

# Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV) applicables au réseau de recharge électrique iléwatt

En vigueur à partir du 23 juillet 2024

## PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente s'appliquent au Service de Recharge public pour véhicules électriques ou hybrides rechargeables de la Métropole Européenne de Lille, dénommé iléwatt, dont l'exploitation a été confiée à TEVGO – Société par Actions Simplifiée à associé Unique au capital de 3 050 000 euros, RCS Nanterre numéro 879 321 487 – Tour Michelet, Bâtiment B/C, 24 Cours Michelet, 92800 Puteaux.

## ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Signification des termes et expressions utilisés dans le document :

« **Abonné** » : désigne toute personne physique ou morale (de droit privé ou de droit public) qui souscrit au Service de Recharge.

« **Accessoires** » : désigne tout équipement homologué permettant le branchement du Véhicule à une Borne de Recharge (par exemple, le câble de branchement homologué).

« **Application mobile** » : désigne l'application disponible dans le cadre du Service de Recharge iléwatt, fonctionnant en environnements iOS et Android, qui permet de localiser une Borne de Recharge et créer un espace personnel, lancer, suivre et arrêter une session de recharge.

« **Badge(s) Tiers** » : désigne un (des) badge(s) proposé(s) par d'autres opérateurs de mobilité que l'Exploitant, permettant à un Visiteur Tiers d'accéder et d'utiliser des Bornes de Recharge dans le cadre de l'Itinérance entrante de la Recharge.

« **Borne(s) de Recharge" ou "Point de Recharge** » : désigne les bornes de recharge de Véhicules exploitées par l'Exploitant et disponibles dans le cadre du Service de Recharge objet des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente. Une Borne de Recharge est équipée d'un ou plusieurs Points de Recharge, permettant la recharge des Véhicules selon les restrictions et conditions tarifaires détaillées en Annexe 1.

« **Conditions Générales d'Utilisation et de Vente** » ou « **CGUV** » : désigne le présent document.

« **Exploitant** » : TEVGO, l'entité qui exploite le réseau de recharge électrique iléwatt.

« **Frais d'inactivité** » : désigne un tarif à la minute appliqué lorsque le véhicule reste branché après que son véhicule est entièrement chargé.

« **Itinérance entrante de la Recharge** » : désigne pour un Visiteur Tiers la faculté d'utiliser les Bornes de Recharge à l'aide d'un Badge Tiers et sans avoir souscrit de Contrat auprès de l'Exploitant.

« **Particulier** » : qualifie toute personne physique qui utilise les Bornes de Recharge à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

« **Prestataire de paiement** » : désigne la société ci-après désignée et prestataire de paiement de l'Exploitant dans le cadre du Service de Recharge : FISERV.

« **Recharge** » : désigne les différents types de recharge pouvant être proposées dans le cadre du Service de Recharge.

« **Service de recharge** » : Le service de recharge électrique fourni par l'Exploitant.

« **Session de recharge** » : durée pendant laquelle un Usager utilise une borne de recharge pour recharger son véhicule électrique.

**"Site Internet"** : désigne le site internet du Service de Recharge accessible à l'adresse suivante : <https://www.ilewatt.fr>.

**"Station de Recharge"** : désigne une station de recharge électrique de la Métropole Européenne de Lille, qui se compose de places de stationnement équipées chacune d'une Borne de Recharge : La liste des Stations de Recharge mises à disposition dans le cadre du Service de Recharge est disponible sur le site internet et sur l'application mobile.

« **Usager** » : désigne toute personne physique ou morale (de droit privé ou de droit public) utilisant le réseau de recharge électrique iléwatt.

« **Véhicule** » : désigne le véhicule électrique ou hybride rechargeable de la personne utilisant le réseau, et pour lequel celui-ci utilise le Service de Recharge. Sans autres précisions, le terme "Véhicule" fait référence au Véhicule lui-même et à ses Accessoires. Le Véhicule peut être un véhicule particulier (« de tourisme »), un véhicule utilitaire léger ou un deux-roues électrique.

« **Visiteur** » : désigne indifféremment un Visiteur Identifié et/ou un Visiteur Tiers et/ou une personne physique possédant une carte bancaire, utilisant le Service de Recharge.

« **Visiteur Identifié** » : désigne toute personne physique ou morale (de droit privé ou de droit public) utilisant le Service de Recharge à l'aide de l'application mobile ou du site internet.

« **Visiteur Tiers** » : désigne toute personne physique ou morale (de droit privé ou de droit public) utilisant les Bornes de Recharge dans le cadre de l'Itinérance entrante de la Recharge.

## **ARTICLE 2 : OBJET – DESCRIPTION DU SERVICE DE RECHARGE**

**2.1.** Les CGUV définissent les modalités d'exécution du Service de Recharge entre l'Exploitant et l'Usager. L'utilisation du Service de Recharge et des Bornes de Recharge est soumise à l'acceptation et au respect par l'Usager des droits et obligations prévus aux présentes CGUV, régissant l'utilisation du site internet et de l'application mobile du Service de Recharge de la Métropole Européenne de Lille.

**2.2.** Le Service de Recharge comprend :

### **L'accès à la Recharge d'un Véhicule**

Dans le cadre du Service de Recharge, l'Usager peut procéder à la recharge de son Véhicule au sein d'une Station de Recharge, sur une place de stationnement équipée d'une Borne de Recharge.

Le Visiteur peut accéder et utiliser le Service de Recharge directement sur la Borne de recharge disposant d'un terminal de paiement ou à l'aide de l'application mobile et du site internet [www.ilewatt.fr](http://www.ilewatt.fr) et pour l'Abonné ou le Visiteurs Tiers, directement sur la Borne de recharge, disposant d'un lecteur de badge RFID.

**L'accès à l'Espace Personnel pour l'Abonné**, accessible depuis le site internet et l'application mobile, permettant notamment à l'Abonné d'activer son abonnement sur sa carte Pass Pass, de consulter ses factures ou consulter son historique de consommation, voir et modifier ses informations personnelles.

## **ARTICLE 3. DURÉE**

L'Abonnement iléwatt entre en vigueur à compter de la date de souscription et est dû mensuellement.

Le Contrat étant souscrit à distance, il est réputé conclu à la date de réception par l'Abonné du courriel récapitulatif adressé à l'Abonné en réponse à sa demande de souscription.

L'Abonnement se renouvelle automatiquement chaque mois, à la date anniversaire, à moins que l'Abonné notifie l'Exploitant de son souhait de ne pas renouveler l'Abonnement ; tout mois entamé est dû. Pour initier sa demande de résiliation, l'abonné se rend dans son espace client. Après avoir relu et validé sa demande, celle-ci est prise en compte et traitée dans les meilleurs délais. L'abonné reçoit un e-mail une fois sa demande de résiliation traitée.

## **ARTICLE 4 : CONDITIONS ET MODALITÉS DE SOUSCRIPTION**

**4.1.** La souscription au Service de Recharge est ouverte aux personnes physiques majeures sous réserve de l'acceptation et du respect des présentes CGUV, de la fourniture des renseignements requis et du paiement des frais de souscription mentionnés à l'article 7.1.

L'Abonné déclare que toutes les informations et documents fournis lors de la souscription sont exacts et s'engage, en cas de modification, à en informer l'Exploitant sans délai via l'Espace Personnel ou par téléphone au numéro mentionné à l'article 15.1. L'absence de notification ou la fourniture d'informations insuffisantes ou erronées pourra entraîner la résiliation de plein droit du Service de Recharge.

**4.2.** L'Abonné peut demander à bénéficier du Service de Recharge en souscrivant un Contrat en se connectant sur le site internet ou l'application mobile. L'Abonné devra notamment compléter le Formulaire de Souscription en ligne pour créer un compte, prendre connaissance et accepter les CGUV.

Pour s'abonner au service iléwatt, l'Usager doit créer un compte sur l'application mobile (iOS ou Android) en téléchargeant l'application mobile iléwatt sur son smartphone ou sur le site internet [www.ilewatt.fr](http://www.ilewatt.fr).

L'Usager doit également être détenteur d'une carte Pass Pass. Si ce n'est pas le cas, une carte Pass Pass doit être préalablement commandée auprès du/des partenaire(s) délivrant la carte. L'abonnement iléwatt ne peut être associé qu'à une carte Pass Pass.

Après avoir cliqué sur « créer mon compte », l'Usager est invité à saisir les informations demandées. Il doit ensuite cocher les Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, et doit préciser s'il accepte ou non de recevoir des offres commerciales. Pour valider son inscription et confirmer ses coordonnées, l'Usager reçoit par mail un code à l'adresse renseignée lors de la création de son compte. Ce code doit être saisi dans le formulaire de souscription. Dès la validation de la création du compte, l'Usager peut souscrire à un abonnement. Pour confirmer la souscription et activer l'abonnement, l'Usager doit renseigner son numéro de carte Pass Pass. A défaut, il ne bénéficiera pas des tarifs de l'offre Abonné tant que ce numéro ne sera pas renseigné.

En souscrivant au Service de Recharge, l'Usager déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes CGUV et le Formulaire de Souscription.

## **ARTICLE 5 : DROIT DE RÉTRACTATION**

### **5.1. Abonné**

L'Abonné bénéficie, en cas de souscription à distance ou hors établissement, d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans motif, dans un délai de quatorze jours (14) à compter de la date de souscription. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les Abonnés concernés informent l'Exploitant de l'exercice de leur droit de rétractation en adressant un courrier à l'Exploitant, à l'adresse mentionnée à l'article 15. Ce courrier est disponible en annexe 2 de ce document.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, l'Exploitant rembourse, s'il y a lieu, l'Abonné de la totalité des sommes versées au titre du Contrat, dans un délai de quatorze jours à compter de la date à laquelle l'Exploitant a été informé de la décision de l'Abonné de se rétracter. Le remboursement est effectué en utilisant le moyen de paiement choisi par l'Abonné lors de sa demande de souscription.

Au-delà de 14 jours, le droit de rétractation ne peut être exercé.

L'Abonné pourra demander expressément à bénéficier immédiatement du Service de Recharge, sans préjudice du droit de rétractation. Dans ce cas, s'il exerce son droit de rétractation, l'Abonné sera redevable des sommes dues à l'Exploitant au titre de sa souscription et de l'utilisation du Service de Recharge jusqu'à la date d'exercice du droit de rétractation.

### **5.2. Visiteur Identifié**

Dans le cas de l'achat à distance d'une Recharge par le biais du site internet ou de l'application mobile, le Visiteur Identifié est informé qu'il ne peut exercer son droit de rétractation dans la mesure où il demande que la Recharge soit pleinement réalisée avant la fin du délai de rétractation et que la Recharge est d'utilisation immédiate, avec une durée de validité limitée. Le Visiteur Identifié est invité à renoncer à son droit de rétractation lors de la commande.

## **ARTICLE 6. CONDITIONS D'ACCÈS ET D'UTILISATION DU SERVICE DE RECHARGE**

L'Usager peut accéder au Service de Recharge soit de manière anonyme lorsque le paiement est fait par carte bancaire, soit en s'identifiant sur l'application mobile ou le site internet [www.ilewatt.fr](http://www.ilewatt.fr). L'identification n'implique pas la souscription. Pour souscrire, se référer à l'article 4.

## **6.1. Utilisation du Service**

### **6.1.1 Accès et utilisation avec une carte Pass Pass associée à un abonnement iléwatt**

L'Abonné accède aux Bornes de Recharge du Service de Recharge au moyen d'une carte Pass Pass associée à un abonnement iléwatt, permettant :

- D'accéder aux Bornes de Recharge disponibles dans le cadre du Service de Recharge, ainsi que d'y recharger un Véhicule, en lui permettant de s'identifier en tant qu'Abonné ;
- De déclencher la recharge de son Véhicule ainsi que de débiter la facturation du Service de Recharge associé, par apposition de la carte Pass Pass sur le lecteur situé sur la Borne de Recharge.

La carte Pass Pass n'est pas un moyen de paiement. Elle est propriété de l'Abonné à compter de sa réception et nécessite l'association de l'abonnement iléwatt par l'Abonné sur le site internet [www.ilewatt.fr](http://www.ilewatt.fr) ou sur l'application mobile pour bénéficier des tarifs de l'offre Abonné sur le réseau iléwatt.

### **Perte, vol ou défectuosité de la carte Pass Pass associée à l'abonnement iléwatt**

En cas de perte/vol de la carte Pass Pass, l'abonné doit faire opposition auprès d'iléwatt en appelant le Service client iléwatt au 03 66 21 80 00. Il doit également informer le service Pass Pass de Hauts de France Mobilité. Pour plus d'informations, se référer au CGUV de Pass Pass disponible sur le site <https://www.passpass.fr/>.

L'abonnement iléwatt continuera d'être prélevé en attendant la réception de la nouvelle carte et aucun remboursement ne pourra être demandé pour la période entre les deux cartes.

Une fois la nouvelle carte Pass Pass reçue, le Client devra associer cette nouvelle carte à son abonnement iléwatt en cours pour pouvoir bénéficier du tarif de l'offre Abonné sur le réseau iléwatt.

Le service iléwatt ne délivre pas de carte Pass Pass et ne gère pas la perte/le vol de carte. Le service iléwatt décline toute responsabilité en cas de problème ou défaillance de la carte. Toute demande concernant la carte Pass Pass doit se faire auprès du service de Hauts de France mobilité. Pour plus d'informations, se référer au CGUV de Pass Pass disponible sur le site <https://www.passpass.fr/>.

### **6.1.2 Accès et utilisation à l'aide d'un Badge Tiers**

Dans le cadre de l'itinérance entrante, les Visiteurs Tiers accèdent aux Bornes de Recharge du Service de Recharge iléwatt à l'aide d'un Badge Tiers autorisé par l'Exploitant : dans ce cas, l'utilisation des Services de Recharge doit se faire conformément aux consignes d'utilisation et de sécurité figurant sur les Bornes de Recharge et sur le site internet [www.ilewatt.fr](http://www.ilewatt.fr) ou l'application mobile iléwatt, ainsi qu'aux conditions d'utilisation des Badges Tiers émis par lesdits opérateurs.

### **6.1.3 Accès et utilisation en tant que Visiteur identifié**

Le Visiteur Identifié peut accéder et utiliser le Service de Recharge en scannant le QR Code à l'aide de son téléphone mobile ou depuis le site internet ou l'application mobile, sous réserve de l'acceptation et du respect des CGUV et de l'obtention de l'autorisation de prépaiement.

Avant d'utiliser le site internet et l'application mobile, le Visiteur Identifié doit accepter les Conditions Générales d'Utilisation et de Vente.

Le Visiteur Identifié doit effectuer sa commande lorsqu'il se trouve devant une Borne de Recharge puis suivre les instructions qui figurent ci-dessous et sur la Borne de Recharge.

Le Visiteur Identifié commence une session de recharge en respectant les étapes suivantes :

- Scanner le QR Code présent sur la Borne ou en sélectionnant le point de charge depuis la barre de recherche de l'application mobile ou du site internet ;
- Choisir le type de connecteur ;
- Prendre connaissance et accepter les CGUV, puis renseigner ses informations personnelles avant de

- confirmer sa commande ;
- Il est ensuite redirigé sur le site internet du Prestataire de paiement afin de renseigner ses coordonnées bancaires et d'obtenir une pré-autorisation de paiement pour le montant de la Recharge qu'il souhaite effectuer. Le montant de la pré-autorisation de paiement est limité à 50 euros ;
- Le Visiteur Identifié reçoit par email un courriel de confirmation de son achat ;
- Le Visiteur Identifié démarre sa Recharge dans le délai précisé sur le site internet ou l'application mobile. A défaut, il devra effectuer une nouvelle demande depuis le site internet ou l'application mobile.
- A l'issue de la Recharge, le Visiteur Identifié reçoit une notification de fin de charge par email et/ou sur son Smartphone, et est facturé dans les conditions décrites à l'article 7.2 ci-après.

Aucun montant n'est prélevé au Visiteur Identifié si celui-ci n'a pas entamé la Recharge de son Véhicule.

## **6.2. Réserveation d'une Borne de Recharge**

L'Abonné peut réserver une Borne de Recharge à l'aide de l'application mobile ou du site internet [www.ilewatt.fr](http://www.ilewatt.fr). L'Exploitant adresse un email de confirmation à l'Abonné pour la réserveation. La durée de la réserveation est limitée à 15min après réception de l'email de confirmation. Une réserveation ne peut pas être annulée.

Il est à noter que la réserveation ne peut complètement suffire à garantir la disponibilité de la recharge sur le réseau iléwatt dans la mesure où des événements extérieurs peuvent survenir, comme le stationnement illicite d'un véhicule sur l'emplacement réservé.

## **6.3. Conditions d'utilisation de Service de Recharge**

Pour utiliser une Borne de Recharge, l'Usager gare le Véhicule sur une Station de Recharge, identifiable grâce à une signalétique et un marquage au sol spécifiques. Les places de stationnement des Stations de Recharge dédiées au Service de Recharge ne peuvent être utilisées que pour les besoins de la recharge des Véhicules. En conséquence l'Usager ne doit pas stationner sur ces places sans effectuer de Recharge et doit libérer lesdites places, si le Véhicule n'est pas en cours de rechargement ou s'il décide d'interrompre la Recharge.

L'Abonné ou le Visiteur utilise un câble homologué, compatible avec la Borne de Recharge et permettant le branchement de son Véhicule. Avant toute utilisation, l'Abonné ou le Visiteur doit s'assurer qu'il utilise la prise qui correspond à ses besoins et aux caractéristiques techniques de son Véhicule. Les Bornes de Recharge du réseau iléwatt sont pourvues de plusieurs prises : type 2, domestique E/F ou Combo 2.

Les câbles de connexion entre la borne et le véhicule électrique sont mis à disposition sur les bornes DC pour la recharge en Combo. Les câbles des prises T2 et EF doivent être fournis par l'Usager.

Pour procéder à la Recharge de son Véhicule, l'Abonné ou le Visiteur doit passer sa carte Pass Pass avec abonnement iléwatt associé, un Badge Tiers ou une CB sur le lecteur de badge de la Borne de Recharge, ou utiliser l'application mobile ou le site internet, ou scanner le QR code et suivre les indications.

En fin d'utilisation, l'Abonné ou le Visiteur doit libérer la Borne de Recharge.

Si la Borne de Recharge est pourvue d'un câble attaché, l'Abonné ou le Visiteur libère la Borne de Recharge en débranchant du Véhicule le câble de branchement de la prise de la Borne de Recharge. Pour cela, il appose sa carte Pass Pass ou son badge Tiers, ou sa CB sur le lecteur de la Borne de Recharge ou en utilisant l'application mobile ou le site internet afin de déclencher l'ouverture de la trappe de la Borne de Recharge. L'accès à la prise est alors déverrouillé, permettant à l'Abonné ou au Visiteur de remettre en place le câble intégré dans la Borne de Recharge. Sur les bornes concernées, l'Abonné ou le Visiteur doit ensuite refermer la trappe de la Borne de Recharge. Seule la fermeture complète de la trappe de la Borne de Recharge interrompt la facturation du Service de Recharge.

Si la Borne de Recharge n'est pas pourvue d'un câble attaché, l'Abonné ou le Visiteur libère la Borne de Recharge en apposant sa carte Pass Pass ou son badge Tiers, ou sa CB sur le lecteur de la Borne de Recharge ou en utilisant l'application mobile ou le site internet. L'accès à la prise est alors déverrouillé permettant à l'Abonné de débrancher à la fois le câble de son Véhicule et de la Borne de recharge.

En cas d'impossibilité de libération correcte de la Borne de Recharge, l'Abonné ou le Visiteur Identifié doit prévenir l'Exploitant par téléphone au numéro mentionné à l'article 15.

#### **6.4. Sécurité**

L'attention de l'Usager est attirée sur la nécessité de s'assurer du bon état des Accessoires avant toute utilisation des Bornes de Recharge. L'Usager doit rester vigilant à tout signal émis par les voyants d'alerte apparaissant sur la Borne de Recharge et/ou sur son Véhicule. En cas d'alerte, telle qu'une anomalie ou une défaillance constatée sur la Borne de Recharge, l'Usager prendra toutes les mesures conservatoires pour assurer la sécurité du Véhicule et des tiers, telles que notamment débrancher sans délai son Véhicule et appeler le numéro mentionné à l'article 15.

#### **6.5. Puissance de recharge délivrée**

La puissance définie pour chaque type de borne correspond à la puissance maximale dans les conditions les plus favorables.

Cette puissance peut être impactée en fonction :

- Des caractéristiques du véhicule (notamment la capacité et la puissance tolérée par la batterie du véhicule)
- De la typologie de prise et de câble employé
- Du pourcentage de charge de votre batterie au cours de votre recharge : les 20 premiers et derniers sont les plus longs à charger
- Des conditions météorologiques
- Du nombre de véhicules en charge sur la station

Se reporter aux spécifications techniques de votre véhicule pour les 4 premiers facteurs.

### **ARTICLE 7 : TARIFS – MODALITÉS DE FACTURATION ET RÈGLEMENT**

#### **7.1. Frais de souscription**

L'accès et l'utilisation par l'Abonné du Service de Recharge donne lieu à la facturation de frais de souscription, mentionnés en annexe 1.

#### **7.2. Tarifs du Service de Recharge**

##### **Pour les Abonnés**

Les tarifs hors taxes du Service de Recharge applicables aux Abonnés comprennent la recharge et le stationnement et sont fonction i) de l'horaire d'utilisation de la Borne de Recharge (journée / nuit), ii) de la puissance reçue et iii) du temps de branchement.

Les montants en vigueur à la date de souscription au Service de Recharge sont indiqués à l'Abonné en annexe 1. Ils figurent également sur le site internet et sur l'application.

Les montants des tarifs du Service de Recharge pourront être modifiés à tout moment par l'Exploitant.

Pour les Abonnés, le(s) nouveau(x) montant(s) desdits tarifs sera(ont) porté(s) à leur connaissance par courriel, au moins 30 jours avant la date à laquelle il(s) entrera(ont) en vigueur. A compter de cette date, les nouveaux montants seront applicables de plein droit aux utilisations du Service de Recharge réalisées par les Abonnés à compter de la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

En cas de non-acceptation des nouveaux tarifs, l'Abonné ou l'Exploitant auront la faculté de résilier le Contrat dans les conditions stipulées à l'article 11.

##### **Pour les personnes physiques possédant une carte bancaire**

Les montants en vigueur à la date de souscription au Service de Recharge sont indiqués aux personnes physiques possédant une carte bancaire en annexe 1.

La tarification applicable est communiquée à l'Utilisateur depuis l'application mobile ou le site internet, ainsi que sur les Bornes avant l'utilisation du Service et en annexe 1 de ce document. La tarification inclut tous les frais applicables ainsi que les taxes.

Sauf mention contraire dans l'application mobile et le site internet, le coût de la Recharge dépend des kWh chargés, et du temps de branchement en cas d'inactivité.

### **7.3. Frais d'inactivité**

Selon le tarif en vigueur, des Frais d'inactivité sont appliqués dans le cas où le Véhicule reste branché et qu'il ne reçoit pas ou plus d'énergie soit dans le cas d'un lancement de recharge différé, soit lorsque son véhicule est entièrement chargé. Ces frais sont décrits en annexe 1.

### **7.4. Impôts, taxes et charges**

Les tarifs hors taxes afférents au Service de Recharge sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par l'Exploitant dans le cadre du Service de Recharge en application de la législation et/ou de la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

### **7.5. Modalités de facturation et de paiement**

#### **Pour les Abonnés**

Les frais d'Abonnement au Service de Recharge sont dus par l'Abonné à partir de la souscription du Contrat. Les frais d'Abonnement sont facturés tous les mois, pendant toute la durée de l'abonnement.

Les factures au titre de l'utilisation des Services de Recharge sont soit émises mensuellement par l'Exploitant si le montant de la facture est inférieur à 50€, soit émises à la date à laquelle l'encours atteint 50€.

Les factures doivent être réglées par l'Abonné au comptant à compter de la date d'émission.

Le règlement est réputé réalisé à la date de mise à disposition des fonds par l'Abonné. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de contestation de la facture, l'obligation de paiement n'est pas suspendue. Toute réclamation devra être transmise au service client par téléphone mentionné à l'article 15.

L'Abonné choisit de régler les frais de souscription et ses factures du Service de Recharge par carte bancaire ou par mandat de prélèvement SEPA, à partir du site internet ou de l'application mobile. Pour les paiements par prélèvements SEPA, les informations relatives à chacun de ces prélèvements figurent sur le mandat délivré par l'Abonné pour autoriser les prélèvements SEPA.

Chaque facture, adressée par courrier ou par tout moyen électronique, rappellera à l'Abonné que le paiement sera effectué selon le moyen de paiement choisi d'après la date d'échéance du prélèvement précisée sur cette facture. Cette facture fera donc office de pré-notification de paiement.

Un Abonné qui n'aurait pas payé sa facture mensuelle pourra voir son droit d'accès au Service de Recharge suspendu. Une fois le paiement effectué, l'Abonné retrouve son droit d'accès au Service de Recharge.

#### **Pour les Visiteurs identifiés**

Lorsque le Visiteur Identifié a effectué une Recharge telle que décrite à l'article 6.3, le paiement du montant est dû une fois que le Visiteur Identifié termine sa Session de recharge.

Ce montant est prélevé sur le compte bancaire, selon le mode de paiement choisi et dont le Visiteur Identifié a renseigné les coordonnées lors de l'achat de la Recharge pour l'obtention d'une pré-autorisation de paiement.

Le Visiteur Identifié reçoit un reçu de fin de charge par e-mail. Les reçus sont mis à disposition du Visiteur Identifié dans son Espace Personnel accessible depuis l'application mobile ou le site internet.

Un Visiteur souhaitant contester le montant de sa charge ou une facture doit faire une réclamation auprès du service client par téléphone mentionné à l'article 15 ou via l'application mobile ou le site internet.

#### **Pour les visiteurs disposant d'un Badge Tiers**

L'accès et l'utilisation des Bornes de Recharge à l'aide d'un Badge Tiers seront facturés au Visiteur Tiers à partir des données qui seront transmises à l'opérateur de mobilité de ce dernier par l'Exploitant, sans préjudice du montant de l'abonnement éventuellement appliqué par cet opérateur et au titre du contrat souscrit par le Visiteur Tiers auprès de ce dernier.

Un Visiteur Tiers souhaitant contester le montant de sa charge ou une facture doit faire une réclamation auprès de son opérateur de mobilité.

## 7.6. Intérêts

L'Opérateur se réserve le droit de facturer des frais pour tout impayé qui lui est dû et qu'il n'a pas pu collecter ou qui n'a pas été réglé par un autre moyen de paiement, à la date où le paiement est dû.

En cas de retard de paiement, l'opérateur se réserve le droit d'appliquer des pénalités correspondant au taux d'intérêt légal par jour de retard à compter de la mise en demeure de payer.

## ARTICLE 8. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE L'USAGER

L'Abonné et le Visiteur identifié s'engage à utiliser le Service de Recharge conformément aux présentes CGUV et après les avoir acceptées. A ce titre, l'Usager s'engage à :

- Faire un usage normal de la Borne de Recharge en conformité avec sa destination et avec les caractéristiques techniques de son Véhicule ;
- Respecter les instructions du constructeur du Véhicule sur la durée et la puissance maximales de la recharge ;
- Ne brancher sur la Borne de Recharge que des Véhicules électriques ou des Véhicules hybrides rechargeables commercialisés sur le marché. S'il utilise un câble qu'il fournit ou tout autre Accessoire, celui-ci doit être homologué ;
- Informer l'Exploitant de toute panne ou dégradation affectant la Borne de Recharge en appelant le numéro mentionné à l'article 14.1 ;

L'Usager est, tant vis-à-vis de l'Exploitant, que des tiers, responsable de son Véhicule et de ses Accessoires dont il assume la pleine et entière garde lors de sa recharge et/ou de son stationnement au sein des Stations de Recharge.

Sauf cas de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence, l'Usager est responsable envers l'Exploitant pour tout préjudice et tout coût subis par l'Exploitant en cas d'utilisation de la Borne de Recharge et/ou des Accessoires non conformes aux présentes CGUV lui étant imputable et ayant entraîné une dégradation de celle-ci. La responsabilité de l'Usager pourra notamment comprendre les coûts des réparations nécessaires pour permettre le fonctionnement normal de la Borne de Recharge.

Les CGUV s'imposent à tout Usager du Service de Recharge iléwatt, à la fois à l'Abonné ou au Visiteur ou au Payeur (si ce dernier est différent), même lorsque ce dernier n'a pas personnellement souscrit au Contrat.

L'Abonné est entièrement responsable de la garde et de l'usage de la carte Pass Pass associé à un abonnement iléwatt et du respect des dispositions des présentes CGUV. L'Abonné est seul responsable vis-à-vis de l'Exploitant.

## ARTICLE 9. RESPONSABILITÉ DE L'EXPLOITANT

**9.1.** L'Exploitant sera responsable vis-à-vis de l'Abonné ou du Visiteur de tout dommage direct causé par l'inexécution de ses engagements contractuels, dans les conditions de droit commun.

L'Exploitant ne pourra en aucun cas être tenu responsable vis à vis de l'Usager, de :

- La perte ou des dommages causé(e/s) au Véhicule et à ses Accessoires à l'occasion de sa recharge ainsi qu'à ses objets et effets personnels, ne résultant pas du Service de recharge de l'Exploitant. En tout état de cause, l'Exploitant n'assume aucune obligation de surveillance et ne sera en aucun cas responsable de toute détérioration ou disparition du Véhicule, Accessoire ou équipement ne résultant pas de son fait, notamment en cas d'actes de vandalisme ;
- En cas de fraude ou en cas de mauvaise utilisation ou d'utilisation d'une carte Pass Pass associée à un abonnement iléwatt non conforme à sa destination par l'Abonné ;
- Le dysfonctionnement ou la perturbation temporaire du Service de Recharge, d'une ou plusieurs Stations de Recharge, du site internet ou de l'application mobile, qui peuvent être perturbés ou rendus temporairement indisponibles notamment dans les cas suivants :
  - Perturbation et/ou indisponibilité totale ou partielle des réseaux GSM/GPRS/3G, du réseau Internet,
  - Virus informatique transmis par le réseau Internet,
  - Perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou

- d'extension des installations des réseaux GSM/GPRS/3G par l'opérateur de télécommunication utilisé pour le Service de Recharge par la Métropole Européenne de Lille,
- Dégradation du signal GSM/GPRS/3G ou du signal GPS dû, notamment aux conditions météorologiques,
  - Impossibilité de fournir le Service de Recharge, inaccessibilité ou indisponibilité d'une ou plusieurs Stations de Recharge du fait de travaux de voirie ou de réseaux à l'initiative d'un tiers nécessitant la mise hors service d'ouvrages, notamment à l'initiative des pouvoirs publics ou encore de coupure de courant du réseau de distribution d'électricité.
- En cas de force majeure tels que définis par la loi et la jurisprudence ;
  - Des dommages indirects tels que la perte de marché, le préjudice commercial, la perte de clientèle, le trouble commercial quelconque, la perte de profit, la perte de l'image de marque.
- 9.2. L'Exploitant est en charge de l'entretien et de la maintenance des Stations de Recharge. En cas de dysfonctionnement, de panne ou de défaut d'une Station de Recharge empêchant l'Abonné ou le Visiteur de recharger en tout ou partie son Véhicule, ce dernier s'adresse directement à l'Exploitant, qui pourra faire intervenir ledit prestataire si la résolution du dysfonctionnement nécessite son intervention.
- 9.3. Le Service de Recharge pourra être interrompu en cas de travaux ou d'inspection de l'espace public à l'initiative de la Métropole Européenne de Lille, de ses prestataires ou d'un tiers. L'Exploitant ne pourra être tenu responsable par l'Usager en cas d'interruption de Recharge, d'indisponibilité du Service de Recharge ou d'inaccessibilité des Stations de Recharge de ce fait.
- 9.4. Le Service de Recharge reposant sur un principe de libre-service, l'Exploitant ne peut être tenu pour responsable de l'absence de Bornes de Recharge disponibles.
- 9.5. La liste des Bornes de recharge disponibles est susceptible d'être modifiée à la seule discrétion de l'Exploitant. Les Usagers sont encouragés à vérifier la disponibilité des Stations de recharge via l'application mobile et/ou le site internet avant d'utiliser les Services de recharge.

## **ARTICLE 10. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Les données personnelles relatives à l'Usager sont recueillies dans le cadre des présentes CGUV et peuvent faire l'objet d'un traitement par l'Exploitant ou un prestataire de service choisi par l'Exploitant. Le traitement de ces données inclut de manière non-exhaustive :

- L'administration du compte ;
- La gestion d'éventuels litiges avec l'Usager ;
- La communication envers les Usagers concernant le service de recharge ;
- La mise à disposition d'un service de recharge à travers les stations de recharge ;
- Tout objet similaire ou ayant une incidence sur les précédents ;
- Tout autre objet pouvant être notifié à l'Usager.

Le caractère obligatoire ou facultatif de la collecte de données personnelles est précisé sur les formulaires de collecte. Tout défaut de réponse des données obligatoires entraîne l'impossibilité de fournir le service défini aux présentes.

Les données personnelles des Usagers sont limitées à l'usage de l'Exploitant et de ses sous-traitants ; elles ne peuvent être transférées qu'à d'autres parties (par exemple : prestataires de services informatiques, prestataires de services de paiement, sous-traitants exploitant les Stations) agissant en tant que sous-traitants ou conformément au Règlement (UE) 2016/678 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution et à la gestion de la relation contractuelle. Elles pourront également être conservées par le responsable du traitement afin de respecter ses obligations légales et réglementaires.

Tout transfert de données vers un pays tiers hors de France est réalisé en conformité avec la réglementation applicable et de manière à assurer une protection adéquate des données.

Dans le cadre des présentes CGUV, les données personnelles des Usagers peuvent être transférées vers les

destinataires suivants : prestataires bancaires ou société de la Compagnie TotalEnergies situés dans un pays de l'Union européenne ou en dehors de l'Union européenne.

Afin d'assurer une protection adéquate des données personnelles originaires de l'Espace Economique Européen pouvant être transférées à des entités de la compagnie TotalEnergies établies hors de l'Espace Economique Européen, des « Binding Corporate Rules » (BCR - Règles internes d'entreprise) ont été adoptées].

Pour les transferts de données personnelles qui ne sont pas couverts par les BCR et réalisés vers des pays hors de l'Espace Economique Européen, d'autres mesures sont mises en place pour assurer une protection adéquate des données.

Pour toute information sur les mesures mises en place pour assurer une protection adéquate ou pour toute question concernant vos droits sur la possession et le contrôle de vos données personnelles par l'Exploitant, merci de contacter [assistance.commerciale@tevgo.fr](mailto:assistance.commerciale@tevgo.fr).

Conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition et du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès. Ces droits devront être exercés auprès de TEVGO à l'adresse suivante : Tour Michelet, Bâtiment B/C, 24 Cours Michelet, 92800 Puteaux ou par email à l'adresse : [donneespersonnelles@tevgo.fr](mailto:donneespersonnelles@tevgo.fr).

Le titulaire des données personnelles peut également adresser une réclamation auprès de la CNIL.

## **ARTICLE 11. SUPPRESSION DU SERVICE – RÉSILIATION DU CONTRAT**

### **11.1. Résiliation par l'Abonné**

L'Abonné peut résilier le Contrat à tout moment et sans préavis ni pénalités, notamment s'il ne souhaite plus bénéficier du Service de Recharge ou en cas de non-acceptation d'une évolution des tarifs ou d'une modification des CGUV.

L'abonné se rend dans son espace client, dans la partie « Mon abonnement », pour résilier son abonnement en cours. Après avoir relu et validé sa demande, celle-ci est prise en compte et traitée dans les meilleurs délais. L'abonné reçoit un e-mail une fois sa demande de résiliation traitée.

### **11.2. Résiliation du Contrat en cas de manquement de l'Abonné à ses obligations contractuelles**

Le Contrat pourra être résilié en cas de manquement de l'Abonné à l'une de ses obligations contractuelles. Dans ce cas, l'Exploitant met l'Abonné en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai de 30 jours par lettre recommandée avec accusé de réception. Si l'Abonné ne satisfait pas à ses obligations dans le délai qui lui est imparti, le Contrat sera résilié. La résiliation prend effet à compter de la date de notification de l'Exploitant.

### **11.3. Résiliation de plein droit**

L'arrêt du Service de Recharge ou de sa gestion par l'Exploitant, pour quelque cause que ce soit, entraîne la résiliation automatique et de plein droit du Contrat.

### **11.4. Dispositions communes**

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour l'Abonné de payer l'intégralité des sommes dues à ce titre jusqu'au jour de la résiliation effective. Une facture de résiliation sera adressée à l'Abonné.

## **ARTICLE 12. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE**

L'Exploitant se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGUV.

A compter de cette date, les CGUV modifiées se substitueront aux présentes 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).

## **ARTICLE 13. INVALIDITÉ**

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

## **ARTICLE 14. LOI APPLICABLE - MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES**

### **14.1. La loi applicable au Contrat est la loi française.**

**Pour les Abonnés Particuliers ou Visiteurs Particuliers :**

Seront seuls compétents en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou l'exécution du Contrat, les tribunaux du ressort du lieu du domicile de l'Usager particulier. Tout consommateur pourra préalablement à une éventuelle action contentieuse, en application de l'article L.211-3 du code de la consommation, demander le recours à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, notamment celui précisé aux articles L.611-1 et suivants du code de la consommation.

Par ailleurs, en vertu des articles L.612-1 du code de la consommation et L.122-1 du code de l'énergie, nous vous informons que si vous êtes consommateur non professionnel ou consommateur professionnel appartenant à la catégorie des micro entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie et que votre réclamation écrite préalable auprès du service client de l'Exploitant n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la Métropole Européenne de Lille : <https://www.lillemetropole.fr/le-mediateur-de-la-me>

**Coordonnées du médiateur :**

Médiateur de la Métropole Européenne de Lille  
2, boulevard des Cités Unies  
CS 70043  
59040 Lille Cedex  
E-mail : [mediateur@lillemetropole.fr](mailto:mediateur@lillemetropole.fr)

**Pour les Professionnels :**

Tout litige né du Contrat et qui n'aurait pas pu aboutir à un accord amiable sera, dans la mesure où la loi le permet, de la compétence du tribunal compétent du ressort de la Cour d'Appel de LILLE.

**ARTICLE 15. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS**

L'Exploitant met à la disposition des Usagers le numéro de téléphone suivant :

Service Client

03 66 21 80 00 (appel non surtaxé) disponible (7j/7 et 24h/24)

Ce numéro de téléphone figure sur chaque Borne de Recharge.

L'Usager peut également adresser à l'Exploitant une demande par courrier :

TEVGO

Service Client

Tour Michelet, Bâtiment B/C, 24 Cours Michelet, 92800 Puteaux

**ANNEXE 1****GRILLE TARIFAIRE DU SERVICE DE RECHARGE POUR VÉHICULES HYBRIDES ET ÉLECTRIQUES SUR LE RÉSEAU ILÉWATT**

<b>OFFRE VISITEUR</b>			
ABONNEMENT		Pas d'abonnement	
TARIFS		Jour 8h-23h	Nuit 23h-8h
	AC*	0.49€/kWh + 0.03€/mn de frais d'inactivité	0.49€/kWh
	DC50	0.52€/kWh + 0.04€/mn de frais d'inactivité	
	DC200	0.60€/kWh + 0.04€/mn de frais d'inactivité	
FACTURATION		A l'acte	
RÉSERVATION		Non	

<b>OFFRE ABONNÉ</b>			
ABONNEMENT		5€/mois	
TARIFS		Jour 8h-23h	Nuit 23h-8h
	AC*	0.40€/kWh + 0.03€/mn de frais d'inactivité	0.35€/kWh
	DC50	0.49€/kWh + 0.04€/mn de frais d'inactivité	
	DC200	0.56€/kWh + 0.04€/mn de frais d'inactivité	
FACTURATION		Facturation mensuelle ou lorsque le plafond de dépense autorisé est atteint	
RÉSERVATION		Oui	

Prix indiqués en € TTC

Réservation : la réservation permet d'interdire l'usage de la borne pendant un créneau maximal de 15 minutes à tout autre usager que celui qui a fait la réservation. La réservation est gratuite.

Frais d'inactivité : ces frais s'appliquent lorsque le véhicule reste branché à la borne sans recevoir d'énergie. Ainsi, lorsque votre véhicule est entièrement chargé, ces frais d'inactivité se déclenchent.

\*Certaines bornes AC sont en cours de remplacement et ne bénéficient pas de l'identité iléwatt. Le tarif est pour les visiteurs ou les abonnés de 0.03€/mn. Le montant facturé entre 20h et 8h est plafonné à 6€. La tarification à la minute reprend à partir de 8h si vous êtes toujours branchés.

**ANNEXE 2**

**MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de TEVGO, 24 cours Michelet 92800 Puteaux ([assistance.commerciale@tevgo.fr](mailto:assistance.commerciale@tevgo.fr)) :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur le service de recharge pour véhicules électriques iléwatt souscrit le : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.