



**Conditions générales d'accès, d'utilisation et de vente
du service de recharge sur le
Réseau du Territoire d'Energie 63
« *Chargezy* »**

Mise à jour du 13/01/2026



PRÉAMBULE	4
Article 1. Définitions	4
Article 2. Objet	6
Article 3. Description du Service de Recharge	6
Article 4. Durée du Service de Recharge	7
Article 5. Conditions d'accès au Service de Recharge	7
5.1. Conditions techniques d'accès	8
5.2. Modalités d'accès par type de support	8
Article 6. Conditions particulières d'accès au Service de Recharge	10
6.1. Arrêts d'urgence	10
6.2. Limite d'obligation du respect de la puissance nominale des bornes	10
6.3. Cas d'un branchement sur une borne sans lancement de recharge associé	10
Article 7. Abonnement au Service de Recharge	10
7.1. Souscription de l'abonnement	10
7.2. Durée et rétractation	11
7.3. Droit de rétractation	11
7.4. Modification des informations liées à l'abonnement	12
7.5. Politique de protection des données personnelles	12
7.6. Perte ou vol du Badge RFID	14
7.7. Restitution du Badge RFID	15
7.8. Résiliation de l'abonnement	15
7.8.1 Résiliation à l'initiative du gestionnaire de service :	15
7.8.2 Résiliation à l'initiative du Client Abonné :	15
Article 8. Mise en service de la recharge	16
Article 9. Tarification du Service de Recharge	17
9.1. Application des tarifs	17
9.2. Modification des conditions tarifaires	18
Article 10. Informations de facturation délivrées en fin de transaction	18

10.1. Client Abonné	18
10.2. Client en Itinérance	19
10.3. Client Anonyme.....	19
10.4. Client ayant un compte client	19
Article 11. Modalités de paiement	19
11.1. Paiement en fin d'acte de recharge	20
11.2. Paiement mensuel	21
11.3. Défaut de paiement	21
Article 12. Engagements du Client	21
12.1. Utilisation de l'abonnement.....	21
12.2. Conformité du véhicule électrique ou hybride rechargeable.....	22
12.3. Occupation des places dédiées à la recharge.....	22
12.4. Signalement d'anomalies ou de dysfonctionnements	22
Article 13. Engagements de l'Exploitant	22
Article 14. Responsabilité et assurances	23
14.1. Responsabilité et assurances du Client	23
14.2. Responsabilité et assurances de l'Exploitant	24
Article 15. Modification des CGAUV	24
Article 16. Litiges.....	24
Article 17. Invalidité.....	25
Article 18. Loi applicable, clause attributive de compétence et élection de domicile.....	25
Article 19. Modalités de contact.....	25
Article 20. Identités de l'Exploitant et de son dirigeant	26
20.1. Identité de l'Exploitant	26
20.2. Identité du dirigeant.....	26

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Accès, d'Utilisation et de Vente s'appliquent au Service de Recharge pour véhicules électriques ou hybrides rechargeables sur les Stations de Recharge installées par Le Territoire d'Energie du Puy-de-Dôme, SIEG 63, (ci-après désigné l'« Exploitant »),

La gestion technique et monétique de ces stations de Recharge a été confiée par l'Exploitant à **SPIE CityNetworks**, SAS au capital de 35 704 166,12€ inscrite au RCS Bobigny sous le n°434 085 395 et dont le siège social est 6, rue Fructidor TSA 20028, 93484 Saint-Ouen-sur-Seine, cedex, (ci-après désignée le « Gestionnaire du Service de Recharge »).

Article 1. Définitions

Les termes commençant par une lettre majuscule dans les présentes CGAUV ont la signification qui leur est donnée ci-après.

- **Application** : désigne l'application du Service de Recharge, fonctionnant sous environnement iOS et/ou Android, permettant les mêmes actions que le Site Internet.
- **Borne de Recharge** : désigne une infrastructure fixe raccordée (directement ou indirectement) à un point d'alimentation électrique, comprenant un ou plusieurs Points de Recharge et pouvant intégrer des dispositifs de pilotage, de communication, de comptage, de contrôle et/ou de paiement.
- **CGAUV** : désigne les présentes conditions générales d'accès, d'utilisation et de vente du Service de Recharge.
- **Client** : désigne toute personne, physique ou morale, accédant ou utilisant le Service de Recharge.
- **Client Abonné** : désigne un Client ayant souscrit un contrat d'abonnement au Service de Recharge dans les conditions prévues par les CGAUV.
- **Client Anonyme** : désigne un Client utilisant le Service de Recharge en dehors de toute ouverture de compte client auprès du Gestionnaire du Service de Recharge ou auprès d'un Opérateur Partenaire.
- **Client en Itinérance** : désigne toute personne, physique ou morale, abonnée à un Opérateur Partenaire.

- **Exploitant** : désigne la société identifiée au Préambule.
- **Gestionnaire du Service de Recharge** : désigne la société identifiée au Préambule.
- **IRVE** : abréviation pour « Infrastructure de Recharge pour Véhicules Électriques et hybrides rechargeables ».
- **Opérateur Partenaire** : désigne un opérateur de services de mobilité ayant conclu un accord d'itinérance entrante sur le Réseau IRVE CHARGEZY.
- **Point de Recharge** : désigne une interface associée à un emplacement de stationnement qui permet de recharger un seul véhicule électrique ou hybride rechargeable à la fois.
- **Recharge** : désigne l'opération de recharge électrique d'un véhicule électrique ou hybride rechargeable conformément aux préconisations du manuel d'utilisation du véhicule et selon les conditions et caractéristiques figurant sur la Borne ou la signalisation à proximité.
- **Réseau IRVE CHARGEZY** : désigne l'ensemble des Stations de Recharge opérées par l'Exploitant via la solution du Gestionnaire du Service de Recharge sur le territoire du Puy-de-Dôme.
- **Service de Recharge** : désigne le service de recharge tel que décrit à l'Article 3 des CGAUV.
- **Station de Recharge** : désigne une zone comportant un ensemble de Bornes de Recharge, le cas échéant une borne totem centralisatrice et des emplacements de stationnement dédiés.
- **Stationnement « Post charge »** : définit l'état d'un véhicule branché à une Borne de Recharge sans recharge en cours. Ce terme comprend notamment les cas de figure suivants : véhicule retardant le début de la recharge, véhicule ne déclenchant pas de recharge, véhicule suspendant la recharge ou véhicule ayant sa recharge achevée.
- **Site Internet** : désigne le site internet du Service de Recharge accessible à l'adresse indiquée à l'article 20 et permettant de localiser une Borne de Recharge du Réseau IRVE CHARGEZY, de visualiser son état, de lancer ou de stopper une recharge, d'effectuer des paiements, de créer et d'accéder à un espace personnel.
- **Transaction** : désigne l'ensemble des opérations de recharge d'un véhicule, en ce compris le Stationnement « post charge ».

Article 2. Objet

Les présentes CGAUV ont pour objet de définir les modalités d'exécution du Service de Recharge ainsi que les obligations respectives de l'Exploitant, du Gestionnaire du Service de Recharge et des Clients.

L'utilisation du Service de Recharge et des Bornes de Recharge est soumise à l'acceptation et au respect par les Clients des droits et obligations prévus aux présentes CGAUV.

Les CGAUV sont accessibles à tout moment sur le Site Internet et l'Application et sont imprimables.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté de manière inconditionnelle les CGAUV. En se chargeant sur le Réseau IRVE CHARGEZY, le Client accepte les termes contractuels des présentes CGAUV.

Article 3. Description du Service de Recharge

Le Service de Recharge comprend :

- La mise à disposition temporaire d'un emplacement de stationnement dédié à la recharge ;
- La recharge de véhicules électriques et hybrides rechargeables et deux-roues électriques ;
- L'accès et l'utilisation du Site Internet et /ou de l'Application ;
- Pour les Clients ayant ouvert un compte client sur le Site Internet ou l'Application, l'accès à un espace personnel permettant de consulter ou modifier ses données personnelles, de consulter l'historique des Transactions et les factures correspondantes.

Le service de Recharge s'achève lorsque le Client a libéré la Borne de Recharge en clôturant la session, débranché son véhicule et libéré l'emplacement.

Sous réserve du respect des CGAUV, le Service de Recharge est libre d'accès et non discriminatoire.

Article 4. Durée du Service de Recharge

Les présentes CGAUV sont applicables pour la durée du Service de Recharge.

Article 5. Conditions d'accès au Service de Recharge

Sous réserve d'acceptation des conditions fixées aux présentes CGAUV et de la disponibilité de Points de Recharge, L'Exploitant, permet à chaque Client de procéder à la recharge de son véhicule sur le Réseau IRVE CHARGEZY.

L'accès au Service de Recharge se fait :

- soit de manière « anonyme » : le paiement se fait alors à la recharge, par carte bancaire (via le Site Internet, l'Application ou directement via le terminal de paiement de la Station de Recharge) ;
- soit en mode « identifié » nécessitant au préalable la création d'un compte client auprès de l'Exploitant (via le Site Internet ou l'Application) ou auprès d'un Opérateur Partenaire.

En souscrivant ponctuellement au Service de Recharge (hors Client Abonné), le Client est informé qu'il renonce à son droit de rétractation en application de l'article L.221-28 1°) du Code de la consommation.

L'accès au Service de Recharge s'effectue au moyen de plusieurs supports, au choix des Clients, décrits dans le tableau suivant :

	Badge RFID	Application ou Site Internet	Carte bancaire	Autre (Applications smartphones autres opérateurs ...)
Client Anonyme		X	X	
Client ayant ouvert un compte-client		X	X	
Client Abonné	X	X	X	

Client en Itinérance	X (sauf si Opérateur Partenaire non compatible)			X (sauf si Opérateur Partenaire non compatible)
-----------------------------	--	--	--	--

Sauf disposition contraire, le Service de Recharge est accessible 24h/24 et 7j/7.

5.1. Conditions techniques d'accès

Les typologies de bornes sont classées selon leur puissance :

- Bornes de recharge normale : puissance de recharge jusqu'à 22 kW, en courant alternatif.

Ces bornes disposent de prises de courant de type T2 et EF, pour lesquelles les câbles de recharge, fournis par les constructeurs de véhicules et homologués et adaptés aux bornes, doivent être apportés par les Clients pour le branchement de leur véhicule.

- Bornes de recharge accélérée : puissance de recharge jusqu'à 22 kW par Point de Recharge pour les Points de Recharge en courant alternatif et puissance de recharge jusqu'à 25kW pour les Points de Recharge en courant continu. Les points de charge en courant continu sont équipés de câbles (Connecteurs Combo 2 ou CHAdeMO) sur lesquels l'utilisateur peut directement brancher son véhicule.

Ces bornes disposent de prises de courant de type T2, pour lesquelles les câbles de recharge, fournis par les constructeurs de véhicules et homologués et adaptés aux bornes, doivent être apportés par les Clients pour le branchement de leur véhicule.

- Bornes de recharge rapide : puissance de recharge jusqu'à 43 kW par Point de Recharge pour les Points de Recharge en courant alternatif et puissance de recharge jusqu'à 50kW pour les Points de Recharge en courant continu. Les points de charge en courant continu sont équipés de câbles (Connecteurs Combo 2 ou CHAdeMO) sur lesquels l'utilisateur peut directement brancher son véhicule.

Ces bornes disposent de prises de courant de type T2, pour lesquelles les câbles de recharge, fournis par les constructeurs de véhicules et homologués et adaptés aux bornes, doivent être apportés par les Clients pour le branchement de leur véhicule.

5.2. Modalités d'accès par type de support

- Par badge RFID



Les Bornes de Recharge sont équipées en face avant d'un lecteur RFID pour contrôler l'accès à la recharge par identification du Client présentant son badge.

Les technologies acceptées par le lecteur RFID sont MIFARE Classic, MIFARE Classic EV1, MIFARE Desfire EV1 & EV2, MIFARE Ultralight.

Après le passage du badge autorisé devant le lecteur, le Client peut connecter et recharger son véhicule électrique. L'identifiant du badge est transféré au système de supervision pour identification du Client et prise en compte de l'acte de recharge par le Gestionnaire du Service de Recharge.

Seul le badge à l'origine de la recharge permet d'y mettre fin.

- Par internet / Par Smartphone

L'accès des Clients aux Service de Recharge via internet requiert l'utilisation d'un navigateur internet pour accéder au Site Internet ou l'installation de l'Application. Celle-ci est disponible sous iOS et Android. Le Site Internet et l'Application sont accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sans garantie de disponibilité.

Le Site Internet et l'Application permettent au Client de créer un compte, de renseigner son moyen de paiement et de lancer une recharge à distance en sélectionnant le Point de Recharge sur la carte ou en scannant le QR code de la Borne de Recharge. Le paiement s'effectue à l'acte et par carte bancaire pour le Client Anonyme. Le client met lui-même fin à sa recharge par le même biais.

Il appartient au Client ayant créé son espace personnel de conserver ses codes d'accès en sécurité et de ne les divulguer à quiconque. L'Exploitant ne saurait être responsable des conséquences, sur le Service de Recharge ou sur la facturation notamment, liées à l'utilisation frauduleuse ou abusive des codes d'accès suite à leur divulgation volontaire ou involontaire.

- Par carte bancaire sur les Stations de Recharges

Le Client présente sa carte bancaire devant le terminal de paiement une première fois (éventuellement en renseignant son code, le cas échéant). Une préautorisation auprès de l'établissement bancaire du titulaire de la carte bancaire d'un montant de 49,00€ est effectuée (100,00€ sur les stations Express). Après accord de l'établissement bancaire, la recharge est lancée.

Le Client présente une seconde fois sa carte bancaire devant le terminal de paiement pour arrêter la charge. Le montant à payer est calculé, affiché sur l'écran de la borne et substitué à la préautorisation effectuée lors de la première présentation de la carte bancaire. Le Client peut dès lors retirer son câble ou débrancher le câble intégré à la Borne.

Article 6. Conditions particulières d'accès au Service de Recharge

6.1. Arrêts d'urgence

Dans les circonstances exigeant une interruption immédiate et notamment en cas de danger, l'Exploitant se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre le Service de Recharge et de prendre toutes les mesures nécessaires.

6.2. Limite d'obligation du respect de la puissance nominale des bornes

Il est précisé que la puissance effectivement délivrée au véhicule du Client par le Point de Recharge est fonction des caractéristiques techniques du câble de recharge, de la batterie du véhicule, et de la présence ou non d'autres véhicules se rechargeant simultanément sur la même Station de Recharge.

Par ailleurs, l'Exploitant est autorisé à mettre à disposition une puissance réduite par rapport à la puissance nominale dans les cas de modulation temporaire de la puissance électrique appelable.

6.3. Cas d'un branchement sur une borne sans lancement de recharge associé

Dans le cas du branchement par un Client sans qu'aucune recharge ne soit lancée par ce dernier, l'Exploitant peut bloquer le câble jusqu'à l'identification du Client tel que d'écrit à l'article 5. Le temps de branchement constaté sera alors considéré et facturé en « post charge ».

Article 7. Abonnement au Service de Recharge

7.1. Souscription de l'abonnement

La souscription de l'abonnement se fait sur le Site Internet ou sur l'Application (téléchargeable sur Google Play et Apple Store). Le centre d'appel, joignable aux coordonnées prévues à l'article 20, peut fournir l'assistance nécessaire.

L'accès à l'abonnement est restreint aux usagers domiciliés ou exerçant une activité professionnelle sur le département du Puy-de-Dôme (63).

La souscription se fait en langue française.

La souscription nécessite la création d'un compte client.

Le souscripteur doit à minima fournir les pièces et informations suivantes :

- Coordonnées téléphoniques et électroniques ;
- Numéro, date de validité et cryptogramme de la carte bancaire que le Client renseigne sur un espace sécurisé;

Le souscripteur doit certifier sur l'honneur que toutes les informations et/ou documents fournis pour la souscription d'un abonnement au Service de Recharge sont exacts.

IMPORTANT : Les informations sur le Service de Recharge peuvent être communiquées par l'envoi de mails ou de SMS. C'est pourquoi, il est fortement recommandé de fournir un numéro de téléphone portable et/ou une adresse mail valides. A défaut, l'Exploitant décline toute responsabilité dans tout incident susceptible d'intervenir pour un motif lié directement ou indirectement à la non-communication de ces renseignements.

Pour la France métropolitaine, le support d'abonnement est remis au Client Abonné dans un délai de 5 jours ouvrés suite au règlement de son abonnement.

Le Client Abonné s'engage à vérifier régulièrement que les courriels pouvant lui être transmis par le Gestionnaire du Service de Recharge ne sont pas considérés comme des spams. Si tel est le cas, l'Exploitant ne peut être tenue pour responsable.

7.2. Durée et rétractation

L'abonnement est réputé conclu à compter du règlement effectif de l'abonnement. Sa date de prise d'effet est portée à connaissance du Client Abonné par un mail de confirmation de la souscription adressé par le Gestionnaire du Service de Recharge. Elle est également mentionnée dans la rubrique « abonnement » de l'espace client du Site Internet ou de l'Application.

7.3. Droit de rétractation

Le Client Abonné dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de souscription de l'abonnement, c'est-à-dire à compter de la réception du mail de confirmation adressé par le Gestionnaire du Service de Recharge. Ce droit de rétractation, qui devra intervenir par l'envoi d'un mail à l'adresse assistance-technique@ORIOSbySPIE.com, est possible sous réserve qu'aucune Transaction n'ait été exécutée ou que l'exécution n'ait pas débutée avec renonciation par le Client Abonné à l'exercice de son droit de rétractation. Le droit de rétractation peut s'exercer sans risque de pénalité et sans motif.



Voici le formulaire type de rétractation :

« Destinataire : assistance-technique@ORIOSbySPIE.com

À ..., le ... (date de la lettre)

Madame, Monsieur,

Le ... (indiquez la date figurant sur la facture) j'ai souscrit à un abonnement ... (indiquez « Chargezy - Transaction » ou « Chargezy - Mensuel », vous retrouverez vos abonnements sur votre espace client à l'adresse suivante : <https://www.oriosbyspie.com/fr/offres>)

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, j'exerce mon droit de rétractation.

En conséquence, je vous prie de bien vouloir me restituer au plus vite et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la présente, la somme de ... euros que je vous ai versée lors de ma souscription, ceci conformément aux dispositions de l'article L. 221-24 du code de la consommation.

Prénom et nom du consommateur

7.4. Modification des informations liées à l'abonnement

Le Client Abonné informe le Gestionnaire du Service de Recharge, via les modalités de contact précisées en Article 19, et dans les meilleurs délais, de toute modification des documents et informations fournies lors de son abonnement, notamment changement d'adresse, de numéro de téléphone, de numéro de carte bancaire.

L'absence de notification ou la fourniture d'informations insuffisantes ou erronées pourra entraîner, la suspension puis la résiliation de plein droit de l'abonnement.

7.5. Politique de protection des données personnelles

Le Gestionnaire du Service de Recharge prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives dans le respect des dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Un traitement des données à caractère personnel des Clients est réalisé par le Gestionnaire du Service de Recharge aux fins de :

- Gestion des logins et mots de passe sur le Site Internet et l'Application,
- Gestion des transactions (y compris traçabilité sur les bornes) et des impayés,
- Guidage vers les bornes par l'intermédiaire de la géolocalisation GPS du smartphone,

- Fourniture de l'interface permettant le lancement et l'arrêt d'une charge, la consultation des transactions,
- Plus généralement fourniture du Service de Recharge conformément aux CGAUV.

Ce traitement est réalisé sur la base du contrat conclu avec le Client (données nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat ainsi qu'à la fourniture du service).

Dans le cadre de l'utilisation du Service de Recharge y compris via internet ou mobile, les données susceptibles d'être traitées sont :

- Données d'identification (nom, prénom, numéro de téléphone mobile et domicile, adresse, adresse email),
- Données relatives aux paiements (méthodes de paiement et données bancaires),
- Données de connexion (adresse IP, identifiant de l'équipement, heure et date de la connexion),
- Données relatives au véhicule (marque et modèle),
- Données relatives au badge (type de badge et identifiant),
- Données relatives aux transactions sur les bornes du Réseau IRVE CHARGEZY
- Géolocalisation en temps réel du badge sur la borne utilisée et de la position GPS sur le smartphone.

Ces données sont obtenues directement de la part du Client au moment de son inscription et lors de toute mise à jour de son compte. Ces données sont également obtenues via (i) les bornes et les équipements du Client (smartphone, tablette, etc.) lors de l'utilisation du Service de Recharge et (ii) les plateformes d'interopérabilité lorsqu'un abonné d'un Opérateur Partenaire vient se charger sur une borne du Réseau IRVE CHARGEZY.

Les données ne sont pas communiquées à des tiers à l'exception des entités suivantes basées en Europe :

- Le Gestionnaire du Service de Recharge,
- L'hébergeur de la plateforme IBM,
- Le cas échéant, le prestataire de services de paiement HIPAY s'agissant des paiements impliquant l'Application et le site internet (données bancaires et token d'identification uniquement),



- Les fournisseurs de solutions de paiement POSIRIS et WorldLine s'agissant des paiements par carte bancaire,
- Les Opérateurs Partenaires,
- Les fournisseurs des plateformes d'interopérabilité GIREVE et HUBJECT.

Le Client dispose des droits d'accès, de rectification et d'effacement de ses données à caractère personnel, des droits de s'opposer ou de limiter le traitement de ses données à caractère personnel, du droit à la portabilité ses données à caractère personnel et du droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort. Pour faire valoir ces droits, le Client peut adresser sa demande au Gestionnaire du Service de Recharge à l'adresse indiquée à l'Article 19. Par ailleurs, le Client a le droit d'adresser une réclamation à l'autorité de contrôle compétente : Commission nationale de l'informatique et des libertés - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris CEDEX 07.

En cas de demande, le Client devra fournir au Gestionnaire du Service de Recharge son identité complète, une copie de sa pièce d'identité, l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse si elle est différente de celle renseignée lors de son inscription sur l'Application ou le Site internet.

Les données GPS ne sont utilisées qu'aux fins de guidage et ne sont pas conservées. Seules les données de transaction (collectées pour chaque charge) sont conservées pour une durée de 2 ans (sur la plateforme et chez le fournisseur d'hébergement). Les archives du dossier personnel d'inscription sont stockées par le Gestionnaire du Service de Recharge pendant une durée de 5 ans à compter de la résiliation du compte (10 ans pour les justificatifs de facturation).

La possibilité est laissée au Client de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

7.6. Perte ou vol du Badge RFID

En cas de perte ou de vol du support d'abonnement (badge RFID), le Client Abonné doit en informer le Gestionnaire du Service de Recharge dans les plus brefs délais afin d'en bloquer l'utilisation. Sur demande expresse, un nouveau badge lui sera envoyé et facturé.

Tarif pour remplacement d'un badge perdu ou volé : voir sur le site internet

7.7. Restitution du Badge RFID

Le Client Abonné qui souhaite restituer son support d'abonnement pourra l'adresser par courrier au Gestionnaire du Service de Recharge à l'adresse indiquée à l'article 20.

Cette démarche ne se substitue pas à la procédure de résiliation prévue à l'article 7.8.

7.8. Résiliation de l'abonnement

7.8.1 Résiliation à l'initiative du gestionnaire de service :

Le Gestionnaire du Service de Recharge pourra résilier à tout moment la souscription du Client Abonné, dans les conditions suivantes :

- Quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure adressée par tous moyens, en cas de manquement du Client Abonné à l'une de ses obligations essentielles telles que définies aux présentes CGAUV ;
- en cas de non paiement de toute somme due par le Client Abonné

7.8.2 Résiliation à l'initiative du Client Abonné :

7.8.2.1 Le Client Abonné dispose également de la possibilité de résilier son abonnement :

- Au terme de la période d'engagement, sous réserve de respecter un préavis de quinze jours.
- En cours d'exécution, et de manière anticipée, sous réserve de respecter un préavis de trente jours et s'il peut justifier de l'une des causes suivantes :
- Déménagement hors du Puy-de-Dôme;
- Vente du véhicule électrique ;
- Incapacité de conduire médicale ou légale.

7.8.2.2 La demande de résiliation pourra être notifiée Gestionnaire du Service de Recharge par l'un des moyens suivants :

- Lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante :

Centre d'exploitation Orios By SPIE
SPIE CityNetworks
33 avenue du Docteur Georges Lévy
Parc du Moulin à Vent – Green Campus Park
69 693 Vénissieux Cedex

- Par courriel transmis à l'adresse suivante : assistance-technique@ORIOSbySPIE.com

- Via son espace personnel en décochant l'option « renouvellement automatique » et en joignant en cas de résiliation anticipée tels que visés à l'article 7.8.2.1 les justificatifs à l'adresse mail ou postale indiquée ci-dessus.

Lorsque la résiliation est demandée au terme de la période d'engagement, celle-ci prendra effet à la date anniversaire/ mensuelle de la souscription d'abonnement.

Lorsque la demande de résiliation intervient en cours d'exécution de manière anticipée, celle-ci prendra effet à la fin du mois auquel la demande de résiliation complète a été reçue.

La résiliation ne dispense pas le Client Abonné de payer l'intégralité des sommes dues au titre du Service de Recharge et ce jusqu'à la date de prise d'effet effective de ladite résiliation, étant précisé que tout mois débuté est dû intégralement.

La résiliation entraîne la désactivation du/des badge(s) abonnés et l'obligation pour le Client Abonné de restituer le badge RFID dans les conditions de l'article 7.7.

Article 8. Mise en service de la recharge

La procédure de mise en service de la recharge, pour chaque typologie de Borne de Recharge est détaillée directement sur les Stations de Recharge ou sur le Site Internet.

Le Client doit stationner son véhicule sur une place d'une station de recharge identifiable grâce à une signalétique associée.

Le Client doit relier son véhicule au Point de Recharge en utilisant un câble de raccordement adéquat. Le câble étant en libre-service uniquement sur les Bornes de Recharge Express, le Client doit donc utiliser son propre câble pour les autres typologies de Bornes de Recharge. L'attention du Client est attirée sur le fait qu'il doit se munir d'un câble homologué, en bon état et compatible avec la prise et la puissance choisie.

A la fin de la Transaction, le Client peut récupérer son câble personnel ou doit reposer le câble mis à disposition dans son logement pour clôturer la Transaction (cette étape est nécessaire pour terminer une Transaction).

La facturation du Service de Recharge est établie en fonction des données de début et de fin de Transaction :

- La Transaction débute dès que le Client a été identifié avec le support de son choix (voir Article 3 ci-dessus).
- La Transaction prend fin dès que le Client a :
 - Point de charge en courant continu : procédé à une dernière identification avec le même support que celui utilisé pour débiter la Transaction et correctement repositionné le câble dans son logement,

- Autres typologies de Bornes de Recharges : procédé à une dernière identification avec le même support que celui utilisé pour débiter la Transaction et débranché son propre câble.

Le code couleur des Points de Recharge est le suivant :

- Bandeau lumineux vert : Point de Recharge disponible (aucune Transaction en cours)
- Bandeau lumineux bleu fixe : Point de Recharge occupé (Transaction en cours)
- Bandeau lumineux rouge ou éteint : Point de Recharge indisponible

Article 9. Tarification du Service de Recharge

Les conditions tarifaires sont consultables à tout moment :

- Sur chacune des Stations de Recharge (écran ou stickers) ;
- Sur le Site Internet ;
- Sur Smartphone via l'Application.

9.1. Application des tarifs

Les précisions suivantes sont apportées :

- Pour les Clients en Itinérance, les modalités tarifaires des accords d'itinérance s'appliquent.
- Pas de gratuité du Service de Recharge sur les premières secondes/le premier kWh ;
- Consommation d'énergie : Facturation sur la base des kWh consommés et selon la puissance sélectionnée avant le début de la recharge par le Client, tout kWh entamé étant dû.
- Un complément à la minute est appliqué au-delà d'un temps de recharge (détail sur la grille tarifaire).
- Les règles d'arrondis sont calculées à 2 chiffres après la virgule, au centime d'euros le plus proche ;
- Les prix sont annoncés en euros TTC.

9.2. Modification des conditions tarifaires

Les conditions tarifaires pourront être modifiées à tout moment par l'Exploitant.

- Les tarifs seront disponibles sur le Site Internet au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur et seront pleinement applicables dès leur date d'entrée en vigueur.

En cas de refus des nouvelles conditions tarifaires, le Client Abonné disposera de la possibilité de résilier son abonnement durant les trois (3) mois suivant la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs selon les modalités prévues en article 7.7.

Article 10. Informations de facturation délivrées en fin de transaction

10.1. Client Abonné

Le Client Abonné dispose sur son espace personnel de la possibilité de suivre toutes ses Transactions de recharge, après la fin de chaque recharge et d'éditer chaque mois un relevé de Transactions récapitulatif l'ensemble de ses actes de charge et de la facturation associée à chacun d'eux sur le mois écoulé (format PDF).

Selon son choix, il peut être informé par SMS sur son numéro de téléphone mobile ou par message électronique de la fin de chaque transaction. Le SMS ou le message électronique comprend alors les informations suivantes, qui doivent en tout état de cause être transmises au Client Abonné sur un support durable :

- Date et heure de début de recharge ;
- Date et heure de fin de recharge ;
- Dénomination sociale de l'Exploitant ;
- Identifiant et adresse du point de recharge ;
- Durée de recharge ;
- Durée de post-charge, le cas échéant ;
- Consommation électrique exprimée en kWh ;
- Coût unitaire du kWh.

10.2. Client en Itinérance

Aucune information n'est délivrée à un client en itinérance : la recharge est facturée par l'Opérateur Partenaire du Client en Itinérance dans les conditions de son contrat.

10.3. Client Anonyme

Le Client Anonyme souhaitant disposer d'un reçu de paiement par carte bancaire ou d'une facture comportant les informations de recharge devra en faire la demande au centre d'appel, joignable aux coordonnées prévues à l'Article 19.

La facture comprendra les informations suivantes :

- Date et heure de début de recharge ;
- Date et heure de fin de recharge ;
- Dénomination sociale de l'Exploitant ;
- Identifiant et adresse du point de recharge ;
- Durée de recharge ;
- Durée de post-charge, le cas échéant ;
- Consommation électrique exprimée en kWh ;
- Coût unitaire du kWh.

10.4. Client ayant un compte client

Le Client ayant préalablement ouvert un compte client sur l'Application ou le Site Internet et souhaitant disposer d'un reçu de paiement par carte bancaire ou d'une facture comportant les informations de recharge identiques à celles du Client Anonyme pourra l'obtenir sur son espace client de l'Application ou du Site Internet.

Article 11. Modalités de paiement

Les différents modes de paiement proposés selon les catégories de Clients sont les suivants :

	Paiement en fin d'acte de recharge	Paiement mensuel	Autre
CHARGEZY – Transaction	X		
CHARGEZY - mensuel		X	
Client en Itinérance			X
Client Anonyme	X		

11.1. Paiement en fin d'acte de recharge

Dans le cas du paiement en fin d'acte de recharge, le calcul du montant de la Transaction sera déterminé au moment de la déconnexion en fonction des caractéristiques de la session réalisée.

Paiement par carte bancaire

Sur les Stations munies d'un terminal de paiement, le Client effectue le paiement en présentant sa carte bancaire devant le terminal de paiement qui affiche le tarif de la transaction de recharge.

Une préautorisation auprès de l'établissement bancaire du titulaire de la carte bancaire d'un montant de 49,00€ est effectuée lors de la présentation de la carte bancaire devant le terminal de paiement pour démarrer une recharge. A l'issue de la transaction un prélèvement sur la carte bancaire du montant exact de la transaction résultant de l'application de la grille tarifaire est substitué à cette préautorisation.

Le Client est tenu de vérifier les relevés et factures envoyées dans ce cadre.

Paiement avec un badge RFID émis par le Gestionnaire du Service de Recharge ou en ligne (depuis le Site Internet ou l'Application)

Les références bancaires obtenues lors de la souscription d'un abonnement ou renseignées lors de l'utilisation par le Client du Site Internet ou de l'Application seront utilisées en amont de la recharge dans le cadre d'une demande d'autorisation de prélèvement d'un montant de 49,00€ effectuée auprès de l'établissement bancaire du titulaire de la carte bancaire. Cette dernière est annulée en fin de recharge et remplacée par un prélèvement du montant exact de la Transaction.

Aucune recharge ne sera possible sans autorisation validée par l'établissement bancaire.

Le Client est tenu de vérifier les relevés et factures envoyées dans ce cadre.

11.2. Paiement mensuel

Paiement des recharges pour les abonnements

Les Transactions seront facturées et prélevées mensuellement à chaque date anniversaire.

11.3. Défaut de paiement

A défaut de paiement intégral des factures dans le délai imparti, l'Exploitant:

- Pourra suspendre la fourniture du Service de Recharge au Client jusqu'à ce que ce dernier se soit acquitté de sa dette et sans que ce dernier ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation ; la suspension du Service de Recharge n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.
- Pourra facturer au Client des coûts, frais et intérêts de retard que lui-même et le Gestionnaire du Service de Recharge auront dû supporter pour le recouvrement de la créance, sans préjudice de tous dommages et intérêts ;
- Pourra également résilier l'abonnement conformément à l'article 7.8., les sommes impayées restant dues.

Article 12. Engagements du Client

Le Client s'engage à utiliser les Bornes de Recharge du Service de Recharge exclusivement dans les conditions prévues aux présentes CGAUV.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes lors de son inscription au Service de Recharge et à disposer des ressources suffisantes sur son compte bancaire pour payer le Service de Recharge.

12.1. Utilisation de l'abonnement

L'utilisation de l'abonnement par le Client Abonné ou par tout autre Client autorisé par lui reste sous la responsabilité de Client Abonné. Le Client Abonné est alors réputé avoir dûment informé le tiers Client du Service de Recharge des modalités contenues dans les présentes CGAUV et de leurs mises à jour ultérieures.

12.2. Conformité du véhicule électrique ou hybride rechargeable

L'accès au Service de Recharge implique que le véhicule électrique ou hybride rechargeable soit en bon état de marche et en conformité avec les règles en cours pour ce qui concerne son câble de recharge, son dispositif de batterie et son système associé et intégré de recharge. L'Exploitant ne sera en aucun cas responsable d'un problème relevant d'une non-conformité ou du mauvais état de ces systèmes.

12.3. Occupation des places dédiées à la recharge.

Pour recharger son véhicule, le Client est autorisé à occuper les places de stationnement dédiées aux Bornes de Recharge et réservées aux Clients du Service de Recharge. Ces places de stationnement dédiées au Service de Recharge sont indiquées par une signalisation spécifique.

Les places de stationnement dédiées au Service de Recharge ne peuvent être utilisées que pour les besoins de la recharge des véhicules électriques et hybrides rechargeables.

En conséquence de quoi, conformément aux dispositions de l'article R417-10 du Code de la Route modifié par décret n°2003-536 du 20 juin 2003, il est strictement interdit aux Clients de stationner sur une place de stationnement dédiée au Service de Recharge si leur véhicule, même s'il est électrique, n'est pas connecté à la Borne de Recharge et en cours de recharge.

Tout comme pour les autres situations de stationnement gênant, le Client s'expose à une verbalisation et à l'enlèvement à la fourrière des véhicules ne respectant pas ces dispositions. L'exploitant pourra informer le cas échéant les services concernés.

L'Exploitant n'a aucune obligation de surveillance et ne sera en aucun cas responsable de toute détérioration ou disparition du véhicule ou du câble de recharge ne résultant pas directement de son fait, notamment en cas d'actes de vandalisme ou de vol, ou d'inadéquation du véhicule aux caractéristiques de la recharge.

12.4. Signalement d'anomalies ou de dysfonctionnements

Le Client est invité à signaler au Gestionnaire du Service de Recharge, dans les plus brefs délais, toute anomalie ou tout dysfonctionnement du système de recharge en utilisant le numéro du service client ou par e-mail via les modalités de contact précisées en Article 19 en précisant l'adresse et l'identifiant de la station concernée.

Article 13. Engagements de l'Exploitant

Le Service de Recharge constitue une prestation globale incluant la fourniture de l'énergie électrique et la mise à disposition d'un emplacement sur la durée de la Transaction du véhicule du Client.

L'Exploitant s'engage à mettre à disposition des Clients sur le Site Internet toutes les informations utiles pour l'utilisation des Bornes de Recharge, notamment l'indication sous forme de cartographie détaillée des sites équipés de bornes ainsi que l'état de ces dernières (en ou hors service, perspective du déploiement du Réseau IRVE CHARGEZY). Les informations disponibles sur le Site Internet, si elles ne s'opposent pas aux présentes CGAUV, peuvent être modifiées ou mises à jour sans préavis.

L'Exploitant décline toute responsabilité concernant les inexactitudes, erreurs ou omissions des informations qui seraient livrées sur ses Bornes de Recharge à partir d'autres sites internet ou applications mobiles et factures émises par d'autres opérateurs.

L'Exploitant s'engage à mettre à disposition des Clients une prestation de centre d'appels téléphoniques qui comporte une réponse aux appels téléphoniques 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en langue française et en langue anglaise. L'assistance téléphonique s'effectue par le biais d'un numéro indiqué sur les Stations de Recharge, au prix d'un appel local. Les prestations suivantes ne sont pas traitées par le centre d'appels :

- Réception et traitement des emails qui arrivent via l'Application
- Traitement des réclamations commerciales ;
- Réception et traitement du courrier ;
- Traitement des cas techniques complexes.

Le Service de Recharge étant proposé en libre-service et L'Exploitant ne disposant pas des pouvoirs de police relatifs au stationnement, il ne peut pas garantir la disponibilité des bornes de recharge et des places de stationnement dédiées.

Article 14. Responsabilité et assurances

14.1. Responsabilité et assurances du Client

Le Client qui par sa faute, son imprudence, sa négligence, ou par le non-respect des obligations définies dans les présentes CGAUV, cause un dommage à l'un des éléments d'une Station de Recharge, est tenu de le réparer à hauteur du préjudice subi.

En vue de l'application de la présente clause, le Client étant présumé propriétaire du véhicule concerné par le Service de Recharge, il est tenu de souscrire une assurance de responsabilité civile (exception faite de l'Etat et de ses services qui sont leur propre assureur).

14.2. Responsabilité et assurances de l'Exploitant

L'Exploitant ne pourra pas être tenu pour responsable des dommages subis par le véhicule du Client lors de sa recharge résultant du fait du Client, telle qu'une utilisation non conforme de la Borne de Recharge, à l'exclusion des dommages ayant directement et exclusivement pour origine une faute de l'Exploitant.

De même, l'Exploitant n'est pas responsable des retards, erreurs ou événements qui ne sont pas de son fait ou qui recouvrent les caractéristiques de la force majeure.

Enfin, l'Exploitant ne pourra pas être tenu responsable des dommages immatériels tels que la perte de marché, la perte de chance, le préjudice commercial, la perte de clientèle, le trouble commercial quelconque, la perte de profit, la perte de l'image de marque.

Article 15. Modification des CGAUV

L'Exploitant se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGAUV qui se substitueront aux présentes, seront disponibles sur le Site Internet et l'Application et seront applicables de plein droit aux utilisations du Service de Recharge réalisées à compter de la date de prise d'effet de la (des) modification(s). Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

Article 16. Litiges

En cas de litige, le Client peut adresser une réclamation écrite à l'Exploitant aux coordonnées mentionnées à l'Article 19.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée suite à cette réclamation, il peut saisir le Médiateur CM2C dont les contacts sont les suivants :

Site internet : www.cm2c.net/declarer-un-litige

Par mail : cm2c@cm2c.net

Par courrier : 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris

Article 17. Invalidité

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGAUV est reconnue en tout ou partie, nulle, illégale ou inopposable en vertu du droit applicable, cette disposition sera réputée ne pas faire partie des présentes CGAUV dans la mesure où celle-ci est reconnue nulle, illégale ou inopposable. Toutefois, le reste des dispositions des CGAUV resteront applicables et de plein effet.

Article 18. Loi applicable, clause attributive de compétence et élection de domicile

La loi applicable est la loi française.

Tous les litiges qui n'auront pu être réglés à l'amiable seront soumis, dans la mesure où la loi le permet, au tribunal judiciaire compétent.

L'Exploitant et le Gestionnaire du Service de Recharge font élection de domicile à l'adresse de leur siège social.

Article 19. Modalités de contact

Toutes les demandes, réclamations ou informations mentionnées dans les présentes CGAUV sont adressées au Gestionnaire du Service de Recharge suivant les modalités suivantes :

Sujet	Mode de contact
Souscription d'un abonnement	Site Internet : https://www.oriosbyspie.com/ Application
Recherche d'information relative au Service de Recharge	Site Internet Application Centre d'appels téléphoniques : 09 70 83 02 13
Difficulté d'accès à la recharge	Centre d'appels téléphoniques : 09 70 83 02 13
Défaut détecté sur une borne	Centre d'appels téléphoniques : 09 70 83 02 13
Restitution des badges RFID	Centre d'Exploitation ORIOS by SPIE, 33 avenue du Docteur Georges Lévy, Parc du Moulin à Vent, 69693 VENISSIEUX Cedex
Réclamations relatives à l'implantation, à la tarification et au fonctionnement des bornes, à la qualité de l'information mise à disposition par le Réseau « IRVE CHARGEZY »	assistance-commerciale@ORIOSbySPIE.com
Réclamations relatives au Service de Recharge, aux moyens de paiement, à la gestion des Clients	assistance-technique@ORIOSbySPIE.com
Gestion des droits RGPD	rgpd.citynetworks@spie.com

Article 20. Identités de l'Exploitant et de son dirigeant

20.1. Identité de l'Exploitant

TERRITOIRE D'ENERGIE DU PUY-DE-DOME, Syndicat mixte fermé, dont le siège social est situé au CENTRE D'AFFAIRES DU ZENITH, 36 RUE DE SARLIEVE, 63800 COURNON D'Auvergne

20.2. Identité du dirigeant

Le président de l'Exploitant est Sebastien GOUTTEBEL.