

Bienvenue chez



Pour **a**ider à la **m**obilité

"Votre service de transport adapté en Seine-Saint-Denis"

PAM93 est un service public de transport collectif à la demande destiné aux personnes handicapées. Il est exploité par FlexCité 93 pour le compte du Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis dans le cadre d'un marché public.

PAM93 bénéficie du soutien financier du Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis, du Conseil Régional d'Ile-de-France et du STIF (Syndicat des Transports d'Ile-de-France).

Réseau PAM Île-de-France

Les transports :

tous les jours de 6 h à minuit, sauf le 1er mai

Accueil agence :

du lundi au samedi

10h00 à 13h00 et 15h00 à 20h00

Infos et réservation des voyages :

tous les jours de 7h à 20h, sauf le 1er mai



Coordonnées :

FlexCité 93

ZI Les Mardelles-Le Provence

26/36 rue Alfred Nobel

93600 Aulnay-Sous-Bois

N° CRISTAL 09 88 99 93 93

non surtaxé et facturé au prix de l'opérateur de l'appelant

Ou 01 49 90 40 30

prix d'un appel local depuis un poste fixe

Ou par FAX 01.49.90.40.31

Pour plus d'informations ...

contact@pam93.info

www.pam93.info

www.infomobi.fr





Article 1 : Définition du service et Conditions d'accès

- Il est ouvert à toute personne résidant dans le département de Seine-Saint-Denis et disposant d'une carte d'invalidité à 80% et plus.
- Le lieu de prise en charge et la destination des voyageurs doivent être situés en région Ile-de-France. Un des deux lieux doit être obligatoirement situé en Seine Saint-Denis.
- Pour toute demande de renseignement, d'inscription ou de réservation, un numéro Cristal est disponible non surtaxé et facturé au prix de l'opérateur de l'appelant : 09 88 99 93 93 ou au 01 49 90 40 30, tous les jours de 07h à 20h, sauf le 1er mai.

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 Pam 93 : Pam 93 vient vous chercher et vous ramène sitôt les formalités accomplies. Ce déplacement ne vous sera pas facturé.
 - A votre domicile sur demande

Article 3 : La réservation des voyages

- La centrale de réservation est ouverte tous les jours de l'année sauf le 1er mai. Accessible par téléphone de 07h à 20h au numéro 09 88 99 93 93 et au 01 49 90 40 30.
- Jusqu'à l'avant-veille du déplacement, il est également possible de réserver par FAX au 01.49.90.40.31, par courriel à l'adresse contact@pam93.info.
- Les réservations peuvent intervenir dans un délai allant de 2 semaines à la veille du déplacement. La réservation est également possible jusqu'à deux heures avant le déplacement.
- Pour des réservations multiples et régulières, il est conseillé d'effectuer la demande par écrit.
- Les adresses de prise en charge et de destination doivent être formulées clairement au moment de la réservation (ville, rue, n° de rue, bâtiment, accessibilité).
- Il sera demandé à l'utilisateur de confirmer l'adresse de facturation. En effet, l'utilisateur dispose de la possibilité de renseigner deux adresses de facturation différentes suivant le motif de son trajet.
- 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.
- Un SMS de confirmation vous sera envoyé la veille avant midi pour chaque voyage réservé.





Article 4 : Conditions de transports et fonctionnement du service

- Le service fonctionne tous les jours de l'année de 06h à minuit sauf le 1er mai.
- Le service 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 certains trajets à des partenaires sous-traitants sans aucune modification des conditions de réservation et des tarifs pour les voyageurs.
- La destination ne peut pas être modifiée directement auprès du conducteur.
- En dehors des heures d'ouverture de la centrale de réservation, une permanence téléphonique de 06h à 07h et de 20h à minuit, permet d'obtenir des renseignements sur les voyages programmés.

Article 5 : Les accompagnateurs

- A sa demande, le voyageur pourra être accompagné par une personne de son choix dans la limite des places disponibles, le tarif de l'accompagnateur dit « facultatif » est le même que pour l'utilisateur du service.
- 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. 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 : Modalités de paiement et tarifs

Modalités de paiement :

- Par prélèvement bancaire automatique,
- Par virement bancaire,
- Par chèque à l'ordre du trésor public,
- En espèce uniquement à l'agence Pam93,
- Par carte bancaire sur notre site internet.
- A l'agence Pam 93, par tout mode de paiement.



Tarifs vol d'oiseau



Zone 1:
8,00 €
0/15 km

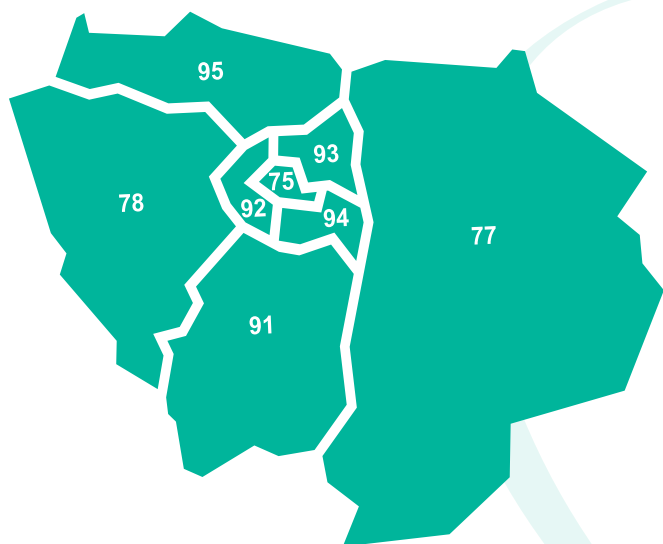
Zone 2:
12,00 €
15/30 km

Zone 3:
19,90 €
30/50 km

Zone 4:
39,90 €
Au delà de
50 km

- Les tarifs varient en fonction de la distance, le prix vous sera indiqué par nos opérateurs.
- Les prix indiqués correspondent à un trajet aller, le retour constitue un autre trajet.
- Le prix de l'accompagnateur facultatif est le même que celui du titulaire. Seul l'accompagnateur obligatoire bénéficie de la gratuité.
- En cas de non-paiement des factures, l'utilisateur s'expose à des poursuites par la Direction Départementale Des Finances Publiques donnant lieu à des frais selon l'article L.1617 du code général des collectivités territoriales. L'utilisateur peut également être suspendu voire exclus du service.

Jusqu'ou peut-on ce déplacer ?



Pam93 vous permet
de vous déplacer sur
toute l'Île-de-France



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

- Si pour une raison quelconque le voyageur ne peut effectuer le déplacement réservé, 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 le voyageur est absent au moment de la prise en charge, la ou les courses seront facturées automatiquement le double du prix prévu. Des absences répétées du voyageur feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à la suspension du service, ainsi qu'une exclusion définitive en cas de récidive.





Article 8 : La ponctualité

- FlexCité 93 s'engage à prendre en charge le voyageur 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 au voyageur 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 au voyageur d'être prêt à l'heure indiquée, afin d'éviter que son retard ne pénalise les clients suivants.
- Au delà de 5 minutes de retard du voyageur, la course ne pourra 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 utilisateurs 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

- Toute personne qui par son comportement risquerait d'incommoder les autres voyageurs 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.
- 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.
- L'exploitant 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 voyageurs à l'agence FlexCité 93.
- Ils pourront éventuellement être restitués à l'occasion d'un prochain voyage.

Article 14 : La mise à jour de votre dossier personnalisé

- 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 deux ans devront confirmer leur maintien au service par écrit.

Article 15 : l'expression des voyageurs et les réclamations

- Les réclamations peuvent être adressées par courrier, par FAX, par téléphone ou par courriel aux différents numéros et adresses en préambule.

