

Conditions générales

de la fourniture de services EMP (services «Electro Mobility Provider»)

Etat octobre 2019

Remarque préliminaire

Pour une lecture plus aisée des présentes conditions générales («CG»), seul le terme «client» est utilisé ci-dessous, en renonçant à la forme féminine du terme. Ce terme se réfère également aux clientes.

1. Champ d'application et rapports contractuels

Les présentes CG s'appliquent à tous les rapports juridiques (offres, négociations contractuelles, contrats) entre Energie 360 Grad SA («**Energie 360°**») et ses clients concernant le courtage de stations de recharge pour véhicules électriques ou hybrides rechargeables, le paiement de prestations de recharge à ces stations et la fourniture d'éventuels services supplémentaires dans le domaine de la mobilité électrique (ensemble, les «**Services EMP**»).

Par son inscription au service de recharge sur le site Internet d'Energie 360° (laden.energie360.ch) ou au plus tard au moment de l'achat d'un Service EMP, le client accepte les présentes CG. Celles-ci forment partie intégrante du contrat conclu entre Energie 360° et le client (le «**Contrat**»). Des conditions divergentes du client ou des modifications et/ou compléments aux CG par le client ne sont pas déterminants pour Energie 360° et ne sont valables que si celle-ci y consent expressément et par écrit.

Energie 360° fournit ses Services EMP conformément à la version des CG en vigueur au moment de la commande. La dernière version des CG peut être consultée sur le site Internet d'Energie 360° (energie360.ch). Energie 360° se réserve le droit de modifier les présentes CG en tout temps. Toute modification des CG est communiquée au client par e-mail à la dernière adresse e-mail qu'il a indiquée.

2. Inscription et compte client

2.1 Inscription

Le client doit s'inscrire au service de recharge et ouvrir un compte client pour pouvoir utiliser tous les Services EMP offerts par Energie 360°. Lors de son inscription, le client a l'obligation d'enregistrer une carte de crédit valable. Le client peut s'inscrire sur le site Internet d'Energie 360° (laden.energie360.ch). Le client est tenu de remplir tous les champs du formulaire d'inscription figurant sur le site Internet et d'y indiquer des informations véridiques.

Energie 360° confirme au client l'ouverture de son compte client par e-mail. Elle est cependant également en droit de refuser l'ouverture d'un compte client sans indication de motifs.

Lors de l'ouverture du compte client, un nom d'utilisateur et un mot de passe techniquement sûr sont attribués au client par e-mail («**Données d'accès**»). Le client peut modifier le mot de passe. Le client est tenu de garder secrètes ses Données d'accès, de ne pas les transmettre à des tiers et de les protéger de tout accès non autorisé par des tiers. Le client doit immédiatement modifier ses Données d'accès s'il soupçonne que des personnes non autorisées ont eu connaissance de celles-ci.

2.2 Carte client

Energie 360° fournit une carte client aux clients inscrits au service de recharge pour une somme de CHF 10.

Le client peut s'identifier auprès des stations de recharge indiquées, procéder à des recharges et les payer au moyen de cette carte. Le client reçoit la carte client par la poste ou par le biais de son concessionnaire après l'ouverture de son compte pour le service de recharge.

En cas de perte ou de vol de la carte client, le client doit demander immédiatement le blocage de sa carte en appelant le service d'assistance d'Energie 360°. Energie 360° décline toute responsabilité pour l'utilisation abusive d'une carte client perdue ou volée. Si celle-ci est utilisée pour un paiement avant que le client l'ait fait bloquer par Energie 360°, le client doit prendre en charge lui-même les montants correspondants.

Energie 360° remplace gratuitement les cartes client défectueuses, dans la mesure où le défaut n'est pas imputable au client. Le remplacement de cartes client perdues, volées ou endommagées par le client est facturé au client.

2.3 Blocage du compte client

Energie 360° peut bloquer le compte client sans préavis et cesser de fournir des Services EMP au client, si celui-ci (i) viole les dispositions des présentes CG (en particulier les mesures de sécurité prévues au chiffre 4.4), (ii) fait preuve de tout autre comportement contraire à la bonne foi ou illégal ou si (iii) Energie 360° peut présumer que le blocage est dans son intérêt, p.ex. en cas d'abus de tiers.

Le client est informé du blocage de son compte par e-mail. Le blocage peut être maintenu jusqu'à ce que le motif du blocage cesse d'exister.

3. Application d'électromobilité et portail client

Energie 360° met à disposition du client un portail client en ligne sur son site Internet (laden.energie360.ch) et une application d'électromobilité (ensemble, le «**Système logiciel e-mobility**») dans les magasins d'applications correspondants (iOS, Android). Le Système logiciel e-mobility permet au client de trouver et réserver des stations de recharge et d'y effectuer des paiements, de consulter ses factures ou de contrôler ses recharges (lieu, durée, coût d'une recharge).

Energie 360° et ses donneurs de licence sont les titulaires de tous les droits sur le Système logiciel e-mobility, y compris les contenus et données qui peuvent être consultés par ce biais. Le client ne peut utiliser le Système logiciel e-mobility que dans le but prévu dans les présentes CG.

Le client est tenu de mettre à jour l'application d'électromobilité dès qu'une mise à jour est disponible. Si le client omet de le faire, il se peut que l'application ne fonctionne pas ou que des lacunes de sécurité persistent.

4. Prestations de recharge

4.1 Trouver et réserver une station de recharge

Energie 360° indique à ses clients les stations de recharge auxquelles ils peuvent recharger leurs véhicules électriques.

A cette fin, Energie 360° met à disposition sur son site Internet et dans l'application d'électromobilité un outil au moyen duquel le client peut voir en temps réel les emplacements et la disponibilité des stations de recharge dans le réseau e-mobility d'Energie 360° ainsi que dans les réseaux des partenaires roaming d'Energie 360° et peut réserver la station de recharge disponible de son choix pour sa recharge (si l'exploitant de la station de recharge le permet).

4.2 Recharge du véhicule

Pour effectuer la recharge, le client doit raccorder son véhicule à la station de recharge au moyen d'un câble de recharge. Le client est tenu d'utiliser la prise qui correspond aux spécifications techniques de son véhicule. Selon la station de recharge, la prise doit être débloquée d'abord au moyen de la carte client ou de l'application d'électromobilité.

Pour commencer le processus de recharge, le client doit placer sa carte client devant le lecteur RFID de la station ou activer la station pour la recharge à l'aide de l'application d'électromobilité. Pour mettre fin au processus de recharge, le client doit à nouveau placer sa carte client devant le lecteur RFID de la station de recharge et stopper le processus de recharge ou y mettre fin au moyen de l'application d'électromobilité.

Si la carte client ou l'application d'électromobilité est utilisée dans un réseau d'un partenaire roaming d'Energie 360°, celle-ci ne peut garantir l'exécution correcte des prestations de recharge et le traitement des données correspondant.

Si la station de recharge ne peut pas être correctement activée pour le processus de recharge, que celui-ci ne peut être stoppé ou que la station de recharge est défectueuse ou endommagée, le client doit appeler le service d'assistance d'Energie 360° pour l'annoncer.

Un mode d'emploi pour la recharge d'un véhicule figure sur le site Internet d'Energie 360° (laden.energie360.ch).

4.3 Usage prévu des places de stationnement pour la recharge

Les places de stationnement des stations de recharge prévues pour la recharge ne peuvent être utilisées que dans ce but. Le client n'est pas autorisé à stationner sur ces places s'il n'effectue pas de recharge.

4.4 Mesures de sécurité

Le client s'engage à

- ne raccorder à la station de recharge que des véhicules électriques ou hybrides rechargeables qui sont autorisés à circuler;
- ne raccorder que des véhicules qui correspondent aux prescriptions légales applicables en termes de composantes (telles que câble de recharge, prise etc.) et qui sont en état de fonctionner, sûrs et qui font l'objet d'un entretien professionnel;
- respecter les instructions du fabricant du véhicule en termes de durée et de puissance maximale de la recharge;
- utiliser la station de recharge conformément aux présentes CG et à suivre toutes les instructions et prescriptions d'utilisation du propriétaire de la station de recharge et/ou d'Energie 360°; et
- protéger au mieux la station de recharge et les alentours de celle-ci contre tout dommage, dans la mesure où cela relève de sa sphère d'influence.

En cas de signal d'alarme donné par un témoin lumineux de la station de recharge et/ou de son véhicule, le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir sa propre sécurité et celle de tiers et protéger son véhicule. En particulier, le client déconnecte immédiatement son véhicule de la station de recharge, si cette mesure ne présente pas de danger, et appelle le service d'assistance d'Energie 360°.

Le client répond envers Energie 360° et le propriétaire de la station de recharge des dommages qu'il cause à la station de recharge et ses alentours en cas de violation du présent chiffre 4.4.

4.5 Disponibilité et état des stations de recharge

Les obligations d'Energie 360° relatives aux prestations de recharge se limitent à l'indication de stations de recharge aux clients, à l'acceptation de paiements pour les recharges et leur transmission au propriétaire de la station de recharge.

Les stations de recharge indiquées au client sont exploitées par le propriétaire respectif de la station de recharge. Il appartient à celui-ci de veiller à ce que ses stations de recharge soient en état d'être utilisées, sûres et entretenues professionnellement. Le propriétaire est en droit de limiter dans le temps ou de cesser durablement l'exploitation de stations de recharge.

Energie 360° signale les interruptions et la disponibilité des stations de recharge individuelles dans le cadre du Système logiciel e-mobility. Au-delà de cette information, Energie décline toute responsabilité pour la disponibilité, l'état et la sécurité des stations de recharge.

4.6 Interruption des prestations de recharge

Le réseau de stations de recharge d'Energie 360° et le Système logiciel e-mobility sont en principe à disposition du client 7 jours par semaine et 24 heures sur 24. Energie 360° ne peut cependant garantir le fonctionnement de son réseau sans interruption ni dérangement ni des horaires ou capacités spécifiques de recharge.

Energie 360° est en droit de restreindre ou d'interrompre temporairement la disponibilité de son réseau de stations de recharge et du Système logiciel e-mobility dans les cas suivants:

- en cas d'interruptions de nature opérationnelle, telles que dérangements du système, élimination de défauts ainsi que travaux d'entretien et de mise à jour;
- en cas d'interruption des lignes de télécommunication ou de la connexion internet entre la station de recharge et les serveurs d'Energie 360° ou ceux de ses fournisseurs;
- en cas de surcharge ou sous-charge du réseau d'approvisionnement en électricité;
- en cas de force majeure, d'événements extraordinaires et de catastrophes naturelles;
- dans d'autres circonstances qui rendent la restriction ou l'interruption absolument nécessaire.

4.7 Autres Services EMP

Energie 360° peut offrir au client d'autres services liés au service de recharge, par exemple une assurance mobilité. Energie 360° informe le client de tels services, de leur coût et de leurs conditions.

5. Paiement des prestations de recharge

5.1 Prix des prestations de recharge

Le prix d'un service de recharge est composé des éléments achat d'électricité, durée de stationnement et frais de réservation. Les prix sont fixés par le propriétaire respectif de la station de recharge et peuvent être consultés sur le site Internet d'Energie 360° (laden.energie360.ch) et dans l'application d'électromobilité. Les prix indiqués s'entendent TVA comprise.

Si le client utilise sa carte client pour acheter des prestations de recharge, il est tenu de s'informer au préalable des prix demandés au client final dans l'application d'électromobilité avant l'achat de la prestation de recharge.

Energie 360° facture une commission de courtage pour chaque recharge. Cette commission est payée par le propriétaire de la station et déjà comprise dans le prix de la recharge.

5.2 Facturation et paiement

Les prestations de recharge achetées par le client sont facturées au client a posteriori. Toutes les prestations de recharge achetées au cours d'un mois civil sont récapitulées et doivent être payées au début du mois suivant. Le paiement est effectué au moyen de la carte de crédit enregistrée dans le portail client, à savoir que le montant de la facture en suspens est débité directement de la carte de crédit.

Si un paiement ne peut être exécuté correctement car la validité de la carte de crédit enregistrée a expiré, qu'elle ne présente pas de solde suffisant ou pour tout autre motif, Energie 360° essaie à nouveau d'encaisser le paiement au cours des jours suivants. Si une nouvelle tentative devait échouer à nouveau, Energie 360° facture le montant avec un délai de paiement de 30 jours à compter de la date de la facture. Les frais administratifs en cas de facturation s'élèvent à CHF 20. Energie 360° est en droit de bloquer l'accès au service de recharge jusqu'à réception du paiement.

Pour les clients qui ne sont pas inscrits au service de recharge, le prix des prestations de recharge est débité directement de leur carte de crédit au moment de l'achat.

6. Publicité

Energie 360° est en droit de transmettre aux clients de la publicité personnalisée ou liée à leur emplacement (p.ex. offres aux alentours de la station de recharge) par le biais du Système logiciel e-mobility ou de toute autre manière. Le client peut s'opposer en tout temps à la transmission de publicité par une communication écrite adressée à Energie 360°.

7. Durée du contrat et résiliation

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié en tout temps par chacune des parties par e-mail pour la fin d'un mois.

Chacune des Parties peut résilier à tout moment par écrit le présent Contrat pour justes motifs, avec effet immédiat, sans respecter de délai de résiliation. Est considérée comme un juste motif une violation persistante ou grave du Contrat ou des mesures de sécurité prévues au chapitre 4.4.

8. Responsabilité d'Energie 360°

Energie 360° ne répond pour elle-même et pour ses auxiliaires qu'en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. Dans la mesure autorisée par la loi, toute autre responsabilité d'Energie 360°, notamment en cas de dommages consécutifs, de gain manqué, ou de données perdues ou altérées, est exclue.

9. Données de clients, protection des données

En relation avec la prestation de services en vertu du présent Contrat, Energie 360° peut collecter, conserver, traiter, utiliser et transmettre à des tiers des données du client qui sont fournies par celui-ci ou sont générées par son utilisation du Système logiciel e-mobility (à savoir les données liées à la recharge du véhicule), dans le respect continu des dispositions légales en matière de protection des données, dans la mesure où ces mesures sont prises (i) pour exécuter des obligations contractuelles envers le client (ii) pour gérer, développer ou maintenir la relation avec le client, (iii) pour individualiser le Système logiciel e-mobility ou pour transmettre des contenus personnalisés ou de la publicité ou (iv) pour promouvoir, concevoir et développer les produits et services d'Energie 360°. Dans cette mesure et à des fins de traitement dans les buts précités, les données du client peuvent également être transmises à des sociétés du groupe d'Energie 360°.

Energie 360° prend les mesures correspondant à l'état de la technique pour garantir la confidentialité des données personnelles et les protéger contre des accès non autorisés.

10. Dispositions finales

Le client est tenu d'informer Energie 360° d'éventuelles modifications de ses coordonnées par e-mail. Toute communication adressée par Energie 360° au client est réputée valablement notifiée si elle a été envoyée à la dernière adresse e-mail indiquée à Energie 360°.

Si une disposition des présentes CG devait être/devenir nulle ou inexécutable, le reste des CG ne s'en trouve pas affecté. La disposition nulle ou inexécutable est remplacée par une disposition valable ou exécutable qui se rapproche le plus possible de la disposition nulle ou inexécutable d'un point de vue juridique et économique.

Le Contrat et les droits et obligations qui en découlent ne sont pas transmissibles sans l'autorisation écrite de l'autre partie. Le transfert par Energie 360° du présent Contrat à l'une des sociétés de son groupe demeure réservé.

Le présent Contrat est soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises. Le for exclusif est la ville de Zurich. La clause d'élection de droit et de for ne s'applique pas si le client peut invoquer l'application impérative d'un autre droit et/ou la compétence impérative d'un autre tribunal en raison de sa qualité de consommateur.