

# Conditions d'utilisation – STO à la demande

## 1. Préambule

Le service de transport à la demande dénommé « STO à la demande » (ci-après le « Service ») est un service de transport en commun sur réservation complémentaire au service régulier de la Société de transport de l'Outaouais (ci-après « la Société »).

Le Service, accessible uniquement sur réservation, permet de se déplacer à l'intérieur des secteurs de Buckingham et Masson-Angers.

Le « Client » désigne toute personne qui réserve un déplacement avec le Service STO à la demande.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions auxquelles les Clients sont habilités à utiliser le Service. La version française prévaut sur toute autre traduction des conditions générales.

L'utilisation du Service suppose l'acceptation par le client des présentes conditions d'utilisation. Le Client reconnaît du fait même en avoir pris pleinement connaissance.

## 2. Description du Service

### 2.1. Horaires

Le Service est offert :

- Lundi au mercredi de 6 h à 20 h
- Jeudi et vendredi de 6 h à 22 h
- Samedi de 7 h à 20 h
- Dimanche de 8 h à 20 h
- Jours fériés de 8 h à 20 h (Noël, Jour de l'An, Vendredi saint, Lundi de Pâques, Journée nationale des patriotes, Fête nationale du Québec, Fête du Canada)

### 2.2. Lieux de montée et de descente

Le Service est offert depuis et vers un point de rendez-vous, comme un arrêt d'autobus existant ou un autre point de repère appelé arrêt virtuel.

Les personnes à mobilité réduite admises au Service de transport adapté de la Société peuvent bénéficier d'un service de porte à porte.

### 2.3. Modalités de réservation

Le Client peut créer son compte et réserver un déplacement via :

- l'application *STO à la demande* téléchargeables dans les magasins d'applications associés aux systèmes d'exploitation iOS et Android;
- le site Web [STOalademande.sto.ca](http://STOalademande.sto.ca);
- le centre d'appels au numéro 819 525-8932.

Le délai de réservation est de 30 jours au maximum et de 20 minutes au minimum avant l'heure de départ souhaitée.

#### **2.4. Modification et annulation de réservation**

Le Client doit nécessairement annuler sa réservation s'il ne souhaite pas l'honorer.

Le Client peut annuler ou modifier sa réservation jusqu'à 20 minutes avant l'heure de prise en charge par le véhicule.

Si le Client est absent à trois (3) reprises à l'heure et au lieu convenus, sans avoir au préalable annulé sa réservation dans les délais indiqués ci-dessus, la Société se réserve le droit de suspendre son accès au Service pour une durée de 30 jours.

### **3. Tarification**

La tarification régulière de la Société s'applique au Service.

Le Porte-monnaie électronique (PME) n'étant pas disponible à bord des véhicules dédiés au Service, le paiement comptant est offert au tarif du PME.

Pour bénéficier de tarifications particulières, les Clients doivent entrer lors de la réservation les codes promotionnels correspondant :

- au tarif étudiant, aîné ou ÉCHO (les Clients devront au préalable avoir été admis à la tarification réduite en contactant la Société par courriel au [STOalademande@sto.ca](mailto:STOalademande@sto.ca) ou par téléphone au 819 525-8932);
- aux promotions temporaires;
- à la correspondance depuis ou vers le réseau régulier.

Aucun remboursement ne sera émis en cas d'omission du code promotionnel.

### **4. Conditions de transport des mineurs**

Le Service est interdit aux mineurs de moins de 14 ans non accompagnés d'un représentant légal ou d'un adulte responsable.

Tout Client ne pouvant justifier son âge doit quitter sans délai le véhicule. À défaut, il sera considéré comme empêchant volontairement le véhicule de repartir, entravant la circulation, ce qui l'exposera à toutes sanctions applicables.

Puisque le service est offert par des taxis, le siège d'auto n'est pas obligatoire pour les enfants en bas âge. Toutefois, les Clients peuvent utiliser leur propre siège d'auto, auquel cas ils ont la responsabilité de l'installer dans le véhicule. À défaut, les enfants en bas âge doivent être

attachés avec la ceinture de sécurité. S'ils sont trop petits pour se tenir droit, l'adulte doit attacher sa ceinture de sécurité et prendre ensuite l'enfant dans ses bras.

## 5. Normes de comportement

Le *Règlement concernant les normes de sécurité et de comportement des personnes dans le matériel roulant et les immeubles exploités par ou pour la Société de transport de l'Outaouais (Règlement 100)* s'applique au Service.

En particulier, les Clients s'engagent à respecter les comportements prescrits par les articles 12 (civisme), 15 (armes et matières dangereuses), 16 (animaux), 18 (nourriture et boissons), 19 (tarification et perception). Les sanctions prévues à l'article 21 s'appliquent à toute personne contrevenant aux dispositions du Règlement.

En outre, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire à bord du véhicule.

## 6. Protection des renseignements personnels

La Société est amenée à collecter et traiter les données personnelles des Clients dans le cadre de l'exécution du Service. La collecte et le traitement de ces données sont effectués dans le respect des règles applicables en matière de protection des renseignements personnels, notamment la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q. c. A-2.1.

Les données d'identification (nom, prénom, courriel, numéro de téléphone, adresse), les adresses favorites renseignées par les Clients, les historiques des réservations et des trajets réalisés, et les données de connexion des Clients sont collectés et traités à des fins :

- de gestion et d'organisation du Service;
- d'amélioration continue du Service;
- de gestion des commentaires des Clients;
- de gestion des appels et de la qualité du service au centre d'appels.

Ces données sont susceptibles d'être transmises aux opérateurs du Service si elles sont nécessaires à la réalisation de la prestation de service.

Le Client peut rectifier lui-même les données fournies dans l'application et le site Web ou via le centre d'appels du service *STO à la demande*.

Le Client a le droit de consulter les renseignements personnels détenus à son sujet, d'en obtenir copie ou de demander la rectification des renseignements inexacts, incomplets, équivoques, ou recueillis en contravention de la loi en envoyant un courriel à l'adresse [STOalademande@sto.ca](mailto:STOalademande@sto.ca).

## 7. Propriété intellectuelle

Padam Mobility est propriétaire des droits de propriété intellectuelle ou détient les droits d'usage sur tous les éléments accessibles sur le site hors contenus libres de droit, notamment les textes, images, graphiques, logos, icônes et sons.

Le logo « STO à la demande » est une propriété de la Société.

## **8. Modification des conditions générales**

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment par la Société.

Les conditions générales applicables sont celles en vigueur le jour de la réservation.

## **9. Lois applicables**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit du Québec.

Tout litige résultant des présentes conditions générales sera porté devant les tribunaux compétents de Gatineau.