

Conditions générales d'utilisation

FRET ON LINE



1°. Définitions

- « Opérateur Fret » signifie la personne morale ou individuelle, transportant des marchandises à bord d'une navette bénéficiant d'un compte client avec Eurotunnel et souhaitant bénéficier des services Fret on line aux conditions suivantes ;
- « Utilisateur Autorisé » toute personne habilitée et autorisée par l'Opérateur Fret à utiliser les Services conformément à l'article 4 ci-dessous ;
- « Eurotunnel » signifie The Channel Tunnel Group Limited (dont le siège est à Eurotunnel UK Terminal Ashford Road Folkestone Kent CT18 8XX) et France-Manche (dont le siège est au 19 bd Malesherbes, 75008 PARIS, France) agissant dans le cadre d'une société en participation sous le nom « Eurotunnel » ;
- « Services » Les services tels que désignés à la clause 3 ci-dessous

2°. Objet

- 2.1 ET et le Client entretiennent des relations d'affaires conformément aux conditions générales du Compte Opérateur Fret.
- 2.2 En complément aux dites conditions visées à l'article 2.1 ci-dessus, Eurotunnel propose un accès aux Services désignés à l'article 3 ci-dessous. Sous réserve des stipulations de l'article 10.2, ces Services sont disponibles sur le site extranet Fret on line www.eurotunnel.com.
- 2.3 Les présentes conditions générales ayant pour objet de définir les conditions d'utilisation des Services sont accessoires à la documentation contractuelle préexistante entre les parties à savoir les conditions générales de compte Opérateur Fret et les conditions générales de transport.

3°. Services Fret on line

- 3.1 Les Services offerts à l'Opérateur Fret sur le site extranet Fret on line sont les suivants :
- 3.1.1 Suivi des véhicules ;
 - 3.1.2 Information sur la politique d'Eurotunnel concernant le transport des produits réglementés ADR ;
 - 3.1.3 Accès à la liste d'immatriculation des véhicules qui permet le passage sans réservation (liste d'autorisation des véhicules)* ;
 - 3.1.4 Commande et annulation de cartes Rapid Service Pass (« RSP »)* ;
 - 3.1.5 Commande de billets* ;
 - 3.1.6 E-tickets (autorisation en ligne de traversée) ;
 - 3.1.7 Factures et relevés de compte clients (dont historique), et avis de prélèvement sous image papier et données structurées* ;
 - 3.1.8 Réclamations (Traitement de réclamations factures en ligne) ;
 - 3.1.9 Système d'accès en ligne à fin de consultation et de modification des informations relatives aux Utilisateurs Autorisés ;
 - 3.1.10 Terminal information
 - 3.1.11 Réserve de capacité
 - 3.1.12 Tout autre service qu'Eurotunnel serait amené à développer dans le cadre des présentes conditions.
- 3.2 Le coût des communications d'accès à Internet sont à la charge de l'Opérateur Fret.

* Services non disponibles pour les clients ayant un compte fret mais payant leur demande de passage par carte bancaire.

4°. Conditions d'utilisation des Services

- 4.1 Eurotunnel autorise l'Opérateur Fret à utiliser les Services pendant toute la durée du contrat. Cette autorisation s'étend uniquement aux personnes habilitées par l'Opérateur Fret conformément aux présentes conditions.
- 4.2 Les parties conviennent d'utiliser le système SSL ou tout autre système de chiffrement ou de protection approprié désigné par Eurotunnel pour protéger les messages, dans la mesure où la loi du pays dans lequel l'Opérateur Fret exerce son activité le permet. A défaut celui-ci devra en informer Eurotunnel.
- 4.3 Lors de l'ouverture de l'accès aux Services à l'Opérateur Fret, ce dernier devra désigner deux Utilisateurs Autorisés principaux qui auront accès à l'option « accès ». Une fois les principaux Utilisateurs Autorisés désignés, ces derniers auront la faculté de désigner à leur tour d'autres Utilisateurs Autorisés supplémentaires ayant accès à tout ou partie des Services. Seuls les Utilisateurs Autorisés principaux sont autorisés à gérer l'accès des autres Utilisateurs Autorisés supplémentaires aux Services.
- 4.4 Il appartient à l'Opérateur Fret de s'assurer et garantir que les Utilisateurs Autorisés, notamment les Utilisateurs Autorisés principaux, sont habilités à accepter les présentes conditions au nom de l'Opérateur Fret et à utiliser les Services conformément aux présentes conditions. L'Opérateur Fret ayant la pleine et entière responsabilité de l'habilitation délivrée.
- 4.5 Les Utilisateurs Autorisés ont accès aux Services après avoir fourni leur numéro de compte, nom d'utilisateur et mot de passe. Le mot de passe de chaque Utilisateur Autorisé sera déterminé conformément à la politique d'Eurotunnel s'appliquant à la gestion des mots de passe internet.
- 4.6 L'Opérateur Fret peut rechercher, visionner, reproduire, ou imprimer tout document issu des Services pour son propre usage exclusif et/ou dans le cadre seulement de ses relations d'affaires avec Eurotunnel.
- 4.7 Eurotunnel se réserve le droit de supprimer les coordonnées d'un Utilisateur Autorisé et/ou de refuser l'accès aux Services à un Utilisateur Autorisé qui n'a pas accédé aux Services pendant douze mois.

5°. Obligations de l'Opérateur Fret

- 5.1 L'Opérateur Fret s'engage à :
 - 5.1.1 Utiliser les Services conformément aux présentes conditions générales d'utilisation.
 - 5.1.2 S'assurer que les Utilisateurs Autorisés respectent la politique d'Eurotunnel relative notamment à la gestion des mots de passe, les instructions d'utilisation des Services fournies par Eurotunnel, ainsi que les présentes conditions générales d'utilisation des Services.
 - 5.1.3 Informer Eurotunnel dans les meilleurs délais de toute révocation ou changement de droits de l'un des Utilisateurs Autorisés, par notification en ligne ou par écrit signé d'un représentant légal de l'Opérateur Fret régulièrement habilité.
 - 5.1.4 Utiliser les Services conformément à la loi en vigueur au moment considéré et en particulier :
 - 5.1.4.1 sous réserve de l'article 4.6, ne pas copier, imprimer ou reproduire tout ou partie des Services, sauf accord préalable écrit d'Eurotunnel ;
 - 5.1.4.2 ne pas modifier et/ou adapter tout ou partie des Services et/ou tenter de les détourner de leur fonction première. ;
 - 5.1.4.3 ne pas céder tout ou partie des droits de l'Opérateur Fret au titre des présentes conditions.
- 5.2 En tout état de cause l'Opérateur Fret est seul responsable du bon fonctionnement et de la compatibilité de son matériel informatique et des logiciels qu'il utilise avec les Services et, à l'accès à ces Services. L'Opérateur Fret devra s'assurer qu'il dispose notamment d'un logiciel antivirus adapté. Eurotunnel ne serait être tenu responsable d'un quelconque dommage direct, indirect, matériel ou immatériel subi par l'Opérateur Fret ou l'un quelconque des Utilisateurs Autorisés dû à l'utilisation des Services souscrits.

- 5.3 L'Opérateur Fret est seul responsable :
- 5.3.1 de l'utilisation des Services à partir de son numéro de compte et notamment de la confidentialité des mots de passe de ses Utilisateurs Autorisés.
 - 5.3.2 du choix des Utilisateurs Autorisés, conformément à l'article 4.3 ci-dessus.
 - 5.3.3 de tout usage qui serait contraire aux lois et règlements de son pays ou du pays de l'un de ses filiales ou établissements.

6°. Obligations d'Eurotunnel

- 6.1 Eurotunnel s'engage à fournir les Services désignés à l'article 3 ci-dessus (à l'exception de certains services pour les clients en compte mais payant par carte bancaire).
- 6.2 Eurotunnel s'engage à une obligation de moyens en ce qui concerne :
- 6.2.1 le bon fonctionnement des Services ;
 - 6.2.2 la maintenance du site ;
 - 6.2.3 sous réserve de ce qui est mentionné à l'article 5.2, la sécurisation des contrôles d'accès et de
 - 6.2.4 la protection des messages diffusés.
- 6.3 En cas de révocation des droits d'accès d'un Utilisateur Autorisé sur demande de l'Opérateur Fret conformément à l'article 5.1.3, Eurotunnel s'engage à invalider l'accès aux Services sous le nom et le mot de passe de l'Utilisateur Autorisé dans un délai de deux jours ouvrables à compter de cette notification. En aucun cas il n'appartient à Eurotunnel de vérifier l'habilitation de la personne demandant un ajout, une modification ou suppression d'un Utilisateur Autorisé. Eurotunnel ne saurait être tenu responsable à ce titre.

7°. Propriété intellectuelle

- 7.1 Eurotunnel conserve la propriété et les droits relatifs au site internet et extranet www.eurotunnel.com en sa qualité d'auteur et d'une façon générale tous les prérogatives et droits s'y rattachant, notamment toute marque ou logo.
- 7.2 Les logiciels développés par Eurotunnel pour la mise à disposition des Services sont la propriété d'Eurotunnel.
- 7.3 En conséquence et sous réserve de l'article 4.6 ci-dessus, l'Opérateur Fret ne pourra modifier, adapter, publier, ou céder tout droit document issu du site extranet www.eurotunnel.com sans l'accord préalable écrit d'Eurotunnel.

8°. Confidentialité

- 8.1 Les Parties s'engagent, tant en leur nom que pour le compte de leur personnel, à maintenir confidentiel le contenu de tous les messages et d'une façon générale toutes informations ou documents relatifs au présent contrat ou à l'activité d'Eurotunnel, dont ils auraient eu connaissance au cours de l'exécution du présent contrat. Ils s'interdisent par conséquent de divulguer ces informations à toute personne non autorisée sans l'accord préalable écrit de l'autre partie.
- 8.2 Cette obligation s'applique pendant toute la durée du présent contrat. Après l'expiration du contrat, cette obligation continuera à s'appliquer sans limitation de temps sauf si les informations tombent dans le domaine public autrement que par la faute ou négligence de l'une des parties, ou de son personnel.

9°. Responsabilité de l'Opérateur Fret

9.1 L'Opérateur Fret est seul responsable d'une mauvaise utilisation des Services à partir de son numéro de compte ou par tout autre moyen. En conséquence si une telle utilisation des Services cause préjudice à Eurotunnel, l'Opérateur Fret supportera intégralement la charge de la réparation du préjudice.

9.2 Point spécifique pour les clients en compte mais payant leur passage à l'avance par carte bancaire

9.1.1 Modalité de réservation :

9.1.1.1 Tout opérateur ayant un compte cash (paiement par carte bancaire) qui souhaite effectuer une réservation en ligne devra renseigner les champs suivants :

- date de voyage aller
- date de voyage retour (si choix d'un retour)
- immatriculation du tracteur
- immatriculation de la remorque (facultatif)
- longueur du véhicule

9.1.1.2 Le système indiquera alors un récapitulatif du voyage avec le montant à régler.

9.1.1.3 Dans une seconde étape, les champs suivants devront être renseignés :

- type de carte de paiement
- numéro de carte
- numéro d'émission
- date d'expiration
- cryptogramme visuel de la carte
- nom figurant sur la carte

9.1.1.4 Il est rappelé que la validation du paiement ne pourra se faire sans que l'opérateur fret ait validé au préalable la prise de connaissance des présentes conditions générales de vente en ligne.

9.1.1.5 Ces opérations effectuées, l'opérateur fret aura à valider son paiement, entraînant le débit de sa carte bancaire du montant du tarif de vente.

9.1.1.6 Il lui sera communiqué un récapitulatif global de sa transaction et un numéro de réservation, sous réserve que le paiement ait été autorisé par l'établissement bancaire.

- Le ou les numéros de réservation
- Le ou les dates de voyage
- Immatriculation du tracteur
- Immatriculation de la remorque (si renseigné)
- N° de TVA/VAT du client
- Prix payer HT , montant TVA, montant TTC
- Longueur du véhicule.

9.1.2 Modalité de passage :

9.1.2.1 L'opérateur doit impérativement se présenter à l'enregistrement avec le numéro de réservation qui lui a été communiqué sur le site internet.

9.1.2.2 Les bornes automatiques liront d'une part le numéro d'immatriculation et renseigneront ainsi le système du numéro de réservation obtenu lors de l'utilisation du module de réservation, d'autre part les bornes automatiques détecteront la longueur déclarée au moment de la réservation du véhicule autorisé.

9.1.2.3 En cas de contradiction entre la longueur déclarée et celle enregistrée par le système au moment du passage, la transaction ne sera pas valide.

9.1.2.4 L'opérateur fret devra effectuer une nouvelle réservation correspondant à la longueur du véhicule.

9.1.2.5 L'opérateur fret pourra s'adresser au Service Commercial Fret pour connaître les modalités de modification ou de l'éventuel remboursement du passage non utilisé.

9.1.3 Modification ou annulation de la réservation :

9.1.3.1 Eurotunnel rappelle d'une part que les dates définies au moment de la réservation sont modifiables par l'opérateur fret sans supplément sous réserve que le voyage soit effectué dans les 6 mois suivants la date de réservation et avec le même numéro de réservation et d'autre part qu'aucune réservation n'est remboursable en cas d'annulation.

9.1.3.2 Pour modifier une information concernant le voyage, il est nécessaire de contacter le service commercial fret par écrit en indiquant le numéro de réservation et le numéro de compte cash fret.

9.1.3.3 Le Service est disponible aux numéros suivants* :

Continent : tel : +(33) (0)3 21 00 64 65

Royaume Uni :tel : + (44) (0) 1303 282 244

9.1.3.4 Ou par e-mail : freight@eurotunnel.com

9.1.3.5 Heure d'ouverture : 09h00 – 17h30 du lundi au vendredi.

9.1.4 Validité de la réservation :

9.1.4.1 La réservation est seulement valable pour le type de véhicule déclaré et pour une durée totale de 3 jours, à savoir le jour précédent, le jour même et le jour suivant de la date réservée.

10°. Droits et responsabilités d'Eurotunnel

10.1 Eurotunnel se réserve le droit de suspendre la fourniture des Services, d'en refuser l'accès ou les modifier à tout moment et sans préavis.

10.2 Si les perspectives de développement permettent d'envisager une évolution des Services ou si les conditions d'exploitation le rendent nécessaire Eurotunnel se réserve le droit de demander à l'Opérateur Fret une rétribution pour les Services fournis. En pareil cas, Eurotunnel en informera l'Opérateur Fret, lequel aura la faculté de résilier le présent Contrat par retour de courrier.

10.3 Eurotunnel ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'aucun dommage, perte ou coût de quelque nature que ce soit occasionnée par ou résultant :

10.3.1 de la suspension, de l'interruption ou de l'arrêt définitif des Services quelqu'en soit la cause ;

10.3.2 d'un cas de force majeure ;

10.3.3 d'une mauvaise utilisation des Services par l'Opérateur Fret ou l'un de ses Utilisateurs Autorisés ;

10.3.4 de la fermeture provisoire ou définitive du compte de l'Opérateur Fret ;

10.3.5 de la maintenance ou d'une intervention sur le site internet www.eurotunnel.com ;

10.3.6 de risques liés au piratage des Services ou de virus informatiques ;

10.3.7 d'erreur dans le contenu de l'information diffusée via les Services en raison de la fourniture d'informations incorrectes par le conducteur du véhicule de l'Opérateur Fret à l'enregistrement, par l'un de ses Utilisateurs Autorisés ou tout autre membre du personnel de l'Opérateur Fret ; d'erreurs informatiques, liées à la fourniture d'hébergement ou d'accès à internet, de malfaçon de logiciels, de browser ou pour toute autre cause ;

10.3.8 insuffisance, obsolescence, mauvaise configuration informatique du matériel de l'Opérateur Fret.

10.3.9 des travaux d'évolution des Services, ou du site www.eurotunnel.com

10.3.10 d'un hyper lien vers un site internet consulté à partir du site www.eurotunnel.com renverrait.

11°. Données personnelles

- 11.1 Par l'utilisation des Services, l'Opérateur Fret autorise Eurotunnel à conserver et utiliser des informations relatives aux Utilisateurs Autorisés. Conformément aux dispositions légales en matière de protection des données personnelles, les Utilisateurs Autorisés ont un droit d'accès et de rectification des données les concernant détenues par Eurotunnel qu'ils peuvent exercer, en contactant le Service Commercial Fret d'Eurotunnel.

12°. Durée

- 12.1 En tout état de cause, l'utilisation des Services prendra fin immédiatement au jour de la fin du contrat de compte client.

13°. Résiliation

- 13.1 Eurotunnel se réserve le droit de suspendre, voire d'annuler toute utilisation des Services au titre des présentes par l'Opérateur Fret, ceci sans conséquence sur le fonctionnement de son Compte Opérateur Fret.
- 13.2 Réciproquement, l'Opérateur Fret peut décider de cesser l'utilisation desdits services et ce sans incidence sur le fonctionnement de son compte Opérateur Fret.
- 13.3 La résiliation se fera, le cas échéant, au moyen d'un préavis de 15 jours minimum par courrier. La résiliation prendra effet à la date de première présentation de la lettre de résiliation.
- 13.4 En cas de résiliation du présent contrat, l'Opérateur Fret devra supprimer les Services de son système informatique, notamment son site intranet et base de données informatiques.

14°. Divers

- 14.1 Eurotunnel se réserve le droit d'amender, à tout moment et sans préavis, le présent contrat.
- 14.2 Les droits et obligations de l'Opérateur Fret au titre du présent contrat sont personnels à l'Opérateur Fret et ne peuvent faire l'objet d'une cession, transfert, subrogation au bénéfice de tiers.
- 14.3 Les présentes conditions sont soumises à la loi française et tout litige sera soumis à la compétence du Tribunal de Commerce de Paris.