

e.CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOUSCRIPTION ET D'UTILISATION

Préambule

Le badge RIVAGES offre aux conducteurs de véhicules de classe 1 la possibilité de franchir le Pont de Normandie selon une tarification établie en fonction du nombre de passages mensuels.

Le barème tarifaire est disponible sur le site internet <https://www.pontsnormandietancarville.fr> (ci-après le « Site Internet »).

Les présentes conditions générales régissent uniquement la souscription en ligne d'un contrat d'abonnement (ci-après le « Contrat ») et l'utilisation du produit RIVAGES (ci-après le « Produit » ou « RIVAGES »). Toute demande de délivrance de ce Produit et toute utilisation emportent de plein droit l'adhésion sans réserve ni restriction des titulaires, ci-après désignés, aux présentes conditions générales, qui sont consultables à tout moment sur le Site Internet.

1. Emetteur

L'émetteur des badges RIVAGES est la Chambre de Commerce et d'Industrie Seine Estuaire, Etablissement Public Administratif, dont le siège est sis 181 Quai Frissard, BP1410, 76067 LE HAVRE CEDEX, identifiée au Répertoire SIREN sous le numéro 130 021 694, en sa qualité de concessionnaire du Pont de Normandie, désignée ci-après la « CCISE ».

2. Titulaire

Le Contrat est réservé aux clients consommateurs, c'est-à-dire aux particuliers. Le « consommateur » s'entend comme toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle ou artisanale, libérale ou agricole. Le Contrat ne peut pas être conclu pour un usage professionnel.

Le titulaire du Contrat est une personne physique à qui la CCISE délivre un badge. Il est désigné ci-après le « Titulaire ». Le Titulaire ne peut détenir qu'un seul badge RIVAGES.

Pour souscrire au Contrat et bénéficier des services proposés par la CCISE, le Titulaire doit disposer de la capacité juridique nécessaire pour contracter. Si le Client est mineur ou s'il ne dispose pas de cette capacité juridique, il doit avoir l'autorisation de son représentant légal ou celle d'un tuteur ou curateur.

3. Souscription

La souscription du Contrat s'effectue sur le Site Internet via l'Espace Client Ponts : <https://espaceclient.pontnormandietancarville.fr>

Toute souscription du Contrat en ligne comporte l'obligation de se conformer à l'intégralité des présentes conditions générales. En cochant la case spécifique, figurant sur la page de validation, le Titulaire reconnaît les avoir lues et acceptées.

La souscription du Contrat et la délivrance du badge RIVAGES sont subordonnées à la domiciliation bancaire et au prélèvement d'office sur un compte individuel ouvert auprès d'un établissement bancaire sis dans l'un des pays de la zone SEPA (Single Euro Payment Area).

Le processus de souscription, à partir de l'Espace Client, comprend les étapes suivantes :

1. Le Titulaire choisit le Produit RIVAGES,
2. Il crée son espace personnel ou s'identifie à partir de son espace personnel s'il est déjà abonné (ci-après « Espace Personnel »),
3. Il vérifie le détail de sa commande,
4. Il confirme sa commande et accepte les présentes conditions générales,
5. Il signe électroniquement le mandat de prélèvement SEPA,
6. Il reçoit un email confirmant sa souscription,
7. Son badge RIVAGES lui est adressé par courrier simple dans un délai de quinze (15) jours après la souscription du Contrat,
8. A réception de son badge RIVAGES, le Titulaire se connecte à son Espace Personnel et active le badge en saisissant les seize (16) caractères inscrits au dos.

La souscription du Contrat en ligne impose au Titulaire de communiquer :

- ses nom et prénom,
- son adresse de domicile personnel,
- les informations de son compte bancaire,
- une adresse électronique valide et personnelle,
- un numéro de téléphone portable valide et personnel pour la réception des codes de signature.

La souscription du Contrat en ligne impose la signature électronique du mandat SEPA.

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 CCISE.

Le Contrat et le mandat SEPA seront envoyés par email à l'adresse électronique renseignée par le Titulaire et seront mis à disposition dans son Espace Personnel.

La CCISE peut être amenée à effectuer quelques contrôles préalables et se réserve le droit de refuser toute souscription de Contrat pour un motif légitime tel que la résiliation d'un précédent contrat pour fraude ou défaut de paiement non régularisé. Dans ces cas, la commande du Produit est automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué.

Pour toute souscription du Contrat, conclu à distance par Internet et conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Titulaire dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation et annuler sa commande sans donner de motif et sans payer de pénalités. Le délai de rétractation court à compter du jour de la conclusion du Contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

4. Rétractation

Pour exercer ce droit de rétractation, le Titulaire doit en informer la CCISE :

- soit en utilisant le bouton « Nous contacter » sur l'Espace Client Ponts ou en envoyant un email en précisant le numéro de Contrat concerné à l'adresse électronique suivante : contact@espaceclient.pontnormandietancarville.fr
- soit par courrier recommandé avec accusé de réception à envoyer à l'adresse du Service d'exploitation du Pont de Normandie situé 76085 LE HAVRE CEDEX.

Le Titulaire peut utiliser le bordereau de rétractation mis à sa disposition dans l'Espace Client.

Si le Titulaire est déjà en possession de son badge RIVAGES ou s'il le reçoit après s'être rétracté, il devra le retourner par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du Service d'exploitation du Pont de Normandie mentionnée ci-dessus.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai imparti susvisé, le Titulaire sera remboursé uniquement des paiements reçus par la CCISE dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la notification de l'exercice du droit de rétractation. Ce délai peut être prorogé jusqu'à la restitution du badge RIVAGES. Les frais de retour du badge RIVAGES restent à la charge du Titulaire rétracté.

Le Titulaire reconnaît que son droit de rétractation ne peut plus être exercé s'il a déjà utilisé le badge RIVAGES ou si celui-ci a été endommagé par une utilisation inadéquate.

5. Garantie de paiement

Un dépôt de garantie est exigé par la CCISE à la souscription du Contrat à titre de garantie de paiement.

Le montant de ce dépôt de garantie est fixé au barème tarifaire accessible sur le Site Internet.

Cette garantie de paiement sera valable pendant toute la durée du Contrat et aura pour objet de garantir le règlement de toutes les sommes dues à la CCISE au titre du Contrat, y compris le cas échéant, le droit d'astreinte journalier appliqué en cas de non-restitution du badge RIVAGES et le coût de remplacement du badge restitué en mauvais état.

Cette somme est prélevée lors de l'échéance mensuelle qui suit la souscription.

À l'expiration du Contrat, le dépôt de garantie sera remboursé au Titulaire dans un délai de trente (30) jours après la date de prélèvement de la dernière facture et après restitution du badge et règlement de toutes les sommes dues par le Titulaire au titre du Contrat, y compris le droit d'astreinte journalier appliqué en cas de non-restitution du badge RIVAGES et le coût de remplacement du badge restitué en mauvais état, et en l'absence de fraude.

6. Durée de validité

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et prend effet dès la souscription par le Titulaire.

7. Mise à disposition du badge

7.1. Livraison

L'expédition du badge RIVAGES est gratuite pour le Titulaire. Elle est réalisée dans un délai de quinze (15) jours à partir de la signature en ligne des documents (le Contrat et le mandat de prélèvement SEPA) par le Titulaire. La CCISE s'engage à faire les meilleurs efforts pour expédier le badge RIVAGES commandé par le Titulaire dans le délai ci-dessus précisé. Le Titulaire recevra son badge RIVAGES à l'adresse de livraison indiquée sous réserve des délais postaux. Le délai de livraison est indiqué à titre indicatif et un dépassement éventuel ne pourra donner lieu à aucun dommage et intérêts, retenue ou annulation de la commande par le Titulaire. Il appartient au Titulaire de vérifier l'état du badge au moment de la livraison et d'indiquer tout problème au Service d'exploitation du Pont de Normandie dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison (hors dimanche et jours fériés). Passé ce délai, le badge RIVAGES sera réputé conforme et exempt de tout vice apparent.

7.2. Utilisation

Après activation par le Titulaire, le badge RIVAGES est utilisable uniquement sur le Pont de Normandie pour les véhicules de classe 1.

Le badge RIVAGES doit être positionné contre le pare-brise, à l'aide d'un support fourni, et selon les consignes de bonne utilisation remises avec le badge. Si le Titulaire ne souhaite pas que le badge soit lu, il doit l'utiliser dans la pochette aluminium fournie.

Le Titulaire est seul responsable de l'utilisation du badge délivré.

Le badge RIVAGES ne pourra être utilisé qu'une seule fois dans le même sens de circulation dans un délai d'une demi-heure, sauf en cas de passage constaté en sens inverse dans le même délai. En cas de non-respect de cette clause, la CCISE se réserve le droit de résilier le Contrat sans préavis.

En cas d'utilisation frauduleuse ou d'inobservation des présentes conditions générales, le Contrat est résilié de plein droit, et les péages dus seront exigés, indépendamment des poursuites que la CCISE pourrait engager. Le dépôt de garantie sera remboursé sous réserve du paiement de toutes les sommes dues par le Titulaire à la CCISE.

Dans le cas de dysfonctionnement du système de péage, du matériel ou du lecteur à distance, le personnel de la CCISE est à disposition du Titulaire pour traiter son passage et le péager note le numéro du badge pour enregistrement en facturation.

En cas de mise en opposition du badge ou en cas de résiliation du Contrat, le Titulaire doit restituer le badge et acquitter le péage au tarif plein en vigueur par tout autre moyen de paiement à sa convenance.

Lorsque le badge est hors d'usage en raison de sa détérioration physique, il doit être restitué à la CCISE et les droits attachés à celui-ci se trouvent suspendus jusqu'à la délivrance d'un badge de remplacement aux frais du Titulaire conformément au barème tarifaire en vigueur disponible sur le Site Internet.

En cas d'oubli du badge ou en cas de badge non activé, le montant du péage est dû plein tarif.

8. Propriété

La détention du badge et le droit mensuel réclamé ne confèrent qu'un droit d'usage. Le badge RIVAGES reste la propriété de la CCISE qui peut en exiger la restitution à tout moment notamment en cas d'évolution technique ou de modification des services, de remplacement de badge mis en opposition, de non-restitution lors de la résiliation du Contrat. Le Titulaire devra restituer le badge dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification de la CCISE. Faute de s'exécuter, le Titulaire supporte un droit d'astreinte journalier (voir barème tarifaire disponible sur le Site Internet).

9. Espace Personnel sur le Site internet

L'Espace Personnel du Titulaire, accessible via le Site Internet, lui permet notamment de :

- suivre ses consommations,
- télécharger ses factures,
- modifier ses coordonnées, ses informations bancaires ou le mode de réception de ses factures,
- résilier son Contrat,
- s'abonner à des Alertes Trafic via son numéro de téléphone portable ou son adresse électronique.

10. Vol ou perte du badge RIVAGES

En cas de vol ou de perte du badge RIVAGES, le Titulaire est tenu d'en aviser immédiatement la CCISE par tous moyens et de confirmer par écrit en mentionnant son numéro de client.

Le Titulaire peut également en aviser la CCISE à partir de son Espace Personnel dans le module « *Déclaration de la perte ou du vol de son badge* ». Dans ce cas, deux options sont proposées au Titulaire :

- une invalidation temporaire avec possibilité de la lever si le badge RIVAGES est retrouvé ou de la passer en définitive. Le Titulaire ne peut pas demander un nouveau badge tant que son badge est en opposition temporaire,
- une mise en opposition définitive qui impose que le Titulaire restitue le badge s'il le retrouve. À la demande du Titulaire, un nouveau badge peut être délivré dans les meilleurs délais et à ses frais au barème tarifaire en vigueur disponible sur le Site Internet.

La CCISE ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition qui n'émanerait pas du Titulaire.

Pour invalider le badge, la CCISE dispose d'un délai de quatre (4) jours ouvrés. Au-delà de cette date, la CCISE empêche toute utilisation du badge. Dans tous les cas, le règlement du mois en cours reste dû.

L'utilisation du badge après déclaration de perte ou de vol est assimilable aux cas de fraude.

11. Domiciliation bancaire

Lorsque le Titulaire change de domiciliation bancaire, il doit en informer la CCISE en se connectant à son Espace Personnel via l'icône « *Mon compte* ». Il renseigne alors l'identité de sa nouvelle banque et son nouveau numéro de compte via la fonctionnalité « *Modifier mon IBAN* », sans qu'il soit nécessaire de signer un nouveau mandat SEPA. Le non-respect de cette clause et la révocation par le Titulaire du mandat de prélèvement entraînent de plein droit la résiliation du présent Contrat.

En cas de résiliation du Contrat, le mandat de prélèvement SEPA demeure valable. Les sommes dues jusqu'à la prise d'effet de la résiliation seront prélevées dans les conditions habituelles.

12. Domicile

Lorsque le Titulaire change d'adresse, il doit en informer la CCISE en se connectant à son Espace Personnel via l'icône « Mon compte ». Il devra alors renseigner sa nouvelle adresse. Le non-respect de cette clause par le Titulaire entraîne de plein droit la résiliation du Contrat.

13. Facturation et règlement

Tous les mois la CCISE établit une facture relative aux passages effectués suivant le barème tarifaire accessible sur le Site Internet. Les tarifs indiqués sur le Site Internet font foi pour le paiement. Il est ajouté à la facture :

- la cotisation annuelle du Contrat d'abonnement, lors de la première facturation et à chaque date anniversaire du Contrat,
- le dépôt de garantie à l'ouverture des droits, qui sera restitué en fin de Contrat en l'absence de tout incident de paiement et/ou de fraude ou encore de non-restitution de badge ou de restitution d'un badge détérioré.

Les tarifs de ces coûts additionnels sont indiqués sur le Site Internet.

La facture est générée à la fin de chaque mois. Elle est disponible en version PDF sur l'Espace Client du Titulaire le 10 du mois suivant la facturation. Si le Titulaire souhaite une facture papier, il doit en faire la demande dans son Espace Personnel via l'icône « Paramètres ». La facture ainsi que le détail des passages, sont disponibles dix-huit (18) mois sur l'Espace Personnel du Titulaire.

La somme correspondant au montant de la facture est prélevée sur le compte bancaire du Titulaire dix (10) jours après sa date d'émission.

Au cas où le montant d'un prélèvement n'est pas réglé, que ce soit pour défaut d'approvisionnement du compte ou pour toute autre cause, la CCISE envoie une mise en demeure de règlement immédiat. À défaut de règlement sous dix (10) jours, la résiliation du Contrat sera prononcée dans les conditions de l'article 13 ci-après et le badge lié à celui-ci mis en opposition.

Il sera fait application de pénalités de retard au taux de 20% des sommes dues, courant de plein droit, exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire.

Il est possible de régler une facture impayée par carte bancaire sur l'Espace Client Ponts.

14. Réclamation amiable

Toute réclamation concernant les éléments d'une facture est admise pendant un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission par email ou par courrier à l'adresse du Service d'exploitation du Pont de Normandie en mentionnant le numéro du badge RIVAGES. Une réclamation ne dispense pas le Titulaire du paiement de la facture contestée.

En cas de désaccord, la CCISE effectue les recherches nécessaires. Les rectifications éventuelles sont régularisées sur la facture suivante.

15. Résiliation

15.1. Par le Titulaire

Le Titulaire doit avertir la CCISE de sa volonté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au moins un (1) mois avant la date d'effet souhaitée à l'adresse du Service d'exploitation du Pont de Normandie. La résiliation prend effet lors de la réception par la CCISE du badge attribué au titre du Contrat, après acquittement de toutes les sommes dues.

Un formulaire de résiliation est disponible via l'Espace Personnel du Titulaire module « Demande de résiliation ».

15.2. Par la CCISE

La CCISE se réserve le droit de résilier le Contrat et en particulier dans le cas de non-respect des présentes clauses et conditions, d'incident de paiement total ou partiel, même régularisé, ou de fraude. En cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant au Titulaire, la résiliation du Contrat prendra effet immédiatement sans préavis.

En cours d'abonnement, la CCISE peut arrêter la commercialisation du Produit RIVAGES et le supprimer. Dans ce cas, la CCISE en informera le Titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception précisant la date d'effet de la résiliation avec préavis d'au moins un (1) mois.

15.3. Restitution du badge

En cas de résiliation, le Titulaire doit restituer le badge en sa possession dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification de la CCISE. Faute de s'exécuter, le Titulaire supporte un droit d'astreinte journalier (voir barème tarifaire disponible sur le Site Internet).

En cas de restitution du badge en cours de mois, les frais de gestion du mois en cours seront dus.

Si le Titulaire est à jour de ses paiements, le dépôt de garantie sera restitué au Titulaire.

Le Titulaire peut envoyer son badge RIVAGES au Service d'exploitation du Pont de Normandie ou le restituer directement dans l'un des bureaux d'exploitation des Ponts.

Si la CCISE était conduite à faire procéder à la récupération du badge par toute voie de droit, les frais engendrés seraient à la charge du Titulaire.

15.4. Sommes non réglées

En cas de résiliation, pour quelque cause que ce soit, la CCISE facture les sommes dues au titre du Contrat.

Le règlement des consommations du mois en cours reste dû à la CCISE. À celui-ci s'ajoutent, le cas échéant, les frais de remplacement du badge et les pénalités prévues en cas de litige indiqués dans le barème tarifaire figurant sur le Site Internet. La cotisation annuelle réglée reste acquise à la CCISE. Le montant du dépôt de garantie n'est remboursé au Titulaire qu'en cas de résiliation sans faute de ce dernier, c'est-à-dire en dehors de tout incident de paiement ou de fraude et de non-restitution du badge ou de restitution d'un badge détérioré.

16. Loi applicable et règlement des litiges

Les présentes conditions générales et les opérations de souscription du Contrat et d'utilisation du Produit qui en découlent sont rédigées en langue française et sont régies par le droit français.

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français fera foi en cas de litige.

Le Titulaire du Contrat étant un consommateur et n'ayant pas la qualité de commerçant, la CCISE et le Titulaire pourront soumettre leurs différends aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Dans ce cas, chacun d'entre eux prendra en charge les frais qu'ils auront engagés pour la procédure.

La CCISE a mis en place un dispositif de médiation de la consommation afin de permettre au Titulaire consommateur, s'il le souhaite, en application des dispositions du Code de la consommation, de saisir gratuitement le médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à la CCISE et qui viendrait à se produire à propos des opérations de souscription du Contrat et d'utilisation du Produit conclues en application des présentes conditions générales et concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution ou inexécution, leur interruption, leur résiliation, leurs conséquences ou leurs suites, et ce en l'absence d'une réclamation préalable et écrite adressée par le Titulaire à la CCISE sous peine d'irrecevabilité. Les coordonnées du Médiateur de la consommation sont les suivantes :

Le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP)

39 avenue Franklin D. Roosevelt – 75008 PARIS

Saisie en ligne depuis le site : www.cmap.fr

17. Modifications du Contrat et des tarifs

La CCISE se réserve le droit d'apporter les modifications découlant de toute contrainte légale ou réglementaire ou qu'elle estimerait utiles et nécessaires au Contrat. Les modifications sont notifiées au Titulaire au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Si le Titulaire n'accepte pas les modifications proposées, il a le droit de résilier le Contrat de plein droit et sans frais par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du Service d'exploitation du Pont de Normandie. En l'absence de demande de résiliation avant la date d'entrée en vigueur des modifications et en cas d'utilisation du Produit et du badge RIVAGES après la date d'entrée en vigueur desdites modifications, le Titulaire reconnaît avoir lu et accepté les nouvelles conditions générales de souscription et d'utilisation relatives au Contrat RIVAGES.

Toutes les composantes du barème tarifaire RIVAGES et des tarifications et seuils de passages disponibles sur le Site Internet sont révisables notamment à l'occasion des variations des tarifs de péage, et ne feront pas, par conséquent l'objet d'un avenant. Les modifications afférentes à ces composantes s'appliquent dès leur entrée en vigueur, et sans préavis.

18. Politique de protection des données personnelles

Nom et adresse du responsable de traitement : CCI Seine Estuaire, BP 1410, 76067 LE HAVRE Cedex.

Données collectées et traitées : nom, prénom, adresse, téléphone portable, téléphone fixe (facultatif) adresse email, coordonnées bancaires.

Base juridique des traitements : les traitements de souscription, de suivi et de facturation reposent sur l'exécution d'un contrat entre le Titulaire et la CCISE. Le traitement d'Alertes Trafic repose sur le consentement donné par le Titulaire qui peut, à tout moment, retirer ce consentement en se désinscrivant de ce service à partir de son Espace Personnel ou par courrier adressé au Service d'Exploitation du Pont de Normandie, 76085 LE HAVRE CEDEX.

Sous-traitants : la CCISE fait appel à des sous-traitants pour la gestion des prélèvements et des mandats SEPA, la maintenance et l'hébergement de l'espace client sur internet ainsi que le logiciel de génération de la facturation. Les engagements pris avec ces sous-traitants sont conformes aux exigences du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

Destinataires des données : seul le personnel de la CCISE est légitime à mettre en œuvre un traitement sur les données personnelles du Titulaire.

Hébergement des données : les données personnelles du Titulaire sont stockées et sauvegardées sur des serveurs sécurisés situés en France.

Durée de conservation : les données du Titulaire seront conservées cinq (5) ans après la date de résiliation du contrat.

Le Titulaire a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que la CCISE ne respecte pas la réglementation en matière de données personnelles.

19. Service Clients

Toute question relative au suivi de la souscription, à la livraison du badge RIVAGES, aux conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation, à l'exécution du Contrat, peut être adressée :

- par écrit au Service d'exploitation du Pont de Normandie à l'adresse suivante : 76085 LE HAVRE CEDEX
- par email à l'adresse suivante : ponts@ponts.seine-estuaire.cci.fr
- en téléphonant au 02 35 24 64 90.