GUIDE DES ABONNÉS 2014

90 parkings en Ile-de-France

CERTIFICATION DE SYSTEME DE MANAGEMENT ISO 9001 = ISO 14001 DNV

saemes.fr

Cliquez - Trouvez - Stationnez

Chère cliente, cher client,

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos nouveaux clients et vous souhaitons la bienvenue dans les parkings Saemes.

La Saemes est le deuxième opérateur du stationnement à Paris et en Ile-de-France. Chaque année, avec plus de 21 000 places, nous accueillons dans nos parkings 4 millions de clients horaires et 13 000 amodiataires et abonnés.

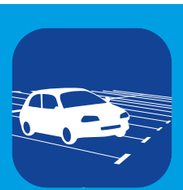
Nous attachons une très grande importance à votre confort de stationnement et votre sécurité dans nos parkings. Notre objectif est votre satisfaction maximale. Pour la garantir, nous sommes certifiés ISO 9001 (gestion de la qualité de services) depuis 2000. Nous sommes également le 1er opérateur de parking en France certifié ISO 14001 (actions environnementales).

Au delà de notre offre de stationnement, nous sommes un véritable opérateur de la mobilité urbaine. Nous nous inscrivons dans le développement de la politique de circulation et de stationnement de la Ville de Paris et de l'Ile de France. Ainsi, nous encourageons les comportements responsables : l'intermodalité (mix des modes de transports) et les modes de transports alternatifs aux véhicules motorisés quand cela est possible. Nous offrons également de nombreux services destinés à vous simplifier l'usage de votre véhicule.

Tout au long de votre expérience à la Saemes, nous restons à votre écoute pour vous proposer encore et toujours un stationnement et des services à la hauteur de vos attentes.

Alain Devès
Directeur Général

SOMMAIRE



COMMENT ACCÉDER À VOTRE PLACE | 6

FACILITEZ-VOUS LA VIE AVEC LES SERVICES SAEMES | 8

LES VÉHICULES ACCEPTÉS ET LES DIFFÉRENTS TARIFS | 10

STATIONNEZ EN TOUTE SECURITE | 12

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ | 14

FOIRE AUX QUESTIONS ET LEXIQUE | 16

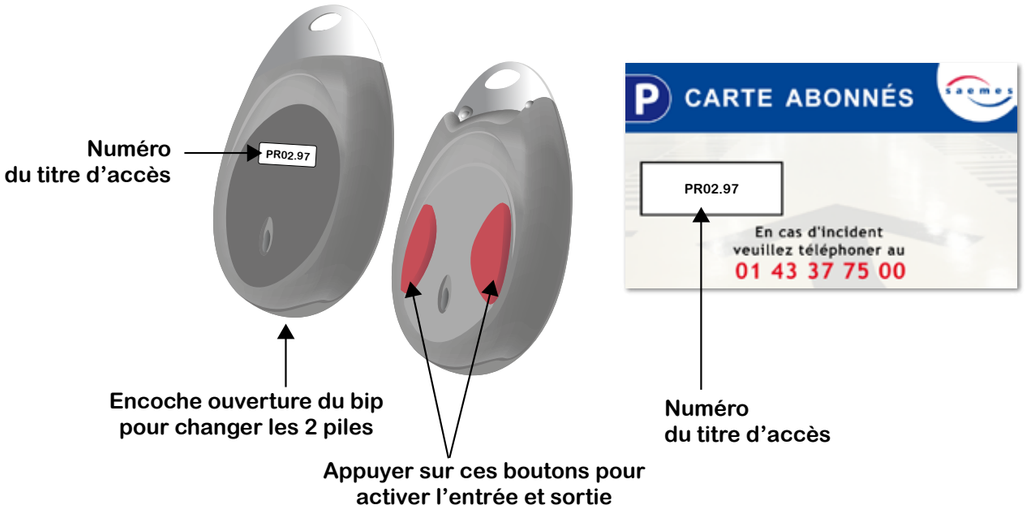
NOUS CONTACTER | 18

Septembre 2014 © Cyrille Dubreuil ▪ Photos Horizon ▪ Julien Eichinger - Fotolia.com

COMMENT ACCÉDER À VOTRE PLACE

COMMENT RENTRER VOTRE VÉHICULE DANS LE PARKING ?

1. Présentez-vous devant l'entrée du parking muni de votre titre d'accès.
2. S'il s'agit d'une carte magnétique passez-la devant le lecteur ou insérez-la dans la borne d'entrée « Abonnés ». Si c'est une télécommande, appuyez sur un des boutons en visant le portail (il peut être nécessaire d'effectuer l'opération par 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 le devant le lecteur.



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 téléphone cellulaire (ou tout autre matériel ayant une résonance magnétique).

FACILITEZ-VOUS LA VIE AVEC LES SERVICES SAEMES

RÉSERVEZ VOTRE PLACE DE CHEZ VOUS

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

LAVAGE À SEC POUR AUTOS ET MOTOS

Des prestataires de la Saemes proposent dans nos principaux parkings un service de lavage à sec pour automobiles et deux roues. Plus d'informations sur www.saemes.fr/lavage.

BORNES DE RECHARGE VÉHICULES ÉLECTRIQUES

Les abonnés disposant de véhicules électriques bénéficient gracieusement de l'accès à des bornes de recharges électriques dans les parkings Saemes équipés. Plus d'informations sur www.saemes.fr/véhicules-electriques.

MOYENS DE PAIEMENTS VARIÉS

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

AUTOPARTAGE

L'autopartage consiste à proposer à la location, même de courte durée, des véhicules en libre-service 24h/24 et 7j/7. En 2000, la Saemes fut le premier opérateur de stationnement à accueillir des véhicules en autopartage à Paris. Aujourd'hui, avec Mobizen, Hertz on Demand, Key'lib et Zipcar (Avis) plus de 50 véhicules vous attendent dans nos parkings. Plus d'informations sur www.saemes.fr/autopartage.

ACCUEIL DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITES (PMR) ET PLACES CIVILITÉ

Des places réservées aux PMR sont disponibles dans tous nos parkings. De plus, le parking Notre-Dame propose des places de courtoisie réservées aux femmes enceintes, aux familles avec enfants en bas âge et aux seniors (places peintes en rose, niveau -1).

PLANS PARKINGS ET RATP :

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

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

LES VÉHICULES ACCEPTÉS ET LES 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 le défini la Ville de Paris. A ce jour, près de 40 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 ». 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. Ainsi, si vous ne sortez que 5 fois dans le mois, vous bénéficiez d'une remise de 40%, par rapport à un abonnement non-résidentiel. Actuellement, 25 parkings Saemes proposent ce tarif.

PARKINGS MOTOS

Nous accueillons les 2 roues dans tous nos parkings qui le permettent. A chaque fois, nous proposons des abonnements à tarifs réduits par rapport aux voitures.
De plus, à ce jour, 10 parkings Saemes proposent une tarification horaire à -66% par rapport aux voitures pour les clients occasionnels : Pyramides, St Eustache, Hôtel de Ville, Rivoli-Sébastopol, Notre-Dame, Maubert-Collège des Bernardins, Sèvres Babylone, Ecole de Médecine, Mairie du XVIIème et Méditerranée (Gare de Lyon). Ce dernier est d'ailleurs le plus grand parking 2 roues motorisés de Paris.

PARKINGS VÉLOS

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

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.

FORFAIT « NUIT »

Afin de faciliter le stationnement nocturne à Paris, la Saemes a mis en place des forfaits de nuit à -50% par rapport au tarif horaire habituel. Cette offre concerne à ce jour 6 parkings publics situés dans les quartiers de prédilection des noctambules : Opéra-Louvre (parking Pyramides – 1er), les Halles (parking Saint-Eustache – 1er), le Marais (parking Hôtel de Ville – 4e), Ile de la Cité (parking Notre-Dame – 4e), Quartier latin (parking Ecole de Médecine – 6e) et Opéra (parking Meyerbeer – 9e).

LEXIQUE :

Si certains termes employés ne vous sont pas familiers, reportez-vous en page 16, notre lexique vous en donnera une définition.

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

STATIONNEZ EN TOUTE SECURITE

VOTRE SÉCURITÉ : NOTRE PRIORITÉ

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

- La propreté
- L'éclairage
- La vidéo surveillance
- Les réseaux d'appels d'urgence
- Les moyens de détection et de lutte contre l'incendie
- La ventilation des espaces de circulation des véhicules et des piétons
- La formation de notre personnel.

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

BONNES PRATIQUES

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

- 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 boite 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.
- 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 d'urgence.
- En cas de dysfonctionnement (pannes des portes, constat de fuite de carburant, d'huile ou autre), veuillez prévenir le centre d'urgence (interphone ou numéro de téléphone au dos de votre carte).
- En cas de présence de personnes indésirables, veuillez prévenir le centre d'urgence Saemes (interphone ou numéro de téléphone au dos de votre carte).
- Il est préférable de contacter directement la police, dans le cas d'une infraction en cours et avérée.
- Idem pour les faits qui nécessitent l'intervention des pompiers.
- 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

Police : 17

Pompiers : 18

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

La Saemes est certifiée ISO 9001 (organisme certificateur DNV) depuis 2000 et Management environnemental (Iso 14001) depuis décembre 2011. Notre certification est un véritable engagement, afin de vous délivrer des prestations conformes à vos exigences de qualité.

NOUS NOUS ENGAGEONS

- **Pour votre confort :**

signalétique d'orientation, propreté des parkings, accueil et disponibilité de notre personnel, toilettes gratuites, presse gratuite.

- **Pour votre sécurité :**

éclairage, vidéo surveillance, 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'utilisation.

Nous contrôlons très régulièrement le niveau de notre qualité de service aux moyens d'audits de certification, d'enquêtes auprès de vous et d'enquêtes ''clients mystères''.

Dans le cadre de la certification Management Environnemental ISO 14001 en faveur d'un Développement Durable, la Saemes s'engage à

- Améliorer en continu ses performances environnementales.
- Respecter les exigences réglementaires et autres.
- Encourager toute initiative permettant d'atteindre nos objectifs environnementaux sur les sujets suivants :

- 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.

VOTRE AVIS EST IMPORTANT :

Faites nous part de vos remarques pour améliorer notre qualité de service, contactez-nous par Internet www.saemes.fr/contactez-nous/586 ou par courrier à Saemes - Service Qualité – 1, rue Léon Cladel 75002 PARIS.

FOIRE AUX QUESTIONS ET LEXIQUE

Voici les questions qui nous sont le plus souvent posées. Les réponses que vous cherchez s'y trouvent peut-être !

QU'EST-CE QU'UN PARKING PUBLIC ?

C'est un parking qui accueille des clients occasionnels (à partir 30 minutes) et des clients abonnés. Du personnel Saemes est présent, souvent 24h/24 et 7j/7.

QU'EST-CE QU'UN PARKING RÉSIDENTIEL OU PARKING ABONNÉS ?

C'est un parking dont l'accès est réservé exclusivement aux clients abonnés. Aucun personnel Saemes n'est présent, hormis les équipes d'entretien et de contrôle.

QU'EST-CE QU'UN PARC RELAIS OU PARKING RELAIS ?

La Saemes gère 6 Parcs Relais en Ile de France : Val d'Europe (RER A), Vaires-Torcy (Transilien), Villejuif-Louis Aragon (Métro 7) et 3 parkings autours de la gare de Lagny-Thorigny (Transilien). En proposant des tarifs attractifs par rapport aux parkings parisiens, les Parcs Relais doivent inciter les franciliens à stationner leur véhicule en dehors de Paris puis à utiliser les transports en commun. C'est un gain de temps, de confort et c'est éco-responsable ! C'est aussi une manière pour certains Parisiens qui se rendent régulièrement en banlieue de dire adieu aux embouteillages en laissant leur voiture dans la gare la plus proche de leur point de destination.

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. Nous effectuons régulièrement des contrôles pour vous garantir le bon usage de ces places.

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 acceptées est de 1m90 mais cela peut varier selon les parkings entre 1m75 et plus de 2m50, renseignez-vous avant votre visite sur www.saemes.fr !

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 avec un abonnement « annuel prélevé mensuellement » : votre abonnement est annuel (tarif intéressant) mais vous payez par prélèvement chaque mois.

COMMENT BÉNÉFICIER DU STATUT DE « RÉSIDENTS » VILLE DE PARIS ?

L' abonnement « Résidents » 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.

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 site Internet sur www.saemes.fr/contactez-nous (type de demande « renseignements abonnés ») ou écrivez nous :

- à l'Agence Commerciale - 1 rue Léon Cladel – 75002 Paris pour les parkings réservés aux abonnés.
- ou directement à votre parking si vous êtes abonné à un parking public.

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), il faut donc se reporter au contrat d'abonnement pour connaître la durée du préavis à compter de la date d'envoi (cachet de La Poste faisant foi). Une demande de résiliation doit impérativement comporter les données d'identification suivantes : n° de client ; n° de contrat d'abonnement ; date de la demande de résiliation ; prénom, nom, adresse et téléphone (et/ou email) du client. Elle doit être adressée par lettre recommandée au parking public dans lequel vous êtes abonné ou, pour les parkings réservés aux abonnés, à l'Agence Commerciale (1 rue Léon Cladel – 75002 Paris).
Par exemple, la Saemes reçoit votre courrier le 5 août, pour un contrat d'abonnement annuel, votre résiliation sera effective le 31 octobre.

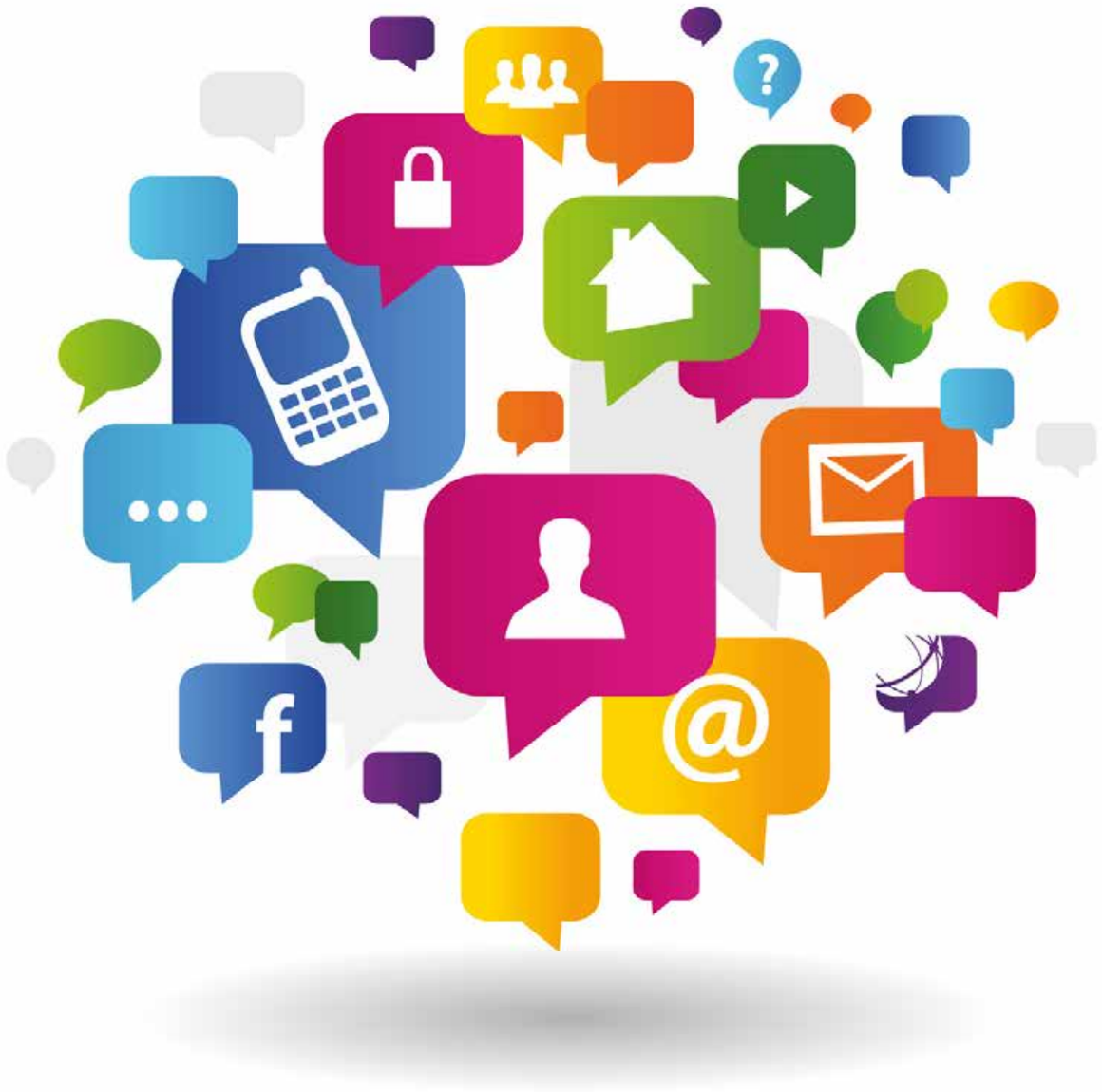
A QUI DOIS-JE ENVOYER MON CHÈQUE POUR LE RÈGLEMENT DE MA FACTURE SAEMES ?

Le plus simple est d'automatiser votre règlement par prélèvement mensuel comme 50% de nos abonnés. Pour cela, vous pouvez télécharger le formulaire PDF de demande de prélèvement sur www.saemes.fr/abonnez-vous
Si vous préférez régler votre facture par chèque, adressez votre courrier avec le talon de la facture à : Saemes, Service Comptabilité, 1 rue Léon Cladel 75002 PARIS.

D'AUTRES QUESTIONS ?

Contactez nous via notre site Internet www.saemes.fr/contactez-nous ou par courrier à Saemes - 1 rue Léon Cladel – 75002 Paris.

NOUS CONTACTER



CONTACT COMMERCIAL POUR NOS ABONNÉS

PARKING PUBLIC OU PARKING RELAIS

Contactez directement votre parking

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

Espace pour le tampon du parking :

PARKING RÉSERVÉ AUX ABONNÉS

Contactez l'Agence Commerciale

Du Lundi au mercredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 18h00
du jeudi au 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 75 002 Paris
- sur www.saemes.fr/contactez-nous

CONTACT CENTRE D'APPELS D'URGENCE :

Si vous ne parvenez pas à accéder à votre parking ou si vous rencontrez un problème, vous pouvez contacter notre **Centre de Surveillance et de Gestion à Distance 24/24h et 7/7j 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 téléphone portable ou dans votre agenda le numéro du centre d'appel d'urgence.

90 PARKINGS
en Ile-de-France

saemes

I ♥ mon parking

www.saemes.fr

Saemes - 1 rue Léon Cladel - 75002 Paris - Tél : 01 44 82 68 00