

REGLEMENT DU SERVICE Pam 93

Pam 93 est un service public de transport collectif à la demande destiné aux personnes handicapées. Il est exploité par FlexCité 93 pour le compte du Département de Seine-Saint-Denis dans le cadre d'un marché public.

Pam 93 bénéficie du soutien financier du Département de Seine-Saint-Denis, du Conseil Régional d'Île-de-France et d'Île-de-France Mobilités.

Pam 93 fonctionne tous les jours de 6 h à minuit (sauf le 1^{er} mai).

Article 1 : La définition du service et conditions d'accès

Le service de transport spécialisé Pam 93 s'adresse aux personnes justifiant :

- Soit de la Carte d'invalidité à 80 % en cours de validité
- Soit de la Carte Mobilité Inclusion (CMI), mention Invalidité exclusivement
- Soit de la carte de stationnement pour handicapées du Ministère de la Défense.

Le lieu de prise en charge et la destination des usagers doivent être situés en région Ile-de-France. Un des deux lieux être obligatoirement situé en Seine Saint-Denis.

Article 2 : L'inscription au service

L'utilisation du service est soumise à une inscription préalable auprès de l'agence Pam 93. Cette inscription peut s'effectuer :

- Par courrier : le formulaire vous est transmis sur simple demande, il est aussi disponible sur le site internet Pam 93.
- A l'agence PAM93
- Par le site internet www.pam93.info

Article 3 : La réservation des courses

La centrale de réservation est ouverte tous les jours de l'année sauf le 1^{er} mai.

Pour toutes informations et réservations de vos courses, vous pouvez nous joindre :

- par téléphone au 09 88 99 93 93 ou au 01 49 90 40 30 tous les jours de 7h à 20h, (sauf le 1^{er} mai)
- sur notre site www.pam93.info
- par courrier électronique contact@pam93.info
- par courrier : FlexCité 93

ZI Les Mardelles
26/36, rue Alfred Nobel
93600 Aulnay Sous-Bois

La réservation des courses régulières se fait à l'aide du formulaire de réservation de course régulière. Une course est qualifiée de régulière si elle se répète à l'identique, par exemple de manière journalière, hebdomadaire ou mensuelle sur une période supérieure à 2 mois pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répond à ses propres contraintes d'organisation).

Une course est qualifiée d'occasionnelle dans tous les autres cas.

Réserver une course régulière ?

- Les réservations peuvent intervenir dans un délai entre 2 mois et 48 heures avant le déplacement.
- Les courses régulières sont confirmées au plus tard 48 heures avant la date demandée.
- Toute modification permanente de la course régulière donne lieu à une nouvelle demande de prise en charge.

Réserver une course occasionnelle ?

- Les réservations peuvent intervenir dans un délai entre 3 semaines et 48 heures avant le déplacement.
- Les courses occasionnelles sont confirmées au plus tard 48 heures avant la date demandée.
- Le nombre de réservation de courses occasionnelles est limité à 6 courses par semaine par usager.

Les réservations à la dernière minute, jusqu'à 2 heures avant la course, sont également possible par téléphone.

Lors de la réservation, il est indispensable de préciser également la présence ou non d'un accompagnateur et de toute information permettant à Pam 93 de mieux répondre à vos attentes.

Il sera demandé à l'usager de confirmer l'adresse de facturation. En effet, l'usager dispose de la possibilité de renseigner deux adresses de facturation différentes suivant le motif de sa course.

Un SMS de confirmation sera envoyé pour chaque course réservée 24 heures avant la date demandée.

Article 4 : Les conditions de transport et le fonctionnement du service

Le service Pam 93 fonctionne tous les jours de l'année de 06h00 à minuit sauf le 1er mai.

Le service Pam 93 assure un transport d'adresse à adresse. Pour des raisons de sécurité, le personnel n'est pas habilité au portage des personnes. Les lieux doivent être accessibles.

Les choix de véhicule, de groupage et d'itinéraire sont de la responsabilité de l'exploitant. FlexCité 93 peut confier certaines courses à des partenaires sous-traitants sans aucune modification des conditions de réservation et des tarifs pour les usagers.

La destination ne peut pas être modifiée directement auprès du conducteur.

Article 5 : Les accompagnateurs

A sa demande, l'utilisateur pourra être accompagné par une personne de son choix dans la limite des places disponibles, le tarif de l'accompagnant dit « facultatif » est le même que pour l'utilisateur du service y compris pour les enfants quel que soit leur âge. L'utilisateur doit signaler la présence de l'accompagnant facultatif lors de la réservation de la course.

La présence de l'accompagnateur peut être obligatoire lorsque la personne n'a pas l'autonomie suffisante pour utiliser le service. Cette information devra être signalée au moment de l'inscription. Celui-ci devra fournir un certificat médical si la mention « besoin d'accompagnement » n'est pas formulée sur sa carte d'invalidité ou sur sa CMI. En son absence, Pam 93 ne pourra effectuer le transport. L'accompagnateur obligatoire est gratuit. L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition autonome. Il est majeur, valide et apte à assister l'utilisateur qu'il accompagne.

Article 6 : Les modalités de paiement et les tarifs

Règlement des courses régulières :

- Les usagers peuvent régler leurs déplacements réguliers au début du mois suivant à condition qu'ils aient donné leur autorisation de prélèvement automatique.
- En cas de tiers payeur, celui-ci doit avoir donné son accord pour la prise en charge des factures de l'utilisateur régulier auprès de FlexCité 93. Le tiers payeur peut donner son autorisation de prélèvement automatique ou s'engage à régler dans un délai de 30 jours par virement ou par chèque à l'ordre de FlexCité93.

Abonnement pour les courses prioritaires :

- Les usagers effectuant des déplacements pour des courses prioritaires entre leur résidence et leur lieu de travail ont la possibilité de souscrire un abonnement pour une périodicité de dépassant pas les 23 courses aller-retour dans le mois.

Règlement des courses occasionnelles :

- Les usagers réalisant des courses occasionnelles doivent s'assurer que leur compte mobilité soit suffisamment approvisionné pour réaliser les courses réservées.
- Le règlement des courses occasionnelles se fait donc au fur à mesure des courses réalisées.
- L'approvisionnement du compte mobilité peut se faire :
 - Par prélèvement SEPA automatique
 - Par virement bancaire
 - Par chèque à l'ordre de FlexCité 93
 - Par carte bancaire sur notre site internet.

En cas de non-règlement des courses, FlexCité 93, après relance, se réserve le droit de suspendre les transports de l'utilisateur qui aurait plus de 50 € d'impayés sur son compte mobilité toutes courses confondues.

Les tarifs de Pam 93 sont fixés par Ile-de-France Mobilités. Les tarifs sont calculés en fonction du nombre de kilomètres à vol d'oiseau séparant l'origine de la destination d'une course. Les tarifs peuvent être révisés chaque année par Ile-de-France Mobilités.

Les tarifs indiqués correspondent à une course aller, le retour constitue une autre course.

Le tarif de l'accompagnateur facultatif est le même que celui du titulaire. Seul l'accompagnateur obligatoire bénéficie de la gratuité.

Pour l'année 2021, les tarifs payés par les usagers pour chaque course réalisée sont :

Zones	Distance à vol d'oiseau	Tarifs par course
Zone 1	De 500 mètres et jusqu'à 15 km	8,20 €
Zone 2	Entre 15 km et jusqu'à 30 km	12,30 €
Zone 3	Entre 30 km et jusqu'à 50 km	20,50 €
Zone 4	De 50 km et au-delà	41,00 €

Article 7 : L'annulation ou la modification de la réservation

Si pour une raison quelconque l'utilisateur ne peut effectuer la course réservée, il est tenu d'en informer l'agence FlexCité 93 le plus tôt possible, et au moins 24 heures avant l'heure de prise en charge convenue, en tenant compte des horaires d'ouverture de la centrale de réservation.

Dans le cas où le délai de 24h ne serait pas respecté ou lorsque l'utilisateur est absent au moment de la prise en charge, l'utilisateur a droit à 4 annulations hors délai ou non présentation, non justifiées par an.

A la 5^{ème} annulation hors délai ou non présentation, lorsque la course n'a pas été annulée dans les délais ou en cas de non présentation de l'utilisateur au lieu de rendez-vous, l'utilisateur est pénalisé comme suit :

- Annulation hors délai (< 24 heures) : pénalité à hauteur d'un montant égal au tarif de la course (l'utilisateur doit payer sa course et celui de son accompagnant facultatif).
- Absence au lieu de rendez-vous : pénalité à hauteur d'un montant égal à deux fois le tarif de la course (l'utilisateur doit payer deux fois le tarif de sa course et celui de son accompagnant facultatif).

En cas d'annulation hors délai ou de non présentation, l'utilisateur est tenu de transmettre à FlexCité 93 un justificatif (certificat médical par exemple) dans les 15 jours suivants la date d'annulation hors délai ou de non présentation. Passé ce délai, FlexCité 93 appliquera le cas de pénalité cité au-dessus.

Article 8 : La ponctualité

FlexCité 93 s'engage à prendre en charge l'utilisateur dans une plage horaire de plus ou moins 20 minutes autour de l'heure convenue avec lui, le SMS faisant foi de l'horaire.

En cas de situation perturbée exceptionnelle, une information sera transmise à l'utilisateur dans les plus brefs délais. Il est souhaitable pour celui-ci de préciser le numéro de téléphone auquel il peut être joint.

Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt à l'heure indiquée, afin d'éviter que son retard ne pénalise les usagers suivants.

Au-delà de 5 minutes de retard de l'utilisateur, la course pourra ne pas être assurée et sera facturée.

Des retards répétés du voyageur feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant pouvant aboutir à la suspension du service.

Article 9 : La sécurité

A bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux règles de sécurité, notamment en ce qui concerne le port de la ceinture et la fixation du fauteuil.

Toute opposition à cette disposition entraîne le refus de l'exploitant d'assurer le transport.

Article 10 : Le comportement à bord du véhicule

Tout usager ou son représentant qui par son comportement risquerait d'incommoder les autres usagers ou de créer un trouble à l'intérieur du véhicule pourra se voir temporairement refusé l'accès au service, voire être exclu définitivement en cas de récidive.

Aucun usager ou son représentant ne doit être offensant par des paroles blessantes ou des actes injurieux vis-à-vis des conducteurs, des tiers et des autres usagers.

Il est notamment interdit de fumer ou de monter en état d'ébriété à bord du véhicule.

Article 11 : Les animaux

A l'exception des chiens accompagnateurs, lesquels sont admis gratuitement, la présence des animaux est interdite dans les véhicules.

La présence d'un chien-accompagnateur doit être signalée lors de la réservation.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis à condition d'être installés dans un panier, sac ou cage convenablement fermés et de ne pas occuper une place assise.

FlexCité 93 ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Article 12 : Les bagages

La prise en charge de bagages et de colis peu encombrants est autorisée dans la limite de capacité des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs : encombrement, volume, odeurs, matières inflammables...

Article 13 : Les objets trouvés

Les objets égarés seront centralisés et mis à disposition des usagers à l'agence FlexCité 93.

Ils pourront éventuellement être restitués à l'occasion d'une prochaine course.

Article 14 : La mise à jour des dossiers d'inscription

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, d'adresse électronique ou de conditions de déplacements (changement de fauteuil par exemple), il est important de prévenir l'exploitant afin d'intégrer ces informations dans le programme des transports.

Les usagers inscrits au service n'ayant pas emprunté les transports depuis plus de dix-huit mois devront confirmer leur maintien au service par écrit.

Article 15 : Les réclamations

Les réclamations peuvent être adressées :

- par téléphone au 09 88 99 93 93 ou au 01 49 90 40 30 tous les jours de 7h à 20h, (sauf le 1er mai)
- sur notre site www.pam93.info
- par courrier électronique reclamations93@ratpdev.com
- par courrier : FlexCité 93

ZI Les Mardelles
26/36, rue Alfred Nobel
93600 Aulnay Sous-Bois