous pouvez aussi l'attacher ailleurs sur le cadre, tant qu'elle est visible. Si vous la placez près des vitesses ou des roues, veillez à ce qu'elle ne frotte pas contre ces pièces pendant que vous pédalez.

**9. Comment puis-je payer ma puce et mon permis mensuel?**

Nous ferons un prélèvement unique pour la puce, et le paiement mensuel pour le permis sera prélevé automatiquement de votre carte de crédit (autour du 23<sup>e</sup> jour du mois). Nous acceptons les cartes Visa, Mastercard, American Express, Visa Débit et débit Mastercard.

**10. Dois-je posséder un laissez-passer mensuel de transport en commun pour obtenir un permis?**

Non, il n'est pas nécessaire d'avoir un laissez-passer mensuel.

**11. Puis-je acheter la puce et le permis en personne?**

Non, pas pour l'instant.

**12. Que se passera-t-il si mon paiement est refusé pour un mois?**

Si vous changez de carte de crédit ou qu'elle est expirée, appelez-nous dès que possible pour que nous mettions à jour votre dossier. Si votre paiement est refusé, vous n'aurez plus accès aux abris à partir de la fin du dernier mois payé. Votre place sera toujours réservée, et nous tenterons de communiquer avec vous. Si nous n'y parvenons pas, ou si votre carte de crédit est refusée deux fois en une période de six mois, nous accorderons votre place à la prochaine personne sur la liste d'attente.

**13. Puis-je payer avec ma carte PRESTO?**

Non. Vélosecure n'étant ni un produit PRESTO ni un tarif de transport, vous ne pouvez payer avec des fonds de votre carte PRESTO ou avec votre porte-monnaie électronique.

**14. Que faire si je souhaite annuler?**

Vous devez appeler au 613-842-3777 avant le 18<sup>e</sup> jour du mois afin de laisser assez de temps pour l'annulation de votre paiement du prochain mois. Si vous appelez

après le 18, nous pourrions seulement annuler votre paiement du mois suivant. Aucun remboursement ne sera accordé pour les annulations effectuées le 18<sup>e</sup> jour du mois ou après.

**15. *Puis-je suspendre mon permis pour un mois si je n'utilise pas mon vélo?***

Malheureusement, nous ne pouvons pas suspendre votre permis. Comme nous vendons autant de permis qu'il y a d'espaces disponibles, nous devons être justes envers tous les clients. Si vous n'utilisez pas votre vélo, vous pouvez laisser votre place à la prochaine personne sur la liste d'attente.

Lorsque vous serez prêt à utiliser votre vélo de nouveau, appelez-nous pour vérifier s'il reste de la place, ou inscrivez-vous à la liste d'attente.

**16. *S'il ne reste plus de places, que puis-je faire?***

Nous vendons autant de permis qu'il y a de places disponibles. Si l'endroit que vous avez choisi est déjà complet, vous pouvez demander d'être inscrit sur la liste d'attente. Lorsqu'une place se libérera, nous communiquerons avec les clients selon l'ordre dans lequel ils figurent sur la liste.

**17. *Puis-je utiliser n'importe quel abri?***

Non : votre permis s'applique à un seul abri. Si vous souhaitez changer d'emplacement, communiquez avec nous pour vérifier si une place est disponible ailleurs. Le cas échéant, nous reprogrammerons votre puce à distance.

**18. *Que faire si mon vélo est volé ou endommagé pendant qu'il est stationné dans l'abri?***

Appelez l'Unité d'application des règlements du transport en commun, au 613-741-2478, pour faire un signalement. Vous devrez faire une réclamation à votre propre assurance habitation, comme si le vol ou le bris était survenu n'importe où ailleurs.

OC Transpo n'est pas responsable des bris ni des vols.

**19. *Puis-je laisser mon vélo dans l'abri pendant la nuit? Sinon, pendant combien de temps puis-je le laisser?***

Oui, vous pouvez laisser votre vélo dans l'abri pendant la nuit. Votre place est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Si nous remarquons qu'un vélo reste longtemps dans un abri, nous pourrions communiquer avec vous pour nous assurer qu'il n'est pas abandonné. Si votre permis est expiré, ou si nous n'arrivons pas à vous rejoindre, nous pourrions considérer le vélo comme abandonné et le retirer de l'abri.

**20. Si je ne suis pas inscrit ou que mon permis est expiré, qu'advient-il de mon vélo si je l'ai laissé dans un abri?**

Votre vélo sera retiré de l'abri et remis au Service de police d'Ottawa. Vous devrez déposer un rapport de police, puis communiquer avec les Services du contrôle des pièces à conviction pour récupérer votre vélo.

**21. Que faire si je perds ma puce ou si elle cesse de fonctionner?**

Si votre puce s'est perdue dans la poste, appelez-nous au 613-842-3777. Nous la désactiverons et vous en enverrons une autre. Si vous finissez par recevoir les deux, veuillez en retourner une à OC Transpo, en nous appelant au préalable pour nous indiquer laquelle vous conservez (pour nous assurer d'activer la bonne).

Si vous perdez votre puce après l'avoir reçue, vous devrez en acheter une nouvelle.

Si votre puce cesse de fonctionner, vous devrez la retourner à OC Transpo pour qu'elle soit inspectée. Si elle a été endommagée, vous devrez payer pour la remplacer. Si elle ne présente aucun signe de dommage ou d'usure, nous vous en offrirons une nouvelle gratuitement. Si c'est urgent, vous pouvez payer pour une nouvelle puce avant qu'OC Transpo reçoive et inspecte l'ancienne. Si l'on conclut que la puce était défectueuse, et non endommagée, nous vous créditerons le prix de la puce.

C'est à OC Transpo qu'il revient de déterminer si une puce a été endommagée ou si elle est défectueuse.

**22. Si j'arrête d'utiliser Vélosecure, puis-je me faire rembourser ma puce?**

Non. Son prix est un montant initial non remboursable. Cependant, vous pouvez la conserver au cas où vous décideriez d'utiliser ce service à nouveau.

**23. Si j'arrête d'utiliser Vélosecure, puis-je donner ma puce à quelqu'un d'autre? Puis-je la vendre?**

La puce est enregistrée à votre nom, et tant qu'elle est active, vous êtes responsable de toute personne qui l'utilise pour avoir accès à un abri. C'est pourquoi nous ne recommandons pas de vendre ou de donner votre puce, à moins que vous acceptiez de continuer de payer et que vous assumiez la responsabilité de tout problème éventuel.