

PÉAGE SANS BARRIÈRE DE BOULAY (n°38) SUR L'A4

CONDITIONS GÉNÉRALES  
DE VENTE ET D'UTILISATION  
DES PASS ABONNÉS  
ET PASS PRÉPAYÉS

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION  
DES PASS ABONNES ET PASS PREPAYES  
DU PEAGE SANS BARRIERE DE BOULAY (N°38) SUR L'A4  
AU 7 FEVRIER 2019**

**Table des matières**

<b>Article 1.</b>	<b>Identification de la Société</b> .....	<b>3</b>
<b>Article 2.</b>	<b>Objet du Contrat</b> .....	<b>3</b>
<b>Article 3.</b>	<b>Titulaire du Contrat</b> .....	<b>3</b>
<b>Article 4.</b>	<b>Souscription du Contrat</b> .....	<b>3</b>
<b>Article 5.</b>	<b>Durée – Prise d’effet</b> .....	<b>6</b>
<b>Article 6.</b>	<b>Utilisation des Pass Abonné/Prépayé</b> .....	<b>6</b>
<b>Article 7.</b>	<b>Les alertes en cas de solde insuffisant (<i>Pass Prépayé uniquement</i>)</b> .....	<b>8</b>
<b>Article 8.</b>	<b>Accès au service consommateurs</b> .....	<b>9</b>
<b>Article 9.</b>	<b>Conditions applicables à l’utilisation de l’espace personnel</b> .....	<b>9</b>
<b>Article 10.</b>	<b>Opposition à l’utilisation des Pass Abonné et Prépayé</b> .....	<b>10</b>
<b>Article 11.</b>	<b>Modification de l’identification du Titulaire</b> .....	<b>11</b>
<b>Article 12.</b>	<b>Facturation et règlement</b> .....	<b>11</b>
<b>Article 13.</b>	<b>Réclamation amiable</b> .....	<b>13</b>
<b>Article 14.</b>	<b>Résiliations – Effets</b> .....	<b>13</b>
<b>Article 15.</b>	<b>Modifications contractuelles et tarifs des services</b> .....	<b>14</b>
<b>Article 16.</b>	<b>Responsabilité</b> .....	<b>14</b>
<b>Article 17.</b>	<b>Informatique et libertés</b> .....	<b>14</b>
<b>Article 18.</b>	<b>Règlements des litiges</b> .....	<b>15</b>
<b>Annexe 1 -</b>	<b>Barème tarifaire standard</b> .....	<b>16</b>

## Article 1. Identification de la Société

Les Pass Abonné et Pass Prépayé sont commercialisés par SANEF, société anonyme au capital de 53 090 461,67 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 632 050 019 et dont le siège social est situé Le Crossing, 30 boulevard Gallieni, 92130 Issy les Moulineaux (ci-après la « Société »), agissant pour son compte et exploitant exclusif de péage du diffuseur n°38 à Boulay / Varize sur l'autoroute A4 équipé d'un système de péage sans barrière grâce à la technologie RFID (ci-après le « Site »).

## Article 2. Objet du Contrat

Les présentes conditions générales (ci-après le « Contrat ») ont pour objet la commercialisation aux utilisateurs de véhicules légers, aux motos, et aux poids lourds (ci-après le « Titulaire ») d'étiquettes – étiquette « abonné » (ci-après le « Pass Abonné ») et étiquette « prépayée » (ci-après le « Pass Prépayé ») – permettant de payer automatiquement le péage correspondant aux passages effectués avec leurs véhicules sur le Site.

## Article 3. Titulaire du Contrat

Le Titulaire du Contrat est une personne morale ou physique, agissant à titre personnel ou professionnel, qui souhaite bénéficier d'un ou plusieurs Pass Abonné ou Pass Prépayé.

## Article 4. Souscription du Contrat

Le Titulaire a la possibilité de souscrire les services objet du Contrat :

- par internet ;
- sur une borne de paiement ;
- par téléphone.

Pour les professionnels souhaitant équiper une flotte de véhicules de Pass Abonné/Prépayé, la souscription des services s'effectuera selon des modalités spécifiques dont le détail sera communiqué en contactant le service consommateurs.

### 4.1. Souscription par internet

La souscription s'effectue sur le site internet [www.boulay.sanef.com](http://www.boulay.sanef.com).

#### *4.1.1. Souscription par internet et prélèvement sur compte bancaire (Pass Abonné uniquement)*

La souscription du Contrat et la délivrance de Pass Abonné sont subordonnées au prélèvement automatique sur un compte individuel ouvert auprès d'un des établissements financiers dont la liste est disponible sur simple demande par téléphone auprès du service consommateurs ou sur <https://sanef.com/fr/assistance/contactez-nous>.

Toute personne souhaitant souscrire à un abonnement doit signer un mandat SEPA en ligne et renseigner :

- les informations de son compte bancaire ;
- une adresse email valide et personnelle ;
- un numéro de téléphone portable valide et personnel pour la réception du code de signature.

Compte tenu de la spécificité du mode de règlement par prélèvement automatique électronique SEPA, le Titulaire donne son accord à l'utilisation de ses données à caractère personnel en vue de la délivrance d'un certificat électronique à des fins de signer en ligne un mandat de prélèvement bancaire au profit de la Société.

#### **4.1.2. Souscription par internet et paiement par carte bancaire**

La souscription du Contrat et la délivrance de Pass Abonné/Prépayé sont subordonnées au paiement par carte bancaire acceptée (Eurocard, MasterCard, Visa, Maestro, Electron).

Toute personne souhaitant souscrire à un abonnement doit renseigner :

- les informations de sa carte bancaire (numéro, date d'expiration, cryptogramme) ;
- une adresse email valide et personnelle ;
- un numéro de téléphone portable valide et personnel.

#### **4.1.3. Souscription par internet par prélèvement sur carte carburant (Pass Abonné uniquement)**

La souscription du Contrat et la délivrance de Pass Abonné sont subordonnées au paiement par carte carburant dont la liste figure sur le site internet. Toute personne souhaitant souscrire à un abonnement doit renseigner :

- les informations de sa carte carburant ;
- une adresse email valide et personnelle ;
- un numéro de téléphone portable valide et personnel.

#### **4.1.4. Dispositions générales**

Toutes les informations relatives à la souscription, en particulier les informations bancaires transmises par Internet, sont protégées via un serveur sécurisé SSL.

Toute souscription sur le site internet suppose l'adhésion sans restriction ni réserve au Contrat. En cliquant sur la case spécifique, figurant sur la page de validation, le Titulaire reconnaît l'avoir lu et accepté.

En application des articles L121-21 et suivants du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétraction qu'il doit adresser par courrier ou par mail au service consommateurs sur le site internet.

La Société peut être amenée à effectuer des contrôles préalables et se réserve le droit de refuser toute souscription d'abonnement ou de service :

- En cas de résiliation d'un précédent contrat pour fraude ou défaut de paiement, ou
- Dès lors que l'adresse d'envoi d'un Pass Abonné/Prépayé est inconnue, non permanente ou fantaisiste. Les boîtes postales ne constituent pas une adresse postale valable.

Dans ces cas, la commande sera automatiquement annulée et aucun Pass Abonné/Prépayé ne sera expédié.

#### **4.1.5. Modalités de souscription au Pass Prépayé**

L'étiquette Prépayée nécessite pour pouvoir être utilisée un premier versement de fonds par anticipation d'un montant minimum de dix (10) euros.

Le solde du compte ne pourra excéder la somme de cent-cinquante (150) euros.

La souscription par internet à un Pass Prépayé nécessite la création d'un compte client.

## 4.2. Souscription aux bornes de paiement

La Borne de paiement SANEF est un système interactif (écran tactile) installé sur les parkings en entrée et en sortie du Site, auquel peut accéder toute personne souhaitant se procurer un ou plusieurs Pass Abonné/Prépayé, vérifier son solde, et/ou recharger son Pass Prépayé.

### 4.2.1. Modalités de souscription au Pass Abonné

*(Service disponible ultérieurement)*

Seul l'abonnement par adossement de la carte bancaire est disponible pour les comptes clients créés sur les bornes de paiement.

Toute personne souhaitant souscrire à un abonnement doit renseigner :

- les informations de sa carte bancaire (numéro, date d'expiration, cryptogramme) ;
- une adresse email valide et personnelle.

### 4.2.2. Modalités de souscription au Pass Prépayé

Le Pass Prépayé nécessite pour pouvoir être utilisé un premier versement de fonds par anticipation d'un montant minimum de dix (10) euros. Le solde du compte ne pourra excéder la somme de cent-cinquante (150) euros.

Le paiement aux bornes peut s'effectuer par carte bancaire ou en espèces.

La borne de paiement remet un justificatif d'achat du Pass Prépayé.

#### a. Souscription au Pass Prépayé en créant un compte client :

Il est possible d'acheter un Pass Prépayé à une borne en créant ou en possédant un compte client.

#### b. Souscription au Pass Prépayé de manière anonyme :

L'achat d'un Pass Prépayé anonyme peut être réalisé exclusivement sur une borne de paiement SANEF.

Le choix de l'anonymat est définitif et prive son Titulaire :

- du service d'alertes tel que visé à l'article 7 des présentes ; et
- de la possibilité de récupérer le solde éventuel lors de la désactivation du Pass Prépayé conformément à l'article 14.1 « Résiliation - Effets ».

## 4.3. Souscription par téléphone

Les personnes ne souhaitant pas utiliser une adresse e-mail personnelle, et/ou souscrire sur une borne de paiement, et/ou ne disposant pas d'un accès à internet, peuvent effectuer la demande de création de compte et d'envoi de Pass Abonné/Prépayé auprès du service consommateurs.

Compte tenu de la spécificité du mode de souscription par téléphone, le Titulaire donne son accord pour l'utilisation de ses données à caractère personnel en vue de la création du compte client et notamment de la création d'un identifiant reprenant son nom et son prénom. Toutes les informations relatives à la souscription, en particulier les informations bancaires transmises, serviront exclusivement à la création du compte et à la facturation de l'abonnement.

Le Titulaire peut exercer son droit d'opposition à tout moment et en tout état de cause avant la fin de la collecte des données le concernant. Une « politique de confidentialité » décrivant la façon dont les données à caractère personnel sont traitées et sécurisées est disponible à l'adresse URL suivante : <https://www.groupe.sanef.com/fr/politique-confidentialite>.

## Article 5. Durée – Prise d’effet

Les services objet des présentes sont souscrits pour une durée indéterminée. Chaque Partie pourra librement mettre fin au Contrat sous réserve d’une notification écrite adressée à l’autre Partie moyennant le respect d’un préavis de deux (2) mois.

Enfin, il est également précisé que le Contrat prendra automatiquement fin en cas d’inutilisation du Pass Abonné/Prépayé pendant une durée de cinq (5) ans.

## Article 6. Utilisation des Pass Abonné/Prépayé

### 6.1. Conditions applicables à l'ensemble des utilisations

#### A – Généralités

Le porteur du Pass Abonné/Prépayé doit se conformer aux règlements de police et d’exploitation en vigueur sur les autoroutes et ouvrages à péage.

Le Titulaire est seul responsable de l’utilisation du Pass Abonné/Prépayé délivré et s’engage à respecter l’ensemble des consignes d’utilisation portées à sa connaissance, notamment :

- à ne pas détenir plus d’un Pass Abonné/Prépayé en mode actif dans son véhicule (un Pass Abonné/Prépayé est considéré actif dès lors qu’il est collé au pare-brise et a déjà permis le paiement d’un passage au péage) ;

- à positionner correctement le Pass Abonné/Prépayé sur le pare-brise selon les indications disponibles sur le site internet de la Société.

A défaut du respect de ces consignes, le Pass Abonné/Prépayé pourra ne pas être détecté par le portique ; sauf Pass Prépayé anonyme, le Titulaire pourra recevoir automatiquement un e-mail pour le prévenir qu’il dispose d’un délai de dix (10) jours pour régler le montant du péage en ligne à compter du passage correspondant.

C’est la présence effective d’un Pass Abonné/Prépayé **valide, actif et correctement positionné** dans le véhicule qui permet au Titulaire de régler ses passages sur le Site. En présence de plusieurs moyens de paiement dans le véhicule (télébadge Liber-t par exemple), la transaction par Pass Abonné/Prépayé prévaudra et exclura tout autre mode d’acquittement de la somme due, même partiel. Si le Titulaire désire s’acquitter de la somme due hors du cadre du Contrat Pass Abonné/Prépayé, il lui appartient de contacter le service consommateurs pour demander à placer son étiquette en mode inactif.

Par son principe autocollant fixé au pare-brise, le Pass Abonné/Prépayé est lié à un seul et unique véhicule. Il est non cessible et ne peut être utilisé pour régler les passages d’un autre véhicule.

#### B – Activation des Pass Abonné/Prépayé

L’activation du Pass Abonné/Prépayé s’effectue lors du premier passage en voie sur le Site.

Tant que l’étiquette n’a pas été activée en voie, le Titulaire doit régler tous ses passages au péage en utilisant la rubrique « Payer en ligne » sur le site internet et en renseignant sa plaque d’immatriculation.

**Pour le Pass Abonné :** le montant des passages effectués le jour de l'activation de l'étiquette sont prélevés le lendemain. Les autres seront prélevés le mois suivant, conformément à l'article 12.2.1 du Contrat.

### **C – Remplacement, retrait des Pass Abonné/Prépayé**

La Société peut prendre l'initiative du retrait et/ou de l'éventuel remplacement du Pass Abonné/Prépayé en cas de résiliation du Contrat par la Société, de fraude, d'altération ou de contrefaçon du Pass Abonné/Prépayé ou d'incompatibilité avec les perfectionnements apportés au système de péage sans barrière.

En cas d'incident lié à l'usure normale du Pass Abonné/Prépayé et à compter de la demande du Titulaire, la Société procédera gratuitement, dans les meilleurs délais, à son remplacement. Si après vérification la défaillance est imputable au Titulaire, la Société lui facturera le coût de l'étiquette (cf. Annexe 1 « Barème tarifaire standard »).

En l'absence de Pass Abonné/Prépayé valide et actif, chaque passage sur le Site devra être réglé sur le site internet ou à la borne de paiement dans un délai de dix (10) jours à compter du passage correspondant.

La location et la vente du Pass Abonné/Prépayé par le Titulaire sont interdites sous peine de résiliation immédiate du Contrat conformément aux dispositions de l'article 14.2 « Résiliation – Effets ».

Le remplacement du Pass Abonné pour un compte client donné entraîne la nécessité pour le Titulaire de ce compte de s'acquitter des sommes dues sur le (les) Pass Abonné remplacé(s).

#### **Particularités du Pass Prépayé :**

Le remplacement du Pass Prépayé est impossible si le Titulaire n'a pas ouvert de compte client lors de sa souscription. En l'absence d'informations sur l'identité lors de la souscription, il n'est pas possible pour le personnel SANEF de confirmer que le requérant est effectivement le Titulaire du Pass Prépayé et de pouvoir procéder au transfert du solde. Le solde présent sur l'ancien Pass est alors perdu.

En revanche, si le Titulaire d'un Pass Prépayé possède un compte client, il est possible de demander le remplacement du Pass Prépayé par un nouveau. Le solde éventuel de l'ancienne étiquette sera transféré sur la nouvelle. Le Titulaire devra tout de même réaliser un versement initial sur la nouvelle étiquette, que le transfert du solde viendra compléter.

## **6.2. Conditions applicables à l'utilisation du Pass Abonné et du Pass Prépayé**

### **a. Définition des classes autorisées**

Sur le réseau des exploitants d'autoroutes et d'ouvrages à péage le Pass Abonné/Prépayé permet au Titulaire d'acquitter les péages pour les véhicules de classe de péage 1\*, 2\*\*, 3\*\*\*, 4\*\*\*\*, 5\*\*\*\*\*, et ceux déclassables en classe de péage 1\*\*\*\*\*.

\* classe 1 : véhicules ou ensembles roulants de hauteur totale inférieure ou égale à 2 mètres et de poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

\*\* classe 2 : véhicules ou ensembles roulants de hauteur totale supérieure à 2 mètres et inférieure à 3 mètres et de poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

\*\* classe 3 : véhicules à 2 essieux, dont la hauteur totale est supérieure ou égale à 3 mètres ou dont le PTAC est supérieur à 3,5 tonnes.

\*\* classe 4 : véhicule ou ensembles de véhicules à plus de 2 essieux, dont la hauteur totale est supérieure ou égale à 3 mètres ou dont le PTAC est supérieur à 3,5 tonnes.

\*\*\*\*\* classe 5 : motos, side-cars et trikes.

\*\*\*\*\* véhicules déclassables en classe 1 : véhicules de classe 2 aménagés pour le transport de personnes handicapées.

Le péage sans barrière dispose d'un système de détection automatique des classes de véhicule.

## **b. Comportement à adopter par le Titulaire**

Lors du passage au péage sans barrière, le Titulaire doit notamment respecter :

- la vitesse de circulation indiquée par les panneaux de signalisation ;
- les distances de sécurité conformes au Code de la route ;
- les préconisations et les réglementations contribuant à la sécurité des personnes ;
- les instructions d'installation du Pass Abonné/Prépayé sur le pare-brise du véhicule.

Sauf circonstances particulières indiquées lors du passage sur le Site, il n'y a pas de voie spécifique ou d'arrêt à marquer.

## **c. Comportement du Titulaire placé en situation particulière**

- En cas de dysfonctionnement du Pass Abonné/Prépayé ou du matériel de détection des Pass Abonné/Prépayé, le Titulaire recevra un e-mail l'informant de trajets à régler directement sur le site internet ou à la borne dans un délai de dix (10) jours maximum à compter du passage correspondant.

**ATTENTION** : si le Titulaire utilise un Pass Prépayé anonyme, il ne recevra pas d'e-mail l'invitant à aller régler ses passages dans le délai de dix (10) jours susvisé. Passé ce délai, il sera alors en infraction, et recevra un avis de paiement par courrier au domicile du titulaire de la carte grise associée à la plaque d'immatriculation relevée.

- Le Titulaire utilisant un véhicule de classe 2 adapté au transport de personnes handicapées pourra bénéficier d'un tarif de classe 1 en contactant le service consommateurs par téléphone.

### **Article 7. Les alertes en cas de solde insuffisant (Pass Prépayé uniquement)**

Si le solde présent sur le Pass Prépayé est insuffisant lors du passage sur le Site, le montant du péage ne sera pas prélevé car le Pass Prépayé ne peut avoir un solde négatif.

Pour éviter cette situation, le Titulaire reçoit automatiquement un e-mail à l'adresse associée à son compte client lorsque le solde de son Pass Prépayé est inférieur à 5€ (seuil pouvant être modifié par la Société).

Si le Titulaire passe au péage avec un solde insuffisant, un e-mail est envoyé automatiquement pour le prévenir qu'il dispose d'un délai de dix (10) jours pour régler le montant du péage en ligne à compter du passage correspondant.

Ces deux alertes ne sont pas disponibles pour les Titulaires d'un Pass Prépayé anonyme ; ces derniers doivent donc se rendre à une borne de paiement afin de pouvoir consulter le solde du Pass Prépayé anonyme.

## Article 8. Accès au service consommateurs

Le Titulaire d'un Pass Abonné/Prépayé peut contacter le service consommateurs :

- Par téléphone :
  - joignable depuis la France au 09 708 08 709 (appel non surtaxé) et depuis l'étranger au + 33 (0)9 708 08 709 (coût d'une communication internationale vers la France) ;
  - du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00, hors jours fériés.
- Par internet sur le site internet de la Société : [www.boulay.sanef.com](http://www.boulay.sanef.com).
- Par courrier à l'adresse suivante :

Service consommateurs SANEF  
Echangeur Reims-Tinqueux  
CS8001  
51431 Tinqueux Cedex

## Article 9. Conditions applicables à l'utilisation de l'espace personnel

### 9.1. Accès à l'espace personnel

La création du compte client est obligatoire pour toute souscription à un Pass Abonné/Prépayé, hors le cas de la souscription à un Pass Prépayé anonyme, et permet d'accéder à l'espace personnel.

Pour ouvrir un compte client, il faut :

- Renseigner une adresse e-mail valide et personnelle ;
- Disposer d'une adresse postale valide.

L'accès à l'espace personnel se fait via le site internet en utilisant un ordinateur, une tablette ou un téléphone mobile (de type « smartphone »), doté(e) d'une connexion à internet.

Sauf dans les cas d'opérations de maintenance ou de mises à jour, le Titulaire peut accéder à son espace personnel, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Pour accéder à son espace personnel, le Titulaire doit renseigner un identifiant et un mot de passe strictement personnels et confidentiels qui ne doivent en aucun cas être divulgués.

Le Titulaire est entièrement responsable de l'utilisation de ceux-ci et sera, jusqu'à preuve contraire, réputé être l'auteur de toutes les opérations initiées sur l'espace personnel, de toutes les instructions données, et plus largement de tout événement et de tout changement intervenus sur l'espace personnel.

En cas de perte de son identifiant et/ou de son mot de passe ou bien de soupçon d'utilisation frauduleuse (usurpation), le Titulaire doit en informer la Société dans les plus brefs délais afin que l'accès à son espace personnel soit bloqué. De nouveaux identifiant et mot de passe lui seront alors communiqués.

### 9.2. Utilisation de l'espace personnel

L'espace personnel est accessible via [le site internet](#). L'espace personnel permet notamment au Titulaire de :

- Imprimer et télécharger les reçus de paiement pour chaque passage enregistré au cours des trois (3) derniers mois et d'en consulter le détail :
  - La date et l'heure de son passage ;
  - La gare de péage concernée ;
  - La classe de véhicule appliquée ;
  - Le montant ;
  - Le numéro du Pass Abonné/Prépayé concerné.
- Imprimer et télécharger les douze (12) derniers relevés mensuels de passages ;
- Mettre à jour ses informations personnelles ;
- Bloquer temporairement et réactiver son Pass Abonné/Prépayé ;
- Résilier son Pass Abonné/Prépayé ;
- Solliciter le service consommateurs.

### 9.3. Fermeture du compte client

Le Titulaire peut, à tout moment, et sans motif, clôturer son compte client en effectuant la demande via son espace personnel tel que visé à l'article 9.2 ou par courrier au service consommateurs.

Au terme du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Titulaire est informé que son compte client sera clôturé.

Sous réserve d'être en possession des informations adéquates, la Société pourra être autorisée à clôturer un compte client en cas de décès ou de la survenance d'une incapacité juridique (placement sous tutelle ou curatelle). L'éventuel solde créditeur sera restitué à une personne habilitée à le recevoir.

### Article 10. Opposition à l'utilisation des Pass Abonné et Prépayé

Le Titulaire peut demander la mise en opposition de son Pass Abonné/Prépayé en cas de vol de voiture, de remplacement du pare-brise, ou de prêt ou location de son véhicule à un tiers.

Les oppositions doivent être immédiatement déclarées auprès du service consommateurs de la Société par tout moyen et confirmées par écrit (courrier, e-mail) dans les meilleurs délais en mentionnant impérativement le numéro de Pass Abonné/Prépayé, ou l'adresse e-mail associée au compte client.

Il est également possible de procéder à la mise en opposition temporaire ou définitive du Pass Abonné/Prépayé directement en ligne sur l'espace personnel.

La mise en opposition temporaire (date de fin connue) ou définitive du Pass Abonné/Prépayé est effectuée dès réception de la déclaration.

La Société ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition qui n'émanerait pas du Titulaire ou de son représentant autorisé. En cas d'opposition définitive, le Titulaire pourra demander l'envoi d'une nouvelle étiquette associée à son compte client aux conditions financières définies en Annexe 1 « Barème tarifaire standard ».

Si le Titulaire récupère le Pass Abonné/Prépayé déclaré perdu ou volé, il peut demander gratuitement sa réactivation sauf opposition définitive ou inactivité du Pass Abonné/Prépayé pendant cinq (5) ans, ou le détruire.

Pendant la période d'opposition du Pass Abonné/Prépayé, tous les passages sur le Site devront être réglés sur le site internet ou à la borne mentionnée à l'article 4.2 dans un délai de dix (10) jours à compter du passage correspondant.

### Article 11. Modification de l'identification du Titulaire

Lorsque le Titulaire change d'adresse, il doit le notifier par écrit (via son espace personnel, par e-mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception) ou par téléphone dans les trente (30) jours au service consommateurs.

Lorsque le Titulaire change de domiciliation bancaire ou de moyen de paiement, il peut se rendre sur son espace personnel pour effectuer la modification en ligne, ou contacter le service consommateurs pour procéder au changement par téléphone. La modification prendra effet immédiatement.

Le non-respect de ces clauses ou la révocation par le Titulaire du mandat de prélèvement SEPA entraîne de plein droit la résiliation du Contrat et par conséquent, rend exigible les passages effectués non réglés par tout autre moyen de paiement (carte bancaire, espèces à la borne de paiement ou carte carburant).

### Article 12. Facturation et règlement

Pour le Pass Prépayé uniquement, celui-ci fonctionnant par le prépaiement des trajets, il est entendu que le terme « facture » indiqué dans les paragraphes ci-après, ainsi que sur l'espace personnel du compte client, correspond dans les faits à un relevé des passages et n'appelle aucun paiement a posteriori.

#### 12.1. Éléments de facturation

La Société établit le relevé des passages effectués au cours de la période de facturation précédente par le Titulaire.

Le relevé des passages précise, pour chaque Pass Abonné/Prépayé et pour chaque transaction :

- la gare de péage ;
- le numéro de Pass Abonné/Prépayé ;
- la date et l'heure de passage ;
- la classe de véhicule ;
- le montant du péage.

La facture et le relevé des passages prévus au présent article sont les seuls documents émis par la Société.

#### 12.2. Périodicité de facturation

##### 12.2.1. Pour le Pass Abonné

La période de facturation est mensuelle pour le Pass Abonné. Sous réserve d'en informer le Titulaire, la Société se réserve le droit de modifier cette périodicité.

##### 12.2.2. Pour le Pass Prépayé

Tous les trajets réalisés au cours d'une journée sont prélevés le lendemain sur le solde du Pass Prépayé. Sous réserve d'en informer le Titulaire, la Société se réserve le droit de modifier cette périodicité.

### **12.3. Modalités de facturation**

#### **12.3.1. Pour le Pass Abonné**

La Société facture les sommes dues par le Titulaire au cours de la période considérée au titre des passages sur le Site, ainsi que toutes sommes dues par le Titulaire au titre du Contrat.

Cette facture précise la date du prélèvement.

La facture ne vaut pas solde de tout compte pour les transactions effectuées par le Titulaire pendant la période considérée. Toute transaction effectuée dans la période, mais ne figurant pas sur le relevé, sera imputée sur l'une des factures suivantes.

La facture est éditée sur support informatique et envoyée au Titulaire par mail. Cette facture est également disponible sur l'espace personnel du Titulaire accessible depuis le site internet.

Toutefois, le Titulaire a la faculté d'opter pour le service « facture papier », faisant l'objet d'une facturation spécifique définie en Annexe 1 « Barème tarifaire standard ».

Pour le Titulaire souscrivant par téléphone et ayant indiqué ne pas posséder d'adresse e-mail personnelle, le service « facture papier » est offert.

#### **12.3.2. Pour le Pass Prépayé**

Les relevés de passages sont disponibles sur l'espace personnel accessible depuis le site internet.

Sur cet espace personnel, il est également possible de consulter et de télécharger les reçus pour chaque passage au cours des trois (3) derniers mois.

Ces services sont accessibles uniquement aux détenteurs d'un compte client. Sont donc exclus les Titulaires d'un Pass Prépayé anonyme tels que visés à l'article 4.2.2.

### **12.4. Traitement des impayés – Effets (Pass Abonné uniquement)**

En cas de prélèvement et si le prélèvement initial est rejeté, il pourra être procédé à une seconde opération de prélèvement du même montant.

Dès la constatation du rejet du prélèvement initial, la Société procède à la mise en opposition du Pass Abonné jusqu'à réception du règlement validé de la facture.

En cas de non-paiement de la facture dans son intégralité, une mise en demeure de payer est adressée par la Société au Titulaire du Contrat. Cette mise en demeure pourra être précédée d'une seconde présentation de la facture.

La mise en demeure précise :

- les sommes non réglées à la date d'échéance de la dernière facture ;
- les pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal pour les professionnels et au taux d'intérêt légal pour les consommateurs, appliquées sur les sommes restant dues à compter de la date d'échéance de la facture ; ces pénalités s'ajoutant au principal ; tous les trajets effectués et non encore facturés alors immédiatement exigibles.

Le Titulaire est informé qu'un délai de réactivation du Pass Abonné pourra être nécessaire en cas de règlement après une période de mise en opposition.

Il est précisé, concernant les Titulaires ayant souscrit ou agissant à titre professionnel, qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due, de plein droit et sans notification préalable par la Société en cas de retard de paiement. La Société se réserve le droit de demander au Titulaire une indemnité complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant.

### **Article 13. Réclamation amiable**

Toute réclamation amiable concernant les éléments d'une facture est admise pendant un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de sa date d'émission et doit être envoyée exclusivement auprès de la Société par courrier adressé au service consommateurs ou par e-mail dans l'espace de contact du site internet, en mentionnant impérativement le numéro du Pass Abonné/Prépayé.

Une réclamation ne dispense pas le Titulaire du paiement de la facture contestée.

Le cas échéant, la Société apportera la preuve de la (des) transaction(s) au moyen des enregistrements effectués par les systèmes informatiques.

### **Article 14. Résiliations – Effets**

#### **14.1. Par le Titulaire**

Le Titulaire informera la Société de sa volonté de résilier le Contrat en contactant le service consommateurs soit en ligne depuis son espace personnel, soit par e-mail, soit par lettre recommandée avec accusé de réception.

Sous réserve de cesser d'utiliser le service au-delà de la demande susvisée, la résiliation prendra effet après acquittement de toutes les sommes dues.

#### **Pour le Pass Prépayé uniquement :**

Pour les Titulaires disposant d'un Pass Prépayé associé à un compte client, il est possible de demander le remboursement des fonds restants crédités sur le Pass Prépayé en contactant le service consommateurs via son espace personnel, par courrier ou par téléphone. Le solde sera reversé par virement bancaire dans un délai de trois (3) semaines à la réception de son relevé d'identité bancaire.

En l'absence d'informations sur l'identité du Titulaire lors de la souscription, il n'est pas possible pour le personnel SANEF de confirmer que le requérant est effectivement le Titulaire du Pass Prépayé et de pouvoir procéder au remboursement des fonds restants crédités sur les Pass Prépayés souscrits de manière anonyme.

En toutes hypothèses, en cas d'inactivité du Pass Prépayé pendant un délai de cinq (5) ans, le solde disponible ne sera plus remboursable et la Société se réservera le droit de résilier le Contrat.

## 14.2. Par la Société

Sans préjudice des éventuels dommages et intérêts que la Société se réserverait le droit de réclamer, cette dernière pourra résilier de plein droit le Contrat, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant au Titulaire (notamment en cas de fraude ou de non acquittement total ou partiel des sommes dues).

### Article 15. Modifications contractuelles et tarifs des services

La Société se réserve le droit d'apporter toutes modifications au Contrat. Ces modifications seront portées à la connaissance du Titulaire. Si le Titulaire n'accepte pas ces modifications, il aura la possibilité de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 14.1. L'absence de réponse écrite du Titulaire dans le délai de trois (3) mois vaut acceptation de sa part.

Toutes les composantes du barème Pass Abonné/Prépayé tel que visé en Annexe 1 sont révisables notamment à l'occasion des variations des tarifs de péage, et ne feront pas, par conséquent l'objet d'un avenant. Les Titulaires seront informés par e-mail ou par courrier pour les Titulaires bénéficiant d'un service de facturation papier.

Les modifications afférentes aux tarifs de péage et au barème Pass Abonné/Prépayé s'appliquent dès leur entrée en vigueur.

### Article 16. Responsabilité

La Société fera ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité des services de souscription par internet. A ce titre, le Titulaire est informé du fait que l'accès aux services peut occasionnellement être suspendu ou limité pour permettre des réparations, opérations de maintenance, ou ajouter une nouvelle fonctionnalité ou un nouveau service. Toutefois, la Société s'efforcera de limiter la fréquence et la durée de ces suspensions ou limitations.

La responsabilité de la Société est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et, en particulier, de tout préjudice économique ou commercial lié à l'activité ou à la mission du Titulaire (perte de chiffre d'affaires ou de clientèle notamment), action d'un tiers ou atteinte à l'image.

En cas de faute prouvée, la responsabilité de la Société ne pourra excéder le montant de la somme effectivement réglée par le Titulaire, au titre du Contrat à l'origine du préjudice, pendant les trois (3) mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité de la Société est plafonnée à la somme de cinq mille (5.000) euros pour l'ensemble des préjudices subis par le Titulaire au titre des services objet du Contrat pendant toute la durée du Contrat.

La responsabilité de la Société ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du Contrat notamment due soit au fait du Titulaire ou d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure.

### Article 17. Informatique et libertés

En souscrivant aux services de la Société, le Titulaire accepte l'intégralité du Contrat, ainsi que la « Politique de confidentialité » accessible à l'adresse URL suivante : <https://www.groupe.sanef.com/fr/politique-confidentialite> ou communiquée à première demande

par la Société. Ladite « politique de confidentialité » décrit la façon dont les données à caractère personnel sont collectées, traitées et sécurisées par la Société.

Le Titulaire peut exercer ses droits d'accès, de rectification et d'opposition, ainsi que son droit à l'effacement dans les conditions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et libertés » modifiée et du Règlement Européen sur la protection des Données personnelles 679/2016 du 27 avril 2016, auprès du Délégué à la Protection des Données (« DPO ») du Groupe SANEF, 30 boulevard Gallieni, 92130 Issy-les-Moulineaux, ou à l'adresse mail suivante : [donneespersonnelles@sanef.com](mailto:donneespersonnelles@sanef.com).

### **Article 18. Règlements des litiges**

Pour les Titulaires n'ayant pas la qualité de commerçant, les litiges seront portés devant les tribunaux français compétents tels que définis par le Code de la consommation.

Pour les Titulaires ayant la qualité de commerçant, et à défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux tribunaux compétents de Nanterre, nonobstant pluralité de défendeurs et appel en garantie y compris pour les procédures d'urgence et les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

Les présentes clauses s'appliquent même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Le droit français sera seul applicable au Contrat.

## Annexe 1 - Barème tarifaire standard

	Montant (TTC)*
<b>ABONNEMENT EN FRANCE</b>	
Abonnement au Pass Abonné/Prépayé avec facture électronique	0,00 € / an et par étiquette
Abonnement au Pass Abonné/Prépayé avec facture papier	0,00 € / an pour les Titulaires n'ayant pas d'adresse e-mail personnelle 4,00 € / mois pour les Titulaires ayant souscrit l'option
<b>AUTRES TARIFS</b>	
Frais de mise en service et d'activation des Pass Abonné et Pass Prépayé	0,00 € / étiquette
Participation aux frais de conditionnement et d'envoi en France Métropolitaine	0,00 € / étiquette
Participation aux frais de conditionnement et d'envoi à l'étranger	10,00 € / étiquette
Duplicata de facture sur support papier	2,00 € / mois demandé
Demande de relevé détaillé	4,00 € / étiquette / mois demandé
Pénalités de retard de paiement (Pass Abonné uniquement)	Sociétés : 3 fois le taux d'intérêt légal Particuliers : taux d'intérêt légal simple
Frais forfaitaires de recouvrement pour les professionnels (Pass Abonné uniquement)	40,00 €**
Frais de mise en opposition à l'initiative de SANEF (Pass Abonné uniquement)	10,00 €
Clause pénale contractuelle	18 % des sommes restant dues
Remplacement du Pass Abonné/Prépayé pour défaillance technique	Gratuit
Remplacement d'une étiquette hors défaillance technique ou pour convenance personnelle	6,00€

\* Tarifs en vigueur au 1er décembre 2018. Tous les tarifs et barèmes sont révisables, conformément à l'article 15 du Contrat. Taux de TVA à 20%. La TVA des dépenses hors de France n'est pas récupérable.

\*\* non soumis à TVA

Crédits : Photo by Art Markiv on Unsplash