

## FOIRE AUX QUESTIONS

### Q1. Quelle est l'adresse électronique de la plateforme *Espace client* (URL)?

**Réponse :** [masts@stsaguenay.com](mailto:masts@stsaguenay.com)

### Q2. Pourquoi y a-t-il un délai de 48 heures pour la validation de mon titre?

**Réponse :** Ce délai est nécessaire afin que le titre soit valide à l'intérieur des véhicules, et ce, pour chaque transaction.

Exemples :

- J'effectue le mardi à 11 h le rechargement d'un titre mensuel, ce dernier sera valide le jeudi à 11 h.
- J'effectue une autre transaction de rechargement d'un PME mercredi à 14 h, ce dernier sera disponible vendredi à 14 h.

### Q3. Que dois-je faire si mon titre n'est toujours pas activé après 48 heures?

**Réponse :** Vous devrez payer votre déplacement et contacter le service à la clientèle au 418 545-2487.

Important : Ayez en main votre numéro de transaction et votre numéro de carte à puce. Des informations d'identification seront demandées.

### Q4. Comment puis-je vérifier le solde des titres disponibles sur ma carte de transport?

**Réponse :** Vous avez deux possibilités :

1. Dans l'onglet Accueil, dans la section Carte, cliquez sur Consulter le solde.
2. Dans l'onglet Mes cartes

**Attention :** Un délai de 48 heures peut être nécessaire pour la mise à jour de l'information de votre solde.

Exemple : Un montant de 20 \$ est présent sur votre compte. Cependant, vous avez effectué un déplacement en matinée de 3,35 \$. Votre solde réel est donc de 17,65 \$. L'information n'est donc pas à jour, un délai de 48 heures est nécessaire pour la mise à jour de votre carte.

**Q5. Combien de titres mensuels puis-je recharger à l'avance?**

**Réponse :** Jusqu'à 12 titres à l'avance.

**Q6. Est-ce que je peux utiliser les services dans moins de 48 heures suivant mon rechargement de titre?**

**Réponse :**

Titre mensuel :

- **Si la carte contenait un abonnement mensuel valide** le mois précédent elle demeure valide jusqu'au premier du mois suivant.
- **Si la carte ne contenait pas d'abonnement mensuel valide** le mois précédent, vous devrez payer vos passages jusqu'à ce que la carte soit mise à jour (voir délai 48 heures).

Porte-monnaie électronique (PME) :

- Si votre solde est insuffisant, vous devrez payer vos passages jusqu'à ce que la carte soit mise à jour.

**Q7. Quels sont les titres de transport rechargeables en ligne?**

**Réponse :**

- Abonnement mensuel régulier / aîné / jeunesse / familial / transport adapté
- PME (porte-monnaie électronique)
- Abonnement partenaire (Cégep de Chicoutimi)

**Q8. Quels sont les titres de transport non rechargeables en ligne?**

**Réponse :** Tous les titres de transport émis en partenariat sont exclus :

- Étudiants UQAC (Programme Accès Libre)
- Étudiants intégrés (Centre de services scolaires de scolaire des Rives-du-Saguenay et Séminaire de Chicoutimi)

\* Votre programme ne figure pas sur cette liste, veuillez communiquer avec le service à la clientèle au 418 545-2487.

**Q9. Est-il possible de recharger plusieurs titres de transport dans une même transaction?**

**Réponse :** Oui, lorsqu'une carte est ajoutée au compte, l'ensemble des titres disponibles pour le rechargement en ligne sont affichés à l'écran.

Il est possible de recharger plusieurs titres de transport sur plusieurs cartes en même temps pour une même transaction.

Note : les titres faisant l'objet d'un partenariat sont visibles à l'écran pour consultation seulement, mais ne sont pas rechargeables en ligne.

**Q10. Quels sont les modes de paiement acceptés?**

- **Réponse :** Carte de crédit : Visa et Mastercard

**PQ11. Ma transaction est-elle sécurisée?**

**Réponse :** Oui

Les données bancaires ainsi que les transactions sont protégées par Moneris. Aucune donnée bancaire n'est recueillie par la STS.

**Q12. Est-ce que je recevrai une confirmation de ma transaction?**

**Réponse :** Oui, et ce, par courriel

Note : Consultez votre historique transactionnel dans l'onglet Accueil dans la section Compte et facturation en cliquant sur Voir mes factures.

**Q13. Pourquoi j'obtiens un message d'erreur à l'ajout d'une carte?**

**Réponse :** Le système a probablement détecté une erreur d'entrée de données. Les informations personnelles soumises dans votre Profil sont différentes de celles présentes dans votre dossier client pour ce numéro de carte Accès.

Important : Veuillez entrer l'information telle que présentée sur votre carte à puce (nom, prénom, numéro de 16 chiffres).

Besoin d'aide? Contactez le service à la clientèle au 418 545-2487.

**Q14. Est-ce que je peux utiliser mon Profil pour recharger la carte de mon enfant ou d'un membre de ma famille?**

**Réponse :** Oui

Vous pouvez ajouter un nombre illimité de cartes à votre profil. Une carte peut donc être rechargée par plusieurs profils.

**Q15. À qui dois-je m'adresser si j'éprouve de la difficulté avec ce service?**

**Réponse :**

- Rechargement en ligne : service à la clientèle de la STS au 418 545-2487.
- Paiement : votre institution bancaire

**Q16. Est-ce possible d'annuler la transaction?**

**Réponse :** Cela dépend de la nature de la transaction. Veuillez contacter le service à la clientèle le plus tôt possible au 418 545-2487.

**Politique de remboursement**

Titre de transport mensuel, après le début du mois de validité :

- Sur présentation du reçu de transaction ou autre preuve d'achat qui sera jugé satisfaisant, un titre de transport mensuel peut faire l'objet d'un remboursement au plus tard **le 10<sup>e</sup> jour inclusif suivant l'achat** à la condition que trois (3) passages ou moins aient été utilisés sur la carte. **Nous suggérons cependant le report du titre mensuel au mois suivant.**

**Q17. Que faire en cas de carte perdue ou volée?**

**Réponse :** Présentez-vous au 1330, rue Bersimis ou à l'une des 4 bibliothèques suivantes (Arvida, Chicoutimi, Jonquière ou La Baie) pour :

- Désactiver votre carte Accès
- Vous procurer une nouvelle carte (des frais de 8 \$ s'appliquent)

Ensuite, sur maSTS :

- Ajouter cette nouvelle carte à votre profil  
Supprimer votre ancienne (l'historique de transaction sera aussi supprimé)

Note : vos titres actifs pourront être restitués sur la carte. Des frais de 8 \$ s'appliqueront.

**Q18. Pourquoi dois-je changer de profil à 18 ans ou à 65 ans?**

**Réponse :** Pour bénéficier des tarifs réduits *Jeunesse – 18 ans et moins* et pour *Âge d'or - 65 ans et plus*, il vous faut mettre à jour le profil sur votre carte à puce.

Comment? En vous présentant au 1330, rue Bersimis ou dans une des 4 bibliothèques de Saguenay (Arvida, Chicoutimi, Jonquière ou La Baie).