

# CARNET DE ROUTE

s a e m e s

# BIENVENUE

Chère cliente, cher client,

Nous sommes heureux de vous compter parmi les clients abonnés qui nous font confiance et nous avons le plaisir de vous remettre ce Carnet de Route qui pourra répondre à vos questions pratiques sur votre stationnement et sur l'évolution de votre contrat.

Forte d'un savoir-faire de 40 ans dans la construction et l'exploitation de parkings en Ile-de-France, Saemes a pour ambition de vous faire bénéficier d'un parking sécurisé, pratique, régulièrement entretenu et conforme aux normes de sécurité en vigueur.

Tout au long de votre expérience chez Saemes, nous resterons à votre écoute afin de vous offrir un stationnement et des services à la hauteur de vos attentes.

Bonne route et bon stationnement !



**Adeline Margerand**

Directrice Commercial, Marketing, Développement

# SOMMAIRE

## Dans votre parking

1. L'accès à votre place.....p. 6
2. Le fonctionnement de votre titre d'accès.....p. 7
3. L'éclairage et la sécurité dans votre parking.....p. 9
4. Règlement intérieur et bonnes pratiques de stationnement..p. 10

## La vie de votre contrat

1. Mise à jour de vos données.....p. 14
2. La protection de vos données personnelles.....p. 16
3. L'accès à votre espace client.....p. 17
4. Vos avoirs Résident Petit Rouleur.....p. 20

## Nos équipes à votre écoute

1. Nos équipes mobilisées 7j/7.....p. 24
2. Suivez notre actualité.....p. 25
3. Participez à notre étude de satisfaction annuelle.....p. 25
4. Vous souhaitez nous contacter ?.....p. 26





**DANS VOTRE  
PARKING**

# DANS VOTRE PARKING

## 1. L'accès à votre place

### Sur quelle place puis-je stationner ?

Selon votre contrat, 2 types de places existent :

#### 1. Emplacement banalisé (place libre)

Lorsque vous disposez d'un abonnement « banalisé », vous pouvez stationner sur tous les emplacements libres du parking qui ne sont pas réservés. Votre place n'est pas fixe. Vous avez néanmoins la garantie de toujours avoir une place qui vous attend.

#### 2. Emplacement réservé

C'est un emplacement réservé au stationnement d'un seul abonné, avec un numéro de place dédié. Votre contrat vous permet d'enregistrer jusqu'à trois véhicules qui pourront stationner **alternativement** sur cet emplacement.

Que votre emplacement soit banalisé ou réservé, il est associé au(x) seul(s) véhicule(s) spécifié(s) au contrat vous liant à Saemes. Une moto ne sera pas autorisée à stationner sur un emplacement dédié à une voiture.

### Comment fonctionne le portail ou la barrière ?

La présence d'une boucle magnétique au sol permet de détecter la présence d'un véhicule.

Si vous avez une moto ou un scooter, il faut positionner votre deux-roues sur les boucles de détection placées au sol (généralement à proximité immédiate de la borne) et utiliser votre titre d'accès.

Les portails et barrières sont automatiques. Toutefois, si vous constatez le moindre dysfonctionnement, n'hésitez pas à nous contacter (voir page 9 : L'éclairage et la sécurité dans votre parking).

### Vous constatez qu'un véhicule stationne sur votre place réservée

Alertez immédiatement votre Service Relation Clients qui se chargera de vous trouver une place provisoire, en attendant de pouvoir contacter le propriétaire du véhicule gênant.

## 2. Le fonctionnement de votre titre d'accès

Votre titre d'accès est personnel et rattaché à votre contrat et à l'immatriculation de votre véhicule. Il vous permet d'accéder à votre emplacement en tant que piéton ou conducteur.

Il existe 2 types de titres d'accès : **la télécommande ou la carte sans contact.**

Dans le premier cas, présentez-vous devant l'entrée véhicule du parking et appuyez sur l'un des boutons de votre télécommande en visant le portail (il peut être nécessaire d'effectuer l'opération en ouvrant la fenêtre de votre véhicule).

Dans le second cas, présentez-vous devant l'entrée véhicule du parking et passez la carte sans contact devant le lecteur ou devant la borne d'entrée « abonnés ». Vous retrouverez généralement sur la borne le symbole « sans contact ».))))

Effectuez la même démarche pour sortir du parking.



Télécommandes



Carte sans contact

# DANS VOTRE PARKING

## Que faire en cas de dysfonctionnement de mon titre d'accès ?

1. Si vous possédez une télécommande, vérifiez l'état des piles.
2. Assurez-vous que votre dernière facture soit bien réglée. En effet le non-paiement de votre facture entraîne le blocage systématique de votre titre d'accès.
3. En cas de dysfonctionnement avéré, votre titre d'accès vous sera remplacé gratuitement par votre Service Relation Clients, dans les meilleurs délais.

## Que faire en cas de perte ou de vol de votre titre d'accès ?

Si votre titre d'accès a été perdu ou volé, contactez votre Service Relation Clients en vous munissant de votre n° de contrat et du n° de votre badge. Veuillez à nous le signaler dans les meilleurs délais pour que nous puissions en bloquer l'utilisation et le remplacer.

Votre nouveau titre d'accès vous sera facturé au tarif forfaitaire en vigueur.



*Astuce : nous vous recommandons de noter votre numéro de titre d'accès que vous trouverez sur votre carte abonné ou votre télécommande. Un emplacement est prévu à cet effet sur la dernière page de ce guide.*

## Dois-je obligatoirement badger pour entrer ou sortir de mon parking ?

**Respectez impérativement le cycle Entrée/Sortie.**

Sur votre parking, le contrôle d'accès enregistre l'entrée et la sortie du véhicule par reconnaissance de la plaque d'immatriculation ou lorsque vous badgez.

Si vous n'avez pas badgé à la borne, vous risquez d'être en défaut de cycle normal et d'être automatiquement bloqué lors de votre prochaine arrivée dans le parking.

C'est pourquoi, nous vous remercions de badger **même si le portail (ou la barrière) est déjà ouvert(e)**. Ce système permet de sécuriser le parking, en évitant l'entrée de véhicules non autorisés.

### 3. L'éclairage et la sécurité dans votre parking

Afin de diminuer leur empreinte énergétique, la plupart de nos parkings sont équipés d'un système de détection automatique de présence qui déclenche l'éclairage des niveaux. Si ce n'est pas le cas dans votre parking, vous trouverez plusieurs boutons pour activer l'éclairage, à chaque niveau, à proximité des halls piétons.

Pour votre confort et votre sécurité, les accès piétons sont éclairés en permanence.

Si vous faites face à une urgence ou si vous constatez une situation dangereuse (présence de personnes indésirables, fuite de carburant, d'huile ou autre), sachez que vous trouverez un téléphone rouge permettant d'être en communication directe avec notre centre de surveillance. Ce téléphone rouge se situe à chaque niveau du parking généralement à proximité d'une sortie piétonne. Vous pouvez aussi nous contacter au 01.43.37.75.00.

**Nous vous invitons à contacter directement la police (17), dans le cas d'une infraction en cours et avérée.**



# DANS VOTRE PARKING

## 4. Règlement intérieur et bonnes pratiques de stationnement

Nous vous invitons à consulter le règlement intérieur affiché dans votre parking Saemes, qui vous rappelle nos consignes de sécurité et notre politique en cas de non-respect.

- La vitesse maximale autorisée des véhicules circulant dans les rampes d'accès est de 10km/h.
- Les conducteurs sont tenus d'allumer leurs feux de croisement lors des mouvements de leurs véhicules et de respecter le code de la route.
- Lorsque le véhicule est stationné dans le parking, son conducteur doit couper le moteur dès l'achèvement de sa manœuvre, et, lors de son départ, limiter la durée de rotation à vide de son moteur au temps strictement nécessaire à un démarrage convenable.
- Nous vous rappelons que pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit d'emprunter les rampes d'accès véhicules lorsque vous êtes à pied ou en vélo.
- Il est interdit d'introduire dans le parking des matières combustibles, inflammables ou inflammatoires ou des substances explosives.
- Aucun stockage de matériaux ou de matériel (d'objets/mobiliers ou déchets), de quelque nature que ce soit, n'est autorisé dans l'enceinte du parc. En cas de contrôle de nos équipes d'exploitation, tout stockage de matériel sera immédiatement jeté aux encombrants.

**Le stationnement sur un emplacement réservé à un autre abonné, sur des emplacements ou zones non autorisés donnera lieu à la facturation d'une indemnité forfaitaire d'occupation au tarif affiché par période indivisible de vingt-quatre heures à compter de la constatation des faits par un préposé.**

Après mise en demeure infructueuse ou en cas d'impossibilité d'identification du propriétaire, le véhicule concerné sera déplacé à vos frais (frais d'enlèvement et de stockage). Il ne sera restitué qu'après paiement des frais d'enlèvement et de l'indemnité forfaitaire d'occupation.

**Conseil :** Afin de préserver votre sécurité et celle de l'ensemble des clients du parking, nous vous conseillons de :



- Vérifier que les portes du parking se referment bien derrière vous, tant à pied qu'en véhicule.
- Fermer votre véhicule à clé et vous assurer que les vitres et le toit ouvrant le soient également.
- Ne laisser aucun objet apparent dans l'habitacle ou dans la boîte à gants (double des clés de votre automobile, autoradio, GPS, lunettes de soleil, etc.). Le stationnement ne valant ni droit de garde ni droit de dépôt de votre véhicule.
- Ne laisser aucun titre d'accès dans votre véhicule.

**Nous vous invitons en complément, à relire votre contrat d'abonné Saemes.**







**LA VIE DE VOTRE  
CONTRAT**

# LA VIE DE VOTRE CONTRAT

## 1. Mise à jour de vos données

En cas de changement de véhicule, vous devez obligatoirement nous communiquer :

- Une copie de votre certificat d'immatriculation
- Une copie de votre vignette d'assurance en cours de validité

Afin d'assurer le suivi de votre dossier, pensez à mettre à jour vos coordonnées personnelles (adresse, n° de téléphone...) et bancaires.

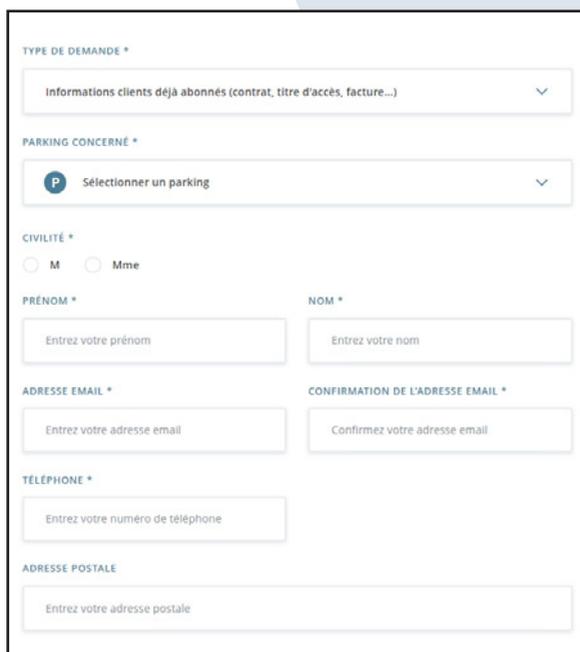
### J'ai changé de véhicule, comment procéder ?

Veillez à mettre à jour rapidement votre dossier ; ainsi, faites-nous parvenir une copie des documents ou informations précités, soit par courrier au Service Relation Clients - 111 rue Montmartre 75002 Paris, soit sur le site internet sur [www.saemes.fr](http://www.saemes.fr), rubrique « Contact » puis en sélectionnant « Informations clients déjà abonnés ».



## Je souhaite changer de formule d'abonnement ou de moyen de paiement, comment puis-je procéder ?

Adressez directement votre demande sur [saemes.fr](http://saemes.fr) dans la rubrique «Contact» ou par email à [info.commercial@saemes.fr](mailto:info.commercial@saemes.fr).



The image shows a web form with the following fields and sections:

- TYPE DE DEMANDE \***: A dropdown menu with the selected option "Informations clients déjà abonnés (contrat, titre d'accès, facture...)" and a downward arrow.
- PARKING CONCERNÉ \***: A dropdown menu with a "P" icon and the text "Sélectionner un parking" and a downward arrow.
- CIVILITÉ \***: Two radio buttons labeled "M" and "Mme".
- PRENOM \***: A text input field with the placeholder "Entrez votre prénom".
- NOM \***: A text input field with the placeholder "Entrez votre nom".
- ADRESSE EMAIL \***: A text input field with the placeholder "Entrez votre adresse email".
- CONFIRMATION DE L'ADRESSE EMAIL \***: A text input field with the placeholder "Confirmez votre adresse email".
- TÉLÉPHONE \***: A text input field with the placeholder "Entrez votre numéro de téléphone".
- ADRESSE POSTALE**: A text input field with the placeholder "Entrez votre adresse postale".

## Comment résilier mon abonnement ?

Nous sommes désolés que vous souhaitiez nous quitter ! Les conditions de résiliation d'un abonnement dépendent de sa périodicité (mensuelle, trimestrielle, ou annuelle avec prélèvements mensuels), et sont spécifiées dans les conditions particulières de votre contrat d'abonnement.

Adressez votre demande par courrier en recommandé avec accusé de réception à l'attention du Service Relation Clients – 111 rue Montmartre 75002 Paris, la date indiquée sur le cachet de la poste faisant foi.

# LA VIE DE VOTRE CONTRAT

## 2. La protection de vos données personnelles

Nous respectons la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles. Les informations recueillies dans le cadre de votre contrat d'abonnement font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion des opérations relatives à la clientèle et au traitement des réclamations. Les destinataires des données sont Saemes, et éventuellement ses filiales et ses participations.

Conformément aux articles 15 à 17 du Règlement Général sur la Protection des Données (R.G.P.D.), vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant, sous réserve que cette action ne contrevienne pas à la bonne exécution de votre contrat ou au respect de nos obligations légales, réglementaires ou contractuelles (relatives à l'exercice de notre mission de service public ou à la fourniture d'un tarif ou l'application d'un tarif sous condition).

**Pour exercer ce droit, contactez-nous par e-mail à l'adresse : [rgpd@saemes.fr](mailto:rgpd@saemes.fr) ou par courrier à l'adresse ci-dessous : Saemes - à l'attention du délégué à la protection des données - 1 rue Léon Cladel, 75002 Paris en justifiant de votre identité afin d'authentifier l'auteur de la demande avant toute démarche.**

### 3. L'accès à votre espace client

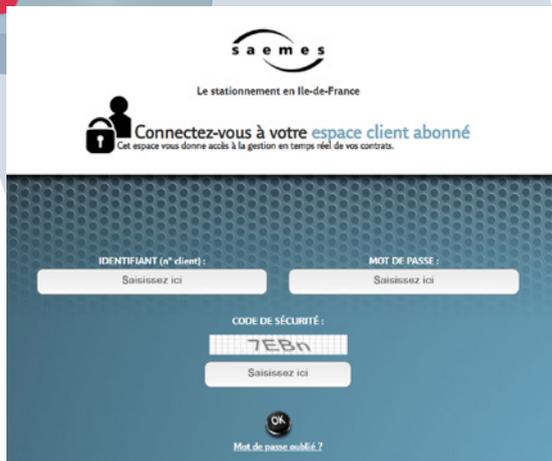
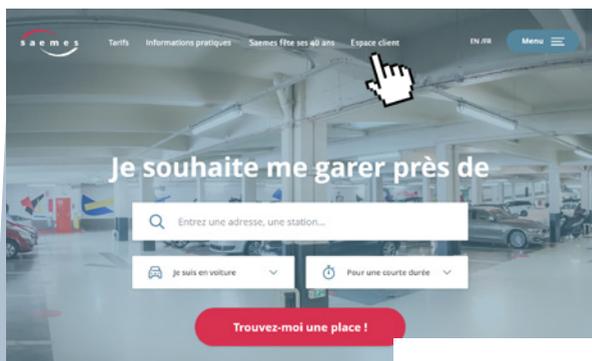
Nous mettons à votre disposition un site internet qui vous permettra de :

- Consulter vos factures ou avoirs petits rouleurs
- Vérifier les données concernant votre contrat
- Choisir de dématérialiser vos factures
- Payer en ligne vos factures (paiement sécurisé)

#### Comment y accéder ?

Vous accédez à la page d'accueil de votre espace client :

- Soit par le site internet [www.saemes.fr](http://www.saemes.fr), en cliquant sur « **Espace client** » en haut de la page d'accueil
- Soit en saisissant directement dans votre navigateur : [monespaceclient.saemes.fr](http://monespaceclient.saemes.fr) puis en cliquant sur « Connexion »



# LA VIE DE VOTRE CONTRAT

## Comment vous connecter à votre compte ?

Lors de votre première connexion, veuillez saisir :

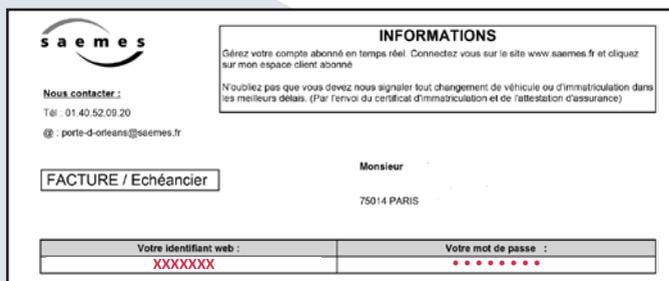
- **Votre identifiant** (champ n° de client commençant par CLT suivi de 6 chiffres)
- **Votre mot de passe temporaire** (s'il ne vous semble pas lisible, n'hésitez pas à nous le redemander en vous connectant à [www.saemes.fr](http://www.saemes.fr) dans la rubrique « Contact », et en précisant votre n° de client)

Ces deux informations sont disponibles sur votre facture. Pour des raisons de confidentialité, votre mot de passe n'apparaîtra plus une fois modifié.

- **Et le code de sécurité qui s'affiche**

Vous êtes ensuite redirigé vers une page vous permettant de :

- Modifier votre mot de passe
- Renseigner votre ou vos adresse(s) email(s)



The screenshot shows the Saemes website interface. On the left, there is the Saemes logo and contact information: 'Nous contacter :', 'Tél : 01 40 52 09 20', and 'e-mail : porte-d-oreans@saemes.fr'. Below this is a button labeled 'FACTURE / Echéancier'. On the right, there is an 'INFORMATIONS' section with text: 'Gérez votre compte abonné en temps réel. Connectez vous sur le site [www.saemes.fr](http://www.saemes.fr) et cliquez sur mon espace client abonné.' and 'N'oubliez pas que vous devez nous signaler tout changement de véhicule ou d'immatriculation dans les meilleurs délais. (Par l'envoi du certificat d'immatriculation et de l'attestation d'assurance)'. Below the information is a 'Monsieur' label and the address '75014 PARIS'. At the bottom, there is a login form with two fields: 'Votre identifiant web : XXXXXXX' and 'Votre mot de passe : \* \* \* \* \*'.

Si après votre 1ère connexion, vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur « **Mot de passe oublié** », vous recevrez alors un email vous invitant à réinitialiser votre mot de passe.

**Lors de votre 1ère connexion, vous êtes invité(e) à cocher la mention « j'accepte de recevoir des documents par email ».** Vos factures seront déposées directement sur votre espace client (5 ans d'historique), après envoi d'un email de mise à disposition sur votre plateforme. **Il est donc indispensable que vous nous fassiez part de tout changement d'adresse email.**



**Conseil :** merci de bien vouloir vérifier que les emails provenant de notre société ne soient pas bloqués par le système anti-spam de votre ordinateur. Pour cela, vous pouvez soit consulter votre boîte « courriers indésirables ou spams » soit ajouter l'adresse [noreply@saemes.fr](mailto:noreply@saemes.fr) au carnet d'adresses de votre messagerie électronique. Veuillez noter que cette messagerie ne reçoit pas de message.

### **Vous souhaitez changer de formule d'abonnement** (par exemple pour un abonnement annuel au lieu de mensuel) ?

Vous pouvez utiliser le formulaire accessible par l'icône « Contact », présent sur chaque page de votre Espace Client. Nous prendrons en compte vos demandes dans les plus brefs délais.

### **Vous souhaitez faire des économies ?**

Vous aviez choisi la formule « abonnement mensuel », nous vous invitons à changer pour un abonnement annuel avec prélèvement mensuel. Il vous permettra d'économiser jusqu'à un mois d'abonnement.

### **Vous souhaitez souscrire au prélèvement annuel automatique ?**

Vous n'aurez plus besoin de penser à régler vos factures avant la date d'échéance. Cliquez sur « Demande de prélèvement », il ne vous restera plus qu'à compléter le formulaire SEPA et à l'envoyer au Service Relations Clients - 111 rue Montmartre 75002 Paris ou nous le transmettre via le site internet [www.saemes.fr](http://www.saemes.fr), rubrique « Contact » puis en sélectionnant « Informations clients déjà abonnés ».

### **Vous souhaitez régler votre facture en ligne ?**

Pour cela, il vous suffit de cliquer sur l'onglet « Mon compte » puis sur « régler le solde ». Vous serez redirigé(e) vers un site sécurisé vous permettant de payer par carte bancaire (CB, Mastercard et Visa). 

### **Vous souhaitez nous communiquer des modifications** (adresse, téléphone, immatriculation...)?

Vous pouvez utiliser le formulaire accessible par l'icône « Contact » présent sur chaque page de votre Espace Client. Nous prendrons en compte vos demandes dans les plus brefs délais.

### **Vous souhaitez consulter vos avoirs Résident Petit Rouleur ?**

Les avoirs sont consultables **exclusivement** sur votre espace client abonné.

Vous pourrez prendre connaissance de votre décompte des sorties enregistrées chaque mois. Vous connaîtrez ainsi le taux de **remise applicable par rapport au tarif facturé** et le montant correspondant à ce taux.

# LA VIE DE VOTRE CONTRAT

## 4. Vos avoirs Résident Petit Rouleur

L'abonnement Résident Petit Rouleur est réservé aux personnes physiques, possédant un véhicule léger et répondant aux critères d'attribution déterminés par la Ville de Paris propriétaire de votre parking.

Il donne droit à des remises mensuelles basées sur le nombre de sorties effectuées chaque mois par le véhicule sous contrat. Moins vous effectuez de sorties et plus la remise est importante.

**Vous pouvez consulter la liste des parkings Saemes éligibles au tarif Résident Petit Rouleur sur notre site internet.**

Suivant la périodicité et le mode de règlement de votre contrat, plusieurs solutions de remboursements sont possibles :

Périodicité de votre contrat	Mode de règlement de votre contrat	Modalités de remboursement
Mensuel ou annuel <b>prélevé mensuellement</b>	Par prélèvements	Le montant de votre avoir est automatiquement déduit de la facture du mois suivant ou de l'échéance mensuelle prévisionnelle. Nous ne prélevons que la différence
Trimestriel ou annuel	Par prélèvements	Nous vous remboursons <b>par virement</b> une fois par mois
Mensuel, Trimestriel ou Annuel	Par chèque	Si vous nous fournissez un RIB-IBAN, nous vous rembourserons <b>par virement</b> une fois par mois (1)

(1) Si vous ne désirez pas nous fournir votre RIB-IBAN afin que nous puissions vous effectuer **des virements mensuels** :

- Vous déduirez de votre facture suivante le montant cumulé de vos avoirs et réglerez la différence.
- En cas de fin de contrat, nous vous rembourserons, par chèque, le solde de votre compte client.

**Pour un abonnement annuel paiement par chèque, le remboursement se fera annuellement par chèque.**





**NOS EQUIPES Á  
VOTRE ECOUTE**

# NOS EQUIPES Á VOTRE ÉCOUTE

## 1. Nos équipes mobilisées 7j/7

Au siège social comme dans les parkings, notre personnel Saemes se mobilise pour assurer une qualité de service 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Nos équipes d'exploitation, de propreté, de maintenance, de surveillance œuvrent ainsi au quotidien pour votre confort et votre satisfaction.



## 2. Suivez notre actualité

Pour connaître nos dernières actualités, abonnez-vous à la newsletter en vous rendant sur **www.saemes.fr**.

Vous pourrez ainsi découvrir nos nouveaux parkings, nos services, nos bons plans, l'avancée de nos travaux et bien plus encore !

Suivez-nous aussi sur les réseaux sociaux, commentez et partagez nos messages et participez à nos jeux-concours :



FACEBOOK



LINKEDIN



INSTAGRAM



TWITTER

## 3. Participez à notre étude de satisfaction annuelle

Dans un souci d'**amélioration continue de la qualité de service** dans nos parkings, nous programmons chaque année une étude de satisfaction qui nous permet de recueillir vos ressentis, expériences et suggestions.

Ce questionnaire est transmis par email et reste anonyme.



*Conseil : pour être certain de recevoir le questionnaire, nous vous invitons à compléter votre fiche-client en nous envoyant votre adresse email à [info.commercial@saemes.fr](mailto:info.commercial@saemes.fr), en précisant votre Nom et n° de client.*

# NOS EQUIPES Á VOTRE ÉCOUTE

## 4. Vous souhaitez nous contacter ?

### Contactez directement le Service Relation Clients :

- Par téléphone au 01 44 82 99 99 :
  - Du lundi au mercredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 18h00
  - Le jeudi et le vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00
- Sur rendez-vous, au 111 rue Montmartre 75002 Paris
- Sur Saemes.fr dans la rubrique « Contact »
- Par email à [info.commercial@saemes.fr](mailto:info.commercial@saemes.fr)

### En cas de réclamation:

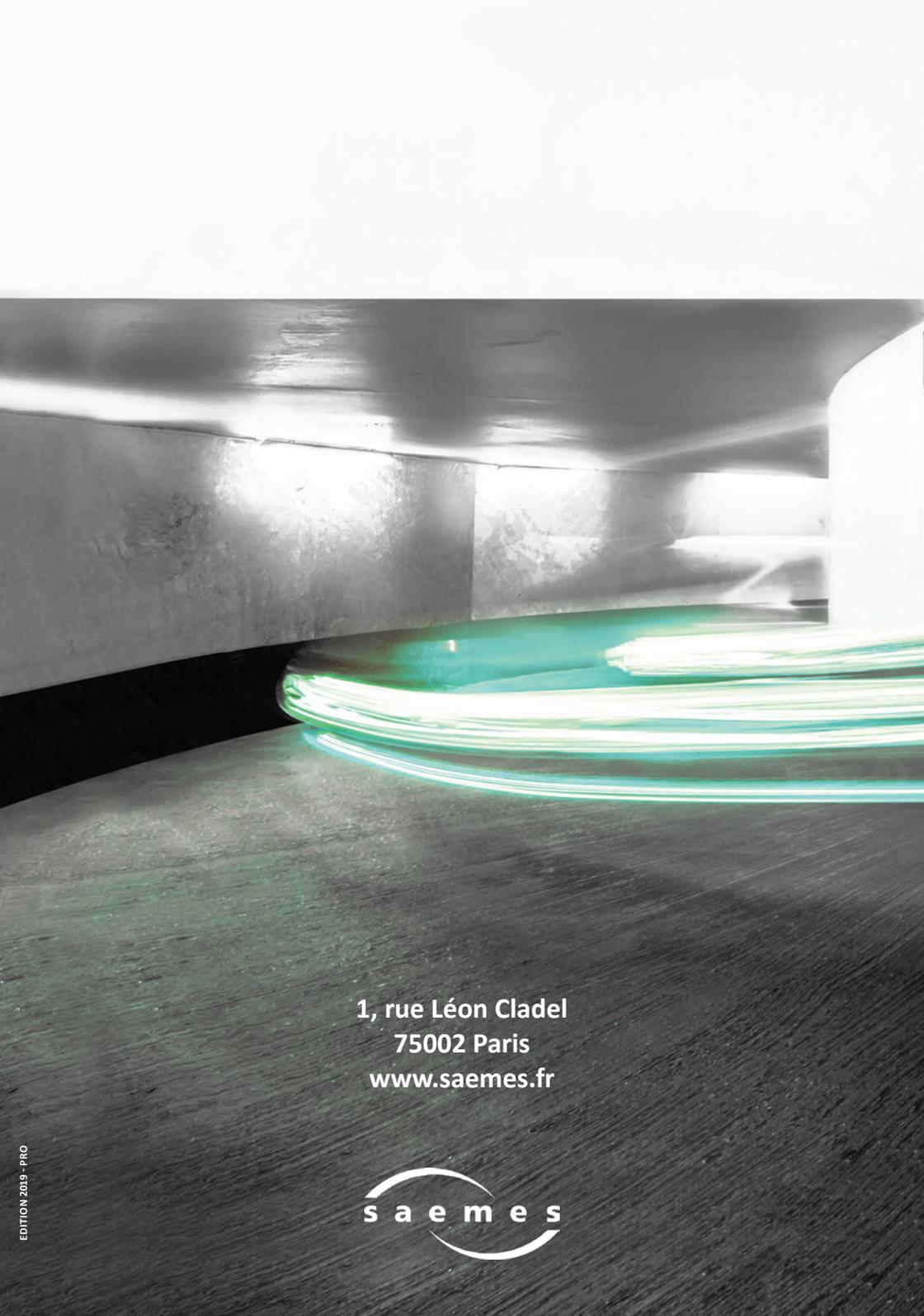
Faites-nous part de vos remarques pour améliorer notre qualité de service :

- sur [www.saemes.fr](http://www.saemes.fr) dans la rubrique « Contact » et sélectionnez le type de demande « Réclamations qualité ».
- ou par courrier à Saemes - Service Qualité – 111 rue Montmartre 75002 PARIS.

Mon numéro de client : CLT .....  
(qui correspond à votre identifiant pour votre Espace Client)

Mon numéro de titre d'accès : .....





1, rue Léon Cladel  
75002 Paris  
[www.saemes.fr](http://www.saemes.fr)

