

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

INTRODUCTION

La Société FlexCité 91 (ci-après dénommée « la Société » ou « PAM 91 ») offre un service de réservation de transport à la demande sur le Site <https://www.pam91.info/flexcite>. Ce service est accessible au client voyageur (ci-après le « Voyageur ») selon les modalités prévues dans les présentes Conditions générales de réservation, pour une durée déterminée.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Agence commerciale : Désigne l'agence de la Société situé au 3 rue Gévaudan, 91090 Lisses. L'agence est joignable par téléphone au 0810 111 095 ou 01 60 87 85 80 et à l'adresse mail suivante : contact@pam91.info.

Annulation : Désigne l'annulation de la Réservation en ligne dans les conditions ci-après. Pour être prise en compte, cette Annulation doit être notifiée à la Société par télécopie, par courriel ou encore par courrier arrivé avant les délais prévus ci-dessous.

Bon de réservation : Désigne le courriel envoyé au Voyageur à la suite du Paiement en ligne confirmant la Réservation en ligne.

Conditions générales de réservation : Désigne les dispositions applicables à toute réservation de trajet effectuée par le Voyageur via le service proposé par la Société.

Modification : Demande du Locataire de voir modifier l'une ou l'autre des conditions de la Réservation en ligne (par exemple catégorie du Véhicule, date de prise de possession, etc.). La demande de Modification doit être notifiée à la Société par télécopie, par courriel ou encore par courrier arrivé avant les délais prévus ci-dessous.

Paiement : Règlement de la Réservation en ligne par les Moyens de Paiement acceptés par la Société et indiqués dans les présentes.

Pam 91 ou la Société : Désigne la société FlexCité 91, société anonyme à associé unique au capital de 76 000 € dont le siège est à Lisses (91090), 3 rue Gévaudan, immatriculée au registre du commerce et des Sociétés d'Evry sous le n°507 609 956.

Réservation en ligne : Réservation de trajets au travers de la Société dans les conditions indiquées dans les présentes conditions de réservation. La Réservation est définitive et vaut engagement irrévocable du Voyageur dès lors que celui-ci a accepté les Conditions Générales de Réservation et que l'équipe de la Société a confirmé votre réservation.

Site : Désigne les outils informatiques édités par la Société dédiés principalement à la réservation de trajets par les Voyageurs.

Tarifs : Désigne les dispositions financières applicables aux réservations consenties par la Société résultant de la conclusion d'une Réservation en ligne.

Votre Espace : Désigne l'espace numérique personnel « *Mon espace* », accessible sur le Site. Afin de créer son compte lors de la première connexion, le Voyageur doit rentrer un identifiant et un mot de passe.

Voyageur : Désigne toute personne souhaitant effectuer une réservation sur le site indiqué ci-dessus afin d'emprunter le réseau FlexCité 91.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ACCES

Article 2.1 Conditions générales

Les services proposés par la Société sont accessibles, sur inscription et réservation, aux personnes résidant dans le département de l'Essonne et répondant aux critères suivants :

- Les titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion avec la mention invalidité ou d'une carte d'invalidité de plus de 80 %.
- Les titulaires d'une carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants (double barre, Ministère de la Défense).
- Les bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) GIR 1 à 4.

Ne peuvent être assurés par la Société : les déplacements dont la prise en charge est prévue par un autre dispositif ou une aide sociale spécifique (transports scolaires, sanitaires, à destination d'établissements médico-sociaux...)

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

Article 2.2 Accompagnateurs

À sa demande, le Voyageur peut être accompagné par une personne de son choix dans la limite des places disponibles. Le tarif applicable à l'accompagnateur sera le même que celui du Voyageur.

L'accompagnateur peut bénéficier du transport gratuitement si l'une des mentions suivantes est inscrite au recto de la carte d'invalidité à 80% ou plus : « Besoin d'accompagnement » / « Tierce personne » / « Cécité ».

ARTICLE 3 – MODALITES DE RESERVATION

Article 3.1 Création d'un compte utilisateur

Pour accéder à la page de réservation, le Voyageur doit créer son compte utilisateur. A cette fin, il peut être demandé au Voyageur de renseigner ses coordonnées (nom, prénom, adresse mail, adresse postale) et créer un mot de passe personnel. Le Voyageur recevra un email confirmant la création du compte client.

Ces identifiant et mot de passe sont sous l'entière responsabilité du Voyageur. Il lui appartient donc de veiller à la confidentialité de ces informations.

Article 3.2 – Réservation

La réservation d'un véhicule Pam 91 peut être effectuée :

- par téléphone au 0810 10 11 91 ou 01.60.87.85.80 ;
- par courriel à contact@pam91.info en joignant à votre demande les informations suivantes : date, horaires souhaités, adresses complètes de prise en charge et de dépose, indications utiles sur le lieu, présence ou non d'un accompagnateur ;
- En ligne, sur le Site en accédant à l'onglet « Mon Espace ».

Article 3.3 – Délai de réservation

Les réservations de trajets peuvent intervenir dans un délai allant de 3 (trois) semaines à 24h (vingt-quatre heures) avant le déplacement souhaité.

Si pour une raison quelconque, le Voyageur ne peut effectuer le déplacement réservé, il doit en informer la régulation au moins 24h (vingt-quatre heures) avant l'heure convenue de prise en charge.

En cas d'annulation à moins de 24h (vingt-quatre heures), le prix du trajet est du.

Article 3.4 Annulation

En cas d'annulation du trajet réservé, vous devez prévenir le service de la Société au minimum 24 heures (vingt-quatre heures) avant l'horaire prévu. Passé ce délai, le montant du trajet réservé vous sera débité en intégralité.

En cas d'absence au moment de la prise en charge, de retard supérieur à 10 min ou d'annulation sur place, le prix du trajet par personne sera facturé et une pénalité correspondant au coût du trajet de la zone 1 sera appliquée.

Si exceptionnellement l'agence ne peut pas honorer une réservation, le Voyageur sera contacté par la Société par mail ou par téléphone, pour annuler ou convenir avec la Société des modifications de la réservation. Si aucune solution de remplacement n'est trouvée, la Société s'engage à rembourser immédiatement et intégralement le montant de la réservation à l'exclusion de toute autre indemnité.

ARTICLE 4 – TARIF DE RESERVATION ET PAIEMENT

Les tarifs de réservation sont établis selon le kilométrage effectué. Quatre (4) zones kilométriques (ci-dessous) ont été définies pour les transports PAM Citoyens.

ZONE	DISTANCE	TARIF
1	0,5 à 15 KM	8,20 €
2	15 à 30 KM	12,30 €
3	30 à 50 KM	20,50 €
4	Plus de 50 KM	41,00 €

Le règlement du transport peut d'effectuer selon les moyens de paiement suivants :

- **Par chèque**, à l'ordre de PAM 91 et adressé au siège de FlexCité 91, avant la date figurant sur la facture;
- **Par virement** ;
- **Par prélèvement** ;
- **En espèce** à l'Agence situé au 3 rue Gévaudan 91090 Lisses

Le paiement ne peut s'effectuer à bord des véhicules. Les factures seront envoyées au Voyageur chaque mois par courrier.

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

ARTICLE 5 - MODALITES DE PAIEMENT EN LIGNE

Lorsque le moyen de paiement sélectionné par le Voyageur est le prélèvement automatique ou le virement, les conditions énoncées ci-dessous s'appliquent.

Le payeur doit être une personne physique majeure ou mineure émancipée (un justificatif doit être fourni). Le payeur peut être différent du Voyageur qui a besoin des services de transports proposés par la Société.

Toutes les communications relatives au paiement sont adressées au payeur.

Le paiement est réalisé par paiement électronique sécurisé par carte de paiement, via le système PAYBOX, celui-ci assure la fiabilité des transactions effectuées sur le Site.

Ce mode de paiements fait obligatoirement l'objet d'un Mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé ainsi qu'un Relevé d'identité bancaire (RIB) concordant devant être fournis lors de la souscription en ligne ou remis à la signature du contrat dans une Agence commerciale.

Conformément à l'article L 133-8 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte de paiement, le payeur autorise la Société à débiter sa carte de paiement du montant correspondant au prix TTC. A cette fin, le Voyageur confirme qu'il est titulaire de la carte à débiter et communique les seize chiffres et la date d'expiration ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

PAYBOX crypte toutes les données bancaires personnelles indispensables à l'enregistrement de la demande de le payeur, au moment de leur saisie. En aucun cas, la Société n'a accès aux coordonnées bancaires du payeur.

La transaction est effectuée par le payeur selon les normes de sécurité bancaire. Grâce au système de cryptage, les coordonnées bancaires (numéro de carte de paiement et date d'expiration) communiquées par le payeur à PAYBOX ne peuvent être interceptées par un tiers.

En communiquant ses coordonnées bancaires, le Voyageur accepte par avance et sans condition que le Site procède à la transaction sécurisée. Le Voyageur autorise donc sa banque à débiter son compte à vue des enregistrements.

ARTICLES 6 – TRANSPORTS REGULIERS

Si un trajet est effectué aux mêmes jours et mêmes horaires, pendant 2 mois minimum, le Voyageur peut faire une demande de transports réguliers.

Afin de mettre en place ces transports réguliers, le Voyageur doit en faire la demande par mail à l'adresse contact@pam91.info ou par voie postale en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Agence PAM 91

3 rue Gévaudan

91090 Lisses

Une fois la demande prise en compte, le Voyageur peut effectuer des réservations sur le Site en suivant la procédure classique de réservation.

Si le Voyageur souhaite interrompre temporairement ce service de transports réguliers, il doit prévenir Pam 91, par écrit à l'adresse suscitée ou en envoyant un email à l'adresse contact@pam91.info

ARTICLE 7 – DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre des présentes conditions générales de réservation, la Société s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 aout 2018 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

La Société est autorisée à traiter les données à caractère personnel afin de fournir les prestations objet des présentes conditions générales de réservation.

Droit de la personne concernée :

Toute personne concernée par le traitement dispose sur justification de son identité :

1. D'un droit d'accès à ses données personnelles la concernant.

C'est-à-dire le droit d'obtenir la confirmation que les données vous concernant sont ou ne sont pas traitées.

Si vous exercez ce droit, la Société communiquera au Voyageur une copie des caractéristiques des traitements réalisés sur ses données (les finalités du

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

traitement, les catégories de données concernées, etc.). Ces informations seront fournies au Voyageur soit sur support électronique, soit au format papier. Le voyageur peut obtenir une copie des données personnelles qui le concernent sous réserve du respect des droits d'autrui.

2. D'un droit de rectification.

Si la personne concernée constate que ses données sont erronées ou incomplètes, elle a le droit de demander la correction ou la complétude de ces informations.

3. D'un droit à la limitation.

La personne concernée a le droit d'obtenir la limitation d'un traitement de ses données notamment lorsqu'elle conteste l'exactitude des données, lorsque le traitement est illicite et qu'elle souhaite obtenir la limitation et non l'effacement de ses données ou encore lorsque le responsable de traitement n'a plus besoin des données mais que celles-ci sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

4. D'un droit d'opposition

La personne concernée peut s'opposer à ce que ses données face l'objet d'un traitement si vous disposez d'un motif légitime et dans le cas où le traitement est fondé sur son consentement.

Dès lors que la personne concernée exerce votre droit d'opposition, ses données ne seront plus traitées. Lorsque le traitement est fondé sur une obligation légale, le droit d'opposition n'est pas applicable.

La modification ou la suppression interviendra dans les meilleurs délais et au plus tard dans les huit jours ouvrés à compter de la réception de votre demande.

Exercice des droits :

Vous pouvez exercer vos droits en contactant le DPO désigné par Champagne Mobilités à l'adresse mail suivante : dpo-flexcite91@racine.eu ou par courrier à l'adresse postale suivante : 40 rue de Courcelles, 75008 PARIS.

Pour toute demande d'exercice de vos droits, la Société pourra vous demander de transmettre un document officiel d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire...) afin de vérifier que vous êtes bien la personne concernée par les données faisant l'objet de la demande.

Les réponses aux demandes vous seront communiquées par voie électronique ou papier.

La Société s'engage à répondre à toute demande dans les meilleurs délais et dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de la demande. Cependant, ce délai pourra être prolongé de deux mois lorsque la demande formulée est complexe ou en raison du nombre de demandes reçues.

Si la Société ne peut donner suite à la demande, la personne concernée en sera informé dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Les raisons pour lesquelles ce refus est opposé seront clairement indiquées. La personne concernée aura alors la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL et de former un recours juridictionnel.

En cas de demandes manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, la Société pourra refuser de donner suite à ses demandes ou exiger le paiement de frais compensant les coûts administratifs supportés pour répondre aux demandes.

Sécurité des données :

La Société met en œuvre toutes les mesures de sécurité appropriées afin de garantir la protection des données collectées, et notamment de prévenir la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisée des Données.

A cette fin, des mesures de sécurité telles que l'anonymisation ou le chiffrement des données seront mises en œuvre. Des mesures assurant la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement seront également prises.

Toute violation de sécurité affectant les données et susceptibles d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés sera notifiée aux personnes concernées dans les meilleurs délais.

Les serveurs utilisés par la Société pour stocker les données personnelles sont situées en France.

La Société transmet certaines données personnelles à ses sous-traitants fournissant des prestations nécessaires à la réalisation des prestations. Certains sous-traitants hébergent des données personnelles sur des serveurs situés en dehors de l'Union Européenne. Dès lors, la Société s'assure qu'ils sont

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

en mesure de garantir le même niveau de protection des données que celui exigé par le RGPD au sein de l'Union Européenne.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Politique de confidentialité présente sur le site internet <https://www.flexcite91.info/flexcite>.

ARTICLE 8 – ENGAGEMENT DE L'UTILISATEUR

Dans le cadre de l'utilisation des services et prestations proposées par la Société, le Voyageur s'engage à ne pas :

- Exécuter le Contrat d'une manière illégale ou dans des conditions susceptibles

d'endommager, de désactiver, de surcharger ou d'altérer le Site ;

- Diffuser, publier ou stocker sur le Site un contenu illégal ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- Usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler votre identité, votre âge ou créer une fausse identité quelconque.

En cas de manquement à ces obligations, la Société se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée afin de faire cesser les agissements concernés, y compris bloquer l'accès du Site au Voyageur.

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

DEMANDE DE TRANSPORTS REGULIERS

NOM : PRENOM :

MOTIF DU DEPLACEMENT :

- Travail Santé (non pris en charge par l'assurance maladie)
 Loisirs Autres :

FREQUENCE ET HORAIRES :

A compter du : jusqu'au

		Heure de départ souhaitée	Heure d'arrivée souhaitée
LUNDI	Aller : Retour :		
MARDI	Aller : Retour :		
MERCREDI	Aller : Retour :		
JEUDI	Aller : Retour :		
VENDREDI	Aller : Retour :		
SAMEDI	Aller : Retour :		
DIMANCHE	Aller : Retour :		

Lieu de prise en charge (à compter si différent du domicile) :

Adresse :

Code postal : Ville :

Etage et/ou N° de porte : Code d'entrée :

Ascenseur : Oui Non Problèmes particuliers liés à ce lieu :

Téléphone :

Destination

Adresse :

Code postale : Ville :