



LE PÉAGE POIDS LOURD EN ALLEMAGNE

INFORMATIONS USAGERS



Edition actualisée
2019

Par ordre du



Bundesamt
für Güterverkehr

www.toll-collect.de

Chères lectrices, chers lecteurs !

La société Toll Collect GmbH exploite le système de péage poids lourds assisté par satellite en Allemagne. En tant qu'entreprise de droit privé travaillant pour le compte du ministère fédéral des transports et des infrastructures numériques (BMVI), Toll Collect prend en charge tous les éléments relatifs à la perception et à la facturation du péage. Les recettes issues du péage sont quotidiennement transmises par Toll Collect au Trésor fédéral.

Le péage obligatoire s'applique à tous les véhicules et véhicules articulés allemands et étrangers à partir d'un PTAC de 7,5 tonnes sur les autoroutes, stations-service et aires de repos comprises, et sur toutes les routes fédérales, même en agglomération, soit au total sur quelque 51 000 kilomètres de sections soumises au péage.

Le système de péage assisté par satellite est parfaitement adapté à la perception du péage sur un réseau routier aussi étendu. La perception automatique du péage avec l'appareil embarqué (OBU - On-Board Unit) présente notamment des avantages évidents pour les clients, dans la mesure où le conducteur peut, entre autres, modifier son trajet à tout moment. Cela garantit aux entreprises de transport et de logistique plus de flexibilité et un gain de temps au quotidien, ce qui leur permet donc de faire des économies.

Mais même sans appareil embarqué, Toll Collect offre à chaque client des possibilités simples et pratiques pour l'enregistrement : une appli gratuite, un enregistrement en ligne facile et des terminaux de péage modernes permettent un paiement rapide et en toute simplicité.

De plus, le système Toll Collect est techniquement conçu de manière à être compatible avec d'autres systèmes de péage. Le service TOLL2GO est proposé depuis 2011 en collaboration avec l'entreprise ASFINAG, responsable de la gestion du péage autrichien. Avec TOLL2GO, les véhicules à partir de 7,5 tonnes peuvent également régler le péage en Autriche via l'appareil embarqué de Toll Collect installé dans le poids lourd.

La présente brochure rassemble des informations utiles sur le fonctionnement du péage poids lourds en Allemagne – depuis l'inscription jusqu'au relevé du péage, en passant par les différentes possibilités d'enregistrement.

Il ne nous reste plus qu'à vous souhaiter bonne route !

Votre équipe Toll Collect

SOMMAIRE

1 Vue d'ensemble	4
2 Péage obligatoire	6
2.1 Véhicules assujettis au péage.....	6
2.2 Réseau à péage.....	7
2.3 Véhicules non soumis au péage et véhicules exonérés de péage.....	7
2.4 Compétences.....	9
2.4.1 Compétences de Toll Collect.....	9
2.4.2 Compétences relatives aux contrôles et aux procédures de sanction administrative : Office fédéral du transport de marchandises (BAG)...	10
2.4.3 Compétences relatives au réseau à péage : Office fédéral des routes (Bundesanstalt für Strassenwesen, BAST).....	10
3 Inscription	11
4 Modes d'enregistrement	13
4.1 Enregistrement automatique par appareil embarqué.....	13
4.1.1 Mode de fonctionnement de l'appareil embarqué.....	14
4.1.2 Installation de l'appareil embarqué.....	15
4.2 Enregistrement manuel.....	16
4.2.1 Enregistrement via l'appli.....	17
4.2.2 Enregistrement en ligne.....	17
4.2.3 Enregistrement au terminal de péage.....	18
4.2.4 Annulations et modifications dans le cadre de la procédure d'enregistrement manuel.....	19
4.2.5 Demande de remboursement.....	19
5 Montant du péage	20
6 Modes de paiement	24
6.1 Modes de paiement pour les clients inscrits.....	25
6.1.1 Règlement par compte accréditif (virement préalable).....	25
6.1.2 Compte accréditif avec prélèvement automatique (prélèvement SEPA interentreprises).....	25
6.1.3 Autres modes de paiement.....	26
6.2 Modes de paiement disponibles pour les clients non inscrits/clients non inscrits avec compte d'enregistrement.....	26
6.2.1 Espèces.....	26
6.2.2 paysafecard.....	26
6.2.3 Cartes carburant et cartes de crédit.....	27
7 Facturation pour les clients inscrits	28
7.1 Relevé du péage ordinaire.....	28
7.2 Relevé supplémentaire.....	29
7.3 Réclamation relative au relevé du péage.....	29
7.4 Prestations additionnelles liées au péage.....	29
8 Contrôle	30
8.1 Contrôle automatique.....	31
8.2 Contrôle fixe.....	32
8.3 Contrôle mobile.....	32
8.4 Contrôles en entreprises.....	33
8.5 Conséquences en cas d'infraction au péage.....	33
9 Protection des données	34
10 Service et contact	36

1

VUE D'ENSEMBLE

Le péage obligatoire s'applique en Allemagne à tous les véhicules et véhicules articulés allemands et étrangers à partir d'un PTAC de 7,5 tonnes sur toutes les autoroutes, stations-service et aires de repos comprises, et sur toutes les routes fédérales, même en agglomération.

Le système de péage de Toll Collect offre deux possibilités de paiement :

- le péage peut être réglé de manière automatique pendant le trajet au moyen d'un appareil embarqué (OBU - On-Board unit) ou
- manuellement, avant le départ, que ce soit via l'appli, sur Internet ou à un terminal de péage.

Pour profiter du système de perception automatique du péage au moyen d'un appareil embarqué, l'inscription de l'entreprise de transport et de ses véhicules assujettis au péage sur le portail clients de Toll Collect est nécessaire. Chaque véhicule est alors équipé d'un appareil embarqué chez un partenaire de service. Les clients inscrits peuvent payer le péage par carte de crédit ou carte carburant, par virement préalable du montant sur leur compte crédit auprès de Toll Collect, ou encore directement par prélèvement SEPA interentreprises (compte accréditif avec prélèvement automatique).

Pour le paiement manuel du péage, Toll Collect propose des modes d'enregistrement modernes avec une interface utilisateur uniforme. Les enregistrements et annulations sont possibles via l'appli, sur Internet ou à un terminal de péage de manière flexible. Chaque client peut utiliser tous les modes d'enregistrement manuel disponibles sans inscription préalable auprès de Toll Collect. Les clients payent leurs trajets soumis au péage avant le départ avec le moyen de paiement défini (valable uniquement pour les clients inscrits avec compte d'enregistrement), avec une carte de crédit ou une carte carburant, en liquide ou par pay-safecard. Le service clients de Toll Collect répond volontiers à toutes les questions sur les modes de paiement et sur l'ensemble du système de péage.

Bases juridiques régissant la perception du péage kilométrique:

- Loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG) du 12 juillet 2011 (BGBl. I, p. 1378), modifiée en dernier lieu par l'article 1 de la loi du 4 décembre 2018 (BGBl. I, p. 2251)
- Décret relatif à la perception, au contrôle du paiement et au remboursement du péage (décret sur le péage pour poids lourds - LKW-MautV) du 25 juin 2018 (BGBl. I p. 1156), modifié en dernier lieu par l'article 1 de la modification du décret sur le péage pour poids lourds du 19 décembre 2018 (BGBl. I p. 2700)
- Décret relatif au transfert des compétences d'adoption de prescriptions légales à l'Office fédéral du transport de marchandises (BAGÜV) du 14 janvier 2016 (BAnz AT 26.01.2016 V1), modifié par l'article 1 du décret du 11 juillet 2018 (BAnz AT 30.07.2018 V1)
- Décret relatif à la détermination de nœuds de péage divergents pour les routes fédérales (BFStrMKnotV) du 31 juillet 2018 (BAnz AT 17.08.2018 V1)

Les versions actuelles de ces bases juridiques sont disponibles sur www.gesetze-im-internet.de.



PÉAGE OBLIGATOIRE

L'Office fédéral des routes (Bundesanstalt für Strassenwesen, BAST) publie sur Internet le réseau actuel des sections soumises au péage. Toutes les autoroutes et routes fédérales payantes sont listées sur www.mauttabelle.de.

2.1 Véhicules assujettis au péage

Sont assujettis au péage tous les véhicules ou véhicules articulés d'un PTAC de 7,5 tonnes au minimum

- destinés au transport de marchandises (1^{re} possibilité) ou
- utilisés à cet effet (2^e possibilité).

L'obligation de péage est justifiée dès que l'une des deux possibilités énoncées au § 1, alinéa 1, phrase 2, n° 1, de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG) est constatée.

Les véhicules destinés au transport de marchandises (1^{re} possibilité) sont assujettis au péage indépendamment du fait

- qu'il s'agisse d'un trajet effectué à titre privé,
- que des marchandises soient effectivement transportées,
- que le transport de marchandises serve des intérêts commerciaux externes (transport pour le compte d'autrui) ou internes à l'entreprise (transport pour son propre compte) ou
- que le véhicule concerné soit exonéré de la taxe sur les véhicules à moteur.

Le péage est obligatoire selon la 2^e possibilité à partir du moment où des véhicules ou des véhicules articulés sont utilisés pour transporter des marchandises contre rémunération ou pour les besoins internes d'une entreprise (transport de marchandises par route pour le compte d'autrui ou pour son propre compte).

Quel que soit leur pays d'origine, tous les clients doivent s'acquitter du péage pour tous leurs trajets parcourus sur des routes soumises au péage avec des véhicules assujettis au péage.

2.2 Réseau à péage

Le péage obligatoire est valable sur toutes les autoroutes, y compris les stations-service et aires de repos, sauf stipulation contraire ci-dessous, ainsi que sur toutes les routes fédérales. Les autoroutes au titre de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG) comprennent toutes les routes fédérales à grande circulation affectées officiellement au réseau autoroutier.

Les sections d'autoroute suivantes ne sont

pas soumises au péage selon le § 1, alinéa 3, n° 1 à 3, de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG) :

- la section de l'autoroute A6 comprise entre la frontière franco-allemande et l'échangeur Sarrebruck-Fechingen dans les deux sens de circulation,
- la section de l'autoroute A5 comprise entre la frontière germano-suisse et la frontière franco-allemande, et l'échangeur Müllheim/Neuenburg, dans les deux sens de circulation,
- les sections d'autoroute dont l'utilisation est soumise à un péage selon le § 2 de la loi relative au financement privé de la construction de routes à grande circulation du 30 août 1994 (BGBl. I, p. 2243) dans sa version actualisée.

Le réseau à péage comprend quelque 38 000 kilomètres de routes fédérales et environ 13 000 kilomètres d'autoroutes.

2.3 Véhicules non soumis au péage et véhicules exonérés de péage

La loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG) prévoit l'exonération de certains véhicules et véhicules articulés (par simplification, les « véhicules »). Il s'agit d'une part des véhicules qui n'entrent pas dans les critères de définition des véhicules assujettis au péage (véhicules non soumis au péage) et d'autre part des véhicules pour lesquels la loi prévoit des dérogations (véhicules exonérés de péage). Dans tous les cas, le fait de savoir si un véhicule est soumis au péage ou non découle directement de la loi. Une demande de constatation auprès



de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) ou de Toll Collect n'est ni prévue ni nécessaire.

Les véhicules qui ne correspondent pas à la définition légale des véhicules assujettis au péage (selon le § 1, alinéa 1, phrase 2, de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG)) sont les véhicules qui ne sont

- a) ni conçus pour le transport de marchandises (p. ex. les machines automotrices)
- b) ni utilisés pour le transport de marchandises pour le compte d'autrui ou pour le propre compte de l'entreprise, contre rémunération ou pour les besoins internes de l'entreprise (au sens du § 1 de la loi relative au transport routier de marchandises (GüKG)).

On considère que les véhicules ne sont pas soumis au péage uniquement lorsque ces deux conditions s'appliquent simultanément.

De plus, les véhicules et véhicules articulés suivants sont exonérés de péage selon le § 1, alinéa 2, de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG) :

1. les véhicules de transport collectif,
2. les véhicules des forces armées, des services de police, de protection civile et de protection en cas d'urgence collective, de sapeurs-pompiers et autres services d'urgence ainsi que les véhicules de l'État fédéral,
3. les véhicules destinés exclusivement à l'entretien et à la maintenance des routes, y compris les véhicules de nettoyage et de déneigement des voies publiques,



4. les véhicules destinés exclusivement aux activités foraines et circassiennes,
5. les véhicules utilisés par des organisations caritatives ou d'utilité publique pour transporter l'aide humanitaire destinée à secourir des personnes en détresse,
6. les véhicules agricoles ou forestiers conformément au § 2, alinéa 1, n° 7, de la loi relative au transport routier de marchandises, ainsi que les trajets à vides connexes,
7. les véhicules électriques au sens du § 2, n° 1, de la loi sur la mobilité électrique (EmoG) dans sa version actualisée,
8. les véhicules fonctionnant au gaz naturel, du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2020. À compter du 1er janvier 2021, les parties du tarif kilométrique relatives aux coûts d'infrastructure conformément au § 3, alinéa 1, n° 1, et aux coûts des nuisances sonores engendrées conformément au § 3, alinéa 1, n° 3, devront être acquittées pour les véhicules fonctionnant au gaz naturel.

Tous ces véhicules motorisés profitent de l'exonération de péage pour les faits relevant des n° 2 à 4, à la condition que leur aspect extérieur laisse reconnaître clairement leur destination d'usage.

Pour les véhicules articulés et en général pour toutes les configurations de cas correspondant aux n° 1 à 8, le véhicule motorisé est déterminant pour l'exonération de péage du véhicule articulé.

Les véhicules non assujettis au péage peuvent être inscrits auprès de Toll Collect. Cette inscription est facultative, elle ne revêt pas un caractère obligatoire. Une inscription permet d'éviter des arrêts, procédures de contrôle et consultations superflus. L'inscription est valable deux ans au maximum. Elle peut être prolongée par la suite. Les inscriptions qui n'ont pas fait l'objet d'une prolongation avant la date d'expiration prennent automatiquement fin.

Toutes les données communiquées par le formulaire d'inscription relatif aux véhicules non assujettis au péage doivent être complètes et conformes à la vérité. La responsabilité de l'exactitude et de l'exhaustivité des données communiquées dans le cadre de l'inscription d'un véhicule non assujetti au péage incombe au demandeur (principe de l'auto-déclaration). L'inscription de véhicules n'entraîne pas la reconnaissance juridique de l'exonération du péage par Toll Collect ou par

l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG). Ces autorités compétentes sont en droit de contrôler à tout moment l'exactitude des données communiquées. Pour de plus amples informations concernant les conditions préalables, voir le § 1, alinéas 1 et 2, de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG).

2.4 Compétences

2.4.1 Compétences de Toll Collect

Les prescriptions légales relatives au péage obligatoire établissent précisément les véhicules et les routes pour lesquels un péage doit être acquitté ainsi que les modalités de perception et de contrôle. Les prescriptions légales relatives au péage obligatoire définissent le cadre dans lequel Toll Collect doit agir en tant qu'entreprise de droit privé travaillant pour le compte du ministère fédéral des transports et des infrastructures numériques (BMVI). Toll Collect a mis en place le système de péage et l'exploite.

En tant qu'entreprise concessionnaire, Toll Collect s'est en outre vu confier les



tâches suivantes :

- la constatation de l'utilisation de routes soumises au péage,
- le contrôle du paiement conforme du péage,
- la perception a posteriori du péage dans certains cas particuliers.

Toll Collect n'a aucune influence sur les décisions relatives aux types de véhicules assujettis au péage, aux routes soumises au péage obligatoire, au montant des tarifs kilométriques, ni à la définition des catégories de pollution. Ces décisions sont du ressort du législateur.

2.4.2. Compétences relatives aux contrôles et aux procédures de sanction administrative : Office fédéral du transport de marchandises (BAG)

Le contrôle du paiement correct du péage et la répression des infractions se rapportant au péage obligatoire sont de la compétence de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG). En cas de constat de non-paiement ou de paiement incorrect du péage sur une route soumise au péage empruntée par un véhicule assujetti au péage, les droits de péage correspondant au trajet parcouru seront perçus a posteriori. S'il n'est pas possible

de déterminer précisément le trajet soumis au péage effectivement parcouru, le forfait perçu a posteriori correspondra au montant dû pour 500 kilomètres. Lors du contrôle, l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) collecte toutes les données nécessaires, comme les numéros d'immatriculation ou les caractéristiques de tarif. Il engage ensuite une procédure de sanction administrative. Le montant des contraventions peut atteindre 20 000 euros.

2.4.3. Compétences relatives au réseau à péage : Office fédéral des routes (Bundesanstalt für Strassenwesen, BAST)

L'autorité compétente pour la détermination du réseau soumis au péage est l'Office fédéral des routes (Bundesanstalt für Straßenwesen, BAST). Sur la base du système fédéral d'information routière (BISStra), dans lequel sont intégrées les données des Länder, par exemple en cas de réalisation de nouvelles sections de route, le réseau à péage fait l'objet d'une actualisation tous les mois ou tous les deux mois. Le tableau de péage actualisé correspondant établi à partir de ces données est publié sur Internet à l'adresse www.mauttabelle.de.



INSCRIPTION

Pour un paiement confortable du péage, la première étape consiste à procéder à une inscription simple et rapide de l'entreprise de transport et de ses véhicules assujettis au péage sur le portail clients de Toll Collect. Le portail clients est un espace Internet sécurisé disponible en allemand, en anglais, en français et en polonais.

Les nouveaux clients établissent leurs futures données d'accès au portail clients de Toll Collect au moment de l'inscription usager. Les clients qui sont déjà inscrits auprès de Toll Collect et qui veulent utiliser le portail clients peuvent demander les codes d'activation via le formulaire de contact disponible sur le site internet www.toll-collect.de.



Sur le portail, les clients peuvent consulter en un clin d'œil toutes les données actuelles concernant leur entreprise et leurs véhicules. En quelques clics, ils peuvent inscrire de nouveaux véhicules ou modifier des données de véhicule déjà enregistrées. La modification des données du véhicule s'effectue à la rubrique « Affichage et modifier des véhicules ». Les modifications peuvent porter sur la catégorie de pollution, sur le nombre d'essieux et sur le PTAC, ou encore sur le numéro d'immatriculation et sur le code du pays. Le client reçoit une confirmation écrite de ses modifications dès qu'elles ont été réalisées dans le système.



Le portail clients de Toll Collect offre de nombreux avantages :

- Inscription rapide des véhicules assujettis au péage : le client peut convenir d'un rendez-vous chez un partenaire de service pour l'installation de l'appareil embarqué dès réception de la confirmation d'inscription.
- Les données de véhicule déjà enregistrées peuvent être modifiées facilement et actualisées par téléphonie mobile dans l'appareil embarqué.
- La désinscription de véhicules sans ap-

pareil embarqué (également pour les véhicules dont l'appareil embarqué a déjà été retiré) peut être réalisée directement sur le portail.

- Le client peut consulter et modifier à tout moment les données actuelles de l'entreprise et des véhicules.
- Les données du contrat et le mode de paiement actuel peuvent être modifiés.
- Les documents de facturation actuels comme les relevés de péage, les relevés détaillés des trajets, les détails sur le trajet et les factures peuvent être consultés et téléchargés.
- Le client peut consulter les trajets qui n'ont pas encore été facturés ainsi que les factures ouvertes.

S'il ne souhaite pas procéder à l'inscription disponible dans les quatre langues allemand, anglais, français et polonais sur le portail clients, le client peut également se procurer un formulaire d'aide pour remplir la fiche d'inscription en allemand sur simple demande auprès du service clients de Toll Collect, ou le télécharger en ligne dans 23 autres langues. Ces documents doivent ensuite être imprimés, signés et marqués du cachet de l'entreprise avant d'être envoyés par mail, fax ou voie postale à Toll Collect.

MODES D'ENREGISTREMENT

Le péage est dû uniquement en cas d'utilisation de sections soumises au péage. Le système de perception du péage mis en place par Toll Collect fonctionne selon ce principe. Le client peut décider s'il souhaite régler le péage par enregistrement manuel ou automatique.

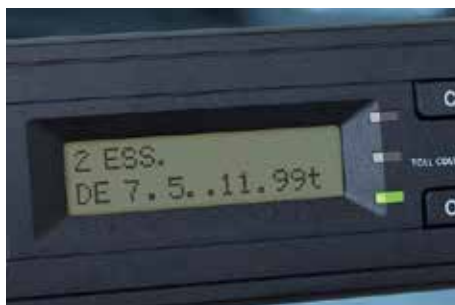
4.1 Enregistrement automatique par appareil embarqué

Après inscription de son entreprise de transport et de ses véhicules assujettis au péage auprès de Toll Collect, le client peut faire installer un appareil embarqué dans chaque véhicule par un partenaire de service. La détection et la facturation des sections à péage parcourues au moyen de l'appareil embarqué est le mode de règlement du péage le plus simple et le plus pratique pour les entreprises de transport.



4.1.1 Mode de fonctionnement de l'appareil embarqué

L'appareil embarqué se met automatiquement en marche au moment de l'allumage. Le conducteur est tenu de vérifier les données saisies (nombre d'essieux, PTAC et catégorie de pollution) avant chaque trajet et de les modifier si nécessaire.



Au niveau de l'appareil embarqué, le PTAC déclaré par le détenteur du véhicule au moment de l'inscription est toujours enregistré de manière permanente. Si le PTAC est modifié en cas d'attelage ou de détachement d'une remorque, le PTAC déclaré doit être modifié dans l'appareil embarqué avant le début du trajet. Après le rallumage, la catégorie de poids réglée pour le dernier trajet s'affiche toujours.

Le poids des véhicules est réglé par paliers de sélection de 1,5 tonne à partir de 7,5 tonnes. Une catégorie de poids inférieure au PTAC enregistré sur l'appareil embarqué ne peut pas être réglée. Au début du trajet, l'écran de l'appareil embarqué affiche de manière permanente la catégorie de poids sélectionnée :

- < 7,5 tonnes
- ≥ 7,5 tonnes-11,99 tonnes
- ≥ 12 tonnes-18 tonnes
- > 18 tonnes

Modification importante : À compter du 1er janvier 2019, pour déterminer le PTAC de véhicules articulés, par dérogation au

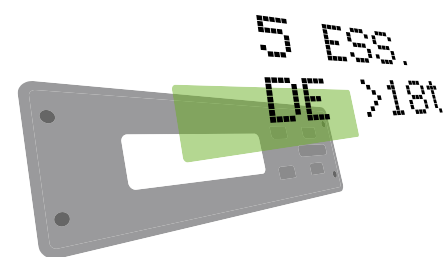
code allemand d'homologation des véhicules routiers (StVZO), on additionnera les PTAC de chaque véhicule. Les charges d'appui et de remorque ne seront plus prises en considération pour le calcul.

En outre, il convient d'adapter le nombre d'essieux actuel dans la mesure où le PTAC est supérieur à 18 tonnes et que le nombre d'essieux diffère du nombre d'essieux personnalisé enregistré dans l'appareil embarqué. Il est également possible d'indiquer le nombre d'essieux pour les véhicules et véhicules articulés d'un PTAC inférieur ou égal à 18 tonnes. Le conducteur peut aussi indiquer de manière facultative un centre de coûts, afin de faciliter l'affectation ultérieure des trajets à certaines commandes dans la comptabilité de l'entreprise.

L'appareil embarqué envoie les caractéristiques spécifiques au véhicule en différé et de manière cryptée au centre de calcul. Les données sont affectées au réseau à péage dans le centre de calcul Toll Collect. Le montant du péage est ensuite calculé dans le centre de calcul pour les sections sou-

mises au péage sur la base des caractéristiques de tarif spécifiques au véhicule.

Le nombre d'essieux, la catégorie de poids et le pays (DE, AT) dans lequel le poids lourd soumis au péage est actuellement en route s'afficheront à l'écran pendant le trajet. Une LED verte signale au conducteur que la perception du péage fonctionne correctement. Si tel n'est pas le cas, le mode d'emploi peut aider à en trouver les causes possibles. Le mode d'emploi actuel est disponible au téléchargement sur le site www.toll-collect.de.



Le péage dû est affecté au client à l'aide du numéro d'immatriculation du véhicule. Si un péage doit être acquitté, l'entreprise de transport 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 » (sous 48 heures maximum, et généralement dans un délai plus court) les informations sur les différents trajets et les montants de péage correspondants.

4.1.2 Installation de l'appareil embarqué

Le client convient d'un rendez-vous avec un partenaire de service autorisé par Toll Collect en vue de l'installation de l'appareil embarqué. Ces garages sélectionnés et spécialisés sont présents dans toute l'Allemagne ainsi que dans d'autres pays européens. La page internet www.toll-collect.de/partner-fr offre la possibilité d'effectuer une recherche par site. Il suffit de saisir la rue, le lieu ou le code postal pour que les coordonnées du partenaire de service le plus proche s'affichent.



L'appareil embarqué est mis gratuitement à la disposition du client. Une fois installé dans le véhicule, il reste la propriété de Toll Collect. Les frais d'installation ainsi que les frais personnels engagés dans le cadre de cette installation sont à la charge du client. En règle générale, le temps d'installation ne dépasse pas quatre heures par véhicule. Sur les véhicules neufs, le temps d'installation peut éventuellement être plus court si le poids lourd a préalablement été équipé en usine, à la demande du client, de l'antenne et des câbles nécessaires à l'installation de l'appareil embarqué.

Non assujetti au péage



Parallèlement à l'installation de l'appareil embarqué, le montage comprend les étapes suivantes :

- personnalisation de l'appareil embarqué sur site par le partenaire de service (transmission des données du véhicule et du client),
- montage du câble d'antenne et de l'antenne,
- connexion à un signal de vitesse approprié,
- connexion au réseau de bord,
- installation de l'appareil embarqué, trajet d'essai et initiation du client,
- confirmation sur le certificat d'installation, par le client et par le partenaire de service, de l'installation conforme de l'appareil embarqué.

4.2 Enregistrement manuel

L'enregistrement manuel pour le paiement du péage propose un accès adapté à chaque client.

Il est possible de s'enregistrer :

- via l'appli Toll Collect,
- via l'enregistrement en ligne disponible aussi bien sur les ordinateurs fixes que sur les tablettes et les smartphones,
- ainsi qu'aux quelque 1 100 nouveaux terminaux de péage sur environ 675 sites en et hors Allemagne.

La structure technique et le design sont les mêmes sur tous les supports d'accès à la procédure d'enregistrement manuelle. Quelle que soit la méthode qu'il choisit pour payer manuellement son péage, le client profite toujours de la même inter-

face utilisateur pour un enregistrement simple et rapide. L'enregistrement peut être effectué jusqu'à 24 heures à l'avance.

Après avoir indiqué le début du trajet, le conducteur saisit toutes les données du véhicule importantes telles que le numéro d'immatriculation, le nombre d'essieux, la catégorie de pollution et de poids, et définit les points de départ, de destination et de transit du trajet en saisissant l'adresse, en sélectionnant les points d'intérêt (Points of Interest ou Poi) ou en cliquant sur la carte (service d'itinéraire spécifique au véhicule, sur la base de l'adresse pour l'ensemble du réseau routier allemand). Le montant du péage pour le trajet sélectionné au sein du réseau soumis au péage est ensuite calculé. Le calcul du trajet s'effectue à l'aide des indications du conducteur en tenant compte des restrictions d'accès spécifiques au véhicule, comme les routes barrées ou les limitations de poids.

La procédure d'enregistrement manuel offre aux clients de nombreux avantages :

- Chaque client peut utiliser tous les modes d'enregistrement manuel disponibles sans inscription préalable auprès de Toll Collect.
- Le service d'itinéraire spécifique au véhicule et aux adresses sur l'ensemble du réseau routier allemand, avec sélection des points de départ, de destination et de transit par saisie de l'adresse, sélection des points d'intérêt ou par simple clic sur la carte, est particulièrement utile au moment de la planification individuelle de l'itinéraire, et inclut également les trajets non soumis au péage.

- Le calcul du trajet s'effectue en tenant compte des restrictions d'accès spécifiques aux véhicules, comme les routes barrées ou les limitations de poids.
- À la fin de la procédure d'enregistrement, le client peut obtenir sur demande non seulement le ticket d'enregistrement, mais également ses instructions de navigation.
- Il peut imprimer tous les tickets, les télécharger, les envoyer par e-mail non crypté, ou faire transférer le numéro d'enregistrement par SMS sur son téléphone portable.
- Par exemple, il est également possible, dans le cadre de la procédure d'enregistrement manuel, d'enregistrer un trajet en ligne et de l'annuler en cours de route via l'appli.

L'enregistrement manuel offre par ailleurs un service supplémentaire aux clients non inscrits : en créant un compte d'enregistrement, ils peuvent sauvegarder les véhicules qu'ils enregistrent souvent manuellement, les trajets fréquemment parcourus et jusqu'à trois moyens de paiement. Cela rend les procédures d'enregistrement plus efficaces et permet au client d'économiser du temps. Le client peut à tout moment gérer et supprimer les données enregistrées dans l'appli ou via l'enregistrement en ligne.

4.2.1 Enregistrement via l'appli

Toll Collect propose une appli pour smartphones et tablettes, qui est le moyen le plus flexible pour accéder au système d'enregistrement manuel. Les enregistrements sont ainsi possibles en tout lieu et à tout moment. Ils peuvent même être effectués directement depuis le véhicule en stationne-

ment, par smartphone ou sur tablette. L'appli peut être utilisée en allemand, en anglais, en français ou en polonais.



L'appli Toll Collect peut être téléchargée gratuitement dans les magasins de tous les systèmes d'exploitation courants (Android, iOS, Windows Phone).

4.2.2 Enregistrement en ligne

La procédure d'enregistrement par Internet est indépendante du type de client (inscrit ou non inscrit) et fonctionne sur tous les terminaux mobiles compatibles Internet (p. ex. : PC, smartphone ou tablette), et donc de manière fixe ou mobile. L'application est compatible avec les navigateurs Internet les plus utilisés.

Le client accède à la page d'accueil de la procédure d'enregistrement en ligne sur www.toll-collect.de, « Réserver un trajet ». L'enregistrement peut ici aussi s'effectuer en allemand, en anglais, en français ou en polonais. L'utilisation d'un logiciel spécial n'est pas nécessaire.

Pour l'enregistrement en ligne, les clients inscrits peuvent utiliser leurs données d'accès au portail clients de Toll Collect. Les données sauvegardées dans le portail

clients, p. ex. concernant les véhicules, sont alors disponibles rapidement dans le cadre de l'enregistrement manuel, et le paiement est généralement effectué selon le mode de paiement défini. Les clients non inscrits s'enregistrent soit avec un compte d'enregistrement existant, soit directement en ligne sans inscription préalable.



4.2.3 Enregistrement au terminal de péage

Tous les clients, inscrits ou non, peuvent procéder à un enregistrement manuel aux terminaux de péage. Les terminaux portent la mention « Toll Collect ».

Environ 1 100 terminaux de péage modernes (en intérieur et à l'extérieur) sont disponibles pour l'enregistrement dans des grandes stations-service, aires de service et aires de repos, aussi bien en Allemagne qu'à l'étranger, à proximité des frontières.

Pour procéder à l'enregistrement au terminal, les clients inscrits utilisent également leurs données d'accès au portail clients de Toll Collect. Tous les véhicules et moyens de paiement inscrits dans le portail clients peuvent ainsi être utilisés pour l'enregistrement manuel.

La procédure d'enregistrement s'apparente à l'achat d'un ticket de transport. Le terminal s'utilise via un écran tactile et un clavier d'identification personnelle.

En plus de l'impression des tickets (notamment le ticket d'enregistrement et les instructions de navigation), le client peut également se faire envoyer par e-mail non crypté tous les tickets d'un terminal de péage.

Le paiement en espèces est possible sur près de 800 terminaux de péage directement auprès du gérant du site sur lequel se trouve la station de péage, en euro ou dans la monnaie acceptée sur ce site. En outre, le paiement sans espèces est possible sur tous les terminaux avec une carte de crédit ou une carte carburant acceptée, ainsi que par paysafecard. Les clients inscrits paient avec le moyen de paiement défini.

La recherche par site sur www.toll-collect.de/terminal-fr permet aux clients de trouver les stations de péage et les partenaires de service, même en déplacement. Les données telles que la rue, le lieu ou le code postal doivent être saisies pour que la station de péage la plus proche s'affiche.

Et c'est encore plus simple en activant la localisation sur son smartphone ou sa tablette : le site du terminal de péage le plus proche s'affiche alors automatiquement sur l'écran.

La recherche en ligne mobile est optimisée pour les systèmes d'exploitation iOS et Android et pour les navigateurs Chrome et Firefox. La recherche peut bien sûr aussi s'effec-

tuer sur PC à l'adresse www.toll-collect.de.

4.2.4 Annulations et modifications dans le cadre de la procédure d'enregistrement manuel

Les trajets soumis au péage peuvent être annulés tant que le trajet enregistré n'a pas encore été entièrement parcouru et que le moment de l'annulation est antérieur à la fin de la durée de validité du trajet enregistré. Toute modification de parcours sur un trajet enregistré doit également être réalisée par le biais d'une annulation suivie d'un enregistrement du nouveau trajet.

Pour procéder à une annulation dans le cadre de la procédure manuelle, le client peut utiliser tous les moyens d'enregistrement disponibles, quel que soit le moyen utilisé pour l'enregistrement initial. Si le client a par exemple enregistré son trajet à un terminal de péage, il peut également l'annuler ou le modifier via l'enregistrement en ligne ou via l'appli.

Après l'annulation, le montant du remboursement sera toujours reversé au client avec le moyen de paiement utilisé initialement. Si le paiement de l'enregistrement a été préalablement effectué en espèces, une « demande de remboursement après annulation » est nécessaire. Le montant est alors immédiatement viré sur le compte bancaire indiqué.

Les modifications et les annulations sont payantes, à l'exception des annulations immédiates dans les 15 minutes qui suivent l'enregistrement si, au moment de l'annulation, la durée de validité n'a pas encore

commencé. Dans tous les autres cas, les frais d'annulation s'élèvent à 3 euros. Une annulation n'est pas possible si le montant du remboursement est inférieur ou égal aux frais d'annulation de 3 euros.

Une annulation de trajet auprès de Toll Collect n'est plus possible après écoulement de la durée de validité du ticket d'enregistrement.

4.2.5 Demande de remboursement

Après écoulement de la durée de validité du ticket d'enregistrement, le client peut faire une demande de remboursement du péage payé auprès de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG). Il doit alors être en mesure de prouver que le ticket n'a pas pu être utilisé pour des raisons effectives. Cette demande doit être effectuée dans les deux mois qui suivent la fin de la durée de validité du ticket d'enregistrement. Le formulaire de demande correspondant peut être téléchargé via Internet sur www.bag.bund.de ou commandé à l'adresse suivante :

Bundesamt für Güterverkehr (BAG)
Werderstraße 34
50672 Cologne
Allemagne

La demande de remboursement auprès de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) est payante. Les frais de traitement s'élèvent à 20 euros.



5

MONTANT DU PÉAGE

Le péage est calculé sur la base du trajet soumis au péage parcouru par le véhicule et d'un tarif kilométrique en centimes/kilomètre qui comprend une part pour les coûts encourus liés à la pollution de l'air, une part pour ceux liés aux nuisances sonores, et une part pour les coûts d'infrastructure.

La part du tarif kilométrique liée aux coûts d'infrastructure dépend de la catégorie d'essieux et de poids, la part du tarif kilométrique liée à la pollution de l'air générée dépend de la catégorie de pollution. Chaque véhicule est classé selon sa

catégorie de pollution dans une des six catégories A, B, C, D, E ou F. L'indication de la catégorie de pollution relève de la responsabilité du client qui est tenu, selon le principe d'auto-déclaration, d'indiquer correctement toutes les données pertinentes pour le péage. La part du tarif kilométrique liée aux nuisances sonores est perçue de la même manière pour tous les véhicules selon un forfait.

Les tarifs kilométriques de la catégorie F s'appliquent aux véhicules sans catégorie de pollution ou appartenant à la catégorie de pollution S1. Les tarifs de la catégorie

E s'appliquent aux véhicules de la catégorie de pollution S2. Les tarifs de la catégorie D s'appliquent aux véhicules de la catégorie de pollution S3. Les véhicules de la catégorie S2 équipés d'un système de réduction des particules de la CRP* 1, 2, 3 ou 4 bénéficient des tarifs kilométriques plus avantageux de la catégorie D. Les tarifs qui s'appliquent aux véhicules des catégories de pollution S4 et S3 combinées à la CRP* 2, 3 ou 4 sont ceux de la catégorie C. Pour les véhicules de la catégorie de pollution S5 qui répondent à la norme EEV 1, on applique les tarifs de la catégorie B et pour les véhicules de la catégorie de pollution S6, les tarifs de la catégorie A.

Évaluation de la catégorie de pollution d'un véhicule assujéti au péage

Pour les véhicules allemands immatriculés en Allemagne et disposant d'un certificat d'immatriculation européen harmonisé, la catégorie d'émission est lisible en texte clair au point 14, ou reconnaissable aux chiffres du code figurant au point 14.1. Des informations complémentaires concernant les différentes catégories de pollution sont fournies dans le document « Règles de détermination de la catégorie de pollution » disponible sur le site internet www.toll-collect.de.

Catégories de pollution selon la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG)

	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie D	Catégorie E	Catégorie F
Catégorie de pollution	S6	EEV 1 Euro 5	S4, S3 avec CRP 2*	S3, S2 avec CRP 1*	S2	S1, aucune catégorie de pollution
Catégorie de pollution Euro	Euro 6	EEV 1 Euro 5	Euro 4, Euro 3 + CRP 2*	Euro 3, Euro 2 + CRP 1*	Euro 2	Euro 1, Euro 0
Catégorie de pollution dans le système Toll Collect**	07	06 05	04	03	02	01

* Les CRP (catégories de réduction des particules) sont des normes de transformation visant à réduire les émissions de particules. La catégorie D requiert la CRP 1 ou supérieure, la catégorie C requiert la CRP 2 ou supérieure.

** La catégorie de pollution dans le système Toll Collect est présentée dans les informations sur le tarif du relevé détaillé des trajets et des détails sur le trajet.



Tarifs kilométriques par kilomètre à compter du 1er janvier 2019

1		+	2	+	3		=	4
Catégorie de pollution	Part du tarif kilométrique * dédiée aux coûts externes Pollution de l'air		Part du tarif kilométrique * dédiée aux coûts externes Nuisances sonores		Catégorie de poids et d'essieux	Part du tarif kilométrique * dédiée à l'infrastructure		Tarif kilométrique *
Euro 6	1,1	0,2	7,5–11,99 t	8,0	9,3			
			12–18 t	11,5	12,8			
			>18 t jusqu'à 3 essieux	16,0	17,3			
			>18 t à partir de 4 essieux	17,4	18,7			
Euro 5, EEV 1	2,2	0,2	7,5–11,99 t	8,0	10,4			
			12–18 t	11,5	13,9			
			>18 t jusqu'à 3 essieux	16,0	18,4			
			>18 t à partir de 4 essieux	17,4	19,8			
Euro 4, Euro 3 + CRP 2**	3,2	0,2	7,5–11,99 t	8,0	11,4			
			12–18 t	11,5	14,9			
			>18 t jusqu'à 3 essieux	16,0	19,4			
			>18 t à partir de 4 essieux	17,4	20,8			
Euro 3, Euro 2 + CRP 1**	6,4	0,2	7,5–11,99 t	8,0	14,6			
			12–18 t	11,5	18,1			
			>18 t jusqu'à 3 essieux	16,0	22,6			
			>18 t à partir de 4 essieux	17,4	24,0			
Euro 2	7,4	0,2	7,5–11,99 t	8,0	15,6			
			12–18 t	11,5	19,1			
			>18 t jusqu'à 3 essieux	16,0	23,6			
			>18 t à partir de 4 essieux	17,4	25,0			
Euro 1, Euro 0	8,5	0,2	7,5–11,99 t	8,0	16,7			
			12–18 t	11,5	20,2			
			>18 t jusqu'à 3 essieux	16,0	24,7			
			>18 t à partir de 4 essieux	17,4	26,1			

* Toutes les indications relatives au tarif kilométrique et aux parts du tarif kilométrique sont en centimes/kilomètre.

** Les CRP (catégories de réduction des particules) sont des

normes de transformation visant à réduire les émissions de particules. La catégorie D requiert la CRP 1 ou supérieure, la

catégorie C requiert la CRP 2 ou supérieure.

Remarque : l'essieu tandem compte pour deux essieux, l'essieu tridem pour trois essieux. Les essieux relevables sont toujours pris en compte, que l'essieu d'un véhicule soit sous contrainte durant le transport ou qu'il soit relevé, c'est-à-dire sans contact avec la voie. Le transporteur soumis au péage est dans l'obligation, si l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) le demande, de prouver l'exactitude de tous les faits essentiels pour la perception du péage en présentant des documents appropriés (§ 5 de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG) en relation avec les §§ 6 et 2 du décret sur le péage pour poids lourds (LKW-MautV)). Pour les véhicules allemands immatriculés en Allemagne et disposant d'un certificat d'immatriculation européen harmonisé, la catégorie d'émission est lisible en texte clair au point 14, ou reconnaissable aux chiffres du code figurant au point 14.1 (§ 7 du décret sur le péage pour poids lourds (LKW-MautV)).

Pour les véhicules non immatriculés en Allemagne, des règles de présomption échelonnées dans le temps sont applicables lorsque la catégorie de pollution ne peut pas être prouvée d'une autre manière, en particulier par des documents relatifs au respect de certaines exigences environnementales dans le trafic CEMT (Conférence européenne des ministres des transports) (§ 8 du décret sur le péage pour poids lourds (LKW-MautV)). La charge d'allégation et la charge de la preuve pour tous les faits relevant du péage reviennent au transporteur soumis au péage. Toute violation de l'obligation de prouver est passible d'une amende.

TOLL-EasyChange

Pour modifier les données du véhicule sur un poids lourd avec appareil embarqué, le client peut utiliser TOLL-EasyChange. Une fois la demande de modification envoyée, les données du véhicule modifiées sont transmises tout simplement par téléphonie mobile à l'appareil embarqué. TOLL-EasyChange permet de modifier non

seulement les données du véhicule (catégorie de pollution, nombre d'essieux, PTAC), mais également le code du pays et le numéro d'immatriculation. Cela permet d'économiser des frais de garage et des temps d'immobilisation.

La modification des données du véhicule peut être effectuée en toute simplicité sur le portail clients de Toll Collect. L'indication « RÉCEPTION NOUV. DONNÉES » apparaît brièvement sur l'écran de l'appareil embarqué au moment de sa première remise en marche pour signaler qu'une demande de modification a été faite sur le portail clients. La remarque « ACTUALISATION DES DONNÉES » ainsi que les données modifiées n'apparaissent pendant quelques secondes à l'écran de l'appareil embarqué que lorsque le contact est à nouveau coupé et rallumé. Toll Collect fait parvenir au client une confirmation écrite des modifications une fois qu'elles ont été prises en compte par le système. Le cas échéant, les kilomètres parcourus sont calculés sur la base des tarifs modifiés dès que l'appareil embarqué dispose des nouvelles données.

Il est recommandé au client de mettre l'appareil embarqué en mode « Perception manuelle du péage » et de régler le péage à l'aide d'un mode d'enregistrement manuel tant que la demande de modification n'est pas clôturée.

6

MODES DE PAIEMENT

Les modes de paiement disponibles pour le péage sont les suivants :

Clients inscrits

- Règlement par compte créditif (virement préalable)
- Compte créditif avec prélèvement automatique (prélèvement SEPA interentreprises)
- Cartes de crédit
- Cartes carburant
- Système LogPay

Clients non inscrits/clients non inscrits avec compte d'enregistrement

- Espèces
- paysafecard
- Cartes de crédit
- Cartes carburant



6.1 Modes de paiement pour les clients inscrits

Les clients qui sont inscrits auprès de Toll Collect peuvent régler le péage de différentes manières.

6.1.1 Règlement par compte créditif (virement préalable)

Le client paie suffisamment à l'avance le péage prévu sur son compte crédit auprès de Toll Collect. Le virement est effectué avec mention du numéro d'utilisateur et le terme « Maut » en tant que « référence de paiement » sur le compte bancaire suivant :

Bénéficiaire : Toll Collect GmbH
Banque : Helaba
IBAN : DE88 3005 0000 0001 6401 19
BIC/Code SWIFT : WELADED

Pour plus de rapidité

Les délais de traitement habituels, qui peuvent différer d'une banque et d'un pays à l'autre, doivent être respectés lors du réapprovisionnement du compte crédit. Pour aller plus vite, le crédit péage peut également être rechargé par carte de crédit via Paytoll (www.paytoll.eu) en une journée seulement.

Le solde du compte crédit peut être communiqué sur demande par téléphone à tout moment par le service clients de Toll Collect. Pour des raisons techniques, le solde réel peut cependant différer du solde communiqué au moment de la demande.

6.1.2 Compte créditif avec prélèvement automatique (prélèvement SEPA interentreprises)

Dans le cadre de cette procédure, Toll Collect veille à ce que le crédit soit toujours approvisionné à temps, de manière très pratique par simple prélèvement SEPA interentreprises. Toll Collect ajuste quotidiennement le crédit du client sur son compte crédit en fonction des trajets effectivement parcourus. En temps utile, Toll Collect effectue un prélèvement sur le compte bancaire du client avant épuisement de son crédit. Le client décide si son compte crédit doit être approvisionné à l'avance pour une durée de 14 ou de 30 jours.

Avantages :

- aucun dépôt de garantie,
- aucun contrôle de solvabilité comme pour les autres modes de paiement,
- aucun verrouillage de l'appareil embarqué pour cause de crédit insuffisant,
- aucun déverrouillage payant de l'appareil embarqué,
- facturation directe du péage avec Toll Collect,
- communication préalable du montant et de la date du prélèvement par e-mail,
- autorisation de prélèvement préalable pour 14 ou 30 jours.

Des informations complémentaires sont disponibles sur www.toll-collect.de/prelevement ou directement auprès du service clients de Toll Collect.

6.1.3 Autres modes de paiement

Le péage peut également être réglé en passant par un prestataire de services de paiement qui garantit à Toll Collect la régularisation des droits de péage échus jusqu'à la limite du plafond convenu.

Cartes de crédit

En cas de paiement du péage par carte de crédit, le client conclut tout d'abord un contrat avec un fournisseur de cartes de crédit accepté par Toll Collect. Le client règle ensuite le péage à Toll Collect sur la base du contrat de carte de crédit conclu avec ce fournisseur.

Cartes carburant

En cas de paiement du péage par carte carburant, le client conclut tout d'abord un contrat avec un fournisseur de cartes carburant accepté par Toll Collect. Le client règle ensuite le péage à Toll Collect sur la base du contrat de carte carburant conclu avec ce fournisseur.

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.

Système LogPay

Dans le cas d'un paiement du péage par le biais du système LogPay, le client conclut

tout d'abord un contrat avec LogPay Financial Services. Le client règle ensuite le péage à Toll Collect en passant par LogPay Financial Services.

Vous trouverez des informations complémentaires sur les sites internet des prestataires de service.

6.2 Modes de paiement disponibles pour les clients non inscrits/clients non inscrits avec compte d'enregistrement

Dans le cadre de l'enregistrement manuel, les clients non inscrits et les clients non inscrits avec compte d'enregistrement peuvent utiliser différents modes de paiement pour régler le péage par le biais de l'appli, via l'enregistrement en ligne ou aux terminaux de péage.

6.2.1 Espèces

Sur 800 des quelque 1 100 terminaux de péage, les clients peuvent régler le péage en espèces en euros ou dans la monnaie acceptée par le gérant.

6.2.2 paysafecard

Dans le cadre de la procédure d'enregistrement manuel, Toll Collect offre la possibilité d'utiliser un moyen de paiement électronique qui fonctionne sur le principe du paiement préalable. Cela permet au client de payer son enregistrement via un PC, un smartphone, une tablette, ou via l'appli. Le client peut acheter son bon paysafe-

card sur les sites de vente paysafecard, p. ex. dans les stations-service, kiosques ou bureaux de poste. Pour régler le péage dû, il suffit de saisir en ligne le PIN paysafecard à 16 caractères. Des informations complémentaires sont disponibles sur www.paysafecard.de.

6.2.3 Cartes carburant et cartes de crédit

Les cartes carburant et cartes de crédit permettent de payer sans espèces avec tous les moyens d'enregistrement manuel disponibles. La liste des cartes 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.



FACTURATION POUR LES CLIENTS INSCRITS

7.1 Relevé du péage ordinaire

Les clients inscrits reçoivent régulièrement, actuellement sur une base mensuelle, un relevé du péage. Ce relevé comprend la somme de tous les droits de péage échus pendant la période de facturation et précise la part des coûts externes (pollution de l'air et nuisances sonores). Dans certains cas, le relevé du péage peut comprendre également des droits de péage échus pendant une période de facturation antérieure et qui n'ont pas encore été facturés.

Le relevé du péage est communiqué sur le portail clients de Toll Collect ou par voie postale. Dès que le relevé du péage

est disponible sur le portail clients, Toll Collect en informe le client par e-mail. Le client peut en outre demander à recevoir gratuitement un relevé détaillé des trajets, qui pourra également être mis à sa disposition sur le portail clients ou par voie postale. Le relevé détaillé des trajets consiste en une liste détaillée des trajets soumis au péage parcourus et permet ainsi de retracer exactement les différents montants du péage. En outre, des informations appelées « détails sur le trajet » permettent au client de consulter les différents numéros d'enregistrement et d'affecter les différents coûts aux sections de trajet correspondantes grâce à une liste détaillée. Ces détails sur le trajet sont disponibles uniquement sur le por-

tail clients de Toll Collect. Des explications concernant le relevé du péage, le relevé détaillé des trajets et les détails sur le trajet sont disponibles sur le site internet www.toll-collect.de.

Toll Collect propose un formulaire de réclamation. Celui-ci peut être téléchargé sur www.toll-collect.de ou envoyé par le service clients sur simple demande. Les données sont effacées après expiration des durées de conservation légales.

7.2 Relevé supplémentaire

Parallèlement au relevé du péage ordinaire, des relevés supplémentaires peuvent également être générés. Actuellement, trois événements peuvent déclencher un relevé supplémentaire du péage :

- Solde négatif du compte crédit : le relevé porte alors la mention « Sonderaufstellung » (« Relevé supplémentaire »).
- Modification du mode de paiement : le relevé porte alors la mention « Sonderaufstellung nach Zahlwegwechsel » (« Relevé supplémentaire après modification du mode de paiement »).
- Atteinte du seuil convenu mensuellement avec le prestataire de services de paiement : le relevé porte alors la mention « Sonderaufstellung » (« Relevé supplémentaire »).

Dans les trois cas, le relevé supplémentaire contient les mêmes informations que le relevé du péage ordinaire.

7.3 Réclamation relative au relevé du péage

En cas de questions relatives au relevé du péage, les clients peuvent s'adresser au service clients de Toll Collect par courrier ou par téléphone. Les réclamations doivent être soumises par écrit dans les deux mois qui suivent la réception du relevé du péage.

7.4 Prestations additionnelles liées au péage

Les prestations additionnelles liées au péage comprennent toutes les prestations de service proposées par Toll Collect et utilisées par le client pendant la période de facturation, comme les duplicatas des relevés du péage ou les relevés détaillés des trajets. Certaines créances en indemnisation, p. ex. en cas de perte d'un appareil embarqué, sont également facturées en tant que prestations additionnelles liées au péage. Des informations complémentaires concernant les prestations additionnelles liées au péage et les paiements correspondants sont fournies dans la description des prestations et dans la liste des prix, toutes deux disponibles sur www.toll-collect.de.

Les prestations additionnelles liées au péage sont toujours facturées indépendamment du relevé du péage. Le client reçoit donc une facture complémentaire qui lui est transmise par le même mode d'envoi que celui choisi pour le relevé du péage. Le paiement est généralement effectué selon le mode de paiement convenu avec le client, sauf en cas de règlement par compte créditeur. Dans ce cas, le montant doit être versé sur un compte spécial indiqué sur la facture et différent du compte crédit utilisé pour le règlement du péage.



8

CONTRÔLE

Les tâches de contrôle relatives au péage obligatoire sont réparties entre Toll Collect et l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG). L'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) contrôle les véhicules en circulation sur les autoroutes comme sur les routes fédérales. Les employés de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) peuvent également accompagner les véhicules assujettis au péage vers les aires de parking

situées en aval des portiques de contrôle afin d'effectuer un contrôle sur place. En outre, l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) peut soumettre directement l'entreprise de transport à un contrôle en entreprise. Par principe, toutes les procédures correctionnelles sont engagées et effectuées par l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG).



Toll Collect est responsable du contrôle automatique via les portiques et bornes de contrôle. Cette responsabilité inclut la perception consécutive en cas de non-paiement ou de paiement incorrect du péage. L'État fédéral allemand a confié cette tâche par délégation à Toll Collect.

Les contrôles du péage ont lieu 24h/24 sur toutes les sections du réseau soumis au péage.

8.1 Contrôle automatique

Sur les autoroutes, le contrôle automatique est réalisé à l'aide de 300 portiques de contrôle et sur les routes fédérales par le biais de 600 bornes de contrôle. Ces deux dispositifs de contrôle fonctionnent selon un principe similaire.



Les portiques et bornes de contrôle sont des installations fixes qui contrôlent, lors du passage ou de la traversée d'un véhicule en circulation, si celui-ci est soumis au péage et si les données du véhicule pertinentes pour le péage ont été correctement déclarées. Lors du passage d'un véhicule, une prise de vue d'ensemble, une prise de vue latérale et une photo du numéro d'immatriculation sont générées.

Si le véhicule est équipé d'un appareil embarqué, le contrôle porte sur la fonctionnalité de l'appareil embarqué et sur l'exactitude des réglages relatifs aux données du véhicule. Le conducteur et l'entreprise de transport sont responsables de l'exactitude des données à communiquer. Dans les cas des véhicules assujettis au péage non équipés d'un appareil embarqué ou dont l'appareil embarqué est éteint, le centre de calcul Toll Collect vérifie la validité de l'enregistrement à l'aide du numéro d'immatriculation.

Les directives de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG) concernant la saisie des véhicules par les portiques et bornes de contrôle sont très strictes. Seules sont transmises vers le centre de contrôle les données sur les véhicules assujettis au péage soupçonnés d'enfreindre l'obligation de coopérer (cas suspects). Dans tous les autres cas, les photos et les données relatives aux cas suspects sont déjà effacées sur le point de contrôle.

En cas de soupçon d'infraction au péage, Toll Collect procède aux auditions nécessaires et éventuellement à une perception a posteriori. Toll Collect communique les informations pertinentes en matière de poursuites à l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG). Les données sont effacées à la fin de la procédure.

Ni les portiques de contrôle ni les bornes de contrôle ne réalisent de contrôles généraux de la circulation routière (p. ex. contrôle du dépassement de la vitesse maximale). Ils vérifient exclusivement si les données du véhicule pertinentes pour

le péage ont été indiquées correctement pour les véhicules assujettis au péage.

8.2 Contrôle fixe

Les équipes de contrôle, composées d'employés de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG), peuvent accompagner les véhicules soupçonnés de ne pas avoir ou d'avoir mal réglé le péage vers les aires de parking situées en aval des portiques de contrôle. Pour ce faire, ces équipes reçoivent les données des véhicules pour lesquels le paiement correct du péage n'a pas pu être clairement constaté dans le cadre du contrôle automatique. Les employés de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) arrêtent ces véhicules, clarifient immédiatement la situation sur place, perçoivent le montant du péage a posteriori et engagent une procédure correctionnelle.

8.3 Contrôle mobile

Les équipes de contrôle mobile de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) se chargent de contrôler le paiement



conforme du péage 24h/24. Un contrôle exhaustif et flexible est ainsi garanti sur l'ensemble du réseau soumis au péage. Les équipes mobiles circulent à bord de véhicules de contrôle équipés d'une technique similaire à celle des bornes et portiques de contrôle. Le contrôle a lieu aussi bien dans la circulation qu'à partir d'un véhicule à l'arrêt. Les équipes reçoivent ainsi les données des véhicules pour lesquels des doutes subsistent concernant la coopération correcte.

En cas de doute, le véhicule est amené à s'arrêter. Si l'infraction se confirme, les équipes de contrôle de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) perçoivent le péage sur place et engagent une procédure correctionnelle.



8.4 Contrôles en entreprises

Les employés de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) procèdent à des contrôles aléatoires en entreprises dans toute l'Allemagne. Les entreprises contrôlées sont sélectionnées selon un principe aléatoire ou en raison d'un soupçon d'infraction concret. Ces contrôles en entreprises permettent par exemple de vérifier, sur la base de documents de transport et de factures de carburant, si le péage a régulièrement été payé de manière conforme.

8.5 Conséquences en cas d'infraction au péage

En cas de manquement au paiement conforme du péage, le péage est perçu a posteriori pour le trajet soumis au péage effectivement parcouru. Si le trajet effectivement parcouru ne peut pas être déterminé, la perception du péage se basera par défaut sur un parcours de 500 kilomètres par trajet. En cas d'absence de preuve correcte de la catégorie d'émission, les coûts liés à la pollution de l'air sont calculés en fonction du taux le plus

élevé. Le client est libre de fournir ultérieurement les indications et preuves requises. Il doit le faire au plus tard jusqu'à l'achèvement d'une éventuelle procédure de recours, faute de quoi le calcul forfaitaire du péage s'appliquera, conformément aux dispositions juridiques pertinentes relatives au péage.

L'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) analyse les faits pertinents en matière de poursuites et engage le cas échéant une procédure de sanction administrative. Le montant des contraventions peut atteindre 20 000 euros.



9

PROTECTION DES DONNÉES

La législation s'attache à assurer une protection exhaustive des données. Des dispositions strictes garantissent un niveau très élevé de protection des données dans le cadre du péage poids lourds.

L'affectation des données collectées, la suppression des données conformément aux directives strictes de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG) et l'interdiction de trans-

mettre les données à des tiers, à l'exception de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG), sont primordiales.

Toll Collect mise sur les principes de non-collecte et de minimisation des données. Dans cette optique, les ingénieurs et les concepteurs de logiciel travaillent en collaboration étroite avec les autorités de protection des données.

Dans la perception automatique du péage, les montants du péage sont calculés de manière centralisée dans le centre de calcul Toll Collect. Pour ce faire, l'appareil embarqué envoie au centre de calcul des informations relatives aux trajets en différé et de manière cryptée plusieurs fois par jour. Ces informations sont traitées par des paramètres techniques prédéfinis pour les sections soumises au péage. Les sections soumises au péage sont ensuite affectées aux véhicules. Le montant du péage correspondant est calculé selon les paramètres indiqués par le client, comme la catégorie de pollution, la catégorie de poids et le nombre d'essieux.

Toutes les informations relatives aux trajets sont immédiatement effacées après le traitement des sections soumises au péage.

Les données ne sont en effet pas sauvegardées à des fins de traitement dans le centre de calcul ; il est donc impossible d'y accéder. Seuls les administrateurs responsables de l'exploitation du centre de calcul ont accès au système. Une gestion stricte des droits d'accès veille à ce que les données soient protégées contre tout accès par des tiers.

Pour garantir l'exploitation continue de l'appareil embarqué, un message sur l'état de l'appareil embarqué est par ailleurs envoyé une fois par jour.

Si le client est inscrit chez Toll Collect ou s'il souhaite créer un compte d'enregistrement, il doit donner son consentement relatif à la protection des données dans une procédure manuelle au moment de la première connexion, afin que les adresses ou les sec-

tions en dehors du trajet soumis au péage puissent être sauvegardées, jusqu'à expiration de la validité de l'enregistrement.

À chaque enregistrement en tant que client non inscrit, ce dernier a la possibilité d'accepter la sauvegarde d'adresses non soumises au péage. Dans le cas contraire, seuls les composants de l'enregistrement soumis au péage sont sauvegardés. Il se peut alors qu'aucun trajet continu ne s'affiche en cas de nouvel affichage de l'enregistrement pendant toute la durée de validité. De plus, les points de départ et de destination sélectionnés s'affichent respectivement comme première entrée sur le réseau et dernière sortie du réseau soumis à péage. Les points de transit ne s'affichent dans ce cas que s'ils se trouvent également sur le réseau soumis à péage. Dans certains cas, la traçabilité de l'ensemble du trajet des sections soumises et non soumises au péage ne sera plus possible.

Toll Collect dispose d'une forte organisation en termes de protection des données. De plus, l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG), dans le cadre de la surveillance des exploitants, ainsi que les commissaires fédéraux à la protection des données et à la liberté de l'information (BfDI) vérifient si le responsable de la gestion du péage respecte les dispositions légales.

Vous trouverez des informations complémentaires concernant la protection des données sur le site internet de Toll Collect www.toll-collect.de.



10

SERVICE ET CONTACT

Vous pouvez contacter les collaborateurs du service clients de Toll Collect du lundi au vendredi, de 7 h à 19 h.

Pour les appels depuis l'Allemagne :

Téléphone : 0800 222 26 28*

Pour les appels hors Allemagne :

Téléphone : 00800 0 222 26 28*

Nos collaborateurs répondront volontiers à toutes vos questions sur le système de péage poids lourds, des modes d'enregistrement aux modifications de contrat, en passant par l'inscription, l'installation de l'appareil embarqué, les critiques, les réclamations ou la perte de l'appareil embarqué.

Vous pouvez également contacter le service clients de Toll Collect par fax, par

courrier postal et par e-mail. Vous pouvez communiquer avec le service clients en allemand, en anglais, en français ou en polonais. En outre, un formulaire de contact en ligne est disponible sur le site internet www.toll-collect.de. Vous pouvez également commander du matériel d'information supplémentaire auprès de :

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

Fax: +49 180 1 22 26 28 **

info@toll-collect.de

Rendez-vous également sur Internet :

**www.toll-collect.de
www.toll-collect-blog.de**

sur Facebook :
www.facebook.com/TollCollect

ou sur YouTube :
www.youtube.com/user/TollCollectVideo

** appel gratuit ; les tarifs peuvent différer à partir d'un téléphone mobile*

*** en Allemagne : tarif à partir d'un téléphone fixe 3,9 cts la minute ; max. 42 cts la minute à partir d'un téléphone mobile*



Cette information est publiée par Toll Collect sous réserve de modifications ultérieures des contenus, dans la mesure où ils ne font pas référence à des situations sujettes à des adaptations permanentes. Cela concerne en particulier les indications relatives au réseau de partenaires de service et au réseau de stations de péage.

La responsabilité de Toll Collect GmbH en ce qui concerne les présentes informations usagers ainsi que celle de ses représentants et auxiliaires d'exécution n'est engagée qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. Toll Collect décline toute responsabilité dans tous les autres cas. La présente limitation de responsabilité ne s'applique pas à la responsabilité de Toll Collect GmbH et de ses représentants et auxiliaires d'exécution en ce qui concerne les atteintes à la vie, à l'intégrité corporelle et à la santé, ni à la responsabilité obligatoire selon la loi sur la responsabilité liée au produit.

Une version actuelle de la présente brochure d'informations usagers peut être téléchargée gratuitement sur le site internet www.toll-collect.de.

Conditions générales de vente

Les conditions générales de vente de Toll Collect GmbH sont disponibles sur le site internet www.toll-collect.de.



Par ordre du



Bundesamt
für Güterverkehr