

CONDITIONS D'UTILISATION DU PROGRAMME « SHERGO »

(les « Conditions »)

(en date du 7 janvier 2025)

PROPOSÉ PAR :

La Société de transport de Sherbrooke

Adresse : 895, rue Cabana, Sherbrooke,
province de Québec J1K 2M3

Numéro de téléphone : 819-564-2687,
opt. 2

Courriel : service.clientele@sts.qc.ca
(la « STS »)

À :

Vous, la personne qui installe et
souhaite utiliser l'application « Shergo »

Ces Conditions étant acceptées en lieu
et date où vous avez téléchargé
l'Application (tel que définie ci-après)
et rempli le formulaire d'inscription.

1. DÉFINITIONS

Les termes suivants, lorsqu'ils apparaissent avec une majuscule dans les présentes Conditions, ont la signification indiquée ci-dessous :

A. Composantes principales

1.1 Application : Logiciel mobile Shergo, proposé par la STS, téléchargeable sur un appareil mobile, permettant aux Membres de participer au Programme et de gérer leur Compte.

1.2 Programme : Le Programme de fidélisation Shergo, géré par la STS, visant à encourager les Déplacements durables par le biais de l'Application.

1.3 Membre : Toute personne ayant créé un Compte dans l'Application, ayant autorisé le partage de ses données de géolocalisation et accepté les présentes Conditions pour participer au Programme.

1.4 Compte : Profil utilisateur individuel créé par un Membre dans l'Application, permettant d'accumuler des Points et d'accéder aux fonctionnalités du Programme.

1.5 Conditions : Les présentes Conditions d'utilisation, régissant l'accès à l'Application, la participation au Programme et l'utilisation des Composantes.

1.6 STS : Société de transport de Sherbrooke, responsable de la gestion et de l'exploitation du Programme.

1.7 Composantes : Ensemble des éléments du Programme, incluant l'Application, les Points, les Récompenses et les Partenaires.

B. Récompenses et progression

1.8 Points : Unités de récompense, communément appelées « Points Shergo », attribuées au Membre dans le cadre du Programme et échangeables contre des Récompenses conformément aux Conditions.

1.9 Récompenses : Avantages, rabais ou biens offerts par les Partenaires et disponibles dans la Boutique de l'Application en échange de Points ou pouvant être obtenus lors de Défis.

1.10 Boutique : Section de l'Application où les Membres peuvent consulter les Récompenses disponibles, leurs modalités d'échange et les Points nécessaires pour les obtenir.

1.11 Partenaires : Commerces et attraits locaux associés au Programme, offrant des Récompenses aux Membres en échange de Points.

1.12 Niveau d'expérience : Système de progression permettant aux Membres de gagner des Points ou des avantages en atteignant des niveaux supérieurs. Les Membres accumulent de l'expérience en participant activement au Programme, notamment par la réalisation de Déplacements durables et de Défis, débloquant ainsi des Récompenses exclusives et des bonus.

1.13 Niveau de vies : Mécanisme dans l'Application qui reflète le nombre de vies disponibles pour les Membres. Les vies augmentent lors de Déplacements durables validés et diminuent lors de Déplacements non durables. Ce système influence directement la rapidité d'accumulation des Points.

1.14 Badges : Distinctions virtuelles attribuées aux Membres pour reconnaître des accomplissements permanents dans le cadre de leur participation au Programme. Les Badges marquent des jalons importants ou des réalisations cumulatives, comme le nombre total de Déplacements durables effectués ou des seuils atteints dans l'utilisation de l'Application. Contrairement aux Défis, qui ont une durée prédéterminée, les Badges récompensent des objectifs atteints sur la durée de vie du Programme. Certains Badges peuvent également offrir des bonus en Points ou débloquer des Récompenses spécifiques.

C. Mécanismes spécifiques et activités

1.15 Déplacements durables : Déplacements effectués à l'aide de modes de transport écoresponsables, incluant la marche, le vélo, l'autobus et le covoiturage, et devant être réalisés sur le territoire de Sherbrooke pour être admissibles à l'obtention de points. Ces déplacements doivent être d'une longueur suffisante pour dépasser un rayon prédéterminé, mesuré par le téléphone intelligent de l'utilisateur, afin d'activer une séquence de déplacements. Les trajets peuvent être constitués d'un ou plusieurs déplacements, selon les temps d'arrêts et les transferts entre différents modes de transport.

1.16 Grille : Tableau accessible dans l'Application indiquant le calcul des Points attribués pour chaque Déplacement durable, basé sur la distance parcourue et les émissions de GES épargnées.

1.17 Tempête de points : Période promotionnelle temporaire durant laquelle les Membres peuvent accumuler des Points de manière accélérée ou bonifiée pour des Déplacements durables ou des actions spécifiques.

1.18 Défis : Activités proposées par la STS dans l'Application, encourageant les Membres à atteindre une cible prédéterminée en termes de distance, calories brûlées ou GES épargnés, et ce, avec un ou plusieurs modes de transport durables. Les Défis relevés permettent d'accumuler des Points supplémentaires ou de courir la chance de gagner des Récompenses exclusives.

2. À PROPOS DU PROGRAMME

2.1 Le Programme « Shergo » (le « Programme ») est un Programme de fidélisation via l'application mobile « Shergo » (l' « Application ») proposé par la Société de transport de Sherbrooke (STS).

2.2 Le Programme est accessible aux personnes admissibles décrites à la section 3 qui acceptent les présentes Conditions, en complétant les étapes d'inscription (individuellement, chaque personne ici considéré à titre de « Membre »).

2.3 Le Programme permet au Membre, sous réserve des Conditions, d'obtenir des Points en se déplaçant avec des modes de transports durables sur le territoire de Sherbrooke, c'est-à-dire en autobus, covoiturage, vélo ou à pied exclusivement (les « Déplacements durables »), et ce, grâce au partage de ses données de géolocalisation avec la STS via l'Application.

2.4 Le Membre peut échanger ses Points contre des avantages et/ou rabais (les « Récompenses ») auprès des commerces et attraits locaux partenaires du Programme (les « Partenaires »).

2.5 L'Application, les Récompenses et les Points cumulés dans le cadre du Programme constituent les composantes de ce Programme (les « Composantes »).

3. ADMISSIBILITÉ ET INTERPRÉTATION

3.1 Dans la mesure où la compréhension du texte des Conditions le requiert, un mot exprimé avec le genre masculin comprend le féminin et vice versa. Il en va de même pour un mot exprimant un nombre en ce que le singulier comprend le pluriel et vice versa.

3.2 Le Programme est accessible aux personnes physiques âgées de 14 ans et plus effectuant des Déplacements sur le territoire de Sherbrooke et possédant un téléphone cellulaire lui permettant de télécharger l'Application, de créer un compte de Membre (un « Compte »), ayant autorisé le partage de ses données de géolocalisation et qui accepte d'être lié par les Conditions d'utilisation.

4. INSCRIPTION

4.1 La création d'un Compte est gratuite.

4.2 L'inscription s'effectue par la complétion des étapes, en fournissant des informations exactes, complètes et précises et en complétant les cases à cocher pour indiquer l'acceptation des Conditions.

4.3 L'inscription requiert que le Membre fournisse :

- a) Ses nom(s) et prénom(s);
- b) Une adresse courriel valide;
- c) Son mode de transport principalement utilisé

4.4 Lorsqu'inscrit, le Membre comprend et reconnaît qu'il est responsable des activités sur son Compte et qu'il ne devra pas partager son mot de passe dans la mesure permise par la loi.

5. PARTICIPATION AU PROGRAMME DE FIDÉLISATION

5.1 La grille de cumul des Points est définie en fonction des besoins, ressources et objectifs du Programme par la STS.

5.2 **Cumul des Points liés aux Déplacements durables.** Le cumul des Points Shergo repose principalement sur les Déplacements durables effectués par le Membre, conformément à la grille de cumul des Points établie par la STS (la « Grille »), visible dans l'onglet Déplacements de l'Application mobile. La Grille fixe les Points de base attribués par unité de distance pour les Déplacements réalisés à pied, à vélo, en autobus ou en covoiturage. Ces Points sont calculés en fonction de l'estimation des émissions de GES épargnées (CO₂ équiv.) par rapport à un scénario de référence où l'utilisateur se déplacerait en voiture.

Les Points de base sont modulables grâce à un multiplicateur, directement appliqué aux Points de base, et soumis à un plafond par Déplacement. Ce multiplicateur sera ajusté par la STS au besoin, afin d'assurer un équilibre dans la distribution des Points et de garantir la cohérence avec les présentes Conditions, comme indiqué à l'article 5.1.

Ce volet constitue le cœur du Programme Shergo et vise à encourager directement les comportements écoresponsables grâce à un système de Récompenses transparent et mesurable.

5.3 **Cumul des Points bonifié grâce à la ludification.** En plus des Points de base, Shergo intègre une dimension ludique qui enrichit l'expérience utilisateur et permet de bonifier le cumul de Points grâce à des mécanismes spécifiques explicitement présentés dans l'Application, notamment :

- a) Défis : Les Membres peuvent relever des objectifs spécifiques, comme parcourir une certaine distance ou éviter une quantité donnée de GES, pour accumuler des Points supplémentaires ou débloquer des Récompenses exclusives;

- b) Tempêtes de Points : Des périodes promotionnelles temporaires permettent aux Membres de bénéficier de bonus exceptionnels pour leurs Déplacements durables ou leur participation à des activités spécifiques;
- c) Badges : Les Membres reçoivent des distinctions virtuelles pour des accomplissements particuliers, qui peuvent être accompagnées de Récompenses en Points;
- d) Niveau de vies : Les Membres possèdent un nombre de vies, qui augmentent lors de Déplacements durables et diminuent lors de Déplacements non durables. Ce système influence la rapidité d'accumulation des Points;
- e) Niveau d'expérience : Les Membres progressent dans le Programme grâce à un système d'expérience reflétant leur engagement. Chaque Niveau supérieur atteint permet d'obtenir des Points supplémentaires et peut débloquer des avantages ou Récompenses exclusifs.

Cette ludification ajoute une couche motivante et engageante au Programme, en offrant aux Membres des occasions variées d'interagir avec l'Application tout en valorisant leurs efforts pour une mobilité durable.

- 5.4 Les paramètres d'octroi des Points pourront être mis à jour par la STS. Dans cette situation, les modalités de modification prévues à l'article 11 s'appliquent.
- 5.5 Les Déplacements durables admissibles à l'obtention de points se limitent aux Déplacements qui comprennent un point de départ ou un point d'arrivée sur le territoire de Sherbrooke.
- 5.6 En cas d'erreur de détection pour un Déplacement effectué par un Membre, ce dernier pourra en apporter une correction manuelle en utilisant l'Application sans toutefois bénéficier de Points supplémentaires. Cependant, la correction manuelle permettra à l'application de mieux anticiper les Déplacements du Membre.
- 5.7 La liste des Partenaires et Récompenses périodiquement mises à jour par la STS est visible dans la « Boutique » de l'Application. Les Partenaires sont aussi affichés sur le site Internet de la STS. Le nombre de Points nécessaires pour l'obtention de chacune des Récompenses est indiqué dans la Boutique.
- 5.8 La STS pourra de temps à autres offrir des offres exclusives de Récompenses à tous les Membres.
- 5.9 Dès lors, et chaque fois, que le Membre sélectionne l'une des Récompenses via l'Application, le nombre de Points nécessaire est automatiquement déduit du Compte du Membre. Le Membre dispose alors d'une seule (1) tentative de modification de la sélection pour chacune des Récompenses via l'Application, sous réserve de l'article 5.6 ci-dessous.

6. RESTRICTIONS

- 6.1 Le Membre comprend et reconnaît qu'il ne doit pas :

- a) Permettre à toute personne autre que lui-même d'utiliser son Compte, le Compte et ses informations (tel que le mot de passe) devant rester individuels;
- b) Utiliser les Composantes du Programme autrement que pour les fins pour lesquelles elles sont conçues ou destinées;
- c) Trafiquer ou tenter de trafiquer une ou plusieurs des Composante(s), notamment en effectuant une ou plusieurs Entrée(s) d'itinéraire(s) inexactes de manière volontaire; et
- d) Accéder à et/ou utiliser les Composantes (ou permettre l'accès et/ou l'utilisation des Composantes) de manière abusive et/ou contraire aux Conditions.

6.2 Afin de garantir l'équité et le bon fonctionnement du programme de récompenses, les personnes et déplacements suivants sont également exclus :

- a) Les membres de l'équipe projet de la STS sont encouragés à utiliser l'application pour en tester les fonctionnalités, mais ils ne peuvent pas réclamer de récompenses dans le cadre du programme;
- b) Les déplacements professionnels effectués par les chauffeurs d'autobus de la STS ne sont pas admissibles au programme, car ils sont réalisés dans le cadre de leurs fonctions professionnelles;
- c) Tout autre déplacement de nature professionnelle n'est pas admissible au programme de récompenses. Cette règle garantit que seul l'engagement personnel envers la mobilité durable est pris en compte.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la suspension ou la résiliation de votre Compte, conformément aux dispositions prévues à cet effet.

6.3 Le Membre s'engage à signaler, sans délai, toute faille, erreur, ou vulnérabilité de l'Application ou des Composantes du Programme qui pourrait permettre une utilisation non conforme à l'esprit du Programme par courriel à shergo@sts.qc.ca.

6.4 Les Récompenses offertes sont disponibles à l'ensemble des Membres, mais certains produits et services peuvent être interdits par la Loi aux mineurs. Par exemple, la vente d'alcool dans un restaurant. Le Superviseur et le Mineur comprennent et reconnaissent donc que les Récompenses et leur utilisation peuvent être limitées pour le Mineur.

6.5 Les Points cumulés n'ont aucune valeur monétaire et ne peuvent être échangés contre de l'argent ou contre toute autre bien ou service ne faisant pas partie des Récompenses disponibles via l'Application.

6.6 Les Points cumulés ne sont aucunement transférables, en ne pouvant être cédés, vendus, donnés ou autrement échangés entre Membres et/ou entre un Membre et un tiers, directement ou indirectement. Tout transfert (ou tentative de transfert) de Points cumulés au Programme est nul.

6.7 Dès lors que le Membre sélectionne ou entend utiliser une Récompense auprès d'un Partenaire, le Membre comprend et reconnaît qu'il ne pourra réclamer à la STS de la

modifier rétroactivement au profit d'une autre des Récompenses ou en échange des Points initialement nécessaires pour obtenir la Récompense en question.

7. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

7.1 Le Membre accepte de ne pas tenir la STS responsable de toute perte ou dommage découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser l'Application. Dans les limites prévues par la loi, la STS, de même que ses directeurs, employés, etc. (ses « Représentants »), ne peuvent être tenus responsables envers le Membre de tout préjudice, direct ou indirect, pouvant résulter du Programme, notamment, dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) La suppression ou l'ajout d'une ou plusieurs Récompense(s) à la suite des mises à jour et des changements apportés par la STS conformément aux Conditions;
- b) L'expiration d'une ou plusieurs Récompense(s) dans la mesure permise par la loi;
- c) De toute faute commise par un Partenaire dans l'exécution du service ou la remise du bien faisant l'objet d'une Récompense.
- d) L'Application est fournie « telle quelle » et peut être sujette à des interruptions ou erreurs techniques. La Société ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu ou sans erreur, ni l'exactitude des données collectées ou affichées.

7.2 **Changement d'informations.** Le Membre est responsable de maintenir à jour ses informations exactes, complètes et précises en tout temps.

8. LIMITATION DE GARANTIE

8.1 La STS ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, au Membre, ni n'accepte aucune responsabilité envers le Membre à l'égard :

- a) Du Niveau d'échanges en Récompenses;
- b) De la disponibilité continue d'une ou plusieurs Récompense(s), sous réserve de l'article 6.1b) ci-dessus; et
- c) De l'adéquation des Récompenses avec les besoins divers du Membre.

9. DURÉE ET RÉSILIATION

9.1 La durée de la participation au Programme par le Membre est indéterminée, sauf en cas de Compte inactif, de fermeture de Compte, de suspension ou de résiliation conformément à cet article 8.

9.2 **Compte inactif.** Un Compte de Membre sera considéré comme inactif dans le cas où aucun point n'est cumulé en lien avec ce Compte pendant une période de douze (12) mois consécutifs, la STS pourra alors effacer l'information relative à ce Compte, y incluant les Points accumulés.

9.3 **Fermeture du Compte.** Le Membre est libre de mettre un terme à sa participation au Programme en tout temps par la fermeture de son Compte, en en faisant la demande à la STS via l'Application. Si le Membre est Mineur, alors son Superviseur peut en demander la fermeture.

9.4 **Gestion des données.** Le Membre demeure propriétaire de ses données et peut en demander le traitement, la modification ou la suppression conformément aux dispositions prévues dans la Politique de confidentialité.

9.5 **Résiliation.** La STS se réserve le droit, sans préjudice à ses autres droits et recours, de suspendre et/ou de résilier le Compte du Membre, dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) **Pour défaut**, en cas d'abus, de fraude, de tricherie et/ou de manquement à une ou plusieurs des Conditions, ou encore en raison d'une loi, d'un règlement ou d'une ordonnance d'une autorité compétente, sans délai ni avis;
- b) **En l'absence de défaut**, auquel cas la STS transmet au Membre un avis écrit au moins soixante (60) jours avant la date de la résiliation.

9.6 Dans tous les cas prévus à cet article 8, le Membre comprend et reconnaît que le solde restant de Points cumulés qui se trouverait alors rattaché à son Compte deviendra définitivement perdu sans aucune compensation ni contrepartie.

10. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

10.1 Le Membre comprend et reconnaît que l'Application peut comporter des dispositifs techniques qui permettent de détecter et d'empêcher une éventuelle utilisation des Composantes de manière illicite ou non conforme aux Conditions.

10.2 La STS s'engage, conformément à sa politique de confidentialité, à :

- a) N'utiliser les informations du Membre que pour les fins pour lesquelles celles-ci ont été initialement recueillies, entre autres, pour assurer le fonctionnement du Programme conformément aux Conditions;
- b) Conserver les renseignements dépersonnalisés relatifs aux Entrées d'itinéraires pour une durée maximale de trois ans, afin de permettre l'amélioration des services et l'utilisation à des fins statistiques, tout en respectant les dispositions de la Politique de confidentialité.

11. MODIFICATION DES CONDITIONS

11.1 En cas de modification(s) apportée(s) aux Conditions par la STS :

- a) La STS informera le Membre, au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des modifications, en fournissant un avis clair contenant la nouvelle clause ou la clause modifiée, la version antérieure, la date d'entrée en vigueur, ainsi que les droits du Membre énoncés au paragraphe 10.1b).
- b) Si la modification augmente les obligations du Membre ou réduit celles de la STS, le Membre pourra refuser cette modification et résilier son Compte sans frais ni

pénalité en utilisant les outils prévus à cet effet dans l'Application ou, à défaut, en transmettant un avis écrit dans les trente (30) jours suivant l'entrée en vigueur de la modification.

12. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

12.1 **Intégralité des Conditions.** Ces Conditions constituent l'entente complète intervenue entre la STS et le Membre quant à son objet.

12.2 **Divisibilité.** Dans l'éventualité où l'une des dispositions des Conditions serait jugée invalide, illégale ou non exécutoire pour quelque raison que ce soit par un tribunal compétent, telle disposition sera présumée d'application restreinte dans la mesure requise aux fins de la rendre valide et les autres dispositions du Contrat ne seront aucunement affectées et demeureront valides et exécutoires à toutes fins.

12.3 **Loi applicable et recours.** Ces Conditions sont régies et interprétées conformément aux lois de la province de Québec et aux lois du Canada qui y sont applicables.

13. ACCEPTATION

13.1 En acceptant les Conditions, le Membre certifie : (i) être admissible au Programme; (ii) avoir la capacité de les accepter; (iii) avoir suivi les étapes d'inscription et d'acceptation(s) applicables à sa situation; et (iv) consentir à être lié aux Conditions.

13.2 Les Conditions d'utilisation sont disponibles dans l'Application mobile sous l'onglet profil du Membre.

13.3 Pour toute question ou assistance au sujet des Conditions, veuillez contacter la STS à l'adresse courriel suivante : shergo@sts.qc.ca.

AVANT D'ACCEPTER LES CONDITIONS, LE MEMBRE :

- reconnait avoir pris connaissance des présentes Conditions et s'être assuré qu'elles ne contiennent aucune erreur nécessitant une correction;***
- comprend qu'il a eu la possibilité d'accepter ou de refuser les présentes Conditions en procédant ou non à son inscription au Programme;***
- accepte d'être lié par les présentes Conditions en validant son inscription au Programme.***