

Guide des abonnés



Le stationnement en Ile-de-France

NOUVEAU

Gérez votre compte abonné en temps réel



Paieement sécurisé

Zéro papier

Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients abonnés et nous avons le plaisir de vous remettre ce guide qui répondra à vos questions pratiques sur notre offre de stationnement.

Forte d'une expérience de plus de 35 ans dans la construction et l'exploitation de parkings, notre société a pour ambition de vous faire bénéficier d'un parking sécurisé, pratique, régulièrement entretenu ainsi que d'une palette de services innovants pour faciliter vos démarches.

Notre site internet (rubrique Mon espace client) vous permet ainsi de suivre l'évolution de votre contrat d'abonnement, de payer en ligne vos factures, qu'elles soient mensuelles ou annuelles, et de suivre tous les mois vos décomptes Petits Rouleurs si vous bénéficiez de cette tarification spécifique proposée sur certains de nos parkings.

Lors de votre stationnement ponctuel sur l'un de nos parkings publics Saemes à Paris ou en Ile-de-France, vous aurez également la possibilité de réserver votre place de stationnement à l'avance, ce qui vous permettra de gagner de précieuses minutes dans le cadre de vos rendez-vous ou voyages.

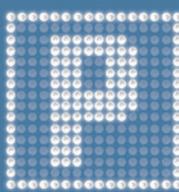
Pour nos clients d'un parking résidentiel, notre Service Relation Clients reste à votre écoute du lundi au mercredi 9h-12h / 13h-18h et 9h-12h / 13h-17h le jeudi et le vendredi pour répondre à toute demande.

Pour nos clients des parkings publics, le Chef de Parc et son équipe d'exploitation sont disponibles directement au sein du local d'accueil du parking.

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.

Adeline Margerand
Directrice Commercial, Marketing, Développement



A decorative graphic of a grid of small white dots arranged in a square pattern, with some dots missing to form a stylized letter 'S'.

Saemes préfère les LED

.....



... déjà 50% de nos parking sont équipés !

.....

Saemes, 1^{er} opérateur de parking certifié ISO 14 001

Sommaire

- P 7** **Accédez à votre place**
- P 9** **Simplifiez-vous la vie avec les services Saemes**
- P 11** **Véhicules acceptés et tarifs**
- P 13** **Stationnez en toute sécurité**
- P 15** **Notre engagement Qualité**
- P 16** **Foire aux questions**
- P 19** **Contactez-nous**




P
École de
Médecine

OUVERT



Accédez à votre place

1. Présentez-vous devant l'entrée véhicule du parking muni de votre titre d'accès.
2. S'il s'agit d'une carte magnétique, passez-la devant le lecteur ou devant la borne d'entrée « Abonnés ». Si c'est une télécommande, appuyez sur l'un des boutons en visant le portail (il peut être nécessaire d'effectuer l'opération en ouvrant la fenêtre de votre véhicule).
3. Pour sortir votre véhicule du parking, présentez-vous devant la sortie du parking muni de votre titre d'accès, et passez votre carte devant le lecteur ou appuyez sur le bouton de votre télécommande.

Télécommande générale pour tous les Parkings

Appuyer sur l'un de ces boutons pour activer l'entrée et la sortie



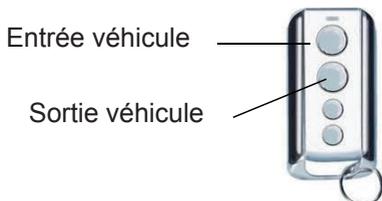
Carte magnétique



Numéro du titre d'accès

Numéro d'appel d'urgence

Télécommande pour Colonel Fabien Mayran/Marcadet



Le dos de ce badge vous servira lors de votre entrée/sortie piétonne.

En entrée et en sortie, vous devez badger **même si la porte est déjà ouverte** pour que le logiciel de gestion des accès enregistre votre passage. C'est une manière pour nous de garantir votre place, et de nous assurer qu'un badge ne sert pas à plusieurs voitures. Si vous avez une moto, il faut positionner votre véhicule sur les boucles de détection placées au sol et utiliser votre badge ou votre télécommande d'accès.

CONSEIL PRATIQUE

Pour ne pas démagnétiser votre titre d'accès, évitez de le laisser à proximité de votre portable (ou de tout autre matériel ayant une résonance magnétique).

.....

À vous la *liber-t*

.....



8 parkings équipés en télépéage

-  Ecole de Médecine
-  Maubert Collège des Bernardins
-  Quai Branly-Tour Eiffel
-  Méditerranée
-  Notre-Dame
-  Les Halles-St Eustache
-  Pyramides
-  Anvers

Simplifiez vous la vie avec les services Saemes

RÉSERVEZ VOTRE PLACE DE CHEZ VOUS

Lors de vos déplacements occasionnels, Saemes vous permet de réserver à l'avance votre place de parking par internet ou par téléphone avec ses différents partenaires. Plus d'informations sur www.saemes.fr/reservation.

BORNES DE RECHARGE VÉHICULES ÉLECTRIQUES

Certains abonnés disposant de véhicules électriques bénéficient de l'accès à des bornes de recharges électriques (22kwa) dans les parkings Saemes qui en sont équipés. Ce service sera progressivement déployé. En attendant de nombreux parkings proposent des bornes de recharge classiques (3kwa). Ces bornes sont mutualisées pour l'ensemble des clients de nos parkings. Plus d'informations sur www.saemes.fr/véhicules-electriques

MOYENS DE PAIEMENTS VARIÉS

Lorsque vous vous rendez dans un parking public pour vos déplacements (voir plan du réseau Saemes), vous pouvez régler votre stationnement avec les moyens de paiement habituels (cartes bancaires, espèces), avec la carte Total GR, la carte American Express ou bien votre badge télépéage Liber-t. Consultez www.saemes.fr pour connaître les moyens de paiement acceptés sur chacun de nos parkings.

AUTOPARTAGE

L'autopartage consiste à louer, en courte ou moyenne durée, des véhicules en libre-service 24h/24 et 7j/7. En 2000, Saemes fut le premier opérateur de stationnement à accueillir des véhicules en autopartage à Paris. Aujourd'hui, avec Communauto, Zipcar, Matcha, Keylib, de nombreux véhicules vous attendent dans nos parkings. Plus d'informations sur www.saemes.fr/autopartage.

LAVAGE À SEC POUR AUTOS ET MOTOS

Des prestataires Saemes proposent dans nos principaux parkings, un service de lavage à sec. Grâce à un procédé écologique sans eau et des produits biodégradables, ce service est proposé pour les automobiles et les deux-roues motorisés. Plus d'informations sur www.saemes.fr/lavage.

ACCUEIL DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR) ET PLACES DE COURTOISIE

Des places réservées aux PMR sont disponibles dans tous nos parkings. De plus, les parkings Les Halles Saint-Eustache, Hôpital Saint-Anne, Notre-Dame et Robert-Debré proposent des places de courtoisie réservées aux femmes enceintes, aux familles avec enfants en bas âge et aux seniors : www.saemes.fr/places-courtoisie

LES CONSIGNES MAIN LIB GARDENT VOS CASQUES

Le deux-roues pour circuler dans Paris, c'est très pratique, mais se retrouver avec son casque sur les bras dès qu'il est garé beaucoup moins... Pour garder les mains libres, stationnez dans les parkings Saemes Méditerranée-Gare de Lyon et Les Halles Saint-Eustache. Vous y trouverez un service de consignes automatiques gratuites et simples d'utilisation. Plus d'informations sur www.saemes.fr/mainslib.

MON ESPACE CLIENT

Consultez votre espace client disponible 24h/24 et 7j/7. Il vous permet de gérer à distance votre compte abonné et de régler vos factures. Découvrez-le : monespaceclient.saemes.fr

PLANS PARKINGS ET RATP

Pour simplifier votre stationnement et vos déplacements, nous vous remettons avec ce guide, un plan de nos parkings qui comprend aussi un plan RATP.

Retrouvez tous nos services sur notre site web www.saemes.fr/nos-services



Véhicules acceptés et différents tarifs

OFFRE « RÉSIDENTS »

Dans certains parkings, nous proposons des tarifs préférentiels réservés aux résidents habitant à proximité. Ces tarifs sont soumis au statut de « Résident » tel que défini par la Ville de Paris. A ce jour, près de 11 parkings Saemes proposent ce tarif.

Pour connaître les zones Résidents, consultez www.paris.fr/stationnement.

OFFRE « RÉSIDENTS PETITS ROULEURS »

Cette offre est soumise aux mêmes conditions que l'offre « Résidents ». Ce tarif est dégressif en fonction de l'utilisation de votre véhicule : moins vous utilisez votre véhicule, plus le prix de votre abonnement diminue. Actuellement 29 parkings Saemes proposent ce tarif, parmi eux des parkings publics et résidentiels.

PARKINGS MOTOS

Nous accueillons les deux-roues motorisés dans tous nos parkings qui le permettent et proposons des abonnements à tarifs réduits par rapport aux voitures. Ainsi, à ce jour, 17 parkings Saemes proposent une tarification horaire à -66% par rapport aux voitures pour les clients occasionnels : Pyramides, Les Halles Saint-Eustache, Hôtel de Ville, Rivoli-Sébastopol, Notre-Dame, Maubert-Collège des Bernardins, Lagrange-Maubert, Ecole de Médecine, Meyerbeer Opéra, Anvers, Bercy, Reuilly-Diderot, Sainte-Anne, Porte d'Orléans, Val d'Europe, Mairie du 17ème et Méditerranée (Gare de Lyon). Ce dernier est d'ailleurs le plus grand parking deux-roues motorisés de Paris.

PARKINGS VÉLOS

Pionnière du service vélo dans les parkings parisiens, Saemes propose aujourd'hui dans plus de 15 parkings des zones sécurisées dédiées aux vélos, accessibles 7j/7 et 24h/24, à prix très attractifs.

PARKINGS VOITURES DE - 3M

Les clients dont les véhicules font moins de trois mètres bénéficient d'une réduction de 50 % sur les abonnements trimestriels et annuels en stationnant sur des places adaptées.

FORFAITS NUIT ET SOIRÉE

Afin de faciliter le stationnement nocturne à Paris, Saemes a mis en place des forfaits Nuit ou Soirée à prix réduit. Ces offres sont disponibles dans tous nos parkings publics situés à proximité des lieux de sorties (théâtres, cinémas, bars, boîtes de nuit, etc).

Retrouvez toute notre offre tarifaire pour chaque parking sur www.saemes.fr



Stationnez en toute sécurité

VOTRE SÉCURITÉ : NOTRE PRIORITÉ

Dans les parkings Saemes, nous attachons une grande importance à :

- L'accueil clients par nos équipes d'exploitation (uniquement sur les parkings publics)
- La propreté
- L'éclairage
- La vidéo-protection
- Les réseaux d'appels d'urgence
- Les moyens de détection et de lutte contre les incendies
- La ventilation des espaces de circulation des véhicules et des piétons
- La formation de notre personnel
- L'interpellation à distance (via des équipements sonores sur les parkings).

Dans la plupart des parkings, la signalétique, la décoration et la musique d'ambiance contribuent à offrir un environnement sécurisant.

BONNES PRATIQUES

Afin de préserver votre sécurité et celle de l'ensemble des usagers du parking:

- Vérifiez que les portes du parking se referment bien derrière vous, tant à pied qu'en véhicule.
- Fermez votre véhicule à clé et assurez-vous que les vitres et le toit ouvrant le soient également.
- Ne laissez pas d'objets apparents dans l'habitacle ou dans la boîte à gants (double des clés de votre automobile, autoradio, GPS, lunettes de soleil, etc.).
- Ne laissez pas le titre d'accès dans votre véhicule. En cas de perte ou de vol, veuillez nous le signaler dans les meilleurs délais afin que nous puissions en bloquer l'utilisation.
- Un téléphone ou interphone est à votre disposition à proximité des accès principaux, n'hésitez pas à l'utiliser pour joindre 24h/24 notre Centre de Surveillance.
- En cas de dysfonctionnement (pannes des portes, constat de fuite de carburant, d'huile ou autre), veuillez prévenir le Centre de Surveillance et de Gestion à Distance (à l'aide des interphones dans les parkings ou avec le numéro de téléphone ci-dessous).
- En cas de présence de personnes indésirables, veuillez prévenir le Centre de Surveillance et de Gestion à Distance Saemes.
- Il est préférable de contacter directement la police, dans le cas d'une infraction en cours et avérée.
- N'oubliez pas de nous signaler tout changement d'immatriculation et de véhicule stationné dans votre parking afin qu'il ne soit pas considéré comme un véhicule non autorisé.

NUMÉROS D'URGENCE

Centre de Surveillance et de Gestion à Distance Saemes : 01 43 37 75 00 (24h/24 et 7j/7) Police : 17 - Pompiers : 18



Notre engagement qualité

Saemes s'est engagée dans une démarche qualité dès 1999 afin d'assurer à l'ensemble de ses clients des prestations en tous points conformes à leurs exigences. C'est pourquoi l'ensemble des parkings Saemes sont certifiés ISO 9001 pour :

- L'exploitation, la gestion et la maintenance
- La rénovation, la construction
- La maîtrise, la sûreté et la propreté.

NOUS NOUS ENGAGEONS

- Pour votre confort : signalétique d'orientation, propreté des parkings, accueil et disponibilité de notre personnel, toilettes gratuites dans les parkings publics.
- Pour votre sécurité : éclairage, vidéo-protection, centre d'appels d'urgence, contrôle d'accès, moyens de détection et de lutte contre les incendies.
- En toute transparence : affichage systématique des tarifs et des conditions d'utilisations.

Pour évaluer le niveau de satisfaction des clients et améliorer notre service client, des enquêtes sont réalisées chaque année auprès de notre clientèle d'abonnés.

En 2011, Saemes est devenu le 1er opérateur de stationnement français certifié ISO 14001 (certification Management Environnemental) en faveur d'un Développement Durable.

Nos actions :

- Améliorer en continu nos performances environnementales.
- Respecter les exigences réglementaires.
- Maîtriser nos consommations d'eau et d'énergie.
- Optimiser le traitement des eaux (eaux d'exhaure et eaux usées).
- Veiller à préserver la qualité de l'air.
- Veiller à limiter les nuisances sonores.
- Améliorer la gestion des déchets.

DES RUCHES AU-DESSUS DE NOS PARKINGS

Saemes souhaite contribuer plus largement à développer des actions en faveur de l'environnement. D'où l'initiative d'installer des ruches sur le toit terrasse du parking Firmin Gémier (Paris 18ème). Une première récolte de 50 kg de miel a pu être réalisée en août 2015. En savoir plus : www.saemes.fr/miel.

NUMÉROS D'URGENCE

Faites nous part de vos remarques pour améliorer notre qualité de service. Contactez-nous par Internet www.saemes.fr/contactez-nous ou par courrier à Saemes - Service Qualité – 111 rue Montmartre 75002 PARIS.

Qu'est-ce qu'un parking public ?

C'est un parking qui accueille des clients occasionnels et des clients abonnés. Du personnel Saemes y est souvent présent, 24h/24 et 7j/7.

Qu'est-ce qu'un parking abonnés ou résidentiel ?

C'est un parking dont l'accès est réservé exclusivement aux clients abonnés (1 mois minimum). Aucun personnel Saemes n'est présent, hormis les équipes d'entretien et de maintenance. Tous les parkings Saemes réservés aux abonnés sont sous surveillance du Centre de Surveillance et de Gestion à Distance de Saemes 24h/24 et 7j/7.

Qu'est-ce qu'un parking relais ?

Saemes exploite plusieurs parkings relais en Ile-de-France : Val d'Europe (RER A) et 3 parkings autour de la gare de Lagny-Thorigny (Transilien). En proposant des tarifs attractifs par rapport aux parkings parisiens, les parkings relais doivent inciter les franciliens à stationner leur véhicule en dehors de Paris puis à utiliser les transports en commun pour rejoindre la capitale. C'est un gain de temps, de confort et c'est éco-responsable !

Qu'est-ce qu'un contrat d'abonnement Saemes ?

Nos contrats d'abonnement sont des contrats de location. Un contrat permet à un client de stationner son véhicule dans le parking pour lequel il est abonné. Ce contrat est lié à un titre d'accès lui permettant d'entrer et de sortir du parking. Un contrat est également lié à une périodicité de paiement : mensuelle, trimestrielle ou annuelle. Plus votre périodicité est longue, plus le prix annuel de votre abonnement est bas. Nous proposons aussi un bon compromis grâce à l'abonnement « annuel prélevé mensuellement » : votre abonnement est annuel (tarif intéressant) mais vous payez par prélèvement chaque mois (sur certains parkings).

Qu'est-ce qu'un emplacement banalisé ?

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.

Qu'est-ce qu'un emplacement réservé ?

C'est un emplacement réservé au stationnement d'un seul abonné. Seul le véhicule enregistré pour cet abonné a le droit de stationner à cet emplacement. Certaines places sont équipées d'arceaux.

Quels gabarits de véhicules sont acceptés ?

Une place de parking mesure environ 4m50 de long et 2m30 de large, selon les parkings. En général, la hauteur des véhicules acceptés est de 1m90 mais cela peut varier selon les parkings entre 1m75 mètre et plus de 2m50, renseignez-vous sur nos gabarits de parkings !

Comment bénéficier du statut de résident « Ville de Paris » ?

L'abonnement Résident à Paris est soumis aux règles suivantes de la Ville de Paris :

- Etre une personne physique.
- Habiter dans la zone définie ou l'arrondissement du parking concerné (carte consultable sur paris.fr)
- Avoir un véhicule avec un certificat d'immatriculation au nom propre et à l'adresse du domicile de cette zone ou de l'arrondissement. Plus d'infos sur www.paris.fr.

Pour bénéficier de tarifs Résidents dans nos parkings, nous vous demanderons donc les justificatifs suivants : copie de votre certificat d'immatriculation, copie de votre dernier avis de taxe d'habitation (2 volets) ou, en cas d'emménagement récent, copie de votre dernière facture EDF/Orange/Engie.

Qu'est-ce qu'un tarif « Résident Petit Rouleur » ?

Cette offre est soumise aux mêmes conditions que l'offre Résidents. En plus, ce tarif est dégressif en fonction de l'utilisation de votre véhicule : moins vous utilisez votre véhicule, plus le prix de votre abonnement diminue.

Mon badge a été perdu/volé/détérioré. Que dois-je faire ?

- Si vous êtes abonné dans un parking résidentiel (réservé aux abonnés), merci d'adresser une demande par email à info.commercial@saemes.fr ou par courrier au 111 rue Montmartre 75002 Paris, en spécifiant votre numéro de contrat ou numéro de client ainsi que l'adresse à laquelle vous souhaitez réceptionner votre nouveau titre d'accès. Celui-ci vous sera facturé au tarif forfaitaire en vigueur et envoyé sous 48h par la poste en recommandé AR après la réception de votre email ou courrier.
- Si vous êtes abonné dans un parking public, l'équipe de votre parking peut directement procéder au remplacement de votre titre d'accès. Celui-ci vous sera facturé au tarif forfaitaire en vigueur.

Je suis abonné et je change de véhicule, qui doit en être informé ?

Pour des questions d'assurance et de gestion de nos parkings, il est indispensable que vous nous informiez lorsque vous changez de véhicule en nous adressant une copie de votre nouveau certificat d'immatriculation. Utilisez notre formulaire de contact disponible sur le site (type de demande « renseignements abonnés ») ou bien :

- pour les parkings résidentiels, écrivez-nous à : Service Relation Clients 111 rue Montmartre 75002 Paris
- pour les parkings publics, rendez-vous à l'accueil de votre parking.

Comment résilier mon abonnement ?

Nous sommes désolés que vous nous quittiez ! Les conditions de résiliation d'un abonnement dépendent de sa périodicité (mensuelle, trimestrielle, annuelle ou annuelle mensualisée), et sont spécifiées aux conditions particulières de votre contrat d'abonnement. Votre demande doit nous être adressée directement au parking concerné pour un parking public et au Service Relation Clients (111 rue Montmartre 75002 Paris) pour un parking résidentiel.

D'autres questions ? <http://www.saemes.fr/contactez-nous>



RÉSERVEZ VOTRE PLACE DE PARKING
depuis votre canapé !

www.saemes.fr

La garantie d'une place dans 20 parkings à Paris



Contactez-nous

CONTACT COMMERCIAL POUR NOS ABONNÉS / PARKING PUBLIC OU PARKING RELAIS

Contactez directement votre parking

- par téléphone
- sur www.saemes.fr/contactez-nous

PARKING RÉSERVÉ AUX ABONNÉS

Contactez le Service Relation Clients

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

- par téléphone au 01 44 82 99 99
- sur rendez-vous, au 111 rue Montmartre 75002 Paris
- sur www.saemes.fr/contactez-nous
- par email à info.commercial@saemes.fr

CONTACT EN CAS D'URGENCE

Si vous ne parvenez pas à accéder à votre parking ou si vous rencontrez un problème, contactez notre Centre de Surveillance et de Gestion à Distance 24/24h et 7j/7 au **01 43 37 75 00**.

Si possible, munissez-vous de votre N° de badge ou N° client.

Nous vous conseillons d'enregistrer dans votre portable ou dans votre agenda le numéro du Centre de Surveillance et de Gestion à Distance.



saemes

1 rue Léon Cladel
75002 Paris
Tél. 01 44 82 68 00