

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT «JAWAZ»

Préambule

Le TAG « Jawaz », ci-après dénommé « le TAG », est un moyen de paiement électronique utilisable dans les voies équipées en système de télépéage au niveau des gares de péage du réseau autoroutier exploité par la Société Nationale des Autoroutes du Maroc (ADM). Il permet l'acquiescement du péage sans arrêt en voie de sortie dédiée avec une vitesse de 20Km/h. Les voies de télépéage de sortie sont signalées par le pictogramme « j » En système fermé doté de bornes d'entrée non signalée par le pictogramme « j » , l'usager doit s'arrêter avant que la barrière ne se lève, la lecture du TAG remplaçant dans ce cas le ticket de transit.

En situation de trafic de pointe journalière, et pour assurer une fluidité des passages au niveau de la plateforme de péage, ADM se réserve le droit d'ouvrir les voies dédiées au télépéage en mode mixte sur certaines gares.

1 - Société émettrice

Le TAG est émis par la Société Nationale des Autoroutes du Maroc (ADM), société inscrite au registre de commerce de Rabat sous le numéro 29175, affiliée à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale sous le numéro 2042018 dont le siège social est situé à Hay Riad Charia Azaitoune Secteur 22 Rabat Instituts B.P.6526, désignée ci-après "La société émettrice".

2 - Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet la délivrance au Titulaire de TAGs acceptés sur le réseau la Société Nationale des Autoroutes du Maroc (ADM), équipé de voie de télépéage pour l'acquiescement des sommes dues au titre du passage.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de fonctionnement et d'utilisation du TAG de télépéage dans le réseau autoroutier géré par ADM.

La société émettrice se réserve le droit d'amender à tout moment les conditions générales. A l'occasion de toute révision ou modification, les nouvelles conditions générales seront affichées au niveau des points de vente ADM , au niveau du site web ADM et transmises au Titulaire par e-mail ou par courrier postal (à l'adresse de facturation du client). Toute utilisation de TAGs de télépéage à compter de la publication des nouvelles conditions générales est considérée comme une acceptation sans réserve des nouvelles conditions générales. A tout moment, la version en vigueur des conditions générales pourra être renvoyée sur simple demande du client. La société émettrice pourra à tout moment compléter ou modifier les caractéristiques du TAG. Ces modifications pourront donner lieu à l'émission d'un nouveau TAG.

3 - Titulaire du contrat

Le Titulaire du présent contrat est une personne physique ou morale à qui la société émettrice délivre un ou plusieurs TAGs. Les droits découlant du contrat sont concédés au Titulaire à titre personnel et sont incessibles aux tiers.

4 - Souscription

Les TAG sont mis à disposition des usagers contre le règlement d'un montant, non remboursable, défini par la société émettrice au niveau des points indiqués dans le site web d'ADM.

Lors de cette mise à disposition, un formulaire est à renseigner par l'usager. Ce dernier choisit le montant à charger selon les modalités fixées par la société émettrice.

En signant la demande d'abonnement, le demandeur déclare accepter les présentes conditions générales.

La société émettrice est libre de refuser la demande d'abonnement pour un motif légitime, tel que la résiliation d'un précédent contrat pour fraude ou défaut de paiement, ou pour refus de communiquer le numéro CIN ou RC.

Le Titulaire pourra bénéficier, sur simple demande, d'un ou plusieurs TAG(s) supplémentaire(s) aux conditions prévues par le barème tarifaire en vigueur tant que son compte client ne présente pas d'impayés.

5 - Conditions applicables à l'utilisation du TAG

A - Généralités

Le porteur du TAG doit se conformer aux règlements de police et d'exploitation en vigueur sur les autoroutes. Le porteur est tenu de respecter la signalisation, les feux et barrières de passage ainsi qu'une distance minimale de 4 mètres entre les véhicules lors de son passage en voie de télépéage.

Le Titulaire est seul responsable de l'utilisation du TAG délivré et s'engage à respecter l'ensemble des consignes d'utilisation portées à sa connaissance, notamment :

- à ne pas détenir plus d'un TAG en mode actif dans son véhicule (un TAG est considéré actif dès lors qu'il ne se trouve plus à l'intérieur de la pochette de protection fournie avec le TAG);
- à positionner correctement le TAG actif sur le pare-brise selon les indications du manuel d'utilisation remis avec le TAG par la société émettrice.

À défaut du respect de ces consignes, le service peut être dégradé et le Titulaire risque des anomalies de fonctionnement.

C'est la présence effective d'un TAG valide, actif et correctement positionné dans le véhicule qui permet au Titulaire de se prévaloir du contrat télépéage et des prérogatives qui y sont attachées. Dans ces conditions, la transaction télépéage prévaut et exclut tout autre mode d'acquiescement de la somme due, même partiel.

Si le Titulaire désire s'acquiescer de la somme due hors du cadre du contrat télépéage, il lui appartient de placer son TAG en mode non actif avant l'entrée dans le réseau autoroutier.

Le TAG est indépendant du véhicule et peut être utilisé par le Titulaire dans différents véhicules. Toutefois, il ne doit en aucun cas être utilisé pour des passages successifs par plusieurs véhicules qui se suivent.

Par ailleurs, le Titulaire s'engage à utiliser le TAG pour le même véhicule depuis l'entrée jusqu'à la sortie de l'autoroute. Tout échange de TAG entre deux véhicules sur autoroute est considéré comme fraude, et est passible de mise en liste noire du TAG concerné voir l'application d'autres sanctions prévues par la réglementation.

B - Principe de fonctionnement

Le TAG est équipé d'une mémoire interne contenant les informations relatives à l'identification du TAG et du compte associé, la catégorie du produit et la classe du véhicule. Le TAG fonctionnera en mode prépayé.

Le TAG « JAWAZ » est rechargeable. Son solde est augmenté, lors de chaque rechargement, du montant réglé par le Titulaire à cet effet.

Un temps minimum peut s'avérer nécessaire pour activer un TAG après sa mise à disposition ou pour mettre à jour son solde après une recharge. A chaque passage par une voie de télépéage, le TAG, embarqué au véhicule, est lu par l'antenne qui vérifie sa validité. L'équipement de la voie procède alors à la vérification du solde du TAG et autorise ou non en conséquence le passage du véhicule concerné. Si le passage est autorisé, le solde du TAG est alors diminué du montant du péage correspondant au trajet effectué.

Le TAG est identifié par son numéro de série. Le Titulaire doit vérifier lors de la mise à disposition ou du rechargement du TAG que le numéro de série attribué est bien celui figurant sur la facture.

A l'entrée en autoroute sur système fermé, la lecture de l'antenne remplace l'émission du ticket de transit, toutes les bornes d'entrées permettront la lecture du TAG.

C - Traitement des situations particulières

La société émettrice applique les traitements ci-dessous pour les situations particulières dans lesquelles le Titulaire est susceptible de se trouver au niveau du système fermé:

- L'utilisation d'un TAG lisible en sortie dont l'entrée n'a pas été identifiée, dans ce cas le tarif du trajet le plus long sera appliqué.
- L'utilisation d'un TAG illisible en sortie, dans ce cas le caissier récupère le TAG contre une décharge à remettre au Titulaire du TAG et traite la transaction manuelle qui sera par la suite régularisée sur le compte du Titulaire. Le TAG sera remplacé dans les conditions citées ci-dessous. Toutefois si le Titulaire refuse de remettre son TAG le tarif du trajet le plus long sera appliqué.
- L'utilisation d'un TAG dont la gare de sortie est la même que la gare d'entrée (demi-tour non autorisé), dans ce cas le tarif du trajet le plus long sera appliqué.
- L'utilisation d'un TAG avec une entrée supérieure à 24h, dans ce cas le tarif du trajet le plus long sera appliqué.

D - Retrait du Tag

Le TAG demeure la propriété de la société émettrice et celle-ci peut prendre l'initiative de son retrait et/ou de son remplacement et ce en cas de résiliation du contrat par la société émettrice, de fraude, d'altération, de contrefaçon du TAG ou d'incompatibilité avec les perfectionnements apportés au système de télépéage.

La location et la vente du TAG par le Titulaire sont interdites sous peine de résiliation immédiate du contrat.

6 - Durée de garantie du TAG

Le TAG est garanti pour une période de 3 années, à partir de la date de sa mise à disposition au Titulaire.

Pendant cette période de garantie, si un TAG présenté par le Titulaire lors de son passage par une voie de télépéage ne peut pas être traité par le système à cause d'une défaillance du TAG, et si aucun endommagement physique n'incombe au Titulaire le remplacement du TAG sera pris en charge par ADM.

Passé cette période de garantie, le TAG pourrait ne plus être accepté dans les voies de télépéage. A cet effet, le Titulaire est tenu de se présenter à un point de vente pour procéder à son remplacement contre paiement du montant défini par la société émettrice, le solde non consommé étant bien entendu maintenu dans le compte du Titulaire.

Dans le cas où le TAG est endommagé physiquement (rayure, cassure, incendié,...), le Titulaire devra payer de nouveau les frais de mise à disposition et ne peut pas prétendre au remboursement du montant initialement réglé.

7 - Durée de validité du solde

La durée de validité du solde d'un TAG est 5 ans, à partir de la date de son dernier rechargement ou le cas échéant de la date de sa mise à disposition. Passée cette durée de validité, le TAG n'est plus accepté dans les voies de télépéage sauf si le Titulaire a procédé au rechargement de son TAG dans un délai supplémentaire ne dépassant pas un an.

8 - Prise d'effet du contrat

Le contrat prend effet dès sa signature par le Titulaire et la remise du premier TAG.

9 - Opposition à l'utilisation du TAG

Le Titulaire ne peut faire opposition à l'utilisation du TAG qu'en cas de vol ou de perte de celui-ci. Les oppositions doivent être immédiatement déclarées auprès des points de vente ou du service des abonnements de la société émettrice par tout moyen et confirmées par écrit (courrier, fax, e-mail) dans les meilleurs délais en mentionnant impérativement le numéro de TAG.

L'invalidation du TAG est effectuée au maximum dans les 48 heures ouvrables suivantes la réception de la déclaration susmentionnée. À la demande du Titulaire, un TAG portant un numéro différent lui est délivré dans les meilleurs délais contre paiement des frais de mise à disposition. La société émettrice ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition qui n'émanerait pas du Titulaire ou de son représentant autorisé.

Si le Titulaire déclare avoir retrouvé le TAG perdu ou volé, il doit le renvoyer par pli recommandé au service abonnements de la société émettrice ou le déposer contre récépissé dans un point de vente de celle-ci. L'utilisation par le Titulaire d'un TAG déclaré perdu ou volé est considérée comme abusive et pourra entraîner la résiliation du présent contrat, sans préjudice des frais prévus au barème tarifaire.

Le Titulaire ne peut en aucun cas prétendre au remboursement du montant consommé sur le TAG entre le moment de sa perte et le moment de sa mise en opposition par ADM.

10 - Restitution du TAG

- À l'initiative de la société émettrice.

En cas d'utilisation frauduleuse du TAG par le Titulaire, la société émettrice se réserve le droit de résilier le contrat, mettre en opposition tous les TAGs en possession du Titulaire et d'exiger leurs restitutions dans les trente jours à compter de la notification de la société émettrice.

Les montants des péages des trajets validés au moyen de TAG abusivement utilisés seront exigés indépendamment des poursuites pénales que la société émettrice se réserve le droit d'engager.

- À l'initiative du Titulaire.

Le Titulaire peut restituer à tout moment son (ses) TAG(s) pour mettre fin à son abonnement sans qu'il puisse prétendre à la restitution du solde résiduel.

11 - Modification de l'identification du Titulaire

Lorsque le Titulaire change d'adresse, de dénomination ou de raison sociale, il doit le notifier par écrit dans les trente jours à la société émettrice.

12 - Règlement

Les factures sont payables en dirhams à la mise en disposition du TAG ou lors du rechargement, et selon les moyens de paiement acceptés par la société émettrice.

13 - Traitement des impayés

Si le moyen de paiement utilisé dans le cadre de la mise à disposition ou du rechargement du TAG est rejeté, la société émettrice se réserve le droit de suspendre d'office et sans préavis le fonctionnement du ou des TAG concernés par ce rejet.

En plus une mise en demeure de payer est adressée par la société émettrice au Titulaire.

En cas de non règlement dans un délai fixé par la mise en demeure, le contrat est résilié de plein droit sauf si la société émettrice accorde un délai supplémentaire au Titulaire du contrat pour s'acquiescer de son obligation, pendant lequel elle pourra notamment maintenir l'inscription en opposition du ou des TAG(s) jusqu'à réception du règlement.

14 - Réclamation amiable

Toute réclamation amiable concernant les éléments d'une facture ou les transactions débitées sont admises pendant un délai de 90 jours à compter de sa date d'émission et doit être déposée exclusivement auprès de la société émettrice par courrier, par courriel ou téléphonique (5050) adressé au service abonnements en mentionnant impérativement le numéro du TAG, l'adresse Postale ou l'adresse Mail.

En cas de réclamation, la société émettrice procède à une enquête. Les rectifications éventuelles, suite à l'enquête, seront régularisées ultérieurement.

La société émettrice apportera la preuve de la (des) transaction(s) au moyen des enregistrements effectués par les systèmes informatiques qui font foi.

15 - Résiliation

A - Par le Titulaire.

Le Titulaire informera la société émettrice de sa volonté de résilier le présent contrat soit à un point de vente de la société émettrice soit par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la société émettrice. La résiliation prendra effet à la restitution du ou des TAGs et après acquiescement de toutes les sommes dues.

B - Par la société émettrice.

La société émettrice pourra résilier de plein droit le présent contrat, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant au Titulaire (notamment en cas de fraude ou de non acquiescement total ou partiel des sommes dues) ou en cas de suppression du service de télépéage. En cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant au Titulaire, la résiliation prendra effet immédiatement sans préavis. En cas de suppression du service de télépéage la société émettrice en informera le Titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception précisant la date d'effet de la résiliation. Le solde restant étant bien entendu transféré vers un nouveau produit d'abonnement.

16 - Règlements des litiges

Pour le Titulaire du présent contrat, et à défaut d'accord amiable, tout litige susceptible de s'élever entre les parties relèvera exclusivement du Tribunal compétent du ressort du domicile élu par la société émettrice visée à l'article 1.

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

17 - Modifications contractuelles et tarifs

La société émettrice se réserve le droit d'apporter toutes modifications aux présentes conditions générales. Ces modifications seront portées à la connaissance du Titulaire. Si le Titulaire n'acceptait pas ces modifications, il devrait résilier le contrat dans les conditions définies à l'art. XV. L'absence de réponse écrite du Titulaire dans le délai d'un mois vaut acceptation de sa part. Toutes les composantes du barème tarifaire sont révisables notamment à l'occasion des variations des tarifs du péage, et ne feront pas, par conséquent l'objet d'un avenant. Les modifications afférentes aux tarifs de péage et au barème tarifaire s'appliquent dès leur entrée en vigueur.

18 - Traitement des données Personnelles

Lors de l'inscription, de la recharge et du passage dans les voies de péage, ADM collecte des données personnelles en vue de la gestion des clients abonnés et non abonnés (calcul et application du juste prix et gestion des abonnements aux produits de péage). Ce traitement a fait l'objet d'une demande d'autorisation auprès de la CNDP sous le numéro A-GC-07/2020. Les données personnelles collectées peuvent être transmises à des sous-traitants. Pour exercer vos droits d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi 09-08, vous pouvez vous nous contacter à l'adresse jawaz@adm.co.ma

19 - DIVERS

La version arabe des présentes conditions générales d'abonnement est disponible sur le site internet de la société émettrice. En cas de contradiction entre la version française et la version arabe, la version française prévaudra.

SIGNATURE CLIENT

Je certifie l'exactitude des renseignements fournis et déclare avoir pris connaissance des conditions générales et du barème tarifaire et m'engage à m'y conformer.