

PAM 91

Conditions d'utilisation

Article 1 : Conditions d'accès

- ✚ PAM91 est ouvert aux habitants de l'Essonne qui répondent à l'un des critères suivants:
 - Etre titulaire d'une carte d'invalidité à 80% et plus sans condition d'âge
 - ou être bénéficiaire de l'APA à domicile (GIR 1 à 4)Le lieu de prise en charge et la destination des voyageurs doivent être situés en région Ile-de-France.
- ✚ Pour toute demande de renseignement, d'inscription ou de réservation, un numéro AZUR est disponible au prix d'un appel local : 0810 10 11 91, tous les jours de 07h à 20h, sauf le 1^{er} mai.

Article 2 : L'inscription au service

- ✚ L'utilisation du service est soumise à une inscription préalable auprès de l'agence Pam 91. Cette inscription peut s'effectuer :
 - Par courrier : le formulaire vous est transmis gratuitement sur simple demande, il est aussi disponible sur le site internet Pam 91 (www.pam91.info).
 - A votre domicile : Pam 91 vous propose une visite pour effectuer l'inscription,
 - A l'agence Pam 91 : Pam 91 vient vous chercher et vous ramène sitôt les formalités accomplies. Ce déplacement ne vous sera pas facturé.

Une carte personnalisée vous est délivrée gratuitement dans les meilleurs délais.

Elle permet l'ouverture de votre Compte Mobilité et l'accès au service.

Article 3 : La réservation des voyages

- ✚ Le centre de réservation est ouvert tous les jours de l'année sauf le 1^{er} mai.
- ✚ Il est accessible par téléphone de 07h à 20h au numéro AZUR : 0810 10 11 91 ou au 01.60.87.85.80
- ✚ Les réservations peuvent intervenir dans un délai allant de 3 semaines à la veille du déplacement. La réservation est également

possible jusqu'à une heure avant le déplacement en fonction des disponibilités.

- ✚ Jusqu'à l'avant-veille du déplacement, il est également possible de réserver par FAX au 01.60.87.85.89, par courriel à l'adresse contact@pam91.info.
- ✚ Pour des réservations multiples et régulières, il est conseillé d'effectuer la demande par écrit (voir dossier d'inscription)
- ✚ 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).
- ✚ Lors de la réservation, il est indispensable de préciser également la présence ou non d'un accompagnateur et de toute information permettant à Pam 91 de mieux répondre à vos attentes.

Article 4 : Conditions de transports et fonctionnement du service

- ✚ Le service fonctionne tous les jours de l'année sauf le 1er mai, de 06h à minuit avec retour assuré si la prise en charge pour le retour a lieu avant minuit.
- ✚ Le service assure un transport de porte à porte. Pour des raisons de sécurité, le personnel n'est pas habilité au portage des personnes. Les lieux doivent être accessibles.
- ✚ Lors de sa prise en charge, le voyageur doit obligatoirement présenter sa carte personnalisée au conducteur.
- ✚ Les choix de véhicule, de groupage et d'itinéraire sont de la responsabilité de l'exploitant. FlexCité 91 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

- ✚ La personne n'ayant pas l'autonomie suffisante pour utiliser le service doit être accompagnée d'un accompagnateur, à défaut Pam 91 ne pourra effectuer le transport. Cet accompagnateur peut être une personne valide de son choix ou une personne spécialement affectée par Pam 91. Cette information devra être obligatoirement signalée au moment de l'inscription et de chaque réservation.
- ✚ L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition autonome.

Article 6 : Les accompagnants

- ✚ Vous pouvez être accompagné par une personne de votre choix, sans que sa présence vous soit nécessaire dans votre déplacement et sous réserve de ne pas pénaliser d'autres usagers.
- ✚ Un seul accompagnant est accepté. Son transport est payant au tarif usager Pam91.

Article 7 : Le Compte Mobilité, les tarifs et modalité de paiement

- ✚ Le *compte mobilité* peut être consulté de façon simple à tout moment :
 - Auprès du conducteur par l'intermédiaire du terminal embarqué,
 - Sur le site internet du service
 - A l'agence Pam 91, sur place ou par téléphone.
- ✚ Pour réserver une course, le voyageur doit s'assurer que son *compte mobilité* est suffisamment approvisionné. Chaque approvisionnement ne peut être inférieur au prix d'un aller-retour soit 12 euros.
- ✚ Le *compte mobilité* est débité au fur et à mesure des voyages effectués
- ✚ Le *compte mobilité* peut être approvisionné de façon simple à tout moment :
 - Par prélèvement automatique,
 - A l'agence FlexCité 91, par tout mode de paiement,
 - A bord des véhicules, par chèque ou par espèces,
 - Par téléphone (carte bancaire)

Les tarifs de transport pour une course (aller) sont les suivants :

Pour une course comprise entre 0 et - de 10 km à vol d'oiseau : 6 euros

Pour une course comprise entre 10 et - de 25 km à vol d'oiseau : 11 euros

Pour une course comprise entre 25 et - de 50 km à vol d'oiseau : 18 euros

Pour une course de 50 km et + à vol d'oiseau : 30 euros

Article 8 : 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 91 le plus tôt possible, et *au moins 4 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 ne serait pas respecté ou lorsque le voyageur est absent au moment de la prise en charge, il sera à chaque fois facturé ou prélevé sur le compte mobilité la somme de 3 euros. 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.

Article 9 : La ponctualité

- ✚ FlexCité 91 s'engage à prendre en charge le voyageur dans une plage horaire de plus ou moins 5 minutes autour de l'heure convenue avec lui.
- ✚ 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 dans le créneau horaire ainsi défini (H +/- 5 minutes), afin d'éviter que son retard ne pénalise les clients suivants.
- ✚ 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 10 : 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 11 : 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.
- ✚ Il est notamment interdit de fumer ou de monter en état d'ébriété à bord du véhicule.

Article 12 : 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 13 : 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, odeurs, matières inflammables...

Article 14 : Les objets trouvés

- ✚ Les objets égarés seront centralisés et mis à disposition des voyageurs à l'agence FlexCité 91.
- ✚ Ils pourront également être restitués à l'occasion d'un prochain voyage.

Article 15 : 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.

Article 16 : 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.