

# Pam

95

SEPTEMBRE 2021

## Conditions générales d'utilisation du service



# SOMMAIRE

---

## 04

### La présentation de PAM 95

---

## 05

### Les conditions d'accès au service

---

- 05 Les jours et horaires de fonctionnement du service
- 05 Les ayants droits au service
- 05 Comment s'inscrire

## 07

### Les types de trajet

---

- 07 La couverture géographique
- 08 Les trajets éligibles
- 08 Les trajets réguliers et occasionnels
- 08 Les trajets prioritaires
- 09 L'encadrement du nombre de trajets
- 09 Le groupe

## 10

### La réservation des voyages

---

- 10 La réservation des trajets
- 10 Réserver un trajet régulier
- 11 Réserver un trajet occasionnel
- 11 Annuler ou modifier un trajet

## 12

### La prise en charge de l'utilisateur

---

- 12 Prise en charge normale
- 12 Prise en charge particulière

## 13

### L'accompagnement

---

- 13 Accompagnateur obligatoire
- 13 Accompagnant occasionnel

## 14

### Les animaux

---

### Les bagages

---

## 15

### Les modalités de paiement et de tarifs

---

- 15 Le règlement des courses occasionnelles
- 15 Le règlement des courses régulières
- 16 Défaut de paiement

## 17

### La ponctualité et le comportement des usagers

---

## 18

### Ce qu'il faut retenir

---

# La présentation de PAM 95

---

**PAM 95** « Pour aider à la mobilité » est un dispositif mis en œuvre par le Conseil Départemental du Val d'Oise, sur délégation d'Île-de-France Mobilités, et en partenariat avec la Région Île-de-France.

**TRANSDEV** assure la gestion de la centrale de réservation et de la facturation.

**Citémobil** assure le transport. Sauf cas particulier, elles sont dénommées « l'opérateur » dans le présent règlement.

4

**PAM 95** est un service de transport collectif à la demande, d'adresse à adresse et permettant aux personnes en situation de handicap de se déplacer en Île-de-France pour un trajet supérieur ou égal à 500 mètres. A compter du 1<sup>er</sup> septembre 2021, le PAM 95 est assuré par TRANSDEV et Citémobil.



# Les conditions d'accès au service

---

## Les jours et horaires de fonctionnement du service

Le service fonctionne **7 jours sur 7**, tous les jours de l'année

(à l'exception du 1<sup>er</sup> mai).

Les prises en charge d'usagers (prestation de transport) s'effectuent à partir de **6 heures et jusqu'à minuit**, avec retour assuré si la prise en charge pour le retour a lieu avant minuit.

L'accueil téléphonique pour les réservations est effectif tous les jours entre **7 heures et 20 heures** (y compris les dimanches et jours fériés), sauf le 1<sup>er</sup> mai. Entre **6 heures et 7 heures** et entre **20 heures et minuit**, une astreinte téléphonique est assurée de manière à permettre à un usager rencontrant des difficultés dans la réalisation de son transport durant ces plages horaires de contacter l'opérateur.

## Les ayants droits au service

Le service PAM 95 est dédié aux habitants du Val d'Oise. Néanmoins, la Loi LOM autorise toute personne correspondant aux critères du PAM, quel que soit leur département de résidence, à voyager sur le PAM en Île-de-France.

### Le Service PAM s'adresse :

- aux titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion avec la mention «invalidité» ou d'une carte d'invalidité 80% ou plus ;
- aux titulaires d'une carte de stationnement pour personnes handicapées du Ministère des armées, domiciliés en Île-de-France ;
- aux bénéficiaires de l'APA girés 1 à 4, domiciliés dans le Val d'Oise (non-prioritaires) ;
- aux bénéficiaires de la carte de stationnement pour personnes handicapées délivrée par la Préfecture (non-prioritaires).

**Afin de favoriser l'intermodalité avec les transports en commun, le dispositif PAM 95 est cumulable avec le bénéfice du titre Améthyste. En revanche, il n'est pas ouvert aux enfants de moins de 10 ans non accompagnés.**

## Comment s'inscrire ?

Les personnes remplissant les conditions d'accès au service PAM doivent s'inscrire auprès de l'opérateur préalablement à leur premier déplacement

**PAM 95**  
**124, rue Salvador Allende**  
**95870 Bezons**  
**0 806 00 95 95**  
**[pam95@transdev.com](mailto:pam95@transdev.com)**

A titre transitoire, au 1<sup>er</sup> septembre 2021, l'opérateur prendra en charge les personnes domiciliées dans le Val d'Oise ayant déjà la qualité d'ayant-droit au 31 août 2021, et parallèlement renouvellera leur inscription, dans un délai de six mois.

A cet effet, l'opérateur sollicitera ces ayants-droits afin qu'ils fournissent les justificatifs nécessaires. A compter du 1<sup>er</sup> mars 2022, seuls les ayants-droits ayant renouvelé leurs inscriptions peuvent être transportés.

La réinscription des ayants-droits du Département du Val d'Oise se fait, ensuite, au fil de l'échéance de leurs droits.

Toute demande d'inscription fait l'objet d'un accord ou d'un refus dans un délai maximum de 10 jours calendaires à partir de la date de la demande initiale.

Les usagers du service PAM en fauteuil roulant doivent disposer d'un équipement homologué pour le transport en véhicule PMR.



# Les types de trajet

## La couverture géographique

Les courses réalisées doivent avoir au moins une origine ou une destination dans le Département du Val d'Oise. Les déplacements doivent être réalisés à l'intérieur de la Région Île-de-France (75, 77, 78, 91, 92, 93, 94 et 95)

Les courses sont classifiées selon la nomenclature suivante, la distance étant mesurée «à vol d'oiseau» entre l'origine et la destination :

### Pour les courses dites citoyen :

- courses supérieures ou égales à 500 m et inférieures ou égales à 5 km ;
- courses supérieures à 5 km et inférieures ou égales à 15 km ;
- courses supérieures à 15 km et inférieures ou égales à 30 km ;
- courses supérieures à 30 km et inférieures ou égales à 50 km ;

- courses supérieures à 50 km.

### Pour les courses ESMS :

- courses supérieures ou égales à 500 m et inférieures ou égales à 4 km ;
- courses supérieures à 4 Km et inférieures ou égales à 8 km ;
- courses supérieures à 8 Km et inférieures ou égales à 12 km ;
- courses supérieures à 12 Km et inférieures ou égales à 15 km ;
- courses supérieures à 15 Km et inférieures ou égales à 30 km ;
- courses supérieures à 30 Km et inférieures ou égales à 50 km ;
- courses supérieures à 50 Km.

Compte-tenu du coût que cela représente, les usagers qui tiennent à ce que les véhicules PAM empruntent les sections de voirie payantes (péages autoroutes) sont tenus de régler eux-mêmes les péages. Dans le cas contraire,

le transporteur choisit l'itinéraire. Si lors d'une même course, plusieurs usagers choisissent cette option, ils partagent le coût du péage. L'utilisateur doit être tenu informé au plus tard au moment de sa prise en charge par le conducteur ou par la centrale de réservation et d'exploitation.

## Les trajets éligibles

Le PAM assure tout type de trajets, à l'exception des déplacements dont le coût doit intégralement être pris en charge par une aide sociale spécifique, exception faite des aides individuelles versées aux usagers, ou par une autre personne publique.

Les trajets non éligibles sont par conséquent :

- Les déplacements sanitaires et médicaux pris en charge par la sécurité sociale ;
- Les déplacements effectués vers des établissements scolaires ou universitaires, pris en charge par Île-de-France Mobilités ;
- Les déplacements effectués dans le cadre de la prise en charge des Etablissements Médico-Sociaux (EHPAD, ESAT, FAM, MAS, IME, ...) qui ne relèvent pas de la compétence exclusive du Conseil départemental du Val d'Oise.

- Les déplacements effectués vers des accueils en journée (matin et soir) des foyers d'accueil médicalisés. À noter que :

1. Les trajets de fin de semaine vers l'hébergement sont éligibles ;
2. Certaines structures disposent d'un double agrément FAM/Foyer de vie. Il faut donc considérer la nature de la prise en charge pour l'utilisateur pour déterminer l'éligibilité du trajet.

## Les trajets réguliers et occasionnels

Le caractère occasionnel ou régulier d'un trajet est défini par la fréquence d'utilisation. Un trajet est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique sur une période supérieure à 2 mois, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui correspond aux besoins de l'ayant droit).

Un trajet est qualifié d'occasionnel dans tous les autres cas de figure.

Cette qualification emporte des modalités différentes pour l'utilisateur en termes de réservation.

## Les trajets prioritaires

Le caractère prioritaire ou non d'un trajet est défini par son motif. Les trajets sont considérés comme prioritaires dès lors qu'ils ont pour motif :

- Le travail, sur une origine et une destination programmée à l'avance avec la centrale de réservation ;
- La desserte des ESMS de compétence départementale ;
- Les rendez-vous médicaux (hors prise en charge sécurité sociale) ;
- Une convocation à une date imposée sur présentation d'un justificatif par l'utilisateur auprès de la centrale de réservation.

8

Pour faire face à des situations de forte demande, notamment aux heures de pointe, l'opérateur s'appuie sur une grille priorisant les trajets prioritaires :

Hiérarchie des priorités	Motif du déplacement	Type de course
1	Travail	Régulier
	Travail (stage, formation, CDD)	Occasionnel
	ESMS (dont internat)	Régulier ou occasionnel
2	Santé *	Régulier ou occasionnel
3	Administration (convocation)	Occasionnel
4	Administration (sans convocation)	Occasionnel
5	Loisirs / Gare-aéroport / rabattement vers TC / PAM évaison	Régulier ou occasionnel

\* sous réserve que le motif de déplacement ne relève pas d'un transport pris en charge à 100 % par la sécurité sociale.

## L'encadrement du nombre de trajets

Le nombre de courses pour chaque usager est limité à deux courses par jour (un aller et un retour) par période d'un mois. L'usager peut répartir ces trajets comme il l'entend dans le mois. En revanche, aucun report des trajets non consommés dans le mois ne peut se faire sur le mois suivant. Ainsi, par exemple, au mois de janvier, un usager ne pourra pas faire plus de 62 courses. Le transporteur refuse tout trajet pour un même usager au-delà du quota mensuel fixé précédemment.

## Le groupage

L'utilisation d'une technologie d'optimisation logistique pour constituer les feuilles de route conduit à assurer un transport collectif d'usager dès l'instant où l'allongement de la durée du trajet de chacun des usagers transportés, consécutif à cette action, respecte les règles suivantes :

- Le groupage ne doit pas augmenter le temps de trajet direct d'un voyageur de plus de 50%, dans la limite de 30 minutes (le temps de trajet direct correspond au temps que l'usager aurait mis s'il avait voyagé seul),

- Les trajets inférieurs à 30 minutes peuvent être augmentés d'une durée au plus égale à 15 minutes.



# La réservation des voyages

## La réservation des trajets

Les demandes de réservation ou d'annulation doivent être effectuées auprès de la Centrale de Réservation et d'Exploitation par courrier, téléphone, mail ou via le site internet. Toute prestation complémentaire, accompagnement ou aide légère, doit être demandée par le voyageur au préalable au moment de la réservation du trajet et doit faire l'objet d'une réponse par l'opérateur

L'utilisateur est invité à fournir le maximum d'informations permettant de traiter au mieux sa demande. Ainsi, les informations recueillies devront alimenter le fichier client. L'opérateur veillera à la confidentialité de la totalité des informations collectées de manière à garantir la sécurité et la tranquillité de l'utilisateur (démarchage intempestif, ...).

La destination convenue lors de la réservation est

figée. Elle ne peut être en aucun cas modifiée au cours du transport.

Le choix du véhicule, du groupage, du conducteur comme de l'itinéraire emprunté relève de la responsabilité de l'opérateur.

Le rabattement sur des lignes de transport en commun accessibles, lorsque l'utilisateur est en mesure de les utiliser et que le trajet direct existe, peut être proposé par le transporteur.

## Réserver un trajet régulier

En cas de trajets réguliers, une prise en charge pourra être planifiée jusqu'à 2 mois en avance et 15 jours avant la date voulue au plus tard. Cette réservation pourra être suspendue par la Centrale de Réservation et d'Exploitation en accord avec l'utilisateur, pendant des périodes limitées (une à plusieurs semaines) tout en garantissant au voyageur, lorsque la date de reprise est connue, que

la prise en charge soit réorganisée à la fin de la période de suspension.

Pour toute suspension de transports, il appartient à l'utilisateur d'en avertir le service PAM 95 par écrit (mail, courrier) au minimum 15 jours à l'avance en précisant bien la période de début et de fin de la suspension.

Toute modification du trajet régulier, même partielle, donne lieu à une nouvelle demande de prise en charge pour trajets réguliers par le voyageur.

Dans le cas où les trajets réguliers sont modifiés plus de 2 fois sans justification dans un délai d'un an, la prise en charge pour trajets réguliers est supprimée et devient une réservation pour trajet occasionnel. Le voyageur, s'il veut à nouveau bénéficier de cette prise en charge pour trajets réguliers, devra en refaire la demande. Le Département sera tenu informé des usagers concernés

par cette situation.

Dans le cas où l'opérateur ne serait pas en mesure de répondre à une demande de trajet régulier dans un délai de 15 jours à compter de la date du jour où le trajet doit être mis en place, il doit placer l'utilisateur en liste d'attente.

Tous les 15 jours, l'opérateur contacte les usagers en attente pour s'assurer qu'ils souhaitent toujours bénéficier d'une prise en charge par le PAM.

### **Réserver un trajet occasionnel**

Les trajets occasionnels peuvent être réservés par les usagers entre 3 semaines et 48 heures avant la course. La Centrale de Réservation et d'Exploitation doit s'engager à confirmer le plus rapidement possible ces réservations. Passé le délai de 48 heures, seul le téléphone pourra être utilisé pour toute demande de réservation, qui sera satisfaite dans la mesure du possible.

L'opérateur est autorisé à formuler une contre-proposition aux usagers en terme d'horaire de course dans une fourchette de :

○ + ou - 20 minutes par rapport à l'horaire

demandé pour les courses prioritaires

○ + ou - 40 minutes par rapport à l'horaire demandé pour les courses non prioritaires.

La veille de la course, l'opérateur a encore la possibilité de proposer à l'utilisateur de décaler l'horaire de la course de + ou - 5 minutes si cela s'avère nécessaire pour l'optimisation des courses.

L'opérateur s'efforcera de mettre en attente les usagers auxquels il ne peut pas garantir immédiatement une prise en charge de leur demande.

### **Annuler ou modifier un trajet**

Les réservations peuvent être modifiées par l'utilisateur dans un délai maximal de 24 heures ouvrables avant la course, si le service le permet. En deçà, la modification est assimilée à une annulation par l'utilisateur. L'annulation d'un trajet par l'utilisateur, quelle qu'en soit la cause, doit être effectuée au plus tard 24 heures avant la course.

Passé ce délai, tout trajet annulé est dû, augmenté d'une pénalité de 5€, par l'utilisateur (sauf exception, comme par

exemple un accident, une hospitalisation, le décès d'un proche, l'utilisateur devant en apporter la preuve) :

- ▶ pour la part lui revenant,
- ▶ pour chaque accompagnant facultatif accepté (au même tarif que le sien).

Si le trajet n'a pas été annulé, que le véhicule s'est déplacé et que le voyageur ne s'est pas présenté, l'opérateur facture la course correspondante d'une part à l'utilisateur à hauteur du coût de la course augmentée de 5€ (ainsi que le cas échéant pour ses accompagnants) et d'autre part au Département du Val d'Oise sur la base des tarifs en vigueur.

Si un utilisateur a fait déplacer un véhicule deux fois sans se présenter ni annuler la course, ou s'il refuse de payer un trajet réservé et annulé hors délai, l'opérateur demande immédiatement au Département un accord écrit pour une suspension temporaire des transports de cet utilisateur sur une durée de 5 jours ouvrés. L'opérateur se charge d'informer l'utilisateur de la date d'arrêt et de reprise de ses transports.

# La prise en charge de l'utilisateur



12

L'opérateur prévient l'utilisateur de l'approche du véhicule 10 minutes avant son arrivée. Le temps de trajet direct inclut 5 minutes de temps de prise en charge au départ et de dépôt à l'arrivée nécessaires à chaque usager.

## Prise en charge normale

Le conducteur doit assurer une prise en charge légère de la personne transportée, c'est-à-dire qu'il doit aider l'utilisateur à s'installer en toute sécurité dans le véhicule, à en descendre, et l'accompagner sur le trottoir jusqu'au seuil du bâtiment d'où il part

ou d'où il se rend.

L'opérateur est tenu d'assurer le portage et le transport, sans qu'aucune rémunération ne soit demandée à l'utilisateur, des bagages peu encombrants ou colis peu volumineux (1 valise et 1 sac cabine par usager maximum), dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

L'opérateur assure également le transport gratuit des chiens-guides et des chiens d'assistance accompagnant les personnes handicapées ayant accès au service.

## Prise en charge exceptionnelle

Sur demande préalable, le conducteur peut accompagner l'utilisateur depuis ou jusqu'à la porte de son logement dans la mesure où cette opération ne nuit pas au bon fonctionnement du service. Cette modalité n'est pas applicable aux courses groupées dans le cas de prise en charge d'ayants-droit atteints de troubles cognitifs ou de déficience intellectuelle.

Les aides allant au-delà d'une aide à la montée et à la descente du véhicule doivent être signalées au moment de la réservation. En cas de non signalement, le transporteur n'est pas tenu d'assurer ces aides.

Le conducteur ne doit apporter aucune aide d'ordre médical ou paramédical, ni assurer une garde temporaire au domicile. La prestation ne comprend jamais le « portage » des personnes, ni celui de bagages lourds et encombrants.

# L'accompagnement

## Accompagnateur obligatoire

Un usager peut avoir besoin d'un accompagnateur obligatoire pour ses déplacements du fait de son handicap.

Il doit le signaler lors de son inscription auprès de l'opérateur s'il dispose de la mention « besoin d'accompagnement » sur les justificatifs qu'il fournit ou fournir un certificat médical attestant de cette nécessité. Le transporteur peut refuser sa prise en charge s'il n'est pas accompagné. Un seul accompagnateur sera accepté par personne handicapée, qui sera pris et déposé à la même adresse que l'ayant droit.

L'accompagnateur obligatoire est laissé au libre choix du voyageur. Il n'est pas désigné nommément mais il doit être majeur, valide et apte à assister le voyageur

par sa connaissance du handicap.

L'accompagnateur obligatoire est pris en charge gratuitement et son trajet est identique à celui du voyageur qu'il accompagne. Il ne peut être en aucun cas un ayant droit du PAM.

## Accompagnant occasionnel

Il s'agit des personnes qui accompagnent le voyageur sans assurer de mission d'assistance.

Le voyageur doit signaler la présence de l'accompagnant occasionnel lors de la réservation du trajet. L'accompagnant peut être autorisé à utiliser le service, dans la limite des places disponibles pour le déplacement réservé. Il doit alors s'acquitter du même tarif que le voyageur qu'il accompagne, y compris pour les enfants, quel que soit leur âge.

13



## Les animaux

---

L'opérateur assure le transport gratuit des chiens-guides et des chiens d'assistance accompagnant les personnes handicapées ayant accès au service. L'utilisateur doit en informer l'opérateur lors de la réservation.



## Les bagages

---

La prestation ne comprend jamais le portage de bagages lourds et encombrants.

En revanche, le conducteur est tenu d'assurer le portage et le transport, sans qu'aucune rémunération ne soit demandée à l'utilisateur,

des bagages peu encombrants ou colis peu volumineux, dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. L'utilisateur doit en informer l'opérateur lors de sa réservation.

# Les modalités de paiement et de tarifs

---

Le prix payé par les usagers est fixé par Île-de-France Mobilités. Il est calculé sur la base du nombre de kilomètres à vol d'oiseau séparant l'origine de la destination d'une course. Le nombre de kilomètres à parcourir est défini par la Centrale de Réservation et d'Exploitation lors de la réservation du trajet.

Les tarifs par tranche kilométrique sont identiques pour tous les départements d'Île-de-France (hors aides complémentaires des collectivités locales). Les tarifs peuvent être révisés par Île-de-France Mobilités (généralement au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année). Dès adoption de ces nouveaux tarifs, ils sont communiqués aux ayants-droits. Il est rappelé que le paiement dans les véhicules est interdit.

L'opérateur perçoit

directement les paiements des usagers.

## **Le règlement des courses occasionnelles**

Pour les courses occasionnelles, seul le paiement par compte mobilité est accepté.

Le montant correspondant à chacune des courses effectuées doit être réglé au fur et à mesure par prélèvement sur le « compte mobilité » ouvert par l'opérateur au nom de l'utilisateur.

Pour réserver un trajet occasionnel, l'utilisateur doit s'assurer que son « compte mobilité » est suffisamment approvisionné (par chèque, virement, prélèvement, versement par carte bancaire effectué par téléphone ou paiement en ligne). Chaque approvisionnement ne peut être inférieur

au prix d'un aller-retour dans la 1<sup>ère</sup> tranche kilométrique. En l'absence d'approvisionnement, aucune réservation de trajet occasionnel ne pourra être prise en compte.

Le « compte mobilité » est débité au fur et à mesure de la réalisation des courses réservées.

## **Le règlement des courses régulières**

Sur demande et pour les usagers effectuant des déplacements réguliers, le montant des courses réalisées chaque mois peut être facturé au début du mois suivant. Les usagers peuvent s'acquitter du montant de leurs courses soit en monnaie électronique par débit de « compte mobilité » ou par carte bancaire ou par chèque ou par virement ou par prélèvement à condition :

- soit que l'utilisateur ait donné une autorisation de prélèvement automatique sur un compte bancaire à son nom (le prélèvement intervenant dès l'envoi de la facture) ;
- soit que l'utilisateur ait fourni l'accord d'un tiers payeur pour la prise en charge du montant de sa facture mensuelle, tiers ayant donné parallèlement une autorisation de prélèvement automatique sur un compte bancaire à son nom (le prélèvement intervenant dès l'envoi

de la facture) ;

- soit que l'utilisateur ait fourni l'accord d'un tiers payeur personne morale pour la prise en charge du montant de sa facture mensuelle, tiers s'engageant à en régler le montant dans un délai de 30 jours (par virement bancaire ou mandat administratif).

### **Défaut de paiement**

En cas d'opposition à un prélèvement ou de non règlement, l'opérateur pourra suspendre le transport d'un usager sur une durée de 5

jours ouvrés, sous les réserves suivantes :

1. avoir relancé l'utilisateur et/ou le tiers par écrit (1er courrier simple de rappel ou un mail avec accusé de lecture, puis 15 jours après un 2ème courrier en AR) ;
2. avoir l'accord écrit du Département du Val d'Oise ;
3. avoir signifié à l'utilisateur et/ou le tiers par écrit une troisième fois qu'à l'issue d'un délai de 10 jours les transports seront suspendus 5 jours ouvrés.

# La ponctualité et le comportement des usagers

En cas de retard de l'usager supérieur à 10 minutes par rapport à l'heure prévisionnelle de prise en charge, le véhicule part après avoir demandé l'autorisation à la régulation afin de garantir la ponctualité des courses suivantes. S'il n'a pas de course à assurer par la suite, le conducteur peut attendre jusqu'à 15 minutes avant de demander l'autorisation de partir, dans la mesure où cela ne risque pas de générer un retard supérieur à 15 minutes au total pour l'ensemble des voyageurs. Au troisième

retard l'opérateur pourra suspendre le transport de l'usager pour une durée de 5 jours ouvrés, sous les réserves suivantes :

- avoir informé l'usager par écrit du risque d'interruption du service en cas de nouveau retard ;
- avoir constaté que cette démarche est restée sans suite ;
- avoir l'accord écrit du Département.

En cas de comportement d'un usager mettant en danger la sécurité du conducteur et/ou des autres passagers dans le véhicule, l'opérateur pourra suspendre son transport sur une durée de 5 jours ouvrés. En cas de récurrence, l'opérateur peut radier des usagers de la liste des ayants-droit, après accord écrit du Département.

17



# Ce qu'il faut retenir

---

## 1

L'accueil téléphonique est disponible tous les jours de **7h00 à 20h00**, avec une astreinte téléphonique entre **6h00 et 7h00** et entre **20h00 et minuit** (0h00).

**SAUF LE 1<sup>er</sup> MAI**

## 18 2

Afin de réserver un trajet occasionnel, le « compte mobilité » de l'utilisateur doit être approvisionné.

Il est possible de réserver un trajet occasionnel entre 3 semaines et 48 heures avant la course. Des modifications peuvent être effectuées jusqu'à un délai de 24h avant la course si le service le permet. Passé ce délai, tout trajet annulé doit être réglé par l'utilisateur.

Si le trajet n'est pas annulé et que le véhicule se déplace alors que le voyageur n'est pas présent, le trajet sera facturé le prix de la course plus 5€.

## 3

Les courses doivent avoir un départ ou une arrivée dans le Val d'Oise.

## 4

Les déplacements peuvent être réalisés sur l'ensemble de la région Île-de-France.

## 5

**Numéro de la centrale de réservation :**

**0 806 00 95 95**

**[pam95@transdev.com](mailto:pam95@transdev.com)**



# Pam

95