



Vue d'ensemble

Les tarifs de péage sont consignés dans la loi allemande relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral. Le péage est calculé sur la base du trajet soumis au péage parcouru par le véhicule ou véhicule articulé et d'un tarif kilométrique en centimes/kilomètre qui comprend une part pour les coûts d'infrastructure, une part pour ceux associés à la pollution de l'air et une part pour ceux liés aux nuisances sonores générées par le véhicule.

Clients inscrits

L'enregistrement automatique via un appareil embarqué (OBU) intégré au véhicule est le mode de perception du péage le plus simple et le plus confortable. À l'aide de signaux satellite GPS et d'autres capteurs de localisation, l'appareil embarqué détecte les sections de route parcourues par le véhicule et soumises au péage.

L'appareil embarqué se met automatiquement en marche au moment de l'allumage. Le conducteur est tenu de vérifier les données saisies (catégorie de poids, nombre d'essieux au-dessus d'un PTAC de 18 t et catégorie de pollution) avant chaque trajet et de les modifier si nécessaire. Il est également possible d'indiquer le nombre d'essieux pour les véhicules et véhicules articulés d'un PTAC inférieur ou égal à 18 t.

L'appareil embarqué envoie ensuite les données relatives au trajet et les caractéristiques spécifiques du véhicule en différé et de manière chiffrée au centre de calcul, et c'est seulement là qu'elles sont affectées au réseau routier soumis au péage. Le montant du péage est ensuite calculé dans le centre de calcul pour les sections soumises au péage sur la base des caractéristiques spécifiques du véhicule. Le péage dû est affecté au client à l'aide du numéro d'immatriculation et l'entreprise reçoit le relevé du péage régulièrement, sur une base mensuelle.

Des informations concernant les trajets qui n'ont pas encore été facturés sont disponibles sur le portail clients. Vous trouverez dans la rubrique « Trajets non facturés » les informations sur les différents trajets et les montants du péage correspondants.

De plus, les clients inscrits peuvent également enregistrer un trajet de manière flexible via l'appli de Toll Collect, en ligne sur Internet ou à un terminal de péage jusqu'à 24 heures à l'avance. Le péage est ensuite réglé selon le moyen de paiement sélectionné au moment de l'inscription.

Les modes de paiement suivants sont à la disposition des clients inscrits auprès de Toll Collect :

- Règlement par compte accreditif (virement préalable)
- Prélèvement Toll Collect (mandat SEPA)
- Cartes de crédit
- Cartes carburant

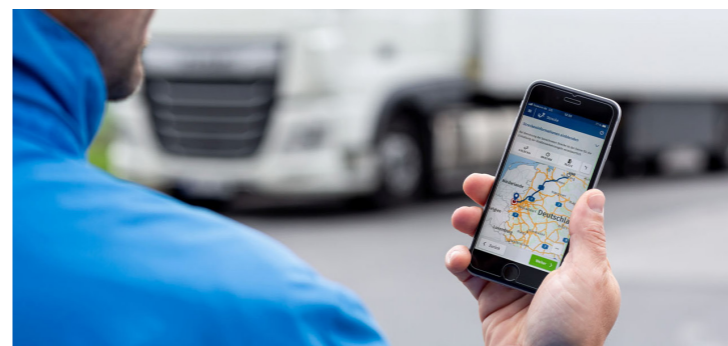
Clients non inscrits / clients avec compte d'enregistrement

Les clients non inscrits et les clients avec compte d'enregistrement peuvent utiliser différents modes de paiement pour régler le péage manuellement :

- Espèces
- Paysafecard
- Carte carburant ou carte de crédit

Sur de nombreux terminaux de péage, les clients peuvent régler le péage en espèces en euros et dans la devise acceptée sur le site.

Dans la procédure d'enregistrement manuelle, les clients peuvent également régler le péage de manière dématérialisée par paysafecard. La liste des cartes de crédit et des cartes carburant acceptées par Toll Collect peut être consultée à tout moment sur le site Internet www.toll-collect.de ou communiquée sur simple demande auprès du service clients.



Nous contacter

Les données client, le mode de paiement actuel et les véhicules inscrits auprès de Toll Collect peuvent être consultés à tout moment sur le portail clients. Vous trouverez plus d'informations relatives au portail clients sur la page Internet de Toll Collect. Les collaborateurs du service clients sont toujours là pour vous conseiller.

Vous pouvez joindre notre service d'assistance téléphonique du lundi au vendredi, de 7 heures à 19 heures, en composant le :

En Allemagne : 0800 222 26 28 *

Depuis l'étranger : 00800 0 222 26 28 *

ou en nous écrivant

E-mail: info@toll-collect.de

Toll Collect GmbH
Customer Service
Postfach 11 03 29
10833 Berlin
Allemagne

Fax: +49 180 1 22 26 28 **

www.toll-collect.de

www.toll-collect-blog.de

www.facebook.com/TollCollect

www.youtube.com/user/TollCollectVideo

* Appel gratuit, éventuellement payant à partir d'un téléphone mobile
** En Allemagne : tarif à partir d'un poste fixe 3,9 ct/min ;
tarif communication mobile maximum 42 ct/min.

Modes de paiement

Règlement par compte accreditif

Toll Collect propose à sa clientèle des modes de paiement directs, comme la recharge du crédit par le biais d'un virement préalable sur le compte crédit. Le client doit alors s'assurer que son compte est suffisamment approvisionné avant le départ.

Voici comment cela fonctionne :

L'entreprise règle suffisamment à l'avance, sur un compte crédit ouvert auprès de Toll Collect, le montant correspondant au trajet prévu. Ce montant est ensuite déduit en continu en fonction du péage dû.

Bénéficiaire : Toll Collect GmbH

Banque : Helaba

IBAN : DE88 3005 0000 0001 6401 19

BIC/Code SWIFT : WELADED

Référence du paiement : n° d'usager « XXXXXXX » « Maut »

Pour que le montant soit comptabilisé rapidement et attribué au compte crédit correspondant, il est important de saisir correctement le numéro d'usager dans le champ Objet.

Il est possible de téléphoner à tout moment au service clients pour se tenir informé du crédit restant.

- + **Quand le temps presse** : si le temps presse, le crédit péage peut également être rechargé le jour même via le portail en ligne du partenaire de Toll Collect Eventim, sur www.paytoll.eu.



Prélèvement Toll Collect

Le prélèvement Toll Collect est un mode de paiement très simple et pratique. Toll Collect prélève les montants dus sur le compte de l'entreprise par prélèvement SEPA. Avant chaque prélèvement, l'entreprise reçoit par e-mail une notification du montant qui sera débité.

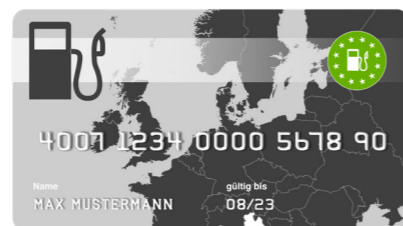
Avantages :

- Avec le paiement d'après le relevé de péage mensuel, l'entreprise obtient un délai de paiement allant jusqu'à 30 jours à partir de la date du trajet.
- Facturation transparente : le relevé du péage et le prélèvement correspondent.
- Chez Toll Collect, le prélèvement est sans frais.
- Toll Collect accorde des déplacements illimités en cas de bon déroulement des paiements.

- + Des **informations complémentaires** sont disponibles sur www.toll-collect.de/go/directdebit-fr ou directement auprès du service clients de Toll Collect.

Cartes carburant et cartes de crédit

Pour le paiement du péage par carte de crédit ou carte carburant, le client conclut tout d'abord un contrat avec un fournisseur de cartes de crédit ou cartes carburant autorisé par Toll Collect. Le client règle ensuite le péage à Toll Collect sur la base de son contrat de carte. Pour certains fournisseurs de cartes, la mise en place du mode de paiement par Toll Collect se fait le jour même.



Relevé du péage / relevé détaillé des trajets / détails sur le trajet

Chaque client inscrit reçoit un justificatif concernant le péage dû qui lui est envoyé par Toll Collect sur une base régulière, actuellement une fois par mois. Ce relevé du péage contient la somme des péages dus sur la période de facturation. En tant que taxe, le péage est exempt de TVA. La part des coûts externes (pollution de l'air et nuisances sonores) fait l'objet d'un justificatif séparé. Le relevé du péage est disponible sur le portail clients ou peut être envoyé par voie postale. Dès que les documents de facturation sont disponibles sur le portail clients, Toll Collect en informe le client par e-mail.

Sur demande, le client peut également obtenir gratuitement un relevé détaillé des trajets. Ce dernier contient une liste détaillée des trajets effectués et soumis au péage. Cela permet d'appréhender exactement les montants de péage dus par véhicule et par trajet soumis au péage. Le relevé détaillé des trajets est également disponible sur le portail clients (sous forme de fichier PDF ou CSV) ou peut être envoyé par la poste.

Des détails sur le trajet sont en outre disponibles pour permettre au client de s'informer précisément sur les différents numéros d'enregistrement et de consulter la liste détaillée des sections de trajet et des coûts individuels correspondants. Ces détails sont exclusivement disponibles sur le portail clients.

- + **D'autres informations** ainsi que des exemples types et des explications sont disponibles sur le site www.toll-collect.de, dans le centre de téléchargement, sous « Facturation ».