

## FOIRE AUX QUESTIONS DISTRIFLEX+

### 1 - FONCTIONNEMENT DU SERVICE

#### + Qu'est-ce que Distriflex+ ?

En complément des investissements techniques, SLA et Distribus proposent un service de Transport de Personne à Mobilité Réduite (TPMR).

Le Service DistriFlex+ est un service de transport spécialisé de personnes à mobilité réduite, d'adresses à adresses sur le territoire de Saint-Louis Agglomération, uniquement sur réservation.

#### + Comment le service fonctionne-t-il ?

Le service fonctionne toute l'année, du lundi au vendredi de 06h00 à 19h00 et le samedi de 08h30 à 18h30 (sauf les jours fériés). Il est effectué par un véhicule adapté qui vient vous chercher à votre domicile (sur le trottoir) à l'heure convenue et vous y ramènera à l'heure prévue (si vous avez réservé le voyage retour).

#### + A qui s'adresse ce service ?

- A toute personne titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion « CMI Invalidité »
- A toute personne en situation de handicap temporaire disposant d'un certificat médical d'une durée de 3 mois maximum (non renouvelable).

Tout bénéficiaire peut-être accompagné gratuitement par une personne valide de son choix sous réserve de places disponibles

### 2 - RÉSERVATIONS

#### + Comment s'inscrire au service ?

Pour vous inscrire, il faut :

**#1.** Compléter le formulaire en ligne (en bas de la page) ou papier (à télécharger ici ou à récupérer à l'agence Distribus)

**#2.** Fournir les justificatifs demandés

- Si vous êtes titulaire d'une CMI Invalidité :
  - ➔ Une copie de la carte
- Si vous êtes en incapacité temporaire de vous déplacer :
  - ➔ 1 photo d'identité récente (pour la souscription à l'abonnement mensuel uniquement)
  - ➔ 1 certificat médical d'une durée de 3 mois maximum (non renouvelable)

**#3.** Le Service DistriFlex + étudie votre demande. Si votre dossier est accepté, votre compte personnel est créé et votre inscription vous est confirmée par email ou appel téléphonique.

**#4.** Vous pouvez désormais réserver votre transport pour une ou plusieurs dates.

## + Comment puis-je réserver mon trajet ?

**1#** Par l'application Distriflex+ 7J/7 et 24h/24 (disponible sur IOS et Android)

- **Créez votre compte personnel DistriFlex+** à l'aide d'un numéro de téléphone et d'un mot de passe (un mot de passe provisoire vous sera envoyé par sms lors de la 1ère connexion, vous pourrez ensuite le modifier depuis votre espace personnel)
- **Réservez vos trajets 24h/24** et jusqu'à 2h avant votre course
- Sélectionnez vos arrêts de départ et d'arrivée en cliquant sur la carte ou en les sélectionnant dans la liste. Les noms d'arrêt sont nommés de la manière suivante : 3 premières lettres de la commune + nom d'arrêt (ex : BLO pour les arrêts de Blotzheim) **Attention** : exception pour les arrêts de Saint-Louis -> tapez STL
- **Gérez vos réservations** depuis votre espace personnel
- **Programmez, modifiez ou annulez** vos réservations (vous recevrez les confirmations par sms avec une tranche horaire la veille de votre trajet, puis un horaire précis 1 heure avant votre trajet)
- **Géolocalisez le véhicule** en temps réel (vous recevrez un sms pour vous signaler l'arrivée du véhicule à l'adresse indiquée)

Visionnez la [vidéo tuto](#) de l'application

**2#** Par le [site internet](#) 7J/7 et 24h/24

**3#** Par le standard téléphonique du lundi au vendredi de 8h15 à 13h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h45 au 0800 515 584\*.

## + Quand puis-je réserver mon trajet ?

Vous pouvez réserver votre trajet à partir de 3 semaines avant la date souhaitée de votre trajet et jusqu'à 2 heures avant votre trajet.

## + Est-il possible de réserver plusieurs trajets ?

Oui vous pouvez réserver plusieurs trajets en faisant plusieurs réservations sur l'application, le [site internet](#) ou via le standard téléphonique du lundi au vendredi de 8h15 à 13h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h45 au 0800 515 584\*.

## + Est-il possible de réserver pour un groupe ?

Vous pouvez demander lors de votre réservation à être accompagné d'une personne valide.

## + Est-il possible de répéter la même réservation sur plusieurs jours ?

Vous avez la possibilité lors de votre réservation de répéter le trajet sur plusieurs jours ou plusieurs semaines ou de réserver l'aller et le retour.

## Comment je fais si je n'ai pas reçu une confirmation de réservation ?

Vous devez contacter le service Distriflex via le standard téléphonique du lundi au vendredi de 8h15 à 13h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h45 au 0800 515 584\* pour confirmer votre réservation.

## + Puis-je prendre le TAD si je n'ai pas réservé ?

La réservation d'un trajet DistriFlex+ est obligatoire.

### 3 - ANNULATION – MODIFICATION DE TRAJET

#### + Comment faire pour modifier ou annuler ma réservation ?

Rendez-vous sur l'application ou le site internet, dans la rubrique « Prochains voyages ». Je sélectionne le trajet que je veux annuler ou modifier puis je clique sur « Annuler » ou « Modifier ».

#### + Est-ce que je peux annuler et/ou modifier mon trajet au dernier moment ?

Vous pouvez annuler ou modifier votre trajet jusqu'à 1 heure avant le début de votre trajet.

#### + Que se passe-t-il si je ne me présente pas à l'adresse alors que j'ai réservé ?

Le conducteur ne vous attendra pas plus de 2 minutes pour ne pas pénaliser les autres voyageurs. En cas de non présentations répétées à l'heure et à l'adresse convenues sans avoir préalablement annulé, le service Distriflex+ sera en droit de vous refuser l'accès au service.

### 4 - TARIFICATION

#### + Quels sont les titres de transport valables sur le service DistriFlex+ ? Et où puis-je les acheter ?

Les titres de transport sont disponibles :

➔ A bord du véhicule :

Ticket unitaire (un voyage) : 4,80€

➔ A l'agence :

Carte 10 voyages rechargeable : 24,00€

Abonnement mensuel : 55,00€

## 5 - MODALITÉS PRATIQUES

### + Comment puis-je être sûr que le véhicule qui arrive est bien le mien ?

En consultant votre application vous pourrez consulter la plaque d'immatriculation du véhicule qui viendra vous récupérer et suivre son parcours en temps réel.

### + Comment procéder si je pense avoir oublié un objet dans un véhicule ?

Dans ce cas, merci de nous contacter via le standard téléphonique du lundi au vendredi de 8h15 à 13h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h45 au 0800 515 584\* ou en déposant un message via le formulaire de contact : <https://www.distribus.com/contact>

### + Comment procéder si je n'ai pas accès à Internet sur mon téléphone mobile ?

Si vous ne disposez pas d'un accès à Internet sur votre téléphone mobile vous pouvez également bénéficier du service Distriflex+. Pour cela, en amont du trajet, vous avez la possibilité de réserver sur le site Internet ou via le standard téléphonique du lundi au vendredi de 8h15 à 13h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h45 au 0800 515 584\*.

Le jour du trajet, vous recevrez deux SMS, le premier 1 heure avant le départ prévu et le second lorsque véhicule se dirige vers votre point d'arrêt. L'heure de prise en charge définitive est indiquée dans le deuxième SMS et tient compte d'un éventuel retard du véhicule. Pour assurer le bon fonctionnement du service, merci de vous présenter à l'heure indiquée dans ce SMS. En cas de retard du véhicule survenu après l'envoi du second SMS, l'utilisateur ne pourra être informé de l'évolution de la situation que par le suivi du véhicule en temps réel sur l'application mobile, une fois qu'il aura de nouveau accès à une connexion Internet, ou bien en appelant la centrale d'appels.

\*appel gratuit depuis un poste fixe en France

\*\*Le titre Inflex ne permet pas la correspondance sur les lignes suisses

\*\*\*pour les détenteurs de la carte de réduction Inflex