Les questions les plus fréquentes liées à la facturation

1/Comment régler mes transports ?

Les transports réguliers doivent être payés à réception de la facture. Les factures sont envoyées en début du mois suivant la période des transports réalisés, par mail ou voie postale selon votre souhait.

Pour des transports occasionnels, le compte mobilité doit être approvisionné en amont de votre réservation. Votre compte mobilité sera débité au fur et à mesure des réservations validées. Pour cela, **le solde* de votre Compte Mobilité ne doit pas être inférieur à 4€** (ce tarif correspond à un aller/retour en zone 1 au tarif 4€). Chaque usager dispose d'un compte mobilité ouvert au moment de son inscription qu'il convient d'alimenter régulièrement ou avant chaque transport.

**où consulter le solde de mon compte mobilité ? voir question n°12*

2/Puis-je régler mes transports occasionnels après avoir effectué mes transports ?

Vous ne pouvez pas régler vos transports occasionnels après leur réalisation.

Les transports occasionnels doivent être payés en amont de leurs réservations, et seront débités de votre Compte Mobilité. Pour cela, **le solde de votre Compte Mobilité ne doit pas être inférieur à 4€** ce tarif correspond à un aller/retour en zone 1 au tarif 4€).

Chaque usager dispose d'un compte mobilité qu'il convient d'alimenter régulièrement et avant chaque transport.

3/Quels sont les modes de paiement possibles ? Comment approvisionner mon Compte Mobilité pour mes trajets occasionnels ?

Transports occasionnels

Alimenter le compte mobilité

Par carte bancaire en vous rendant sur le site www.pam77.iledefrance-mobilites.fr, rubrique mon compte, puis « mon compte mobilité » / « approvisionner mon compte ».
Munissez-vous de votre identifiant et de votre mot de passe. Cf question 4

Par chèque à l'ordre de « **KMSM-Compte Mobilité** » déposé à l'agence ou adressé par courrier.

En espèce à l'agence Pam 77, sur RDV ou auprès du conducteur, en échange d'un reçu (à signaler en amont au service PAM77).

Transports réguliers

Régler une facture

Par carte bancaire depuis votre espace personnel : https://www.pam77.iledefrance-mobilites.fr, rubrique « payer ma facture ». Munissez-vous de votre identifiant et de votre mot de passe. Cf question 4

Par chèque à l'ordre de « **KMSM-Factures** » déposé à l'agence ou adressé par courrier.

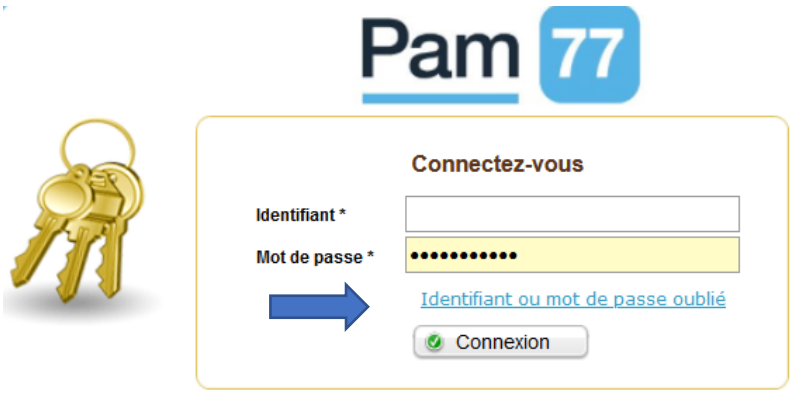
En espèce à l'agence Pam 77, sur RDV ou auprès du conducteur, en échange d'un reçu (à signaler en amont au service PAM77).

Par prélèvement, le 15 du mois. Faire la demande de formulaire à renvoyer signé.

Par virement :
IBAN : FR76 3000 3036 2000 1206 5401 617
BIC : SOGEFRPP

4/Comment récupérer mes identifiants pour me connecter à mon compte et approvisionner mon Compte Mobilité en ligne ?

- Soit en demandant l'envoi de vos identifiants en cliquant sur le bouton « identifiant ou mot de passe oublié » sur la page de connexion



- Soit en vous adressant au service client PAM 77 par :
  - Mail : contact@pam77.iledefrance-mobilites.fr
  - Téléphone : 01 64 10 69 00

5/A quel ordre mettre mon chèque pour alimenter mon Compte Mobilité ?

Pour alimenter le compte mobilité, merci d'adresser votre chèque à l'ordre de KMSM - COMPTE MOBILITE

6/Puis-je effectuer des virements ou des prélèvements pour payer mes transports occasionnels ?

Il n'est pas possible d'alimenter votre Compte Mobilité par ces modes de paiement.

Le virement et le prélèvement automatique sont des moyens de paiement, réservés aux personnes en transports réguliers, uniquement.

7/ Puis-je réserver tout de suite après avoir approvisionné mon Compte Mobilité ?

En approvisionnant votre Compte Mobilité **par carte bancaire**, votre solde sera immédiatement crédité, vous pourrez réserver dans les minutes qui suivent.

En approvisionnant votre Compte Mobilité **par chèque ou par espèces**, vous pourrez réserver vos transports occasionnels rapidement également, dans la journée ou le lendemain suivant la réception/le dépôt de votre paiement.

A noter que le service comptable est ouvert du lundi au vendredi. Le week-end les paiements ne sont donc pas traités.

8/ J'ai deux types de transports (occasionnels et réguliers)**, dois-je approvisionner mon Compte Mobilité ?**

Oui, vous devez alimenter votre Compte Mobilité mais uniquement pour vos trajets occasionnels. Vos trajets réguliers sont à régler à réception de la facture.

Sur votre facture apparaitra un tableau récapitulatif de vos trajets, occasionnels comme réguliers.

9/Comment lire ma facture ?

Pam 77

01 64 10 69 00 prix d'un appel local

[redacted]

Vos Informations

Identifiant

Facture :

8 voyages

Zonage (à vol d'oiseau)

Zone 1 : 0,5 à 15 Km
Zone 2 : 15 à 30 Km
Zone 3 : 30 à 50 Km
Zone 4 : + de 50 Km

Infos tarifaires

Courses prioritaires
Zone 1 : 6,20 €
Zone 2 : 10,95 €
Zone 3 : 18,15 €
Zone 4 : 41,00 €

Courses non prioritaires

Mens	0 à 6	7 et +
Zone 1 :	6,20 €	8,20 €
Zone 2 :	10,95 €	12,30 €
Zone 3 :	18,15 €	20,50 €
Zone 4 :	41,00 €	41,00 €

Transports de [redacted]
pour la période du 01/07/2021 au 31/07/2021

Facture éditée à Cesson le mardi 17 août 2021

Trajets occasionnels prépayés (compte mobilité) 48,70 €

Détail de vos courses

Date	H Pec	Adresse de prise en charge	H Dep	Adresse de dépose	Motif de transport	Dist. Km	Nb Pers.	Prix TTC
16/07/21	11:00		11:50		Loisir	44,59	1	18,15 €
16/07/21	16:45		18:15		Loisir	44,59	1	18,15 €
21/07/21	09:44		10:15		Loisir	6,12	1	6,20 €
21/07/21	10:20		10:43		Loisir	6,12	1	6,20 €

Solde du compte mobilité en cours au 17/08/2021 à 07:59 : -79,06 €

Trajets réguliers à payer à réception de cette facture 36,56 €

Détail de vos courses

Date	H Pec	Adresse de prise en charge	H Dep	Adresse de dépose	Motif de transport	Dist. Km	Nb Pers.	Prix TTC
05/07/21	11:00		12:00		Loisir	44,59	1	9,08 €
05/07/21	16:40		17:58		Loisir	44,59	1	15,08 €
28/07/21	09:40		10:09		Loisir	8,43	1	6,20 €
28/07/21	14:00		14:35		Loisir	8,43	1	6,20 €

Montant total TTC à payer avant le 17/09/2021 36,56 €

Complément de facture	Motif d'annulation	Date pénalité	TTC
Transport annulé	Annulée à facturer (-24h)	05/07	+ 9,08 €
Transport annulé	Annulée à facturer (-24h)	05/07	+15,08 €
		Total complément :	**24,16 €**

Ce montant indique la somme de vos transports (et pénalités) occasionnels sur la période.

Ce montant indique le solde de votre Compte Mobilité au moment de l'édition de la facture. Il ne tient pas compte des approvisionnements effectués après cette date.
Ce solde intègre les réservations validées et les pénalités appliquées à cette date. Les transports réservés et validés mais non encore effectués sont donc intégrés dans ce solde.

Ce montant indique la somme de vos transports (et pénalités) réguliers sur la période.

Sont détaillées dans ce tableau, les pénalités appliquées sur le mois. Ce tableau reprend les pénalités des transports réguliers et occasionnels.

Si vous avez choisi de régler par prélèvement automatique, vous serez prélevé le **23 août**

Le compte mobilité permet de pré-payer les trajets occasionnels. Il peut être alimenté :
- Par carte bancaire depuis votre espace personnel : https://www.pam77.iledefrance-mobilites.fr/
- Par chèque à l'ordre de « KMSM – Compte Mobilité » ou par espèces (uniquement à l'agence).

Les trajets réguliers sont à régler dans les 30 jours à réception de la facture :
- Par carte bancaire depuis votre espace personnel : https://www.pam77.iledefrance-mobilites.fr/

Nos modalités de paiements

Si vous avez choisi de régler par prélèvement automatique, vous serez prélevé le **23 août**

Le compte mobilité permet de pré-payer les trajets occasionnels. Il peut être alimenté :
- Par carte bancaire depuis votre espace personnel : https://www.pam77.iledefrance-mobilites.fr/
- Par chèque à l'ordre de « KMSM – Compte Mobilité » ou par espèces (uniquement à l'agence).

Les trajets réguliers sont à régler dans les 30 jours à réception de la facture :
- Par carte bancaire depuis votre espace personnel : https://www.pam77.iledefrance-mobilites.fr/
- Par prélèvement bancaire, le 15 de chaque mois.
- Par chèque à l'ordre de « KMSM – Factures » ou par espèces à l'agence ou à bord du véhicule en échange d'un reçu.
- Par virement sur le compte :
  - IBAN FR76 3000 3036 2000 1206 5401 617
  - BIC : SOGEFRPP

Nos modalités de paiements

Uniquement pour les transports réguliers = Talon à joindre à votre règlement, si paiement par chèque (à l'ordre de KMSM-factures)

M.

Identifiant

Facture : PAM77_

Montant à régler : 36,56 €

Date limite de paiement le 17/08/2021

Ce montant ne concerne que les transports réguliers. Il s'agit de la somme à régler au titre des transports réguliers.

Si vous n'avez effectué que des transports occasionnels sur la période le montant affiché à cet endroit sera de 0€. C'est le solde que vous devez prendre en compte si vous êtes en transports occasionnels.

Keolis Mobilité Seine et Marne - 195 rue Lavoisier - ZAE Bel Air - 77240 Cesson
Tél. : 01 64 10 69 00 - Fax : 01 64 10 69 19
S.A.R.L au capital de 105 000 € - RCS Bobigny - Siret 880 103 973 00033
APE 4939B - N° identification T.V.A : FR61880103973 - Keolis Mobilité Seine et Marne est une filiale de Keolis

Région ÎledeFrance · seine&marne 77 LE DÉPARTEMENT · ÎledeFrance mobilités

10/Pour quelles raisons, je reçois une facture alors que mes transports occasionnels sont déjà payés ?

Pour les transports occasionnels, la facture fait office de relevé et de document comptable. Elle permet :

- d'avoir un état des transports occasionnels réalisés ou des pénalités appliquées sur le mois passé. Elle peut en ce sens vous servir de justificatif.
- de connaitre le solde de votre Compte Mobilité à une date donnée.

Trajets occasionnels réalisés sur la période **36,30 €**

Détail de vos courses

Date	H l'ec	Adresse de prise en charge	H Dep	Adresse de dépose	Motif de transport	Dist. Km	Nb l'ers.	l'nx TTC
22/01/22	00:00		11:10		Loisir	33,55	1	18,15 €
22/01/22	17:27		18:54		Loisir	33,55	1	18,15 €

Montant disponible sur votre compte mobilité au 07/02/2022 à 08:06 : +112,70 €

- Si vous bénéficiez de transports réguliers en plus de vos transports occasionnels, la facture mensuelle vous permet également d'avoir le détail de transports réguliers réalisés et de connaitre le montant à régler au titre de ces transports réguliers.

11/Ma facture indique que mon Compte Mobilité a un solde négatif, que dois-je faire ?

Votre facture indique le solde de votre Compte Mobilité au moment de l'édition de la facture et ne tient pas compte des approvisionnements effectués après cette date.

Ce solde intègre l'ensemble des réservations faites à cette date, dont les transports à venir.

Trajets occasionnels réalisés sur la période **36,30 €**

Détail de vos courses

Date	H l'ec	Adresse de prise en charge	H Dep	Adresse de dépose	Motif de transport	Dist. Km	Nb l'ers.	l'nx TTC
22/01/22	00:00		11:10		Loisir	33,55	1	18,15 €
22/01/22	17:27		18:54		Loisir	33,55	1	18,15 €

Montant disponible sur votre compte mobilité au 07/02/2022 à 08:06 : +112,70 €

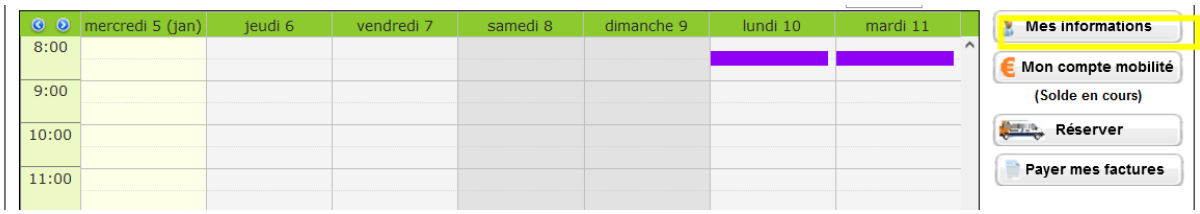
1. Si le solde mentionné sur la facture est négatif et que vous n'avez pas approvisionné votre compte depuis cette date, il vous faut alimenter votre compte au moins à hauteur de la somme due, pour régulariser la dette en cours.

   IMPORTANT : pour pouvoir réserver des transports occasionnels votre solde ne doit pas être inférieur à 4€. Ce prix correspond à un aller/retour en zone 1 au tarif de 4€. Le solde du compte mobilité ne peut excéder 150€.

2. Si le montant de votre solde est positif ou à zéro, vous ne devez pas d'argent au service PAM 77.

12/Comment consulter le solde de mon compte mobilité »

Rendez-vous sur notre site https://www.pam77.iledefrance-mobilites.fr/ dans la rubrique mon compte puis « mon compte mobilité (solde en cours) ».



13/ J'ai alimenté par erreur mon compte alors que je suis en trajet régulier, comment faire pour récupérer la somme ?

Vous devez faire une demande de transfert ou de remboursement par écrit (délai de 2 mois minimum pour les remboursements).

14/ Comment joindre le service facturation ?

Vous pouvez joindre le service par :

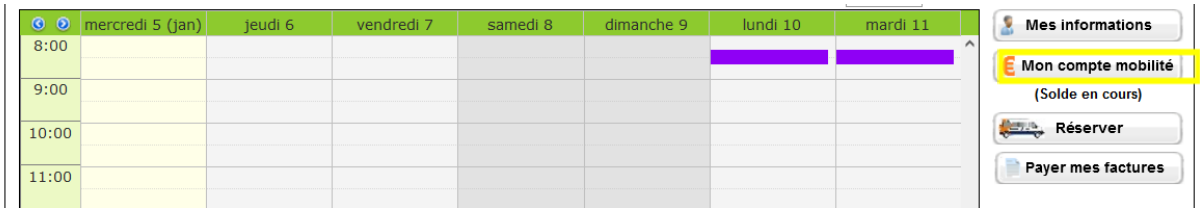
- Téléphone au : 01 64 10 69 00
- Mail à l'adresse : servicecomptablepam77@keolis.com

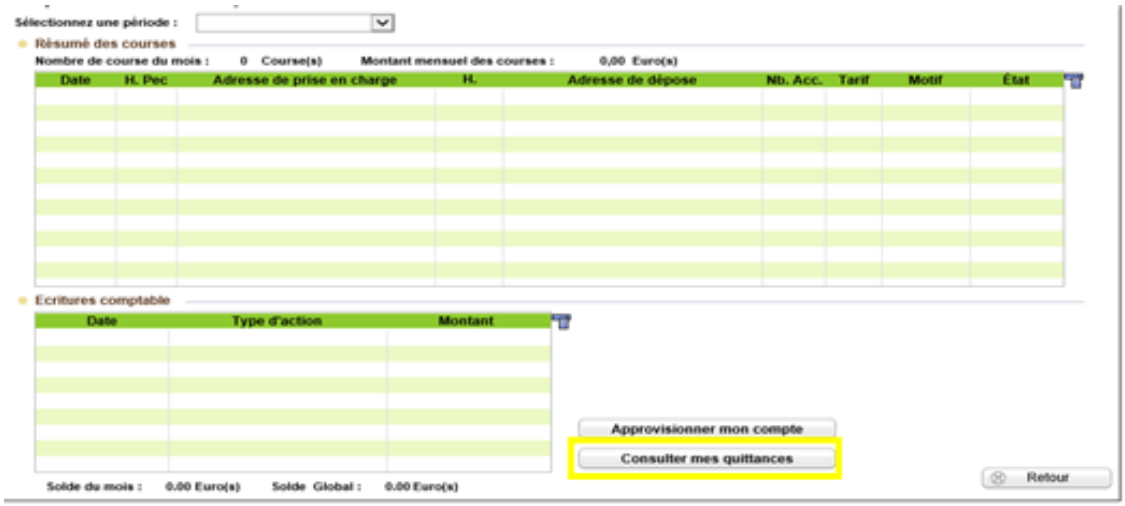
Le service vous recontactera dans les meilleurs délais, sous 8 jours maximum.

15/ Comment récupérer la preuve de mon paiement ?

Sur le compte mobilité, vous pouvez télécharger ou imprimer vos quittances.

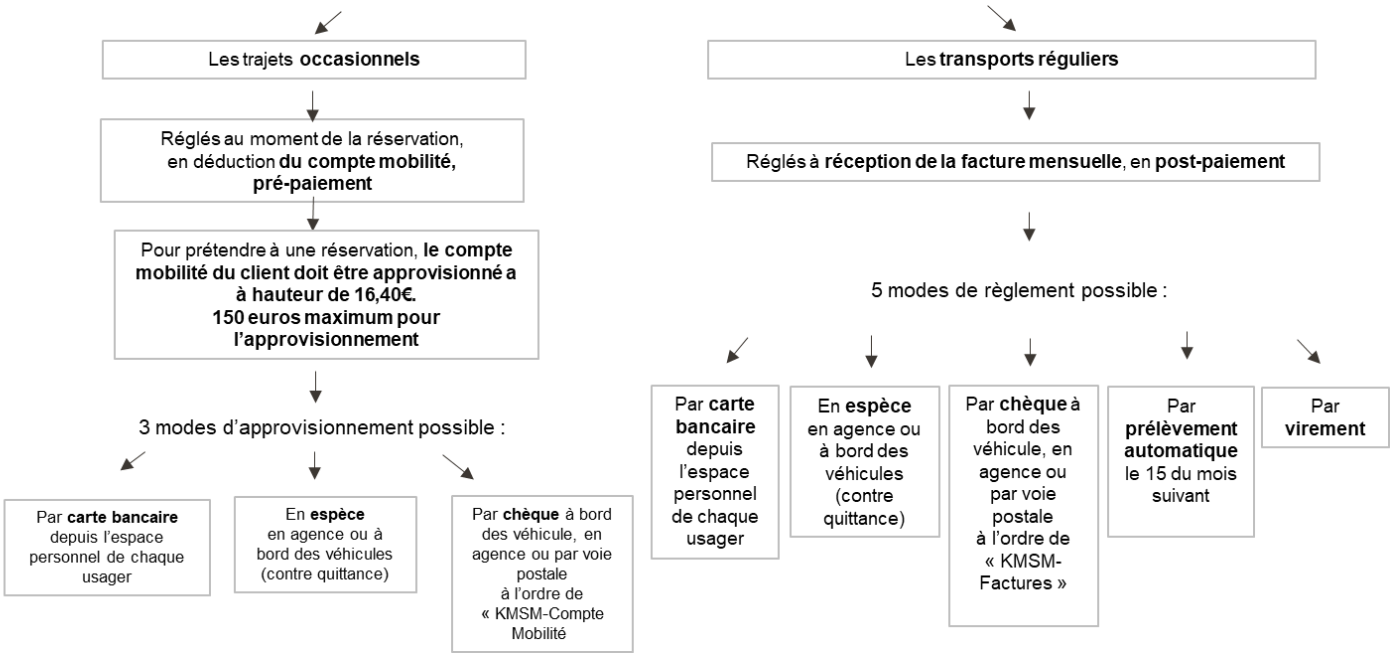
Rendez-vous sur notre site https://www.pam77.iledefrance-mobilites.fr/ dans la rubrique mon compte puis « payer ma facture ». Vos quittances seront identifiées via une couleur verte, téléchargeable en format PDF.





Pour les transports réguliers : Rendez-vous sur notre site https://www.pam77.iledefrance-mobilites.fr/ dans la rubrique mon compte puis « payer mes factures », puis, « mes factures ». Pour consulter votre quittance cliquez sur le pictogramme vert.

16 /Comment régler mes trajets occasionnels et alimenter mon compte Mobilité ? Comment régler mes trajets réguliers ?



17/ J'ai reçu un courrier de relance pour facture impayée alors que j'ai bien adressé mon paiement avant la date limite de paiement.

Votre règlement est probablement en cours de traitement.
A noter que pour les chèques, le délai de traitement par la banque est en moyenne de 8 jours.
Merci donc de ne pas en tenir compte de cette première relance. Si vous receviez une seconde relance, il serait alors nécessaire de contacter le service facturation.