



Modalités du service UP Express

Version 13.0



Pour mars 2022

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	4
1. RESPONSABILITÉS D'UP EXPRESS	5
2. RESPONSABILITÉS DES CLIENTS	5
2.1. Les clients sont avisés de prévoir suffisamment de temps pour leur transport vers l'aéroport international Pearson de Toronto.....	5
2.2. Les clients sont avisés de vérifier leurs billets au moment de l'émission ...	5
2.3. Les clients sont avisés de veiller à prendre le bon train et de sortir à la bonne gare	5
3. BILLETS, PAIEMENT ET INSPECTION DES TARIFS	6
3.1. Achat obligatoire des billets avant l'embarquement	6
3.2. Titulaires de la carte PRESTO ou utilisateurs du paiement sans contact ..	6
3.3. Achat d'un billet	12
3.4. Modalités d'utilisation du site Web et de l'application mobile	14
3.5. Règlements et considérations des catégories de tarif.....	16
3.6. Catégories de tarifs et règlements supplémentaires	18
3.7. Politique de remboursement	19
3.8. Exceptions	20
3.9. Restrictions	21
3.10. Vérification des cartes PRESTO, des moyens de paiements sans contact, des billets, des laissez-passer et des pièces d'identité.....	21
3.11. Billets perdus, égarés ou volés	23
4. DEMANDES	24
5. LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ	24
6. OBJETS TROUVÉS	25
7. ACCESSIBILITÉ.....	26
8. DROITS RÉSERVÉS	26

8.1.	Refus de passage	26
8.2.	Preuve de paiement du tarif.....	26
8.3.	Arrêts	26
8.4.	Clients en correspondance	26
8.5.	Modification des horaires	26
8.6.	Capacité.....	26
8.7.	Places assises	26
8.8.	Tabagisme	26
8.9.	Animaux.....	26
9.	COMPORTEMENT DES CLIENTS DANS LES GARES, STATIONS, VOITURES ET STATIONNEMENTS.....	27
9.1.	Stationnement à la gare de Weston.....	27
9.2.	Stationnement dans toutes les autres aires de stationnement de GO Transit	27
9.3.	Paiement des avis d’infraction de stationnement.....	27
9.4.	Comportement des clients dans le réseau UP Express	27
9.5.	Paiement des avis d’infraction.....	27
10.	BAGAGES	28
11.	POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET AUTORISATION DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS.....	29
12.	PROGRAMME POUR LES EMPLOYÉS DE L’AÉROPORT	29
13.	MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PRÉSENTE ENTENTE.....	32
14.	DEMANDES DES CLIENTS ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS.....	32
15.	GÉNÉRALITÉS	32
16.	DÉFINITIONS.....	33

INTRODUCTION

Union Pearson Express (UP Express) est un service ferroviaire aéroportuaire exploité au nom de Metrolinx qui est réservé au transport entre la gare Union au centre-ville de Toronto et l'aéroport international Pearson de Toronto. Deux arrêts sont effectués le long du trajet, soit aux gares de Bloor et de Weston.

Les présentes modalités fournissent d'importants renseignements sur le service à la clientèle et le transport à l'intention des clients.

Les modalités s'appliquent précisément au service UP Express. Les fournisseurs de services de correspondance en transport en commun aux gares d'UP Express comprennent la Toronto Transit Commission (TTC), GO Transit (une division de Metrolinx) et VIA Rail. Il se peut toutefois que les modalités d'utilisation de ces services de correspondance diffèrent. Pour obtenir de plus amples renseignements concernant ces sociétés de transport et leurs services respectifs, veuillez consulter les sites Web ou appeler aux numéros suivants :

TTC www.ttc.ca, 416 393-4636

GO Transit : www.go transit.com/fr/, 416 869-3200

VIA Rail : www.viarail.ca, 1 888 842-7245

Pour en savoir davantage au sujet de la carte tarifaire PRESTO :

www.prestocard.ca/fr-ca

1 8 PRESTO-123 (1 877 378-6123)

UP Express reçoit avec plaisir tout commentaire concernant ses services.

Veuillez communiquer avec nous :

guestservices@upexpress.com

www.upexpress.com

1 844 GET-ON-UP (1 844 438-6687)

Service à la clientèle

Le service à la clientèle UP Express est ouvert du lundi au vendredi ainsi que les week-ends et les jours fériés. Veuillez consulter upexpress.com pour connaître les horaires d'ouverture du centre d'appel du Service à la clientèle. Pour obtenir de l'aide, veuillez communiquer avec :

guestservices@upexpress.com

1 844 GET-ON-UP

416 869-3300

Ambassadeurs de gare UP Express

Les ambassadeurs de gare d'UP Express sont disponibles du lundi au vendredi, ainsi que les week-ends et les jours fériés. Veuillez consulter le site upexpress.com pour connaître les heures d'ouverture du centre de contact UP Express. Pour toute assistance, veuillez contacter:

guestservices@upexpress.com

1 844 GET-ON-UP

416 869-3300

Les clients peuvent également demander de l'aide à l'un de nos ambassadeurs de

gare.

1. UP EXPRESS

UP Express transporte les clients entre la gare UP Express de l'aérogare 1 de l'aéroport international Pearson de Toronto (gare Pearson) et la gare Union en effectuant des arrêts aux gares de Weston et de Bloor sur le trajet.

Sous réserve des restrictions annoncées, les clients d'UP Express peuvent monter à bord du train pour lequel leur billet est valide. Toutefois, les places assises et la capacité ne sont pas garanties.

2. RESPONSABILITÉS DES CLIENTS

2.1. LES CLIENTS SONT AVISÉS DE PRÉVOIR SUFFISAMMENT DE TEMPS POUR LEUR TRANSPORT VERS L'AÉROPORT INTERNATIONAL PEARSON DE TORONTO

Votre agent de voyage ou de transporteur aérien vous avisera du temps minimal recommandé pour l'enregistrement à l'aéroport Pearson.

Afin d'avoir suffisamment de temps pour effectuer les procédures d'enregistrement, le dépôt des bagages et les contrôles de sécurité, arrivez toujours à l'aéroport Pearson bien avant votre vol. Rappelez-vous qu'il peut y avoir des files d'attente aux comptoirs d'enregistrement des transporteurs aériens. Pour obtenir des détails supplémentaires au sujet des heures de vol et d'autres renseignements relatifs aux vols, visitez le site Web de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) au www.acsta.gc.ca/accueil.

De plus, prévoyez suffisamment de temps pour passer de la gare UP Express de l'aérogare 1 de l'aéroport Pearson au comptoir d'enregistrement pour le temps minimal d'enregistrement requis. Les clients en correspondance à l'aérogare 3 doivent prévoir du temps additionnel pour passer d'une aérogare à l'autre. Les correspondances entre les aérogares sont gratuites à bord du train LINK des aérogares, dont les départs sont réguliers.

Pour de plus amples renseignements sur le train LINK, veuillez visiter le www.torontopearson.com.

2.2. LES CLIENTS SONT AVISÉS DE VÉRIFIER LEURS BILLETS AU MOMENT DE L'ÉMISSION

Au moment d'acheter un billet UP Express, veuillez vous assurer qu'il s'agit du bon type de billet et que l'origine et la destination sont exactes. Si possible, indiquez immédiatement toute erreur apparente au personnel d'UP Express.

2.3. LES CLIENTS SONT AVISÉS DE VEILLER À PRENDRE LE BON TRAIN ET DE SORTIR À LA BONNE GARE

Veuillez vous assurer de monter à bord du bon train et de descendre à la bonne gare. UP Express ne pourra être tenue responsable de toute perte ou de tout retard si vous ne

respectez pas ces consignes.

3. BILLETS

3.1. ACHAT OBLIGATOIRE DES BILLETS AVANT L'EMBARQUEMENT

Un billet approprié est nécessaire pour tout trajet à bord d'un train UP Express et doit être acheté avant l'embarquement. Aucun billet UP Express n'est vendu à bord du train.

3.2 TITULAIRES DE LA CARTE PRESTO ET UTILISATEURS DU PAIEMENT SANS CONTACT

Les cartes PRESTO

Les clients peuvent utiliser leur carte PRESTO avec le service UP Express. Il existe quatre façons de se procurer une carte PRESTO :

- Après d'un agent du comptoir du service à la clientèle d'UP Express ou de GO Transit.
- Dans certains magasins Shoppers Drug Mart.
- À certains distributeurs automatiques de billets. Pour obtenir de plus amples renseignements, cliquez ici.
- En ligne; pour commander une carte PRESTO en ligne, visitez le www.prestocard.ca pour obtenir des renseignements détaillés.

Les clients déjà titulaires d'une carte PRESTO peuvent recharger leur carte (ajouter des fonds) et en vérifier le solde :

- Par les distributeurs automatiques de billets aux gares de Bloor, Weston ou Pearson
- En ligne sur le site Web de la carte PRESTO (www.prestocard.ca);
- À un comptoir de service;
- Par téléphone au numéro 1 877 378-6123;
- Dans certains magasins Shoppers Drug Mart.
- Par l'application mobile PRESTO (<https://www.prestocard.ca/fr-ca/about/presto-app>).

Utilisation de la carte PRESTO et des moyens de paiement sans contact avec UP Express à destination ou en provenance de l'aéroport

Pour valider les transactions tarifaires effectuées à l'aide d'une carte PRESTO pour un trajet vers ou depuis l'aéroport, vous devez présenter la carte à une borne de paiement PRESTO UP Express désignée située dans toutes les gares UP Express au début du trajet, puis de nouveau à une borne PRESTO UP Express à la destination. Les cartes PRESTO sont transférables, mais elles ne peuvent être utilisées que par une personne par trajet. Vous pouvez également utiliser votre carte de crédit, carte de dédit sans contact ou un portefeuille électronique compatible sur un appareil intelligent, comme un téléphone intelligent ou un objet portable, en présentant le moyen de paiement à une borne de paiement PRESTO UP Express désignée située dans toutes les gares UP Express au début du trajet, puis de nouveau à une borne PRESTO UP Express à la destination.

Pour obtenir la liste complète des supports de paiement sans contact acceptés, veuillez consulter le site Web du paiement PRESTO sans contact à l'adresse

<https://www.contactless.prestocard.ca/fr-ca>.

À l'heure actuelle, le paiement sans contact fonctionne uniquement pour les tarifs adultes pour un aller simple. Les catégories tarifaires (p.ex. personnes âgées, les jeunes et les étudiants postsecondaires) ne sont pas disponibles en paiement sans contact PRESTO.

Le plein tarif adulte pour leur déplacement, y compris les tarifs maximums ou les tarifs impayés seront facturés à l'institution financière émettrice des clients qui présentent leur carte PRESTO ou leur moyen de paiement sans contact à une borne de paiement PRESTO UP Express. Au moment d'arriver à sa destination, le client doit présenter sa carte à un lecteur UP Express pour terminer la transaction. À ce stade, si le tarif pour le déplacement est inférieur au maximum, la carte PRESTO ou le moyen de paiement sans contact (la carte ou l'appareil présenté à la borne au début du trajet) seront crédités en conséquence.

Par exemple, un client entre dans le réseau UP Express à la gare de Weston en direction de la gare Pearson. Dès que le client présente sa carte à un appareil de paiement des tarifs UP Express, le tarif maximal lui est facturé (qui dans ce cas serait de la gare de Weston à la gare Union). À la fin de son déplacement, le client présente sa carte à un appareil de paiement des tarifs UP Express de la gare Pearson et la transaction est alors conclue, puis traitée selon le tarif correspondant au déplacement de la gare de Weston à la gare de l'aéroport (plutôt que de la gare de Weston à la gare Union).

Si un client oublie de présenter sa carte à un lecteur PRESTO UP Express une fois rendu à destination, le tarif maximal sera facturé à partir de la gare de départ où il a d'abord présenté sa carte.

Veuillez prendre note que toutes les transactions de la carte PRESTO et des moyens de paiement sans contact effectuées à partir d'une borne de paiement UP Express sont achevées et fermées soixante (60) minutes après la présentation initiale de la carte à l'entrée sur le réseau UP Express. Veuillez donc vous assurer d'embarquer dans le train dans les 60 minutes suivant la présentation de la carte.

À bord du train, le représentant autorisé de l'agence de transport en commun demandera aux utilisateurs de cartes PRESTO et de moyens de paiement sans contact de présenter leur carte PRESTO et le support utilisé pour le paiement sans contact à des fins de contrôle.

Utilisation de la carte PRESTO et des moyens de paiement sans contact avec UP Express à destination ou en provenance d'une gare autre que celle de l'aéroport

Les clients souhaitant effectuer un déplacement depuis une gare autre que celle de l'aéroport jusqu'à une autre gare de cette catégorie (gare Union, gare de Bloor ou gare de Weston) peuvent utiliser leur carte PRESTO ou une carte de crédit, carte de débit, une carte sans contact acceptée ou un portefeuille électronique compatible sur un appareil intelligent, comme un téléphone intelligent ou un objet portable, devant une borne de paiement d'UP Express. Si un client présente sa carte devant une borne UP Express à son point d'origine, il devra de nouveau la présenter devant ce type de borne une fois à destination. Si le client procède à une présentation initiale de carte devant une borne de GO Transit, il peut annuler la présentation selon les indications ci-dessous. Veuillez noter que le client doit tout de même faire une présentation initiale (ou d'arrivée, s'il y a lieu) devant la borne qui convient.

À bord du train, le représentant autorisé de l'agence de transport en commun demandera aux utilisateurs de cartes PRESTO et de moyens de paiement sans contact de présenter leur carte PRESTO et le support utilisé pour le paiement sans contact à des fins de contrôle.

Annuler la présentation de la carte PRESTO

Si un client veut annuler la présentation initiale de sa carte à une borne de paiement UP Express, il peut le faire immédiatement en appuyant sur le bouton de correction (indiqué par le symbole X), ce qui fait apparaître l'écran « renversement de paiement », et en présentant de nouveau la carte devant l'appareil de paiement des tarifs UP Express. Le montant initialement déduit sera crédité à la carte PRESTO. Veuillez noter que l'annulation ne peut se faire qu'à la même gare dans les 15 minutes suivant la présentation initiale.

Pour toute aide supplémentaire, les clients peuvent contacter UP Express, parler avec un ambassadeur de gare, ou communiquer avec PRESTO au 1 877 378-6123. Si un client présente sa carte devant la mauvaise borne à sa destination (le point final de la transaction), il peut le faire en communiquant avec PRESTO au 1 877 378-6123.

Pour de plus amples renseignements sur la carte PRESTO, veuillez visiter le www.prestocard.ca.

Remboursement complet de la carte PRESTO

Les clients peuvent obtenir un remboursement du solde de leur carte PRESTO, moyennant des frais administratifs de quatre pour cent (4 %). Pour les cartes dont le solde est supérieur à 50 \$, un formulaire doit être envoyé à PRESTO. Pour les cartes ayant un solde inférieur à 50 \$, appelez le centre d'appels PRESTO au 1-877-378-6123 pour demander un remboursement. Dans les deux cas, la carte doit être retournée à PRESTO. Pour en savoir davantage, rendez-vous au www.prestocard.ca.

Prenez note qu'une carte PRESTO ne peut être remboursée si le solde est négatif.

Paiement sans contact PRESTO

Le paiement sans contact PRESTO accorde une certaine liberté en offrant un moyen de paiement plus facile et plus pratique tout en se déplaçant sans encombre dans la région – permettant l'utilisation de la carte de crédit, carte de débit sans contact, et prépayées sans contact ou le portefeuille électronique compatible sur un appareil intelligent comme un téléphone intelligent ou un objet portable. L'utilisation d'un portefeuille numérique pour le paiement est également soumise aux Conditions générales et à la Politique de confidentialité du fournisseur de portefeuille.

Pour obtenir la liste complète des supports de paiement sans contact acceptés, veuillez consulter le site Web du paiement PRESTO sans contact à l'adresse <https://www.contactless.prestocard.ca/fr-ca>.

Les clients d'UP Express qui achètent actuellement des billets ou billets électroniques d'UP Express ou qui utilisent une carte PRESTO pour se rendre à l'aéroport ou se déplacer entre l'aéroport de Pearson et le centre-ville de Toronto peuvent désormais utiliser leur moyen de paiement sans contact pour payer leur trajet UP Express. Il n'est

pas nécessaire d'acheter une carte PRESTO, de charger des fonds, ou de charger à l'avance votre carte PRESTO avant de partir, ni de faire la queue pour acheter des billets.

Lorsque vous présentez votre carte de débit sans contact, votre carte de crédit ou un portefeuille mobile compatible sur un appareil PRESTO de paiement des tarifs UP Express, vous autorisez le plein tarif adulte de votre trajet, y compris les tarifs maximums ou non payés, être facturée à votre institution financière émettrice. Nous facturerons le ou les billets pour le ou les trajets à votre moyen de paiement sans contact une fois que vous aurez terminé votre ou vos trajets durant cette journée. Il peut s'écouler jusqu'à 48 heures avant que les frais n'apparaissent sur votre relevé de crédit ou bancaire.

Pour les clients qui utilisent leur carte de débit sans contact sur leur portefeuille mobile par téléphone ou par montre, une préautorisation de 15 \$ peut être retenue par votre banque jusqu'à ce que le tarif soit entièrement traité.

Lorsque que vous utilisez un moyen de paiement sans contact, vous devez toujours présenter le même moyen de paiement sans contact (carte ou appareil) au début du trajet et à destination (comme exigé). Par exemple, si vous présentez votre téléphone au début du trajet mais que vous présentez votre montre ou votre carte à destination, deux trajets distincts et incomplets vous seront facturés.

- Si vous utilisez une carte de paiement, retirez-la de votre portefeuille ou de votre sac-à-main avant de la présenter devant la borne au début du trajet et à destination afin de vous assurer qu'elle est bien lue par l'appareil de paiement des tarifs PRESTO UP Express
- Si vous utilisez un appareil intelligent, vous devez disposer d'une batterie suffisante pour effectuer votre trajet, car il peut vous être demandé à tout moment de fournir une preuve de paiement
- Vous devez présenter uniquement le moyen de paiement sans contact avec lequel vous souhaitez payer à l'appareil de paiement des tarifs PRESTO UP Express

Vous devez présenter votre moyen de paiement sans contact à un appareil de paiement des tarifs PRESTO UP Express au début et à la fin de votre trajet. Veuillez réaliser votre déplacement dans les soixante (60) minutes suivant la présentation initiale du titre de transport.

- Un écran sur lequel figure une coche verte, accompagné d'un bip sonore, signifie que votre moyen de paiement sans contact a été accepté pour le trajet
- Un « X » rouge sur l'écran, accompagné d'un buzzer d'échec, signifie que votre moyen de paiement sans contact a été refusé pour le trajet
- Si votre moyen de paiement sans contact a été refusé, vous ne devez pas poursuivre votre trajet tant que votre moyen de paiement sans contact n'a pas été accepté ou que vous n'avez pas payé votre billet par un autre moyen

Si vous avez présenté votre moyen de paiement au début de votre trajet, et que vous devez le présenter à destination mais que vous ne le faites pas correctement, le tarif maximal sera automatiquement facturé sur votre moyen de paiement.

Votre moyen de paiement peut être refusé :

- S'il y a des Tarifs impayés à son encontre; (voir la section Tarifs impayés ci-

- dessous); ou
- S'il s'avère frauduleux ou lié à des activités illégales après vérification; ou
 - S'il a été déclaré perdu ou volé; ou
 - S'il est rejeté par votre institution financière émettrice; ou
 - S'il est endommagé

Votre support PRESTO sans contact sans un compte Mon PRESTO

Pour les utilisateurs de cartes de crédit, vous pouvez gérer votre parcours détaillé, l'historique des transactions et le paiement des tarifs impayés pour un nombre limité de transactions précédentes via l'application PRESTO, le site Web de PRESTO et le site Web sans contact PRESTO. Pour des raisons de sécurité, certains renseignements personnels fournis seront assujettis à une vérification par des sources tierces. Pour pouvoir vérifier ces renseignements, il se peut que nous devions les communiquer à des tiers aux fins de vérification. Vous consentez, par les présentes, à la communication desdits renseignements aux fins de vérification.

Les utilisateurs de cartes de débit Interac n'ont pas accès à l'historique détaillé des déplacements ou des transactions sur le site Web ou l'application PRESTO. Pour en savoir plus, consultez votre relevé bancaire personnel ou communiquez avec le Centre d'appels PRESTO au 1-877-378-6123 ou Centre de contact UP Express au 1-844-GET-ON-UP (438-6687).

Votre support PRESTO sans contact avec un compte Mon PRESTO

Lorsque vous faites une demande et que vous êtes accepté pour le service PRESTO conformément aux modalités des présentes qui sont incorporées par renvoi dans le formulaire de demande de compte, nous créerons un compte pour vous (« **Mon compte PRESTO** »), afin de suivre et de gérer l'utilisation des supports de paiement sans contact admissibles) connecté à votre compte Mon compte PRESTO. Le fait de lier une carte de crédit à un compte enregistré donnera au compte enregistré accès à des renseignements personnels, comme le parcours détaillé ou l'historique des opérations associé à ce support de paiement de crédit. Par conséquent, seul le compte de carte de crédit appartenant au titulaire du compte enregistré doit être lié au compte enregistré.

Les utilisateurs de cartes de crédit enregistrées peuvent consulter leur historique de transactions pour une plus longue durée et gérer leurs tarifs impayés en visitant le site Web de PRESTO, l'application PRESTO ou en communiquant avec le Centre d'appels de PRESTO au 1-877-378-6123 ou au numéro ATS : 711 ou 1-800-855-0511. En tant qu'utilisateur de *Mon compte PRESTO* qui utilise l'application mobile, vous recevrez également des notifications poussées sur mobile sans contact de PRESTO vous informant des actions en cours sur votre support de paiement sans contact de PRESTO.

Les utilisateurs de cartes de débit Interac n'ont pas accès à l'historique détaillé des déplacements ou des transactions sur le site Web ou l'application PRESTO. Pour en savoir plus, consultez votre relevé bancaire personnel ou communiquez avec le Centre d'appels PRESTO au 1-877-378-6123 ou Centre de contact UP Express au 1-844-GET-ON-UP (438-6687).

Fermeture de votre compte PRESTO

PRESTO se réserve le droit de résilier le présent Contrat à tout moment, à sa seule

discrétion, sur préavis. Vous pouvez mettre fin au service PRESTO et fermer votre carte PRESTO sans contact et votre compte PRESTO à tout moment, en avisant le Centre d'appels de PRESTO.

Limites de paiement sans contact PRESTO

Une seule personne à la fois peut utiliser le même support de paiement sans contact pour les trajets. Si vous voyagez avec UP Express avec un autre adulte, vous pouvez payer le tarif de l'autre passager avec une carte de débit PRESTO sans contact, une carte de crédit ou prépayée, un portefeuille mobile sur un téléphone intelligent ou une montre, ou une carte PRESTO.

PRESTO n'est pas responsable si votre tarif est imputé à une carte ou à un appareil intelligent que vous n'avez pas l'intention d'utiliser, en raison de votre non-respect des présentes modalités ou d'autres instructions affichées.

Votre trajet doit être terminé dans un délai de 60 minutes à partir du moment où vous avez saisi. Si le délai entre le début et la fin de votre trajet est supérieur au délai prescrit, vous serez facturé deux tarifs maximum pour votre trajet. Si cela se produit, vous pourrez peut-être demander un remboursement en contactant le centre d'appels PRESTO au 1 877 378-6123 ou ATS au 711, ou le 1 800 855 0511, ou Centre de contact UP Express au 1 844 GET-ON-UP (438-6687) ou au numéro local, 416 869-3300.

Si votre support de paiement sans contact est considéré comme frauduleux ou lié à des activités illégales, PRESTO sans contact le rejettera définitivement pour le trajet.

Le tarif facturé peut être sujet au changement (augmentation ou diminution) s'il y a des activités ou des présentations de cartes qui sont reçues à une date ultérieure. Le rajustement sera reflété et figurera sur votre historique de transaction et sur votre relevé de crédit ou bancaire.

Tarifs impayés

Si les fonds de votre moyen de paiement sans contact sont insuffisants ou qu'il est autrement refusé par votre institution financière émettrice lorsque PRESTO soumet une demande de paiement, PRESTO ne peut pas percevoir votre tarif (les « tarifs impayés »). Dans de tels cas, vous serez temporairement refusé pour tout trajet utilisant le moyen de paiement sans contact sur lequel figure des tarifs impayés jusqu'à ce que le montant dû ait été entièrement payé.

Les utilisateurs de cartes de débit Interac :

Si un tarif impayé est associé à votre carte de débit, le système PRESTO tentera automatiquement de recouvrer ce tarif auprès de la même carte de débit pendant une période pouvant aller jusqu'à 7 jours, ou la prochaine fois que vous utiliserez cette carte sur un appareil de paiement de tarif PRESTO. Un message s'affichera sur l'écran pour vous en aviser : « Présentez à nouveau | Tentative de paiement des tarifs impayés ». Après avoir présenté votre carte, le système PRESTO tentera de récupérer vos tarifs impayés. Une fois que votre tarif impayé est payé, soit par vous-même, soit par le système PRESTO en collectant automatiquement le tarif, vous pouvez à nouveau utiliser cette carte pour voyager. Pour obtenir de l'assistance supplémentaire, veuillez contacter le centre d'appels PRESTO.

Les utilisateurs de cartes de crédit :

Pour les utilisateurs de cartes de crédit, vous pouvez consulter le site Web ou l'application PRESTO pour voir si vous avez des tarifs impayés et suivre les instructions pour les payer au moyen d'un formulaire de paiement en ligne. Si votre tarif impayé a été perçu par votre institution financière émettrice et payé à PRESTO, vous devez vérifier que votre support de paiement sans contact est en règle avant le trajet, soit par l'application PRESTO, le site Web de PRESTO et le site Web sans contact PRESTO.

Si vous avez des tarifs impayés (crédit et débit), vous autorisez PRESTO à récupérer le tarif à l'aide de votre support de paiement sans contact jusqu'à ce que nous recevions le paiement intégral. PRESTO tentera de récupérer le tarif en utilisant votre support de paiement sans contact jusqu'à ce que nous recevions le paiement intégral :

- Par l'intermédiaire de votre institution financière émettrice, mais ne tentera pas de récupérer le paiement plus de six fois, ni plus d'une fois par jour, ni pendant plus de 30 jours après que votre paiement a été refusé pour la première fois; ou
- À la prochaine présentation de votre carte à un appareil de paiement des tarifs PRESTO UP Express

Annulation de la présentation de la carte PRESTO sans contact

Les clients peuvent immédiatement inverser (annuler) la présentation de leur carte PRESTO sans contact à partir d'un appareil PRESTO UP Express en appuyant sur le bouton Mode sur l'écran de l'appareil de paiement. L'appareil affichera un symbole de coche verte et un message « Demande d'annulation enregistrée ». Pour le paiement sans contact, les demandes d'annulation sont envoyées au système PRESTO pour être traitées en arrière-plan.

Pour obtenir une assistance supplémentaire, Les clients peuvent contacter UP Express, parler avec un ambassadeur de gare.

Remboursement des tarifs payés avec le paiement sans contact PRESTO

Si vous avez utilisé un moyen de paiement sans contact mais que le mauvais tarif vous a été facturé ou que vous n'avez pas pu présenter votre moyen de paiement à destination (au besoin) en raison de problèmes d'équipement, PRESTO peut rembourser tout ou partie de votre tarif sur le même moyen de paiement sans contact. Les frais financiers que vous avez engagés ne vous seront pas remboursés par PRESTO. Vous n'aurez le droit à aucun remboursement en cas de Tarifs impayés. Pour demander un remboursement, appelez le centre d'appels PRESTO ou Centre de contact UP Express. Le traitement des transactions des moyens de paiement sans contact peut prendre jusqu'à 48 h, c'est pourquoi il est recommandé d'attendre 48 h après le déplacement avant de faire une demande de remboursement. Les demandes de remboursement doivent être faites dans les soixante (60) jours suivant le voyage.

3.3 ACHAT D'UN BILLET

Vous pouvez vous procurer une série de billets électroniques sur le site Web d'UP Express au www.upexpress.com ou à partir de notre application mobile (pour appareils iPhone, Android et Windows) (l'« **application mobile** »). Ces billets comporteront un code à barres et devront être visibles (billets imprimés ou affichage mobile) aux fins de vérification et d'inspection à bord.

D'autres produits tarifaires sont parfois offerts et doivent être utilisés s'il y a lieu. Veuillez noter que vous ne pouvez acheter qu'un maximum de 20 billets électroniques par

transaction unique en ligne. Pour en acheter davantage, veuillez consulter les tarifs pour billets d'affaires, de groupe et de conférence à la section 3.6.

Les modes de paiement suivants vous permettent de vous procurer un billet ou de payer un tarif UP Express :

Mode de paiement	Type de billet						
	Billet électronique du site Web	Billet électronique de l'application mobile	Billet imprimé d'un comptoir de service	Billet imprimé d'un distributeur automatique de billets	Billet en papier des ambassadeurs de gare (hors du train seulement)	Paiement sans contact PRESTO	Vérification des cartes de paiement par le lecteur de cartes
Argent comptant (\$ CA ou \$ US)	x	x	✓	✓	x	x	x
Débit	x	x	✓	✓	✓	✓	✓
Portefeuille numérique sur le téléphone ou la montre	x	x	x	x	x	✓	✓
Visa Mastercard American Express	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Carte PRESTO	x	x	✓	x	x	x	✓

UP Express propose les catégories tarifaires suivantes :

	Définition	Exigences
Adulte	Clients âgés de 20 à 64 ans (inclusivement)	Preuve d'âge à fournir sur demande
Enfant	Clients âgés de 12 ans et moins	
Jeune	Clients âgés de 13 à 19 ans (inclusivement) ayant une pièce d'identité délivrée par une école canadienne ou par le gouvernement	
Étudiant postsecondaire	Clients inscrits à temps plein dans un établissement d'enseignement postsecondaire (quel que soit leur âge) dans la région du Grand Toronto ayant une carte pour étudiant de GO Transit valide	Carte pour étudiant de GO Transit valide à fournir sur demande
Personne âgée	Clients de 65 ans ou plus	Preuve d'âge à fournir sur demande
Famille	Jusqu'à deux adultes et jusqu'à trois autres clients de 19 ans et moins	
Courte rencontre Aller-retour	Billet de retour vers l'aéroport Pearson expirant 4 heures après le premier trajet	Départ des clients depuis les gares Union, de Bloor ou de Weston uniquement
Famille Courte rencontre Aller-retour	Jusqu'à deux adultes et jusqu'à trois autres clients de 19 ans et moins	
	Billet de retour vers l'aéroport Pearson expirant 4 heures après le premier trajet	
Longue escale Aller-retour	Billet de retour de l'aéroport Pearson expirant 7 heures après le premier trajet	

<p>Famille Longue escale Aller- retour</p>	<p>Jusqu'à deux adultes et jusqu'à trois autres clients de 19 ans et moins</p> <p>Billet de retour de l'aéroport Pearson expirant 7 heures après le premier trajet</p>	<p>Départ des clients depuis la gare Pearson</p>
--	--	--

3.4 MODALITÉS D'UTILISATION DU SITE WEB ET DE L'APPLICATION MOBILE

En accédant au site Web d'UP Express, en ouvrant un compte ou en achetant un billet électronique, vous acceptez d'être lié aux modalités d'achat et d'utilisation ou d'accès pertinentes et de vous y confirmer. Les modalités d'utilisation du site Web d'UP Express se trouvent en ligne au www.upexpress.com; le contrat de licence relatif à l'application mobile d'UP Express pour les utilisateurs finaux qui régit l'utilisation de l'application mobile d'UP Express est fourni dans l'application en soi.

Comptes

Lorsque vous créez un compte avec UP Express, vous acceptez de fournir des renseignements personnels qui sont véridiques, exacts, actuels et complets et de veiller à ce que cette information demeure véridique, exacte, actuelle et complète. La désignation de votre compte ne peut pas inclure le nom d'une autre personne si vous avez l'intention de vous faire passer pour cette personne, ou d'être offensant, vulgaire ou obscène. La désignation et le mot de passe de votre compte sont propres à vous. Il vous incombe d'assurer la confidentialité de votre mot de passe et de la désignation de votre compte, et vous avez l'entière responsabilité de toutes les activités qui se déroulent à la suite de l'utilisation de votre mot de passe ou de votre compte (y compris les achats).

À cet égard, vous acceptez d'aviser immédiatement UP Express de toute utilisation non autorisée de votre mot de passe ou de toute autre infraction à la sécurité. Vous devez vous assurer également de vous déconnecter de votre compte à la fin de chaque session. UP Express n'est nullement tenue de vérifier l'identité ou l'autorité actuelle des utilisateurs d'une désignation de compte ou d'un mot de passe. UP Express peut exiger de modifier votre désignation de compte ou votre mot de passe si elle croit que votre compte n'est plus sécurisé ou si elle reçoit une plainte selon laquelle votre désignation de compte enfreint les droits d'une autre personne. UP Express se décharge de toute responsabilité relativement aux dommages et dépenses qui découlent ou sont issus de l'utilisation non autorisée d'une désignation de compte ou d'un mot de passe en contradiction avec les présentes modalités.

Vous n'avez aucun droit de propriété sur votre compte ou la désignation de votre compte. UP Express peut refuser une inscription, annuler un compte ou refuser l'accès au site Web d'UP Express ou à l'application mobile, pour quelque motif que ce soit, sans préavis et sans engagement de responsabilité à votre égard ou à l'égard de toute autre personne. Si vous fournissez des renseignements faux, inexacts, périmés ou incomplets, UP Express peut, sans limiter les autres recours, résilier votre compte ou annuler toute autre obligation à votre égard sans avis préalable.

UP Express est en mesure de fermer votre compte s'il est inactif pour une période de deux ans et demi.

Mode de paiement

Vous pouvez payer votre achat d'un billet électronique en utilisant l'une des options de paiement indiquées dans le tableau ci-dessus à la section 3.2, et vous autorisez UP Express à débiter la carte ou le compte applicable du prix d'achat du billet électronique, y compris les taxes applicables et autres frais.

UP Express a conclu une entente avec Bytemark, Inc. pour traiter les paiements de billets électroniques réalisés par l'entremise du site Web d'UP Express et de l'application mobile. Vous déclarez et certifiez que vous êtes le détenteur de la carte applicable ou le propriétaire du compte applicable. Si votre carte est rejetée par l'émetteur, votre billet électronique ne vous sera pas envoyé par courriel et UP Express ne sera pas tenue d'honorer la commande.

Les commandes sont traitées uniquement lorsque l'adresse et les autres renseignements de facturation ont été vérifiés. Si vous avez ouvert un compte, il se peut qu'UP Express ou son mandataire conserve les renseignements relatifs à votre carte de crédit afin que vous puissiez acheter des billets électroniques supplémentaires sans avoir à fournir l'information chaque fois que vous avez accès au site Web d'UP Express ou à l'application mobile.

Prix

En confirmant votre achat à la fin du processus de paiement sur le site Web d'UP Express, vous acceptez de payer à UP Express le montant établi comme le PRIX TOTAL près du bouton CONFIRMER ET TERMINER LA COMMANDE à la page de paiement. En confirmant votre achat à la fin du processus de paiement dans l'application mobile, vous acceptez de payer à UP Express le montant établi comme le PRIX TOTAL dans la page de CONFIRMATION D'ACHAT.

Le PRIX TOTAL est indiqué en dollars canadiens et comprend les taxes applicables ainsi que les frais de tiers, le cas échéant. Le prix d'achat en dollars canadiens sera débité par UP Express de la carte de crédit ou du compte sélectionné. Le terme « prix d'achat » renvoie au PRIX TOTAL établi sur le site Web d'UP Express ou à la page de l'application mobile, selon le cas applicable.

Confirmation de la commande

Si vous ne recevez pas de numéro de confirmation (dans une page de confirmation ou par courriel) une fois que vous avez fourni l'information de paiement, si vous recevez un message d'erreur ou si le service est interrompu après que vous avez fourni l'information de paiement, vous êtes tenu de vérifier auprès d'un ambassadeur de gare si votre commande a été conclue ou non. Vous êtes peut-être la seule personne ayant connaissance des problèmes survenus durant le processus d'achat. Metrolinx, ses employés et ses représentants n'assument la responsabilité d'aucune perte (monétaire ou autre) si vous supposez qu'une commande n'est pas conclue parce que vous n'avez pas reçu de confirmation.

Communications électroniques

Lorsque vous ouvrez un compte ou que vous achetez un billet électronique sur le site Web d'UP Express ou dans l'application mobile, et lorsque vous envoyez un

courriel à UP Express, vous communiquez avec UP Express par voie électronique. Vous acceptez de recevoir des communications électroniques d'UP Express, de ses agents et de ses entrepreneurs au sujet de votre compte ou de vos achats. Nous communiquerons avec vous par courriel ou par des avis sur le site Web d'UP Express ou dans l'application mobile. Vous convenez que tous les avis, ententes, divulgations et autres communications que nous vous envoyons par voie électronique satisfont les exigences juridiques de ces communications écrites.

3.5. RÈGLEMENTS ET CONSIDÉRATIONS DES CATÉGORIES DE TARIF

Disponibilité et expiration des billets

- Les billets électroniques expirent un (1) an suivant la date d'achat, sauf indication contraire.
 - Une fois achetés, les billets électroniques peuvent être utilisés immédiatement.
- Les billets imprimés UP Express (c.-à-d. les billets achetés à un distributeur automatique de billets ou à un comptoir de service UP Express auprès d'un ambassadeur de gare) expirent dans les 60 minutes suivant le moment de l'achat, sauf indication contraire. Veuillez prendre note que ces laissez-passer ne sont pas transférables.
 - Pour les clients en provenance de GO Transit, les billets expireront une (1) heure suivant l'arrivée dans une gare UP Express.
- Billets de retour – après que votre billet a été vérifié/validé lors du premier trajet, vous devez attendre au moins 30 minutes pour effectuer le trajet de retour.
 - La portion de retour du billet est valide pour un (1) an suivant la date d'émission, pourvu qu'elle ne soit pas utilisée.
- Les billets de retour Courte rencontre expirent 4 heures après votre premier trajet.
- Les billets de retour Longue escale expirent 7 heures après votre premier trajet.
- UP Express se réserve le droit d'exiger l'échange de billets non utilisés (qui n'ont pas encore expiré) contre des billets en cours d'utilisation.
- Billets de retour (achat possible en ligne sur le site Web ou dans l'application mobile comme billets électroniques seulement)
- Des tarifs réduits pour les adultes, les étudiants et les personnes âgées sont offerts. À l'heure actuelle, le paiement sans contact fonctionne uniquement pour les tarifs adultes pour un aller simple. Un titre de transport pour adultes payé avec PRESTO sans contact (p.ex. la carte de crédit, la carte de débit ou au moyen d'un portefeuille électronique sur un téléphone ou une montre) doit être utilisé pour effectuer un déplacement dans les soixante (60) minutes suivant la présentation initiale du titre de transport. Les autres catégories tarifaires (p.ex. personnes âgées et étudiants postsecondaires) ne sont pas disponibles en paiement sans contact PRESTO.
- Les titres de transport pour jeunes et étudiants postsecondaires ne peuvent pas être achetés sur le site web d'UP Express, au moyen de l'application mobile, aux comptoirs de service ou aux distributeurs automatiques de billets dans les gares. Les titres de transport à tarif réduit pour jeunes et

étudiants postsecondaires ne sont disponibles qu'avec PRESTO. Les jeunes et les étudiants postsecondaires doivent configurer leur carte PRESTO pour que le tarif « Jeune » ou « Étudiant postsecondaire » soit activé avant de voyager, afin de s'assurer qu'ils recevront le tarif réduit lorsqu'ils présentent leur carte PRESTO.

- Les billets de retour ne sont valables que pour une seule personne par trajet.

Enfants de 12 ans et moins

- Les enfants de 12 ans et moins se déplacent sans frais.
- Tout enfant de 6 ans et moins doit être accompagné d'un adulte pendant la totalité du trajet.
- Les enfants doivent présenter une preuve d'âge valide sur demande à une autorité compétente à bord du train.

Jeunes

- Les jeunes auront le droit de voyager à un tarif réduit sous réserve des conditions suivantes :
 - **Les jeunes doivent posséder une pièce d'identité prouvant l'âge (c.-à-d. une pièce d'identité délivrée par une école canadienne ou par le gouvernement) lors de leurs déplacements pour confirmer au moment du contrôle de billets qu'ils sont âgés de 13 à 19 ans (inclusivement).**

Étudiants postsecondaires

- Les clients inscrits à temps plein dans un établissement d'enseignement postsecondaire (quel que soit leur âge) dans la région du Grand Toronto auront le droit de voyager à un tarif réduit sous réserve des conditions suivantes :
 - Les étudiants postsecondaires doivent posséder une carte pour étudiant de GO Transit valide lorsqu'ils voyagent afin de confirmer leur statut d'étudiant postsecondaire au moment du contrôle de billets.
 - La carte pour étudiant de GO Transit est une carte étudiant électronique. Tout étudiant postsecondaire doit avoir une carte pour étudiant de GO Transit lors de ses déplacements sur les réseaux d'UP Express et de GO Transit. Vous pouvez facilement demander une carte pour étudiant de GO Transit en ligne.

Personne âgée

- Les personnes âgées de plus de 65 ans auront droit d'effectuer un trajet à tarif réduit selon les conditions suivantes :
 - Une autorité compétente peut demander à une personne âgée de lui présenter une preuve d'âge, c'est pourquoi cette dernière doit avoir une pièce d'identité convenable en tout temps à bord d'UP Express pour que son billet soit valide.

Famille

- Un billet familial peut être vendu à un groupe d'un maximum de cinq clients; c.-à-d. jusqu'à deux adultes et jusqu'à trois autres clients de 18 ans et moins.
 - Les clients qui utilisent un billet familial doivent se déplacer ensemble en tout temps afin d'être admissibles au rabais approprié.

Prévalidation des tarifs

- Pendant les périodes de pointe de l'UP Express, les clients sont priés de faire la queue sur le quai et d'avoir leurs billets disponibles. La pré-validation tarifaire sera effectuée les jours de semaine, les week-ends et lors d'événements dans les gares Union et Pearson. Si vous voyagez entre 14h00 et 19h00 à la gare Union, et entre 06h00 et 09h00 et 15h00 et 19h00 à la gare Pearson, veuillez vous accorder quelques minutes supplémentaires pour monter à bord du train.
- Les billets peuvent être payés rapidement et facilement aux distributeurs automatiques de billets, via l'application mobile gratuite UP Express et en ligne.
- Les clients qui ont acheté un billet ou qui ont présenté leur paiement sans contact PRESTO avec une carte de crédit, une carte de débit ou un portefeuille électronique sur un téléphone ou une montre peuvent monter dans le train.

À bord

- Les clients qui ne sont pas en possession d'une preuve de paiement et d'une pièce d'identité valide lorsqu'ils sont à bord d'un train UP Express seront soumis à l'application des tarifs conformément aux règlements n° 2 et n° 2A de Metrolinx.
- Les billets UP Express doivent être achetés avant l'embarquement. Les billets de l'UP Express ne sont pas vendus à bord du train.
- Les titulaires d'une carte PRESTO doivent la présenter devant une borne PRESTO UP Express à la gare UP Express avant l'embarquement.
- Les moyens de paiement sans contact acceptés (la carte de crédit, la carte de débit ou un portefeuille électronique compatible sur un appareil intelligent comme un téléphone intelligent ou un objet portable) doivent être présentés à un appareil de paiement des tarifs PRESTO UP Express avant d'embarquer dans un train UP Express, et doivent être présentés à destination et à la sortie de la gare.

Billets Courte rencontre Aller-retour (achat possible en ligne sur le site Web ou dans l'application mobile comme billets électroniques ou auprès d'un ambassadeur de gare)

- Les clients qui prennent un train UP Express pour accueillir des voyageurs à l'aéroport Pearson peuvent acheter un billet Courte rencontre aller-retour à un tarif réduit.
- Le départ des clients utilisant ce type de tarif doit se faire des gares Union, de Bloor ou de Weston uniquement.
- Les billets Courte rencontre expirent 4 heures après la vérification initiale. La vérification initiale aura lieu en chemin vers la gare de l'aéroport Pearson aussitôt que le client monte à bord du train UP Express.
- Les clients peuvent également acheter un billet **Famille Courte rencontre Aller-retour** qui est valide pour un maximum de deux adultes et jusqu'à trois autres clients de 19 ans et moins.
- Veuillez noter que la première partie de ce billet ne peut pas être utilisée après 23 h.
- Les billets Courte rencontre ne peuvent être utilisés à d'autres fins que pour aller à la gare de l'aéroport Pearson et revenir à la gare d'origine. Les clients qui souhaitent se rendre plus loin que leur gare d'origine devront payer un

tarif supplémentaire.

- Si une partie d'un billet n'est pas utilisée (c.-à-d. qu'une seule partie de l'aller-retour a été utilisée), la portion non utilisée est non échangeable et non remboursable.

Billets Longue escale Aller-retour (achat possible en ligne sur le site Web ou dans l'application mobile comme billets électroniques ou auprès d'un ambassadeur de gare)

- Les clients UP Express ayant une longue escale entre leurs vols peuvent acheter un billet aller-retour à prix réduit à la gare de l'aéroport Pearson.
- Les billets Longue escale expirent 7 heures après la vérification initiale. La vérification initiale aura lieu à la sortie de la gare de l'aéroport Pearson, dès que le client montera à bord du train UP Express.
- Les clients sont avisés de s'assurer qu'un membre du personnel d'UP Express vérifie leur billet avant qu'ils n'utilisent le service UP Express.
- Les billets Longue escale ne peuvent être utilisés à d'autres fins que pour quitter la gare de l'aéroport Pearson et y revenir.
- Veuillez noter que la première partie de ce billet ne peut pas être utilisée après 23 h.
- Les clients peuvent également acheter un **billet Famille Longue escale Aller-retour** qui est valide pour un maximum de deux adultes et jusqu'à trois autres clients de 18 ans et moins.
- Les billets Longue escale sont seulement offerts à prix réduit pour les clients se rendant à la gare Union. Les clients qui souhaitent utiliser un billet Longue escale jusqu'aux gares de Weston et de Bloor peuvent le faire, mais ils ne seront admissibles à aucune autre forme de réduction supplémentaire.
- Si une partie d'un billet n'est pas utilisée (c.-à-d. qu'une seule partie de l'aller-retour a été utilisée), la portion non utilisée est non échangeable et non remboursable.

3.6. CATÉGORIES DE TARIFS ET RÈGLEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Rabais d'entreprises, conférences, congrès et événements, et réservation de groupe

- Les entreprises qui souhaitent acheter une grande quantité de billets peuvent être admissibles à des réductions – veuillez visiter le www.upexpress.com/réservationdegroupe pour obtenir de plus amples renseignements.
- Les clients qui envisagent de se déplacer en groupes de plus de 10 personnes sont avisés de communiquer avec corporatebooking@metrolinx.com avant le déplacement.
- Les voyageurs en groupe qui prévoient de prendre UP Express sont encouragés à faire une demande de voyage de groupe en ligne sur corporatebooking@metrolinx.com afin d'avoir accès à des billets à prix réduits. Les tarifs varient, visitez le www.upexpress.com/réservationdegroupe pour obtenir de plus amples renseignements.

Billets pour les employés de l'aéroport

- Les employés admissibles de l'aéroport peuvent acheter des billets aller simple et des laissez-passer mensuels. Pour en savoir davantage, visitez

le site [.www.upexpress.com](http://www.upexpress.com)

Billets de correspondance VIA Rail-UP Express

- Afin de faciliter les déplacements prolongés, les passagers de VIA Rail qui souhaiteront utiliser le service UP Express pourront acheter un billet de correspondance :
 - En ligne sur le site www.viarail.ca;
 - Par téléphone au 1 888 VIA-RAIL (1 888 842-7245);
 - Dans les gares VIA sélectionnées.
- Les billets de correspondance VIA Rail-UP Express ne sont ni remboursables ni échangeables.
- Pour en savoir davantage ou pour connaître les prix, veuillez consulter le www.viarail.ca.

Accessibilité (personnes de soutien)

- Les clients qui ont besoin d'une assistance physique dans leurs déplacements à bord d'UP Express peuvent être accompagnés d'une personne de soutien en mesure de les aider, ou encore d'un animal d'assistance.
- Les Personnes de soutien se déplacent gratuitement à bord d'UP Express et reçoivent un Billet de faveur d'un Représentant du service à la clientèle aux comptoirs de service. Les Personnes de soutien accompagnant des personnes handicapées à bord d'UP Express ne se verront pas délivrer de contravention au moment d'un contrôle des titres de transport.
- Pour en savoir davantage, veuillez vous reporter à la section 7 relative à l'accessibilité.

Tarifs UP Express avec GO Transit

- Veuillez prendre note que les tarifs UP Express **ne sont pas** valides avec GO Transit.

Tarifs GO Transit avec UP Express

- Veuillez prendre note que les tarifs GO Transit **ne sont pas** valides avec UP Express.

Arrondissement des devises américaines – tous les fonds seront arrondis au multiple de cinq sous le plus près.

3.7. POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Admissibilité au remboursement

- Seuls les **billets électroniques non utilisés sont admissibles** à un remboursement complet.
- Les billets électroniques sont remboursables pour une période allant jusqu'à un (1) an suivant l'achat (sauf indication contraire), pourvu qu'ils ne soient pas utilisés.
- Les billets imprimés (c.-à-d. les billets achetés à un distributeur automatique de billets, ou par l'intermédiaire d'un ambassadeur mobile de gare UP) **ne sont pas admissibles** au remboursement.
- Les billets Courte rencontre et Longue escale partiellement utilisés **ne sont pas admissibles** au remboursement.
- Les billets de retour partiellement utilisés **ne sont pas admissibles** au remboursement.

- Les tarifs incorrects payés avec un moyen de paiement sans contact, ou si vous n'avez pas pu présenter votre carte à la sortie de la gare (si besoin) en raison d'un problème d'équipement ou d'appareil. Pour demander un remboursement, appelez le centre d'appels PRESTO ou Centre de contact UP Express
- Les billets de correspondance VIA Rail-UP Express ne sont **ni remboursables ni échangeables**.
- Dans le cas d'un retard de service de plus de 45 minutes, les clients peuvent être admissibles à un remboursement pouvant atteindre le tarif payé. Les clients doivent communiquer avec UP Express dans les 30 jours suivant leur déplacement.
- Veuillez prendre note qu'UP Express n'assume aucune responsabilité quant à toute perte indirecte (vol manqué, bagages perdus, etc.) causée par une interruption.
- Les billets de faveur et les billets gratuits ne sont ni remboursables ni échangeables et n'ont aucune valeur monétaire.

Mode de remboursement

- Tous les remboursements associés aux billets électroniques peuvent être effectués par téléphone à l'UP Express ou à l'aide du formulaire « **Pour nous joindre** » au **www.upexpress.com** ou dans l'application mobile. Les montants seront crédités sur la carte de crédit utilisée au moment de l'achat.
- Toutes les demandes de remboursements des tarifs payés avec des moyens de paiement sans contact peuvent être faites en appelant le centre d'appels du UP Express ou le centre d'appels PRESTO. PRESTO peut rembourser tout ou partie de votre tarif sur le même moyen de paiement sans contact.
- La valeur des remboursements sera inférieure ou égale au tarif payé.

3.8. EXCEPTIONS

- À l'exception des catégories tarifaires ou des tarifs spéciaux fournis ou publiés dans les bulletins, les suppléments ou le site Web d'UP Express (**www.upexpress.com**) à l'occasion, les tarifs sont payés pour un aller simple et aucune autre réduction sur le tarif ne sera accordée aux classes de clients.
- Conformément à l'article 2 de la *Loi sur les services policiers* (Ontario), un policier ou un agent de police de la Gendarmerie royale du Canada n'a pas à payer un tarif si ledit policier ou agent a en sa possession les pièces d'identité officielles émises par les services de police qui l'embauchent. Il est entendu que l'avantage de cette disposition ne s'étend pas aux agents spéciaux, aux agents des Premières nations, aux agents d'exécution des règlements, aux membres auxiliaires ou civils d'un corps de police et aux agents des services frontaliers du Canada.
- Les jours consacrés à la reconnaissance nationale ou provinciale des anciens combattants, aucun droit de transport n'est exigé pour :
 - un ancien combattant et la personne qui l'accompagne ou
 - la famille immédiate d'un ancien combattant décédé, à condition que cette personne puisse fournir une carte d'identité ou des documents militaires indiquant sa relation avec l'ancien combattant décédé.
- Sauf indication explicite contraire, un billet est valide uniquement pour un passage continu sans arrêt aux services prévus pour s'arrêter à la

destination inscrite ou encodée sur le billet.

- Les tarifs spéciaux autres que les tarifs courants seront en vigueur comme ils sont publiés dans les bulletins, les suppléments aux modalités ou au www.upexpress.com.

3.9. RESTRICTIONS DE TRANSPORT

- Un client n'a pas le droit de se rendre au-delà de la destination imprimée, marquée ou encodée sur son billet.
- Les trajets raccourcis sont des trajets qui se terminent avant la destination pour laquelle le billet a été acheté. Les clients qui effectuent un trajet raccourci ne sont admissibles à aucune forme de réduction ni à aucun remboursement lié au fait qu'ils descendent à un arrêt avant leur destination finale.
- Tous les billets sont acceptés à une gare qui se situe avant la gare imprimée ou encodée dans le corridor désigné si le tarif de la nouvelle destination est égal ou inférieur au tarif imprimé ou encodé sur le billet.
- Le même moyen de paiement sans contact ne peut être utilisé que par une seule personne à la fois pour se déplacer. Vous ne pouvez payer le tarif d'une autre personne avec un moyen de paiement sans contact que si elle voyage avec vous et seulement si vous avez payé votre tarif par un autre moyen. PRESTO n'est pas responsable de la facturation de votre tarif sur une carte ou sur un appareil intelligent que vous n'aviez pas l'intention d'utiliser, en raison de votre non-respect des présentes Conditions générales ou de toute autre instruction affichée. Si votre moyen de paiement s'avère frauduleux ou lié à des activités illégales, le paiement sans contact PRESTO le refusera pour les trajets de manière permanente. Le tarif facturé peut être modifié (à la hausse ou à la baisse) si des activités ou des présentations sont reçues à une date ultérieure. L'ajustement sera reflété et apparaîtra sur l'historique de vos transactions et sur votre relevé de carte de crédit/compte bancaire. Pour obtenir tous les détails des restrictions en matière de paiement sans contact, veuillez consulter les Conditions générales du Paiement ouvert de PRESTO sur le [site Web de PRESTO](#).

3.10. VÉRIFICATION DES CARTES PRESTO, DES MOYENS DE PAIEMENT SANS CONTACT, DES BILLETS, DES LAISSEZ-PASSER ET DES PIÈCES D'IDENTITÉ

Cartes Presto, billets, laissez-passer et pièces d'identité

- Les cartes PRESTO, billets, laissez-passer et pièces d'identité peuvent faire l'objet d'une vérification ou d'une validation conformément aux modalités des règlements n° 2 et n° 2A de Metrolinx. Le manquement à l'obligation de fournir une preuve de paiement valide, tel que déterminé par Metrolinx, à son entière discrétion, peut être soumis à une amende, une pénalité ou des poursuites conformément aux règlements ou aux conditions générales.

Si vous souhaitez adresser une demande concernant ces Frais d'inspection ou les contester, veuillez appeler :

Centre d'appels du UP Express
1-844 GET-ON-UP (438-6687)

Local : 416 869-3300
 ATS : 1 800 387-3652 (téléimprimeur seulement)
 Télécopieur : 416 869-1662

Paiement sans contact PRESTO

- Pour bénéficier des tarifs du paiement sans contact PRESTO, vous devez être prêt à montrer le moyen de paiement sans contact que vous avez présenté au début de votre trajet, si on vous le demande. Vous devez permettre à un représentant d'une Société de transport en commun de vérifier votre moyen de paiement sans contact à tout moment pendant votre trajet. Il peut vous être demandé de présenter votre moyen de paiement sans contact à un appareil d'inspection dans le cadre d'un contrôle des titres de transport. La présentation de votre moyen de paiement sans contact à un appareil d'inspection confirmera qu'il s'agit bien du même moyen de paiement que celui utilisé pour le trajet.
- Si le moyen de paiement sans contact que vous avez présenté à l'appareil d'inspection n'a pas été correctement présenté au début de votre trajet ou ne peut être lu (ce qui sera considéré comme une incapacité à fournir une preuve de paiement valable), PRESTO déterminera qu'il y a eu un échec lors du contrôle et facturera des frais d'inspection sur le moyen de paiement sans contact conformément à la politique tarifaire d'UP Express. Voir le tableau ci-dessous pour les détails des Frais d'inspection :

Société de transport en commun	Frais d'inspection
UP Express	Tarif maximal pour un aller simple Adulte + 2,00 \$ frais de commodité

Le tarif d'inspection de votre moyen de paiement sans contact PRESTO sera facturé le jour suivant et apparaîtra comme une charge séparée sur votre relevé de carte de crédit. Le résultat du contrôle sera également disponible dans votre historique de voyages sur le site web de PRESTO. Les utilisateurs de cartes de débit Interac n'ont pas accès à l'historique détaillé des déplacements ou des transactions sur l'application ou le site Web de PRESTO. Pour obtenir des renseignements, adresser une demande ou contester un tarif d'inspection relatif à un moyen de paiement sans contact PRESTO, veuillez contacter :

Centre d'appels du UP Express
 1-844 GET-ON-UP (438-6687)
 Local : 416 869-3300
 ATS : 1 800 387-3652 (téléimprimeur seulement)
 Télécopieur : 416 869-1662

OU

Centre d'appels PRESTO
 1-877-378-6123
 ATS : 711 ou 1-800-855-0511.

Après trois fraudes constatées lors de contrôles, vos moyens de paiement sans contact seront définitivement bloqués pour les déplacements. Si le moyen de paiement sans contact présenté au lecteur PRESTO pour vérification est refusé (c'est à dire les moyens de paiement non acceptés par PRESTO, les moyens de paiement dont la date d'expiration est dépassée, les moyens de paiement illisibles en raison d'un problème avec les moyens de paiement, les moyens de paiement qui ont été précédemment bloqués par le système PRESTO, ou les moyens de paiement avec des Tarifs impayés à son encontre), il sera traité comme un manquement à l'obligation de fournir une preuve de paiement valide et vous pourrez être soumis à une amende, une pénalité ou des poursuites conformément aux règlements ou aux conditions générales de la Société de transport en commun concernée.

3.11. BILLETS PERDUS, ÉGARÉS OU VOLÉS

- Metrolinx, UP Express et ses exploitants ne sont pas responsables des billets perdus, égarés ou volés, et ces derniers ne seront ni remplacés ni remboursés.
- Les clients ayant acheté des billets électroniques peuvent communiquer avec un ambassadeur de gare afin de récupérer ou d'imprimer à nouveau leurs billets électroniques à la suite d'un processus de vérification.

4. DEMANDES

- Toutes les demandes, quelle que soit leur nature, doivent être rédigées par écrit dans les vingt-quatre (24) heures et envoyées à :
Metrolinx
Claims Management, Risk and Insurance
20 Bay Street, Suite 600
Toronto (Ontario) M5J 2W3
Téléphone : 416 869-3600
Courriel : riskmanagement@metrolinx.com

5. LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

- Metrolinx, UP Express, ses exploitants et ses revendeurs ne sont pas responsables des retards causés par les accidents, les conditions de la route ou des rails, les tempêtes de neige ou les autres conditions hors de leur contrôle, ou du défaut de quitter un point ou une gare ou d'arriver à destination.
- Metrolinx, UP Express, ses exploitants et ses revendeurs ne sont pas responsables des pertes ou dommages liés aux propriétés d'UP Express, y compris aux trains.
- Metrolinx, UP Express, ses exploitants et ses revendeurs ne sont pas responsables des coûts découlant des vols ratés à l'aéroport international Pearson de Toronto.
- Metrolinx, UP Express, ses exploitants et ses revendeurs ne sont pas responsables des coûts découlant des correspondances ratées avec d'autres services de voyage.
- Les utilisations des autres services sont assujetties aux modalités respectives des autres services.
- Metrolinx et UP Express ne sont pas responsables du remboursement de billets vendus par ses revendeurs.

- **Metrolinx, UP Express, ses exploitants et ses revendeurs ne peuvent en aucun cas être tenus responsables de tout dommage accessoire, indirect, consécutif, punitif ou spécial.**
- Metrolinx, UP Express, PRESTO, ses exploitants et ses revendeurs ne sont pas responsables de tout retard, dommage, désagrément ou de toute perte, ou dépense, que vous ou toute autre personne pourriez subir : (i) si le service de paiement sans contact de PRESTO ne fonctionne pas comme prévu pour une raison quelconque, y compris tout retard ou échec dans le traitement d'une transaction; (ii) si nous ne recevons pas d'avis ou d'instructions de votre part, pour quelque raison que ce soit, ou si nous retardons ou n'exécutons pas vos instructions, pour quelque raison que ce soit; (iii) si PRESTO ne traite pas une transaction lorsque votre moyen de paiement sans contact ne dispose pas de fonds suffisants ou si votre moyen de paiement sans contact a été refusé; ou (iv) si un message ne vous a pas été transmis ou l'a été avec retard, ou si un message est transmis à une autre personne que vous au(x) point(s) de contact que vous avez indiqué(s).
- De plus, vous convenez que Metrolinx, UP Express et PRESTO ne seront pas tenu 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 acceptez que PRESTO vous fournit, par l'intermédiaire de PRESTO sans contact, un mode de paiement uniquement pour les déplacements sur UP Express. Ni PRESTO, UP Express, ni Metrolinx, ni leurs dirigeants, administrateurs, employés, actionnaires ou représentants respectifs n'ont aucune responsabilité quelconque à votre égard en ce qui concerne tout retard, préjudice, blessure, perte, les dépenses ou les inconvénients que vous ou toute autre personne pourriez subir relativement au transport sur UP Express ou dans les locaux du réseau UP Express.
- En outre, vous reconnaissez et acceptez que PRESTO vous fournisse, par le biais de PRESTO sans contact, un mode de paiement uniquement pour les voyages sur UP Express. Vous convenez que la responsabilité de Metrolinx, d'UP Express, PRESTO et de ses exploitants et de ses revendeurs (y compris celle de ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires ou représentants) se limite à la somme maximale de 100\$.

6. OBJETS TROUVÉS

- Metrolinx, UP Express et ses exploitants n'assument aucune responsabilité pour les articles perdus ou volés dans les gares, les trains ou toute autre propriété d'UP Express
- Tous les biens perdus qui sont trouvés dans le réseau UP Express seront envoyés au Comptoir des objets trouvés.
- Un client doit prévoir jusqu'à 72 heures pour le traitement des articles avant que ceux-ci ne parviennent au Comptoir des objets trouvés.
- Pour toute demande liée aux objets trouvés dans les propriétés d'UP Express, y compris les trains et les gares, les clients doivent communiquer avec :

Union Pearson Express
 97 Front Street West, bureau 200
 Toronto (Ontario) M5J 1E6
 Canada
 1 844 GET-ON-UP
 guestservices@upexpress.com

7. ACCESSIBILITÉ

- Nous invitons aux clients qui ont un handicap et qui ont besoin d'aide lors de leurs déplacements avec UP Express de téléphoner ou d'envoyer un courriel au Centre de contact UP Express avant leurs déplacements afin de bénéficier d'arrangements. Le personnel d'UP Express déploiera les efforts nécessaires pour fournir de l'aide dans la mesure du possible.
- Les personnes de soutien qui aident les clients ayant un handicap ont le droit de se déplacer gratuitement à bord des trains UP Express.
- Un fauteuil roulant ou une aide à la mobilité pour le client ayant un handicap sera permis à bord du train.
- Il peut arriver qu'on demande à des clients de libérer un siège dans la section des sièges prioritaires pour un client ayant un handicap ou une limitation physique.
- Le personnel d'UP Express mettra en œuvre tous les efforts nécessaires pour trouver un siège dans la section des sièges prioritaires afin de répondre aux besoins d'un client ayant un handicap ou une limitation physique.
- Les clients ayant besoin d'aide à l'accessibilité à l'aéroport Pearson sont invités à prendre des dispositions préalables avec le Programme d'assistance aux clients de l'aéroport (PACA) de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA). Rendez-vous au www.torontopearson.com ou composez le 416 776-ACAP pour de plus amples renseignements.

8. DROITS RÉSERVÉS

8.1 REFUS DE PASSAGE

- Une autorité compétente peut refuser l'utilisation des services d'UP Express à un client en vertu du règlement n° 2 de Metrolinx.

8.2. PREUVE DE PAIEMENT VALIDE DU TARIF

- Les clients qui ne sont pas en mesure de présenter une preuve de paiement valide du tarif à la demande d'une autorité compétente s'exposeront aux pénalités et aux mesures d'application définies dans le règlement no 2 de Metrolinx, lequel régit l'utilisation du réseau de transport en commun régional.

8.3 ARRÊTS

- Les trains doivent effectuer des arrêts aux gares indiquées dans les grilles horaires établies par UP Express, sauf en cas d'accidents, de mauvaises conditions de la route ou des rails, de conditions météorologiques extrêmes ou d'autres conditions hors de contrôle ou pour toute raison de sécurité exigeant un arrêt à un autre emplacement.

8.4 CLIENTS EN CORRESPONDANCE

- UP Express et ses exploitants ont le droit, lorsque les circonstances opérationnelles l'exigent, de transférer des clients d'un train à un autre, dans un autobus ou une combinaison des deux.

8.5 MODIFICATION DES HORAIRES

- UP Express se réserve le droit de modifier les horaires sans préavis.

8.6 CAPACITÉ

- UP Express ne peut pas garantir une capacité suffisante dans les trains ou les autobus pour répondre à la demande de tous les clients.

8.7 PLACES ASSISES

- UP Express se réserve le contrôle total des sièges des clients et peut, à sa discrétion, changer des clients de siège si la situation l'exige, et ce, en tout temps durant le transport, pourvu que les dispositions prises relativement aux sièges soient réalisées sans égard à la race, à la couleur, au sexe, aux croyances, à l'origine nationale ou à tout autre élément de discrimination tel que décrit à la Section 1 du Code des droits de la personne de l'Ontario, L.R.O. 1990, chapitre H. 19.
- Il peut arriver qu'on demande à des clients de libérer un siège dans la section des sièges prioritaires pour un client ayant un handicap ou une limitation physique.
- Le personnel d'UP Express mettra en œuvre tous les efforts nécessaires pour trouver un siège dans la section des sièges prioritaires afin de répondre aux besoins d'un client ayant un handicap ou une limitation physique. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la section 7 relative à l'accessibilité.

8.8 TABAGISME

- Il est INTERDIT de fumer (y compris d'utiliser des cigarettes électroniques) sur une propriété d'UP Express, sauf dans les espaces spécialement réservés et désignés comme aires pour fumeurs.

8.9 ANIMAUX

Il est possible de se déplacer avec un maximum de deux chiens en laisse entre 9 h 30 et 15 h 30 et de 18 h 30 à la fin du service les jours de semaine ainsi que toute la journée le week-end et les jours fériés. En dehors des heures précisées, les chiens sont acceptés dans les véhicules, mais doivent être transportés dans une cage qui se tient sur vous ou se glisse sous votre siège.

Pour vous assurer des déplacements des plus agréables, veuillez suivre les règlements suivants lors de vos déplacements avec un chien en laisse :

- Veuillez ramasser les déchets de votre chien, mais ne les jetez pas dans le train.
- Pensez aux autres passagers et gardez votre chien hors du chemin et des sièges.
- Veillez à ce que votre chien porte toujours une laisse qui vous permet de le maîtriser.
- Gardez votre chien auprès de vous en tout temps, pour sa sécurité et celle des autres.
- Veillez à ce que votre chien ne nuise pas aux autres passagers.
- Tous les autres types d'animaux doivent être transportés dans une cage en tout temps à bord.

Notre politique concernant les animaux d'assistance demeure inchangée. Les animaux d'assistance sont bienvenus à bord en compagnie de leur propriétaire toute la journée, tous les jours; ils doivent porter une veste et être identifiables d'un

organisme de formation accrédité.

9. COMPORTEMENT DES CLIENTS DANS LES GARES, STATIONS, VOITURES ET STATIONNEMENTS

9.1 STATIONNEMENT À LA GARE DE WESTON

- Les clients qui souhaitent se stationner à la gare de Weston peuvent le faire, sauf durant la nuit entre 2 h et 5 h.
 - Les clients qui stationnent leur voiture à la gare de Weston la nuit seront assujettis à tous les frais et amendes, ou leur voiture sera remorquée conformément aux règlements pertinents de Metrolinx, tels qu'ils figurent au www.gotransit.com.

9.2 STATIONNEMENT DANS TOUTES LES AUTRES AIRES DE STATIONNEMENT DE GO TRANSIT

- Les clients sont avisés de respecter les règlements pertinents de Metrolinx lorsqu'ils se stationnent dans toutes les autres aires de stationnement de GO Transit. Pour en savoir davantage, visitez le www.gotransit.com.

9.3. PAIEMENT DES AVIS D'INFRACTION DE STATIONNEMENT

- Pour en savoir davantage sur la façon de payer ou de contester les avis d'infraction de stationnement, veuillez consulter le site <https://www.gotransit.com/fr/voyager-avec-nous/quoi-faire-si-vous-recevez-une-amende/parking-infraction-notice>

9.4 COMPORTEMENT DES CLIENTS DANS LE RÉSEAU UP EXPRESS

- Tous les clients à bord d'UP Express doivent respecter les exigences et les interdictions en matière de comportement, telles que Metrolinx les définit de temps en temps, qui sont décrites dans le règlement no 2 ou dans tout autre message public publié sur le site Web d'UP Express.

9.5 PAIEMENT DES AVIS D'INFRACTION

- Pour obtenir des renseignements sur la façon de payer ou de contester un avis d'infraction, veuillez consulter le site <https://www.upexpress.com/public/notice-of-violation- FR.pdf>

10. BAGAGES

- UP Express acceptera habituellement les bagages accompagnés à bord des trains UP Express, pourvu qu'ils respectent les critères suivants :
 - Ils n'entraîneront aucune blessure, aucun danger, aucun inconfort ni aucun dommage à la propriété et ne causeront pas de retard de trains;
 - Il y a suffisamment d'espace pour les bagages;
 - Ils ne doivent pas dépasser 158 cm pour l'ensemble de leurs dimensions (longueur, hauteur et profondeur);
 - Les bagages n'excèdent pas 23 à 32 kg (50 à 70 lb);
 - Les bagages doivent être transportés et emballés de façon adéquate.
- UP Express se réserve le droit de refuser des bagages, même s'ils ont été acceptés à un autre moment ou s'ils sont habituellement acceptés.
- Si vous apportez des bagages à bord d'un train ou dans le réseau d'UP Express,

vous serez tenu responsable de tous les dommages, blessures et pertes causés par lesdits bagages en raison de leur condition ou de votre manquement à en prendre soin.

- Les représentants des ambassadeurs de gare UP Express ne fourniront aucune assistance avec les bagages.
- Les représentants des ambassadeurs de gare UP Express n'accompagneront aucun client ni aux taxis ni à toute autre zone de la gare.
- Les bagages plus grands, notamment l'équipement de sport comme les bicyclettes (à condition qu'elles soient emballées), les sacs de ski et de golf et les divers instruments de musique doivent être placés dans les espaces pour les bagages de gros format.
- Les vélos qui peuvent être pliés ou rangés dans un coffre à vélo prêt à l'emploi sont les seuls types de vélos autorisés à bord de l'UP Express. Nos ambassadeurs de gare se feront un plaisir de vous montrer où les placer à bord.
- Aucun véhicule électrique ou motorisé ne peut être transporté, à l'exception des fauteuils roulants, qui pourront être transportés gratuitement.
- UP Express n'est pas responsable des pertes ni des dommages ou des actes de vandalisme que pourraient subir les bagages.
- Le personnel d'UP Express peut refuser le passage à un client transportant des bagages qui :
 - Contreviennent aux lignes directrices de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). Pour de plus amples renseignements sur l'ACSTA, visitez le site Web www.catsa-acsta.gc.ca;
 - Peuvent, selon le personnel d'UP Express, entraîner des risques pour les autres clients;
 - Enfreignent la politique en matière de bagages d'UP Express (consultez le site www.upexpress.com).
- Les clients ont le droit d'être accompagnés par une autre personne (sans billet) qui les aide à monter leurs bagages à bord, en supposant que la personne descendra du train avant le départ et qu'elle respecte les politiques des clients. Cependant, les clients sont responsables de leurs bagages pendant toute la durée du trajet jusqu'au débarquement.

Les services de bagagistes sont seulement offerts aux aéroports 1 et 3 de l'aéroport Pearson. Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web www.torontopearson.com/.

11. POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET AUTORISATION DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

Vous acceptez que toute information fournie relativement à l'utilisation d'UP Express, y compris toute donnée de PRESTO reçue à la suite de l'utilisation de votre moyen de paiement sans contact et du centre d'appels PRESTO, soit recueillie, utilisée et divulguée conformément à la Politique de la protection de la vie privée de Metrolinx et de PRESTO. Vous pouvez consulter la Politique de protection de la vie privée de Metrolinx sur le site Web d'UP Express au www.upexpress.com (le « site Web d'UP Express »). Vous pouvez consulter la Politique de protection de la vie privée de PRESTO sur le site Web de PRESTO à l'adresse www.prestocard.ca/fr-ca/ (le « site Web de PRESTO »). De plus, vous certifiez par les présentes que tous les renseignements que vous avez fournis à UP Express sont exacts et que vous informerez UP Express de tout changement concernant lesdits renseignements.

Vous autorisez UP Express à partager tous lesdits renseignements ainsi que les données avec ses fournisseurs de services et autrement, comme mentionné dans la Politique de la protection de la vie privée de Metrolinx.

12. PROGRAMME POUR LES EMPLOYÉS DE L'AÉROPORT

Cette section présente les modalités et conditions qui s'appliquent à votre participation au Programme UP Express pour les employés de l'aéroport. Ces modalités s'ajoutent à toute autre modalités applicables à UP Express ainsi qu'aux règlements applicables de Metrolinx, tous s'appliquant également à vous. En participant au Programme UP Express pour les employés de l'aéroport, vous reconnaissez que vous avez lu et compris les dispositions de cette section que vous avez accepté de vous y conformer, sans limitation ni réserve. Si une de ces conditions ne vous est pas acceptable, vous ne pouvez pas participer au Programme.

Admissibilité au Programme UP Express pour les employés de l'aéroport

Pour être admissible au Programme UP Express pour les employés de l'aéroport, vous devez obligatoirement travailler aux installations de l'aéroport Pearson de Toronto et détenir une carte d'identité pour les zones réglementées (CIZR) de l'aéroport Pearson ou avoir une carte d'identité d'employé avec photo indiquant clairement « YYZ », « Toronto Pearson » ou « GTAA ». Vous devrez présenter votre CIZR ou votre carte d'identité d'employé avec photo au moment de la validation du billet ou à la demande d'une autorité compétente.

Pour s'inscrire et participer au programme des employés de l'aéroport d'UP Express, l'employé de l'aéroport doit fournir une pièce d'identité valide qui authentifie son statut d'employé de l'aéroport à un ambassadeur de la gare d'UP Express. Cette démarche doit être effectuée au comptoir de service d'UP Express dans l'aérogare 1 de Pearson ou de la gare Union. Après approbation du formulaire d'inscription, l'employé de l'aéroport recevra un courriel de confirmation de son inscription au programme. Pour profiter davantage du programme, l'employé de l'aéroport doit créer un compte UP Express sur upexpress.com en utilisant la même adresse électronique que celle fournie sur le formulaire d'inscription, afin d'avoir accès aux options tarifaires pour les allers simples et les laissez-passer mensuels en ligne ou sur l'application mobile UP Express.

Catégorie tarifaire et caractéristiques

En vous inscrivant au Programme UP Express pour les employés de l'aéroport, vous pourrez acheter un laissez-passer mensuel UP Express électronique ou un billet aller simple UP Express électronique du programme à tarif réduit (programme à tarif réduit) au www.upexpress.com ou par l'application mobile UP Express.

Les billets aller simple sont également disponibles aux comptoirs de service UP Express à l'aéroport Pearson à l'aérogare 1 d'UP Express et à la gare Union. Une pièce d'identité valide sera requise pour l'achat de billets aller simple à un comptoir de service. Prendre note que les billets aller simple achetés à un comptoir de service **ne peuvent être remboursés et doivent être utilisés immédiatement** puisqu'ils expireront 30 minutes après l'émission. Les tarifs du Programme UP Express pour les employés de l'aéroport peuvent faire l'objet d'une augmentation à tout moment.

Les billets électroniques achetés dans le cadre du Programme UP Express pour les employés de l'aéroport ne peuvent être vendus à une autre personne ou entité.

Vous reconnaissez qu'UP Express a le droit de vérifier votre participation au Programme UP Express pour les employés de l'aéroport afin de s'assurer que vous respectez les modalités et conditions.

Laissez-passer mensuel illimité

L'employé titulaire d'un laissez-passer mensuel a droit à un nombre illimité de trajets.

- Les laissez-passer mensuels donnent droit à des trajets illimités en partance et en direction de toutes les gares sélectionnées.
- Les laissez-passer mensuels inutilisés expirent un an après leur date d'achat.
- Les laissez-passer mensuels ne peuvent pas être activés après le 15^e jour du mois.
- Une fois qu'ils sont activés, les laissez-passer mensuels expirent au dernier jour du mois, à la fin de la journée de travail (0200 h).
- Une fois utilisés, les laissez-passer mensuels **ne peuvent être remboursés.**
- Leur utilisation est limitée aux employés de l'aéroport ayant une carte d'identité pour les zones réglementées (CIZR) ou une carte d'identité d'employé avec photo valide.

Billets aller simple

Chaque billet aller simple donne droit à un seul trajet en partance et en direction de toutes les gares sélectionnées.

Si le billet aller simple est acheté par le site Web ou par l'application mobile UP Express, il peut être remboursé pendant une période allant jusqu'à un an suivant l'achat, pourvu qu'ils ne soient pas utilisés.

Si le billet aller simple est acheté à un comptoir de service, il doit être utilisé dans les 30 minutes après l'émission et ne peut être remboursé.

L'utilisation est limitée aux personnes admissibles au Programme UP Express pour les employés de l'aéroport. Si vous ne respectez pas les présentes conditions, vous pourriez être exclu du Programme, à la seule discrétion d'UP Express.

Comptes

Pour participer au Programme UP Express pour les employés de l'aéroport sur le site Web ou par l'application mobile UP Express, vous devrez vous inscrire auprès d'UP Express **au comptoir de service** à l'aérogare 1 de l'aéroport Pearson ou à la gare Union. Une fois que votre inscription sera validée, vous pourrez créer un compte en ligne au **www.upexpress.com**.

Suspension ou fin du Programme

UP Express peut suspendre le Programme UP Express pour les employés de l'aéroport ou y mettre fin en tout temps et pour toute raison.

UP Express peut suspendre votre participation au Programme UP Express pour les employés de l'aéroport ou y mettre fin en tout temps et pour toute raison.

Communications électroniques

En créant un compte sur le site Web d'UP Express, vous consentez à recevoir des communications au sujet de votre participation au Programme UP Express pour les employés de l'aéroport d'UP Express par voie électronique. Nous communiquerons avec vous principalement par courriel. Vous convenez que tous les avis, ententes, divulgations et autres communications que nous vous envoyons par voie électronique satisfont les exigences juridiques de ces communications écrites.

13. MODIFICATIONS APPORTÉES AUX PRÉSENTES MODALITÉS

UP Express peut modifier ces modalités en tout temps et sans préavis, y compris les droits et obligations des deux parties. UP Express affichera les modalités modifiées sur le site Web d'UP Express et dans l'application mobile UP Express. En vertu des lois applicables, toute modification entrera en vigueur au moment où nous afficherons les modalités modifiées sur notre site Web ou dans l'application mobile. À moins d'indication contraire, les modifications s'appliqueront à votre utilisation actuelle ou future du service UP Express. Vous êtes réputé avoir accepté les modalités modifiées si vous utilisez le service UP Express après les modifications apportées.

14. DEMANDES DES CLIENTS ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Pour toute question ou préoccupation, n'hésitez pas à communiquer avec le Centre de contact UP Express.

Vous convenez que vous ne joindrez pas votre réclamation à la réclamation d'aucune autre personne et vous convenez expressément de renoncer à vos droits d'intenter tout recours collectif ou toute procédure contre nous ou contre toute partie ou de participer à de tels recours ou à de telles procédures; vous convenez également d'être exclu de tout recours collectif et de toute procédure contre nous ou contre d'autres parties.

Pour toute demande concernant le paiement sans contact PRESTO, notamment l'historique des transactions clients, la contestation de tarif, la suppression de la liste des refus et les remboursements, veuillez contacter :

Centre d'appels UP Express:
 1-844 GET-ON-UP (438-6687)
 Local : 416 869-3300
 ATS : 1 800 387-3652 (téléimprimeur seulement)
 Télécopieur : 416 869-1662

OU

Centre d'appels PRESTO :
 Canada et États-Unis : (1-877-378-6123)
 Hors Canada et États-Unis : 905-397-2034 (des frais d'interurbain peuvent

s'appliquer)

numéro ATS : 711 ou 1-800-855-0511

Courriel du service à la clientèle de PRESTO : info@prestocard.ca

Le site Web de PRESTO : <https://www.prestocard.ca/fr-ca>

L'application PRESTO : <https://www.prestocard.ca/fr-ca/about/presto-app>

15. GÉNÉRALITÉS

Cession

UP Express peut, à tout moment, céder les présentes Conditions sans demander votre consentement. Vous ne pouvez céder les obligations ou les avantages découlant des présentes Conditions.

Divisibilité

L'invalidité d'une ou de plusieurs dispositions du présent document n'a pas d'effet sur les autres dispositions dudit document, lesquelles restent pleinement en vigueur.

Langue

Les parties conviennent que le présent document et tous les documents s'y rattachant sont rédigés et signés en anglais. *Les parties conviennent que le présent document et tous les documents s'y rattachant sont rédigés et signés en français.*

Loi applicable

Le présent document est régi par les lois de la province de l'Ontario et les parties acquiescent irrévocablement de la compétence des tribunaux de la province de l'Ontario.

Veillez prendre note que ces modalités sont matière à changement. Consultez toujours le site Web **www.upexpress.com** pour obtenir la version la plus à jour des modalités.

16. DÉFINITIONS

« **Agent** » signifie un agent de voyage, une société ferroviaire, une société de service ferroviaire, Union Pearson Express ou tout autre agent qui agit au nom d'UP Express.

« **Billet de faveur** » et « billet gratuit » désigne un billet sur papier délivré aux clients au moment du contrôle par un ambassadeur de gare UP Express. Les clients doivent répondre aux critères spécifiques susmentionnés. Ces billets ne sont ni remboursables ni échangeables et n'ont aucune valeur monétaire.

« **Portefeuille électronique** » renvoie à une forme de paiement sans contact qui vous permet d'effectuer un paiement sécurisé au lieu d'utiliser vos cartes de crédit et de débit physiques.

« **Portefeuille électronique** » renvoie à une forme de paiement sans contact qui vous permet d'effectuer un paiement sécurisé au lieu d'utiliser vos cartes de crédit physiques.

« **Billet électronique** » signifie tout billet acheté en ligne au **www.upexpress.com** ou dans l'application mobile. Ces billets peuvent être imprimés ou affichés sur un appareil mobile aux fins de vérification.

« **Carte pour étudiant de GO Transit** » est une carte étudiant électronique dont les étudiants postsecondaires ont besoin lors de leurs déplacements sur les réseaux d'UP Express et de GO Transit. Vous pouvez facilement demander une carte pour étudiant de GO Transit en ligne.

« **GO Transit** » signifie le réseau de transport en commun de la région du grand Toronto et de Hamilton. GO Transit est une division de Metrolinx, une agence du Gouvernement de l'Ontario.

« **GTA** » renvoie à l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, responsable des activités à l'aéroport Pearson.

« **Client** » signifie tout passager ou toute personne qui utilise le service UP Express.

« **Tarif d'inspection** » renvoie au montant facturé (généralement 14,35 \$) à votre moyen de paiement sans contact PRESTO, qui correspond au tarif maximal pour un aller simple adulte (12,35 \$), majoré d'un frais supplémentaire. Après trois (3) échecs de contrôle des titres de transport, vous ne serez plus en mesure d'utiliser le même moyen de paiement sans contact pour payer votre titre de transport lors de votre prochain déplacement à bord d'UP Express.

« **Metrolinx** » signifie l'agence du Gouvernement de l'Ontario qui, en vertu de la *Loi de 2006 sur Metrolinx*, coordonne et intègre tous les moyens de transport dans la région du grand Toronto et de Hamilton.

Les « **billets papier** » font référence aux billets payés dans un distributeur automatique de billets, à un guichet ou par l'intermédiaire d'un ambassadeur de gare mobile, et expirent soixante (60) minutes depuis le moment de l'achat, sauf indication contraire.

« **Étudiant postsecondaire** » désigne toute personne inscrite à temps plein dans un établissement d'enseignement postsecondaire (quel que soit son âge) dans la région du Grand Toronto.

« **PRESTO sans contact** » constitue un moyen simple de payer et de vous déplacer à bord d'UP Express, qui vous permet de présenter votre carte de crédit, votre carte de débit ou votre portefeuille électronique à un appareil de paiement PRESTO pour payer votre titre de transport.

« **Preuve d'âge** » signifie toute identification, notamment une pièce d'identité délivrée par une école canadienne, une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement, un passeport ou tout autre document raisonnable servant à prouver l'âge et qui comporte la photo, le nom et la date de naissance du client.

« **Autorité compétente** » a le sens décrit dans le règlement n° 2 de Metrolinx.

« **L'ambassadeur de gare** » est un agent qui travaille uniquement sur le système UP Express.

« **Personne de soutien** » signifie un client qui accompagne une personne ayant un handicap et qui aide cette dernière par rapport à la communication, à la mobilité, à la

vision, aux soins personnels, aux besoins médicaux ou à l'accès à des biens, services ou installations. L'admissibilité d'une personne de soutien demeure à la discrétion du personnel d'UP Express.

« **Billet** » a le sens décrit dans le règlement no 2 de Metrolinx.

Les « **Tarifs impayés** » renvoient aux tarifs non perçus sur vos moyens de paiement sans contact en raison d'une insuffisance de fonds ou d'un refus de transaction émis par votre institution financière émettrice lors de la présentation du paiement.

Le « **personnel d'UP Express** » renvoie aux ambassadeurs de gare, aux préposés des gares, aux agents chargés de l'application des règlements et à tout autre membre du personnel employé par UP Express ou Metrolinx.

« **Réseau UP Express** » signifie tous les trains (ou autres voitures) et toutes les gares gérés par UP Express ou en son nom, y compris l'aéroport Pearson, ainsi que les gares de Weston, de Bloor et Union.

« **Jeune** » désigne tout client âgé de 13 à 19 ans.