

Conditions Générales d'accès et d'utilisation du Service de Recharge

Juillet 2024

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation (les « **CGAU** ») définissent les conditions d'accès et d'utilisation du Service de Recharge entre ENGIE Mobilités Electriques et l'Utilisateur.

DEFINITIONS

Tout terme ou expression dont l'initiale est en majuscule a la signification suivante :

Application : désigne l'application mobile disponible gratuitement, dédiée au Service de Recharge, et dénommée ENGIE Vianeo, fonctionnant en environnement iOS et Android, permettant à l'Utilisateur, notamment, de localiser un Point de charge.

CGAU : désigne les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation.

ENGIE Mobilités Electriques : désigne le fournisseur du Service à l'Utilisateur, société par actions simplifiées au capital de 54.880.000 euros, dont le siège est à 1 place Samuel de Champlain – 92939 Paris La Défense Cedex et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 909 073 363. ENGIE Mobilités Electriques opère sous la marque ENGIE Vianeo.

Point de charge : désigne une installation située sur un emplacement de stationnement public pouvant être utilisée pour charger la batterie d'un seul Véhicule Electrique en France (Corse inclus).

Service de Recharge ou **Service** : désigne le service de recharge proposé par ENGIE Mobilités Electriques et comprend les prestations suivantes : (i) un accès à la recharge d'un Véhicule Electrique auprès d'un Point de charge ; et (ii) un accès au service d'assistance aux Utilisateurs pour les questions techniques.

Site Internet ENGIE Vianeo : désigne le site internet ENGIE Vianeo accessible à l'adresse suivante : <http://www.engie-vianeo.com>.

Utilisateur : désigne l'utilisateur du Service de Recharge.

Véhicule Electrique : désigne tout véhicule routier entièrement propulsé par un moteur électrique, et/ou tout véhicule hybride partiellement propulsé par un moteur électrique, lequel véhicule peut utiliser l'électricité stockée dans une batterie rechargeable par l'utilisation d'un Point de charge.

ARTICLE 1 – CONDITIONS ET MODALITES DE RECHARGE

L'Utilisateur peut utiliser le Service de Recharge de plusieurs moyens :

- une carte bancaire ;
- le Site Internet ENGIE Vianeo via un QR code ;
- l'Application ENGIE Vianeo ;
- une carte de recharge d'un prestataire tiers.

L'utilisation du Service de Recharge au moyen du Site Internet ENGIE Vianeo ou depuis l'Application ENGIE Vianeo requiert l'acceptation des présentes CGAU, des Conditions d'Utilisation du site et de la Notice de protection des données personnelles et de gestion des cookies.

ARTICLE 2 – UTILISATION DES POINTS DE CHARGE

2.1 CONDITIONS D'UTILISATION DES POINTS DE CHARGE

L'Utilisateur doit respecter les instructions mentionnées sur ou à proximité de la borne et consultables, à tout moment, et s'assurer que le Véhicule Electrique est correctement et valablement stationné conformément à la disposition des lieux et au régime de stationnement applicable.

L'Utilisateur s'assure d'utiliser la bonne prise et le bon câble conformément aux dispositions ci-après et de respecter également les consignes du constructeur du Véhicule Electrique. Il s'assure que le véhicule est conforme, homologué et en bon état. L'Utilisateur s'assure de la surveillance du véhicule avant, pendant et après le rechargement.

Pour brancher et recharger son Véhicule Electrique au Point de charge, l'Utilisateur doit utiliser uniquement le câble du Point de charge lorsque celui-ci est attaché au Point de charge et en fait partie intégrante, à l'exclusion de tout autre accessoire.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur utilise son propre câble, l'Utilisateur doit s'assurer avant toute utilisation qu'il dispose d'un câble homologué compatible avec le Point de charge, en bon état de marche et permettant le branchement de son Véhicule Electrique. L'Utilisateur s'engage à utiliser la prise qui correspond aux caractéristiques techniques de son Véhicule Electrique.

Lors de l'utilisation des Points de charge, l'Utilisateur s'engage à respecter toutes les réglementations en vigueur pour et en relation avec la recharge.

L'Utilisateur doit s'assurer d'être en possession d'un moyen de paiement et de la compatibilité de celui-ci avec l'utilisation de la borne.

En cas d'impossibilité de libération correcte du Point de charge, l'Utilisateur doit appeler le numéro du service d'assistance technique mentionné sur le Point de charge.

2.2 CIRCONSTANCES RENDANT IMPOSSIBLE OU PLUS DIFFICILE LE RECHARGEMENT

Il est possible que le rechargement soit empêché ou perturbé, entièrement ou partiellement, temporairement ou non, par des circonstances qui ne peuvent pas être imputées à ENGIE Mobilités Electriques. Ces conditions peuvent être, notamment :

- Coupure, panne ou dysfonctionnement du réseau d'électricité ou mesure prise unilatéralement par le(s) gestionnaire(s) dudit réseau ;
- Coupure, panne ou dysfonctionnement du réseau de télécommunication / internet ou mesure prise unilatéralement par le(s) gestionnaire(s) dudit réseau ;
- Coupure, panne ou dysfonctionnement du réseau de paiements ou mesure prise unilatéralement par le(s) gestionnaire(s) dudit réseau ;
- Panne ou dysfonctionnement du véhicule électrique en lui-même ou de ses composants de rechargement ;
- Vandalisme, vol ou dégradation à la borne ou l'un de ses composants, y compris le câble de rechargement et le terminal de paiement ;
- Mesures et/ou interdictions prises par certaines autorités nationales ou étrangères ou par un organisme de contrôle, catastrophe naturelle, mobilisation, guerre, sabotage, action de boycott, etc.

ARTICLE 3 – PRIX – MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

3.2. PRIX DU SERVICE DE RECHARGE

Le Service de Recharge est réalisé au tarif en vigueur lors de la recharge. Sauf indication contraire le prix du Service de Recharge dépend de la quantité de kWh chargés et/ou de la durée d'utilisation.

3.3. IMPOTS, TAXES ET CHARGES

Le prix du Service de Recharge est majoré de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, en application de la législation et/ou de la réglementation en vigueur au jour du paiement.

3.4. MODALITES DE REGLEMENT

L'Utilisateur s'assurera d'être en possession d'un moyen de paiement adapté au parcours de recharge sélectionné (carte bancaire, paiement mobile, ou utilisation d'une carte de recharge d'un prestataire tiers):

- ENGIE Vianeo met à la disposition de l'Utilisateur la possibilité de payer par carte bancaire via le terminal de paiement quand il est présent en station ou en ligne. Le règlement au moyen du terminal de paiement se fait uniquement en « sans contact ».
- Le paiement est également possible en ligne via le QR Code apposé sur la borne de recharge et accessible sur l'ensemble du réseau d'ENGIE Vianeo. Une fois le QR Code scanné, l'Utilisateur sera redirigé vers la page de paiement dédiée et pourra suivre les instructions. Pour lancer la recharge du véhicule, l'Utilisateur doit saisir ses coordonnées bancaires. Un reçu pourra ensuite être adressé à l'adresse mail de l'Utilisateur si ce dernier l'a communiqué.
- Une pré-autorisation de paiement sera demandée à la banque de l'Utilisateur. Ce prépaiement constitue une réserve, et seul le coût de la recharge sera débité du compte bancaire de l'Utilisateur.

ARTICLE 4 – SERVICE D'ASSISTANCE ET PANNES

Le service clients gère les questions et/ou les réclamations de l'Utilisateur concernant le Service.

Le service d'assistance est disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 au numéro de téléphone suivant 09 69 37 60 09 (appel non surtaxé) pour toute question ou problème concernant un besoin de charge immédiat ou par mail à support.vianeo@engie.com pour toute autre question ou réclamation.

En cas de dysfonctionnement d'un Point de charge, l'Utilisateur doit immédiatement contacter le(s) numéro(s) de téléphone indiqué(s) sur le Point de charge.

Dans le cas où un Utilisateur tenterait lui-même de résoudre le dysfonctionnement, ENGIE Mobilités Electriques ne serait en aucun cas tenue responsable des dommages qui découleraient directement de son intervention.

ARTICLE 5 – RESPONSABILITE

5.1 RESPONSABILITE D'ENGIE MOBILITES ELECTRIQUES

ENGIE Mobilités Electriques met tout ce qu'il est raisonnablement possible de mettre en œuvre pour offrir un service de rechargement de véhicules électriques sécurisé et de qualité.

ENGIE Mobilités Electriques ne peut cependant pas garantir que ses Points de charge seront accessibles, opérationnels et /ou disponibles à tout moment.

Un Point de charge utilise une infrastructure de communication (qu'elle soit publique ou non), telle que des connexions Internet (mobiles). ENGIE Mobilités Electriques ne peut garantir le fonctionnement ininterrompu, ou sans dysfonctionnements, de cette infrastructure. ENGIE Mobilités Electriques n'est en aucun cas responsable des dommages résultant directement de dysfonctionnements de l'infrastructure de communication dont elle n'est pas responsable et n'a pas la maîtrise.

ENGIE Mobilités Electriques n'est pas responsable en cas de dommage résultant exclusivement d'une utilisation non conforme telle que visée à l'article 2.1 ou des cas visés à l'article 2.2. ENGIE Mobilités Electriques n'est pas responsable si le Véhicule Électrique ne peut pas être chargé en toute sécurité en raison d'un défaut du Véhicule Électrique et/ou des outils fournis et utilisés par l'Utilisateur, tels que les câbles de charge. ENGIE Mobilités Electriques n'assume aucune obligation de surveillance et ne sera en aucun cas responsable de toute détérioration, vol, ou disparition du Véhicule Electrique et/ou de tout vol à l'intérieur du Véhicule Electrique ne résultant pas de son fait, notamment en cas d'actes de vandalisme.

En cas de réclamation, l'Utilisateur est invité à en informer ENGIE Mobilités Electriques dès que possible, par courrier, par courriel ou par téléphone conformément à l'article 10 des présentes CGAU, en communiquant les informations nécessaires au traitement de sa réclamation, et notamment le numéro de la borne ou son emplacement, le jour et l'heure ou la tranche horaire de l'incident à signaler, une description sommaire de l'incident ou de la réclamation ainsi que les coordonnées où joindre l'Utilisateur ou la personne formulant la réclamation.

5.2 RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur est responsable des dommages subis par lui, par des tiers ou par ENGIE Mobilités Electriques qui sont la conséquence d'une utilisation fautive par l'Utilisateur d'un Point de charge et/ou de tous les matériaux associés, notamment lorsque les instructions ou les précisions contenues à l'article 2.1 n'ont pas été strictement respectées.

ARTICLE 6 – DONNEES PERSONNELLES

6.1 RESPONSABLE DE TRAITEMENT, COLLECTE DES DONNEES PERSONNELLES, FINALITES ET BASES JURIDIQUES

Dans le cadre de son activité, ENGIE Mobilités Electriques, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de l'Utilisateur dans le respect des dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données (« RGPD »).

Les données des Utilisateurs peuvent être traitées par ENGIE Mobilités Electriques dans le cadre de l'exécution du Service (article 6.1.b du RGPD) ou dans son intérêt légitime (article 6.1.f du RGPD) dans le cadre des finalités et sur le fondement des bases juridiques suivantes :

(i) Vente du Service de Recharge

La réalisation du Service de Recharge implique la collecte de données à caractère personnel strictement nécessaires au Service via le dispositif de paiement.

Les données bancaires collectées à cette fin sont :

- Le numéro de carte bancaire ;
- Le nom du titulaire ;
- La date de fin de validité ;
- Le code CVV.

Toutefois, des données personnelles supplémentaires, telles que le prénom, l'adresse postale, et l'adresse email peuvent être collectées si l'Utilisateur souhaite obtenir un reçu pour la recharge effectuée.

(ii) Gestion des avis, réclamations et litiges

En cas de réclamation d'un Utilisateur relative au Service de Recharge auprès d'ENGIE Mobilités Electriques, celle-ci est amenée à traiter les données de l'Utilisateur afin de traiter ladite réclamation, et les éventuels litiges ou contentieux qui s'ensuivent. Et ce, sur la base de l'intérêt légitime de ENGIE Mobilités Electriques à répondre et traiter les réclamations éventuelles afin de favoriser la relation client et de protéger et défendre ses intérêts notamment en justice.

6.2 DUREE DE CONSERVATION

Les données personnelles de l'Utilisateur collectées dans le cadre de la finalité liée à la vente de la recharge pour véhicules électriques seront conservées pendant une durée de 12 mois. Les données collectées dans le cadre de la finalité liée à la gestion des avis, réclamations et litiges seront conservées pendant une durée de 5 ans.

6.3 DESTINATAIRES OU CATEGORIES DE DESTINATAIRES

Les données traitées sont destinées aux services internes d'ENGIE Mobilités Electriques, à ses prestataires intervenant dans le cadre des finalités définies ci-dessus, aux établissements financiers et postaux, et aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

6.4 TRANSFERTS HORS UE

Les données traitées sont stockées au sein de l'Union Européenne, soit par ENGIE Mobilités Electriques soit par ses prestataires.

6.5 DROITS DES PERSONNES

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur en matière de protection des données, auprès d'ENGIE Mobilités Electriques.

Lorsque l'Utilisateur a donné son consentement à l'utilisation de certaines de ses données, il dispose de la possibilité de retirer son consentement à tout moment.

Les droits susmentionnés peuvent être exercés par courrier adressé à : ENGIE Mobilités Electriques – Service clients – 1, Place Samuel Champlain – 92930 Paris La Défense Cedex ou par courriel adressé à : rgpd.vianeo@engie.com.

L'Utilisateur dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour plus d'informations sur le traitement de ses données personnelles, l'Utilisateur est invité à se référer à la Notice de protection des données personnelles accessible sur [le lien suivant](#).

ARTICLE 7 – MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET D'UTILISATION

Les présentes CGAU sont consultables, à tout moment, sur le Site Internet ENGIE Vianeo.

ENGIE Mobilités Electriques se réserve le droit de modifier celles-ci à tout moment et les datera : la version nouvelle et la version antérieure seront consultables sur le Site Internet ENGIE Vianeo. La version en vigueur le jour du rechargement telle que préalablement portée à la connaissance de l'Utilisateur sera applicable.

ARTICLE 8 – AUTRES DISPOSITIONS ET DROIT APPLICABLE

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGAU, pour quelque raison que ce soit, est reconnue en tout ou partie, invalide, nulle, illégale ou inopposable en vertu du droit applicable, les autres dispositions des CGAU resteront pleinement en vigueur. ENGIE Mobilité Electriques s'efforcera toutefois de convenir d'une alternative appropriée et économiquement équivalente pour la disposition frappée de nullité.

La loi applicable au présent Contrat est la loi française.

ARTICLE 9 – MEDIATION DE CONSOMMATION

En cas de litige relatif aux prestations d'ENGIE Mobilités Electriques dans le cadre du Service de Recharge, l'Utilisateur peut adresser une réclamation écrite à ENGIE Mobilités Electriques aux coordonnées mentionnées à l'article « Informations ». Si l'Utilisateur n'est pas satisfait de la réponse apportée, l'Utilisateur peut soumettre le différend au Médiateur de ENGIE, soit par internet (<http://www.mediateur-engie.com/contact>) ou par simple lettre à Médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE – 1 place Samuel de Champlain 92 930 PARIS LA DEFENSE cedex 17. Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs, l'Utilisateur pouvant saisir à tout moment la juridiction compétente.

ARTICLE 10 – INFORMATIONS

L'Utilisateur peut adresser à ENGIE Mobilités Electriques une demande :

- Par courriel pour toute question générale ou relative à la Carte de Recharge à : support.vianeo@engie.com
- Par courrier postal à : ENGIE Mobilités Electriques - Service clients – 1 place Samuel de Champlain – 92930 Paris La Défense Cedex
- Par téléphone au numéro : 09 69 37 60 09