

Conditions Générales applicables aux Clients Shell Card relatives à l'utilisation du Système de Paiement Automatique de Péage de Telepass SPA

Les présentes Conditions Générales énoncent les principes en vertu desquels Shell Cards BV (« Shell ») fournit au client (le « Client ») qui a conclu le Contrat Carte Shell avec Société des Pétroles Shell un boîtier de télépéage (ou « Télébadge ») de Telepass permettant aux chauffeurs de poids lourds du Client de payer des péages autoroutiers et d'autres frais au moyen dudit dispositif dans la zone du Service Européen de Télépéage (ci-après « SET ») dans un certain nombre de pays en Europe, conformément aux dispositions de la Directive 2004/52/CE du Parlement Européen et du Conseil de l'Union Européenne du 29 avril 2004 et de la Décision de la Commission Européenne 2009/750 CE du 6 octobre 2009 et dans les autres pays dans lesquels ces paiements peuvent être effectués (« secteurs du SET ») ; le Client s'abonne à différents secteurs à péage, en utilisant le formulaire d'enregistrement remis par Shell via Société des Pétroles Shell.

1. Définitions

Les mots suivants commençant par une lettre majuscule ont le sens défini ci-dessous : * **Blocage** : désactivation temporaire ou permanente du Télébadge au cours de laquelle il est impossible d'effectuer des paiements avec ce Télébadge dans les secteurs SET

* **Conditions de Vente Détaillées des Percepteurs de Péage** : de prix, tout particulièrement tarifs ou remises sur ces tarifs définis par les Percepteurs de Péage, notamment, le cas échéant, des remises sur frais d'adhésion donnant le droit d'appliquer de telles remises. Les Conditions de Vente Détaillées des Percepteurs de Péage s'appliquent aux transactions exécutées dans le secteur SET.

* **Enregistrement de Trajet** : enregistrement d'un Véhicule roulant au moyen du Télébadge.

* **Opérateur (Telepass SPA)** : une personne morale ou une autre entité organisationnelle qui est en droit de collecter des frais de péage en vertu de dispositions légales en vigueur sur le réseau routier ou autoroutier national concerné.

* **Percepteur de Péage** : une société qui a le droit de définir des tarifs de péage ainsi que tout système de tarification correspondant, incluant les remises et/ou les frais applicables aux usagers de la route.

* **Télébadge** : le dispositif électronique embarqué de l'Opérateur remis au Client par Shell qui permet d'effectuer un Enregistrement de Trajet aux points de service ou à d'autres endroits offrant un service d'Enregistrement de Trajet.

* **Véhicule** : habituellement un véhicule poids-lourd d'un poids total admissible supérieur à 3,5 tonnes qui est dans l'obligation de payer des frais de péage, tels que définis par les différents Percepteurs de Péage.

2. Objet

2.1. L'Opérateur met son système de perception de péage à la disposition des Clients. À chaque fois qu'il utilise le système de perception de péage, le Client charge l'Opérateur, via Shell, de transférer les frais de péage dus aux Percepteurs de Péage respectifs. Le montant du péage et la longueur des sections de routes soumises à un péage sont déterminés par les Percepteurs de Péage, les tarifs applicables sont disponibles sur leurs sites Internet. Shell s'engage à fournir au Client les services tels qu'établis dans les présentes Conditions Générales (les « Services »). Pour s'inscrire aux Services, le Client doit soumettre le formulaire d'enregistrement et la demande de Télébadge. Pour obtenir ces documents, la demande doit être faite par email à l'adresse suivante : Shell-

servicesroutiers@shell.com. Les services ne peuvent être utilisés que par les Véhicules définis à l'Article 1 ci-dessus dans le cadre de leur activité professionnelle. Shell ne peut être tenue responsable de l'utilisation des Services dans un autre cadre.

2.2. Les Services Shell comprennent la fourniture du Télébadge au Client ainsi que d'autres Services sélectionnés par le Client dans la demande de Télébadge. Le Client peut modifier ou compléter à tout moment l'étendue des Services sélectionnés dans la demande du Télébadge. Ledit changement est effectif le mois suivant le mois pendant lequel le Client a effectué une demande de changement de Services ou d'ajout de Services, sauf décision contraire de Shell.

2.3. Le Télébadge permet d'enregistrer et de facturer les péages imputés au Client par l'Opérateur pour les trajets situés dans les secteurs SET. Les tarifs et les Conditions de Vente Détaillées des Percepteurs de Péage sont établis par les Percepteurs de Péage concernés, à leur entière discrétion, dans les limites fixées par les dispositions légales.

3. Conditions initiales et livraison de Télébadge

3.1 Pour s'inscrire aux Services, le Client doit remettre et remplir le formulaire d'inscription et la demande de Télébadge, et par conséquent accepter les présentes Conditions Générales. Les documents doivent être datés et délivrés à Shell. Il incombe exclusivement au Client de vérifier la complétude et l'exactitude des informations fournies ainsi que toute modification apportée ultérieurement à celles-ci. Les demandes datées et signées ou réceptionnées ne seront examinées qu'une fois qu'elles auront été renseignées correctement. Shell peut demander au Client de remettre les documents ou attestations requis par les Percepteurs de Péage. Tout particulièrement, cette demande peut faire référence à des extraits du registre des sociétés ou à des copies de documents d'immatriculation de véhicules. Le Client s'engage à remettre lesdits documents au plus vite sous peine de résiliation de l'adhésion aux Services de plein droit, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir des formalités supplémentaires, dans un délai de 48 heures à partir de la notification envoyée par Shell.

3.2 Le Télébadge sera envoyé, dès que possible, à l'adresse indiquée par le Client, après réception de la demande correspondante par Shell.

3.3 Dès réception des Télébadges commandés, le Client doit rapidement effectuer un contrôle visuel des Télébadges livrés. Telepass SPA et Shell doivent être informés, dans un délai de sept (7) Jours Ouvrables à compter de la réception des Télébadges (peu importe le lieu de livraison des Télébadges), de tout dommage apparent ou anomalie constatée. Toute notification doit être faite par e-mail ordinaire à l'adresse Shell-servicesroutiers@shell.com et à truck@telepass.eu.

4. Propriété de l'OBUS

Le Télébadge reste la propriété de l'émetteur. Le Client ne peut pas louer ou vendre le Télébadge à d'autres parties, sous peine de résiliation immédiate des Services. Le Client s'engage à surveiller le Télébadge et est entièrement responsable de son utilisation. À tout moment pendant l'exécution des Services, notamment en cas de falsification, de détérioration ou d'utilisation abusive du Télébadge ou si le Télébadge figure sur la liste de dispositifs interdits, Shell se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires pour retirer ou, si nécessaire, pour remplacer un ou plusieurs Télébadges, ou de donner des instructions à un Opérateur ou à un tiers sélectionné pour prendre de telles mesures. De plus, Shell peut également prendre des mesures pour retirer ou, si nécessaire, pour remplacer le Télébadge pour des raisons techniques, tout particulièrement dans les cas suivants : mise à niveau technologique, fonctionnement défectueux, consommation de batterie, changement de Véhicule ou des paramètres associés au Télébadge. En tout état de cause, le Client est dans l'obligation de restituer le Télébadge ou les Télébadges, sur première demande. Tous les frais relatifs aux Télébadges, à l'exception des frais de location (livraison, remplacement etc.) sont fixés par l'Opérateur, Shell les facture au montant stipulé.

5. Utilisation du Télébadge

5.1. Fonctionnement du Télébadge

Le bon fonctionnement du Télébadge est soumis au respect des termes du Guide de l'utilisateur qui vous sera fourni avec le boîtier de télépéage. Ce manuel comprend les demandes spécifiques du Percepteur de péage et du domaine concerné. Ceux-ci peuvent conduire entre autres à la nécessité de saisir et de mettre à jour certaines données dans le Télébadge et ainsi conduire à différents affichages sur le Télébadge. Selon les réglementations spéciales d'un domaine de péage, le nombre d'essieux et le poids total admissible doivent être saisis séparément par le conducteur en ce qui concerne le train de véhicules actuel. Dans le cadre de l'obligation d'auto-déclaration, le Client (via le conducteur) est responsable de l'exactitude de ces informations, ainsi que de répondre à toutes les exigences énumérées dans ce manuel.

Le Client convient que chaque Télébadge ne peut être attribué qu'à un seul véhicule à la fois. Cette condition doit être remplie, conformément aux exigences de l'Opérateur ou aux dispositions légales en vigueur dans certains pays, sous réserve de l'imposition d'une contravention et de l'immobilisation du Véhicule.

Il incombe au Client de s'assurer de la désactivation d'autres boîtiers (autres que des Télébadges Telepass) utilisés dans les secteurs SET avant d'utiliser les Télébadges Telepass et de leur restitution à leur propriétaire légitime dans les délais fixés par ce dernier. Shell ne pourra être tenu responsable de frais ou pénalités excessifs qui résulteraient d'une absence de désactivation de ces boîtiers ou du paiement d'amendes éventuelles appliquées pour non-restitution du Télébadge.

5.2. Si le Client ou ses collaborateurs utilisent le dispositif Telepass de manière irrégulière et/ou illégale et/ou frauduleuse, toutes pénalités/sanctions résultant de cette mauvaise utilisation seront uniquement imposées au Client, étant expressément convenu et compris que le Client ne pourra faire valoir aucune prétention envers Shell ou Telepass SPA. Le Client sera en outre responsable envers Shell du paiement de toute Transaction effectuée à l'aide des Télébadges.

5.3. Application des Conditions de Vente Détaillées des Percepteurs de Péage

Les Conditions de Ventes Détaillées des Percepteurs de Péage peuvent être consultées sur les pages Internet des Percepteurs de Péages concernés et ne s'appliquent qu'aux transactions réalisées au moyen du Télébadge installé dans le Véhicule et dûment déclarées par le Client à Shell. De plus, lesdites conditions peuvent être établies et modifiées à la discrétion de chaque Percepteur de Péage. Chaque modification des Conditions de Vente Détaillées des Percepteurs de Péage prend effet immédiatement et sans notification préalable. Le Client accepte que chaque Percepteur de Péage peut réaliser des contrôles sur l'utilisation des Télébadges. Il est interdit d'utiliser le même Télébadge sur plusieurs véhicules sans les avoir réenregistrés. Cette situation entraîne l'annulation de toute remise de péage et l'application de mesures prévues par le Percepteur de Péage pour la gestion de tels abus (y compris la résiliation définitive des Services et Conditions de Vente Détaillées dudit Percepteur de Péage). Le montant intégral sera facturé dans tous les autres cas d'utilisation inappropriée.

5.4. Défaillances du Télébadge

Si le Télébadge comporte des défauts, le Client peut demander à Shell le remplacement du Télébadge défectueux. À la suite d'une telle demande, le Client doit restituer à Telepass SPA les Télébadges défectueux, à ses propres frais, à l'adresse indiquée à la Clause 5.6, dans un délai de soixante (60) jours calendaires. En cas de non-restitution à Telepass SPA des télébadges défectueux dans le délai visé ci-

dessus, Shell sera en droit de recevoir le paiement de la pénalité prévue à l'Annexe 1. Shell facturera au Client tous les montants liés aux Transactions effectuées en utilisant les Télébadges déclarés comme étant défectueux jusqu'à leur restitution à Telepass SPA.

Sur instruction de Shell, Telepass SPA enverra un Télébadge de remplacement dans les meilleurs délais.

Telepass SPA s'engage à examiner de bonne foi l'état des Télébadges retournés pour défectueux :

a) si la défectuosité est due à un défaut structurel du Télébadge (tant lors de la livraison qu'à un stade ultérieur, par ex. en cas de dysfonctionnement de la batterie) Telepass SPA supportera les frais de personnalisation et de livraison d'un nouveau Télébadge et remboursera les frais afférents au retour du Télébadge et tout montant payé, encouru par erreur, pour des Transactions effectuées à tort en raison de la défectuosité ;

b) si la responsabilité de la défectuosité des Télébadges est attribuée au Client par Telepass SPA, Telepass SPA doit envoyer à Shell un rapport écrit relatif à l'examen effectué. Dans la première facture pertinente, Shell facturera la pénalité prévue en Annexe 1, et affectera les frais de la personnalisation et de la livraison d'un nouveau Télébadge.

Dans les secteurs à péage où les Télébadges sont obligatoires (par exemple, en Belgique) un Télébadge de remplacement sera peut-être nécessaire pour que le Client puisse poursuivre son trajet sur les routes à péage. Il incombe au Client (ou au conducteur du véhicule) d'obtenir un Télébadge de remplacement, en suivant la procédure, prévu par le Percepteur de Péage. La responsabilité du Client (via son conducteur) sera entièrement engagée si le conducteur conduit avec un Télébadge défaillant.

5.5. Si des interruptions, suspensions ou limitations de la fourniture des Services Telepass sont causées par :

a) la fonction défaillante et/ou limitée du service de constellations de satellites (qui permettent la localisation du Véhicule) ou du réseau de télécommunications mobiles, (GSM, GPRS, UMTS, etc.) ou de la ligne fixe ;

b) disponibilité défaillante et/ou limitée sur le territoire de la couverture du réseau cellulaire GSM/GPRS ;

Telepass SPA fera de son mieux pour fournir des informations à Shell, pour soutenir les demandes du Client liées à l'impossibilité de faire usage des Télébadges au sein des réseaux concernés, au cas où des pénalités ou des sanctions seraient imposées au Client par le Percepteur de Péage concerné.

5.6. Restriction de l'utilisation du Télébadge

Si le boîtier de télépéage est volé ou perdu, le Client est tenu de demander un Blocage de ce Télébadge dès qu'il a connaissance du vol ou de la perte. La demande de Blocage d'un Télébadge doit être déposée auprès de Shell conformément aux procédures applicables, en envoyant un e-mail à shell-servicesroutiers@shell.com, précisant le numéro du Télébadge concerné ainsi que la plaque d'immatriculation du Véhicule auquel ce Télébadge a été attribué. Dans un tel cas, Shell imputera les frais du Télébadge au Client (listé dans l'Annexe), par l'émission d'une facture appropriée.

Telepass SPA se réserve le droit de facturer les montants dus au titre des Transactions effectuées avec les Télébadges déclarés volés/perdus pendant les premières quarante-huit (48) heures à compter de la réception de la demande de blocage par Shell ;

Shell ne peut être tenu pour responsable de toute demande de Blocage déposée par des personnes voulant se faire passer frauduleusement pour le Client ou déposée pour le compte du Client par des personnes non autorisées à le représenter. Le nouveau Télébadge sera envoyé à la demande du Client à l'adresse indiquée et Shell établira une facture de personnalisation et d'envoi du Télébadge de

remplacement au Client, selon le tarif en vigueur. Si le Client récupère le Télébadge dont le vol ou la perte a été signalé(e) à Shell, il ne sera pas possible de le réactiver. Il devra être rapidement envoyé, par lettre recommandée, avec accusé de réception, à l'adresse suivante :

Adresse de retour EETS TELEPASS EU :

All'attenzione di Luca Zucchini
Autostrade per l'Italia - Direzione III Tronco
Via Magnanelli 5
40033 Casalecchio di Reno BO
Italie

Adresse de retour des dispositifs EETS TELEPASS SAT :

Auostrade Tech c/O Plast Pack Packaging
Via Petrosa, 22
50019 Sesto Fiorentino (FI)
Italie

Dans ce cas, le Client reçoit une facture correspondant à toute transaction exécutée relative à l'utilisation du Télébadge à partir du moment où ledit Télébadge a été bloqué, et le coût du Télébadge sera remboursé à condition que le dispositif soit dans un état correct.

6. Restitution du Télébadge

En cas de résiliation du contrat avec le Client, celui-ci s'engage à restituer les Télébadges qui lui ont été par Shell, par envoi recommandé avec accusé de réception, à l'adresse indiquée ci-dessus, au plus tard soixante (60) jours calendaires suivants la date de résiliation. Le Télébadge doit être renvoyé dans l'emballage sécurisé dans lequel il a été livré au Client ou dans un autre emballage sécurisé pour ne pas endommager le boîtier. La responsabilité du Client demeure totalement engagée au titre de l'utilisation du Télébadge et le Client recevra des factures correspondant au montant des péages collectés jusqu'à la réception du Télébadge par Telepass SPA. En cas de restitution de plusieurs Télébadges (plus de deux), il convient de respecter toute exigence relative au transport de batteries au lithium-ion. Si les Télébadges ne sont pas retournés dans le délai de soixante (60) jours calendaires, Shell émettra une facture au Client pour chacun de ces dispositifs, pour les montants précisés en Annexe 1. Le Client peut restituer à tout moment un ou plusieurs Télébadges, en les envoyant en recommandé à l'adresse indiquée ci-dessus. Si les Télébadges sont endommagés et retournés pour cette raison par le Client, Shell, émettra au Client une facture pour le montant précisé en Annexe 1 pour chaque Télébadge endommagé.

7. Facturation :

La facturation des Services souscrits aux termes des présentes Conditions Générales débute dès l'envoi au Client des Télébadges par Shell. Les montants facturés au Client sont appuyés par des documents électroniques relatifs à l'utilisation du Télébadge et enregistrés par l'Opérateur. En calculant les montants dus à Shell en vertu des présentes Conditions Générales, les relevés effectués par les systèmes informatiques de Shell sont considérés comme décisifs et prévalent sur toute autre méthode de calcul. Cette stipulation ne concerne pas les cas dans lesquels le Client apporte la preuve de l'existence d'une défaillance des systèmes affectant leur fonctionnement. Shell ni aucune autre entité autorisée ne peut émettre de facture ni aucun autre document de facturation au Client au titre de la période considérée. De plus, les remises accordées au Client, en vertu des Conditions de Vente Détaillées des Percepteurs de Péage ou d'autres conditions, portant sur les transactions effectuées au cours du mois (M) seront prises en compte dans la facture émise, au plus tôt le mois suivant (M+1). Tous les paiements des factures émises par Shell, ou toute autre entité autorisée seront effectués par le Client sur le compte bancaire de Shell.

8. Responsabilité

8.1. Shell est responsable de tout préjudice subi par le Client conformément aux lois applicables à condition que le préjudice soit imputable à une négligence intentionnelle ou grave commise par Shell ou ses représentants ou agents. Dans tous les autres cas, la responsabilité de Shell est limitée aux dommages matériels prévisibles.

8.2. Lorsque le préjudice est imputable à une simple négligence de Shell, de ses représentants ou agents, Shell ne sera responsable qu'en cas de violation de ses obligations contractuelles essentielles. Dans ce cas, la responsabilité des dommages est limitée aux dommages matériels prévisibles.

8.3. La responsabilité pour atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou au titre d'une garantie légale ne peut être limitée ; cette stipulation est également applicable au titre de la responsabilité obligatoire, en application de la loi sur la responsabilité des produits.

9. Protection des données

9.1 Aux fins de la perception des péages, Shell et sa société affiliée euroShell Cards BV collectent et traitent des données à caractère personnel dans le cadre des présentes Conditions Générales en qualité de Responsable du Traitement, au sens de l'article 4 n° 7 du RGPD. Les Services proposés par Shell sont susceptibles d'évoluer ultérieurement. Pour cette raison, les données sont également traitées dans le cadre desdits Services pour les besoins du traitement des données aux fins d'enregistrement et de perception des péages et de livraison du Télébadger au Client. Shell traite et utilise également les données aux fins d'assistance des Clients, d'études de marché et de sondages d'opinion ainsi que pour leurs propres campagnes publicitaires dans la mesure où la loi l'y autorise. La collecte des données est effectuée en conformité avec les stipulations correspondantes relatives à la protection des données figurant dans le Règlement Général sur la Protection des Données de l'Union européenne 2016/679 (« RGPD »), la loi française « Informatique et Liberté » modifiée, ainsi que les lois nationales spécifiques aux péages. Lesdites données à caractère personnel comprennent, en particulier, toutes informations sur le Véhicule et les données d'utilisation correspondantes ainsi que des données relatives au Blocage et au déblocage du système. Shell a mis en œuvre des mesures appropriées d'ordre technique et organisationnel pour garantir la sécurité des données collectées. Vous trouverez plus d'information sur la politique Shell sur la protection de la vie privée pour les clients professionnels : <https://www.shell.fr/privacy/b2b-notice.html>.

9.2. Étant donné que Telepass SPA travaille en coopération avec Shell pour fournir les Services de péage, il est nécessaire de divulguer partiellement les données collectées à Shell. Telepass SPA s'engage à ne divulguer des données à Shell que dans la limite où cela s'avère nécessaire pour fournir les Services de péage. Les données ne seront transmises aux Percepteurs de péages ou autorités publiques que si Telepass SPA ou Shell sont dans l'obligation de le faire en vertu d'une disposition légale ou aux fins d'enregistrement du client.

9.3. Shell et euroShell Cards BV traitent les données en qualité de Responsables du Traitement indépendants, au sens de l'article 4 n° 7 du Règlement Général sur la Protection des Données de l'UE 2016/679 (« RGPD »).

9.4. Shell et euroShell Cards BV attirent également l'attention du Client sur le fait que le Client bénéficie de droits sur la protection des données en qualité de personne concernée, dans la mesure où les données sont traitées par Shell et/ou euroShell Cards BV en qualité de Responsables de Traitements. Lesdits droits comprennent tout particulièrement :

- les droits à l'information, selon l'article 13 et suivants du RGPD ;
- les droits d'accès, selon l'article 15 du RGPD ;
- le droit de rectification, droit de suppression et les droits de limitation du traitement, selon l'article 16 et suivants du RGPD ainsi que

- le droit de portabilité des données, selon l'article 20 du RGPD.

Si le Client envisage de revendiquer tout droit eu égard au traitement des données relevant du champ de responsabilité d'Shell et/ou euroShell Cards BV, le Client doit utiliser les données de contact suivantes : Privacy-Office-SI@shell.com.

Telepass SPA fournit des informations complètes relatives à la protection des données, particulièrement concernant la base juridique du traitement ainsi que les droits de la personne concernée sur le site www.telepass.com/en/privacy

9.5. Indépendamment des obligations mentionnées dans la présente Clause 9 qui leur incombent à l'égard de leurs Clients en matière de communication d'informations en conformité avec les lois sur la protection des données, Telepass SPA et Shell peuvent être également tenues de fournir des informations en conformité avec les lois sur la protection des données à des personnes qui ont été chargées par les Clients de conduire les véhicules équipées du Télébadger (à savoir les membres du personnel) et qui conduisent les véhicules équipés du Télébadger (ci-après les « Conducteurs ») conformément à l'article 13 et suivants du RGPD. Étant donné que Shell et euroShell BV ne connaissent pas les noms des Conducteurs concernés, le Client s'engage à vérifier, aux fins du respect par Shell et euroShell Cards BV de leurs obligations de communication d'informations leur incombant, que les informations jointes sur la protection des données sont remises aux Conducteurs.

10. Annulation, résiliation et relation d'utilisation

10.1. Shell est en droit de résilier pour un motif valable et sans notification préalable la relation contractuelle. Il existe un motif valable, en particulier si :

- il existe des raisons pouvant laisser supposer qu'un Client a manipulé ou utilisé de façon frauduleuse le Télébadger ou d'autres éléments du système de perception de frais de péage ;
- la relation commerciale entre Telepass SPA et Shell a pris fin et le Client s'est enregistré directement pour utiliser les systèmes de perception des frais de péage auprès de Shell.

10.2. La résiliation doit être effectuée par écrit.

10.3. Si Shell a mis fin à la relation contractuelle pour un motif valable, une nouvelle relation contractuelle peut être établie à condition uniquement que les motifs ayant entraîné l'annulation aient disparu.

10.4. En tout état de cause, ladite relation contractuelle prend fin de plein droit et sans qu'il soit nécessaire d'effectuer une déclaration lorsqu'il est mis fin à la relation contractuelle entre les Clients et Shell (ex : résiliation du contrat carte Shell).

11. Blocage du Client

Shell est en droit de bloquer de manière temporaire ou permanente un ou plusieurs Télébadgers du Client.

- si Shell est en droit d'effectuer une résiliation pour motif valable, en vertu de l'alinéa 10.1 ;
- si et dans la mesure où la législation européenne ou nationale correspondante ou un contrat établi avec un Percepteur de Péage relatif aux Services de péage offerts par l'Opérateur requiert ou autorise un blocage ou si le Percepteur de Péage ordonne d'effectuer le blocage ;
- si et dans la mesure où l'Opérateur détecte une défaillance sur un Télébadger que l'Opérateur n'est pas en mesure de corriger par une opération de télémaintenance et qui est de nature à nuire au fonctionnement correct de ce Télébadger ; cette stipulation est applicable mutatis mutandis si un

Télébadge détecte son incapacité à fonctionner correctement dans le cadre d'un auto-diagnostic et s'il se bloque tout seul ;

- si l'Opérateur perd son enregistrement en qualité de Prestataire SET ou si le contrat de licence ou l'ensemble des contrats de licences (s'il en existe plus d'un dans un pays) d'un Secteur à Péage prend fin et si, par conséquent, l'Opérateur n'offre plus de service à péage dans ces Secteurs à Péage pour ce motif ;

- si les données relatives au Client et au Véhicule et les éléments de détermination de frais de péage qui sont nécessaires pour enregistrer le Client et les Véhicules du Client auprès des Percepteurs de Péage respectifs et aux fins de perception de frais de péage ont été transmises à l'Opérateur en commettant des fautes substantielles ou de manière répétée et si la licence de l'Opérateur agissant en qualité de prestataire de services de péage est mise en danger et si Shell a été bloqué pour le Secteur à Péage concerné ; dans ce cas, le blocage du Client est limité au Secteur à Péage correspondant ;

- sous réserve de ce qui est prévu par la loi, si l'ouverture d'une procédure collective (insolvabilité, redressement judiciaire ou conciliation) est ouverte à l'encontre du Client.

12. Traitement des plaintes

Toute plainte relative aux services d'utilisation des OBU sera introduite auprès de Shell par le Client à l'adresse e-mail suivante : Shell-servicesroutiers@shell.com.

Si la plainte concerne des montants de Péage, Shell transmettra celle-ci à l'Opérateur pour suite utile, le cas échéant avec l'intervention du Percepteur de péage.

13. Divers

13.1 Pour le surplus, les Conditions Générales Cartes Shell s'appliquent.

13.2 En cas de conflit entre les dispositions du Contrat et/ou les Conditions Générales Cartes Shell et des présentes Conditions Générales, les dispositions des présentes Conditions Générales prévaudront.



14. Droit applicable, tribunal compétent, langue de correspondance

14.1. La relation commerciale entre Shell et le Client, notamment sa conclusion, est soumise au droit matériel français à l'exclusion de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises.

14.2. En cas de litige relevant du droit civil, le tribunal compétent est le Tribunal de commerce de Paris.

14.3. Les déclarations, notifications ou annonces écrites effectuées par le Client et envoyées à Shell ne sont prises en compte que si elles ont été établies en français (le cas échéant en anglais). Cette stipulation n'affecte pas le droit de Shell d'utiliser une autre langue pour communiquer avec le Client, à condition que cette langue soit une langue officielle utilisée au siège du Client.

Annexe 1 : Frais relatifs à la gestion du Dispositif

	EETS Telepass EU	EETS Telepass SAT
		
Frais d'activation (personnalisation et expédition des Télébadges)	5,00 €	10,00 €
Indemnisation pour non restitution des Télébadges (en cas de vol ou de perte) ou pour le retour d'un Télébadge défectueux	24,59 €	150,00 €
Pénalité pour non restitution ou retard à restituer le Télébadge en cas de clôture du contrat ou remplacement.	25,82 €	150,00 €
Les montants ci-dessus sont hors TVA. Le régime fiscal des montants s'appliquera conformément aux réglementations en vigueur.		

